

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

Diplomová práce

**Dilemata sociálních pracovníků na
Úřadu práce ČR, na oddělení dávek
hmotné nouze.
Rozbor dilemat z hlediska vybraných
etických teorií.**

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

Autorka práce: Bc. Monika Cihlová, DiS.

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

Ročník: 3.

2018

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

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

V Týně nad Vltavou 22. března 2018

Podpis studenta

„Děkuji vedoucímu diplomové práce panu doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Poděkování také patří doc. Jakubovi Sirovátkovi, Dr.phil. za jeho čas a ochotu při konzultacích etických aspektů diplomové práce.“

„Rovněž děkuji celé své rodině za trpělivost a podporu, které se mi z jejich strany dostávalo po celou dobu mého studia“.

OBSAH

ÚVOD.....	6
1. Úřad práce ČR a systém pomoci v hmotné nouzi.....	9
1.1 Úřad práce ČR.....	9
1.2 Systém pomoci v hmotné nouzi.....	11
1.2.1 Dávky hmotné nouze.....	12
2. Sociální pracovník na oddělení dávek hmotné nouze.....	17
2.1 Role sociálního pracovníka.....	18
2.2 Předpoklady a kompetence sociálního pracovníka	19
2.3 Sociální práce s klienty na dávkách hmotné nouze.....	23
3. Etika a etické aspekty sociální práce.....	29
3.1 Etika.....	29
3.2 Uplatnění etiky v sociální práci.....	32
3.3 Etická dilemata.....	34
4. Dilemata sociálních pracovníků na oddělení dávek hmotné nouze.....	43
4.1 Přiznat nebo nepřiznat dávku.....	44
4.2 Odejmout nebo neodejmout dávku.....	46
4.3 Oznámit nebo neoznámit.....	48
4.4 Množství klientů oproti kvalitě práce.....	50
4.5 Přijímat nebo nepřijímat dary od klientů.....	52
4.6 Pracovat s klientem na zlepšení jeho situace nebo nepracovat.....	53
5. Rozbor dilemat z hlediska vybraných etických teorií.....	55
5.1 Etická dilemata z pohledu deontologie	57
5.2 Etická dilemata z pohledu utilitarismu	63
5.3 Etická dilemata z pohledu etiky péče	68
Diskuze.....	72
Závěr.....	76
Seznam použité literatury a zdrojů.....	79

Seznam příloh.....	85
Příloha č. I – Životní a existenční minimum.....	86
Příloha č. II – Zvýšení částky živobytí z důvodu dietního stravování.....	87
Příloha č. III – Otázky pro sociální pracovníky.....	88
Příloha č. IV – Přepis odpovědí sociálních pracovníků.....	89
Abstrakt.....	102
Abstract	103

ÚVOD

Ve své diplomové práci se zabývám dilematy sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze. Toto téma jsem si zvolila, protože sama jako sociální pracovnice na oddělení hmotné nouze pracuji již tři roky a s dilematy se při výkonu své profese setkávám. Na sociální pracovníky na oddělení dávek hmotné nouze jsou kladeny velké nároky, neboť služby poskytují rozmanité klientele. Na oddělení hmotné nouze přicházejí lidé, kteří se nacházejí v těžké životní či sociální situaci a mají nedostatečné příjmy, kvůli kterým nejsou schopni uspokojivě naplnit své základní životní potřeby. Jde většinou o osoby, které jsou obtížně umístitelné na trhu práce. Jedná se zejména o dlouhodobě nezaměstnané, starší občany, kteří ještě nemají nárok na uplatnění starobního důchodu nebo invalidního důchodu, rodiny s dětmi, matky samožitelky, osoby závislé na návykových látkách, osoby bez přístřeší a příslušníky menšin, jimiž jsou nejčastěji Romové. Sociální pracovník Úřadu práce musí umět jednat a komunikovat s jakoukoli osobou. Sociální pracovník musí čelit různým problémům či stížnostem svých klientů a proto mohou vznikat etické problémy, či dilemata.

Dá se říci, že já a mé kolegyně, se každodenně setkáváme se situacemi, kdy nevíme, jak se máme rozhodnout. A každé rozhodování s sebou může nést mnohé konflikty, protože ve většině případů nemusí jít o rozhodnutí jednoduchá, navíc ne vše bývá v zákonech, v nařízeních či metodických pokynech obsaženo. Proto má zde propojení sociální práce a etiky své opodstatnění. Je důležité si uvědomit, že spolu tato témata úzce souvisí a často se velmi ovlivňují. Samotný studijní obor se snaží tyto dvě oblasti propojit a poukázat na aspekt etiky, jako na nezbytnou součást sociální práce.

Etika je jakýmsi pojítkem mezi jednotlivými oblastmi, které sociální práce zahrnuje. Etika sociálním pracovníkům ukazuje, co mají dělat, jak se chovat k jiným lidem a společně se sociální prací pomáhá odstraňovat a zjemňovat sociální kolize, do kterých se lidé dostali vlastní vinou anebo bez vlastního přičinění.¹ V sociální práci tvoří etika a profesionální hodnoty důležitý základ vztahu mezi pracovníkem

¹ Srov. BAKOVÁ, D. *Etika v práci sociálního pracovníka* [online]. 2010 [cit. 2017-12-26] Dostupné z [www: <http://prohuman.sk/socialna-praca/etika-v-praci-socialneho-pracovnika>](http://prohuman.sk/socialna-praca/etika-v-praci-socialneho-pracovnika)

a klientem. Spolupráci s klientem profesionální pracovník zakládá na ohleduplnosti, citlivosti a opírá se i odborné znalosti a dovednosti, neboť klient je tím, kdo je slabší a zranitelnější. Pilíř těchto znalostí musí tvořit poznatky z oblasti sociální práce a její etiky. Etika v sociální práci se zaměřuje na dodržování mravních zásad, které má pracovník v sociálních službách, stejně jako sociální pracovník, dodržovat. Tyto zásady jsou zakotveny v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky a ve Standardech kvality sociálních služeb.²

Etické teorie pomáhají sociálním pracovníkům k učinění morálního rozhodnutí.³ Díky etice mohou sociální pracovníci najít odpovědi na otázky, které jsou pro ně problematické. Jde o základní nástroj sociální práce, a to především, protože zde jde o poskytování pomoci a etika může poskytnout vodítka, jak během práce postupovat. Etické teorie pomáhají sociálním pracovníkům k učinění morálního rozhodnutí a slouží také k tomu, aby se sociální pracovník mohl lépe orientovat ve svém způsobu uvažování vzhledem k etickému uvažování druhých.⁴

Cílem této práce bylo zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají a následně dvě vybraná dilemata podrobit analýze prostřednictvím etických teorií. Práce je rozdělena do pěti kapitol, kdy první tři jsou zaměřeny především na teoretické uvedení do tématu. První kapitola popisuje působnost, organizační strukturu Úřadu práce ČR, systém pomoci v hmotné nouzi a dávky, kterými je řešen stav hmotné nouze občanů. Druhá kapitola je zaměřena na sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze a na sociální práci s klienty v hmotné nouzi. Ve třetí kapitole popisují etiku a etické aspekty sociální práce. Čtvrtá a pátá kapitola jsou pro tuto práci stěžejní. Ve čtvrté kapitole jsou uvedeny a popsány konkrétní dilemata, se kterými se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají. Dilemata byla zjišťována na základě kvalitativního výzkumu, za použití metody polostrukturovaného individuálního rozhovoru. Cílový výzkumný vzorek tvořilo šest sociálních pracovníků, které pracují na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze.

² Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 471

³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001.

⁴ Tamtéž, s. 14

V rámci výzkumu bylo zjištěno šest dilemat, a to: Přiznat nebo nepřiznat dávku, Odejmout nebo neodejmout dávku, Oznamit nebo neoznamit, Množství klientů oproti kvalitě práce, Pracovat s klientem na zlepšení jeho situace nebo nepracovat a Přijímat nebo nepřijímat dary od klientů. Poslední pátá kapitola popisuje vybrané etické teorie a obsahuje dvě mnou vybraná dilemata (odejmout nebo neodejmout dávku a oznámit nebo neoznamit), která jsou rozebrána z hlediska vybraných etických teorií, a to deontologie, utilitarismu a etiky péče.

Během vypracovávání této diplomové práce jsem čerpala z odborné literatury, která je zaměřena především na sociální práci a etiku. Mezi využívanými autory byli O. Matoušek, P. Navrátil, L. Musil, I. Úlehla, K. Kopřiva, D. Nedělníková, M. Nečasová, A. Anzenbacher, M. Thompson, O. Fischer a R. Milfait, T. Machula, I. Kant, J. S. Mill a další. V práci jsou užity i odborné časopisy, cizojazyčná literatura, internetové zdroje, zákony a normativní instrukce Ministerstva práce a sociálních věcí.

1. Úřad práce ČR a systém pomoci v hmotné nouzi

Téma diplomové práce je zaměřeno na dilemata sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze. Při výkonu svého povolání jsem se setkala s mnoha lidmi, kteří ani nevěděli, že sociální dávky (příspěvek na péči, dávky pro osoby se zdravotním postižením a dávky hmotné nouze) vyplácí Úřad práce ČR, proto považuji za důležité v této kapitole krátce představit působnost Úřadu práce ČR, jeho organizační strukturu a systém pomoci v hmotné nouzi, tedy dávky, kterými se řeší stav hmotné nouze občanů.

1.1 Úřad práce ČR

Úřad práce ČR od svého vzniku v roce 1990 prošel několika transformacemi. Původně byl založen jako základní článek služeb zaměstnanosti v České republice. Z obcí z rozšířenou působností byla v roce 2004 na Úřad práce ČR převedena agenda státní sociální podpory, v samotné Praze však došlo k převedení této agendy až za dalších 5 let. Poslední a zatím nejrozsáhlejší transformace proběhla v roce 2011. V tomto roce nastaly změny v souladu s účinností zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Vznikl Úřad práce ČR – generální ředitelství pod vedením generálního ředitele. **Od 01. 01. 2012 Úřad práce ČR kromě nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, zprostředkování práce a vyřizování agendy dávek státní sociální podpory vyřizuje a vyplácí nově i agendy dávek pomoci v hmotné nouze, dávek pro zdravotně postižené osoby a příspěvku na péči.** Do 31. 12. 2014 zajišťoval také inspekce sociálních služeb, které však od 01. 01. 2015 přešly pod správu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Z Úřadu práce ČR se stává jediné výplatní místo pro všechny nepojistné dávky.⁵

⁵ *Historie Úřadu práce ČR* [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z [www: https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie](https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie)

Úřad práce ČR je správní úřad s celostátní působností a je organizační složkou státu. Byl zřízen s účinností od 01. 04. 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. Ministerstvo práce a sociálních věcí řídí Úřad práce ČR a je jeho nadřízeným správním úřadem.⁶

Úřad práce ČR tvoří generální ředitelství, pobočka pro hlavní město Prahu a krajské pobočky, které jsou rozčleněné na jednotlivá kontaktní pracoviště, jejichž součástí mohou být detašovaná nebo dislokovaná pracoviště. V čele Úřadu práce ČR je generální ředitel. V čele krajské pobočky je ředitel a v čele kontaktního pracoviště krajské pobočky je ředitel nebo vedoucí.⁷

Úřad práce ČR zajišťuje úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi a dávek péstounské péče.⁸

Dne 01. 01. 2015 vstoupil v platnost zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě s účinností od 01. 07. 2015. Na základě tohoto zákona došlo k systemizaci Úřadu práce ČR, zejména pak k vymezení služebních míst státních zaměstnanců a pracovních míst zaměstnanců. Tento služební zákon se týká většiny zaměstnanců pracujících na Úřadu práce ČR, mezi které mimo jiné patří také sociální pracovníci, kteří byli rozhodnutím služebního orgánu přijatí do služebního poměru a zařazení na služební místo. Nově také k označení pracovníků přibýlo i služební označení, stanovené podle služebního místa a dosaženého vzdělání. U **sociálních pracovníků** se tak lze nejčastěji setkat se služebním označením „**vrchní referent**“. S přijetím do služebního poměru vznikla povinnost řadě nových zaměstnanců vykonat úřednickou zkoušku. Tato zkouška se týká jak nových zaměstnanců přijatých po 01. 07. 2015, tak i dosavadních zaměstnanců, kteří již byli k 01. 07. 2015 v pracovním poměru, ale nesplňovali předpoklad nutné praxe v rozsahu čtyř let v uplynulých 10 letech ve správním úřadu, v obecním úřadu obce

⁶ *O úřadu práce ČR* [online]. 2017. [cit. 2017- 09-28]. Dostupné z www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>

⁷ Tamtéž

⁸ Tamtéž

s rozšířenou působností, krajském úřadu. Povinnost vykonat úřednickou zkoušku byla stanovena do 30. 06. 2017.⁹

1.2 Systém pomoci v hmotné nouzi

Systém pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a další právní předpisy, zejména zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, ve svém **dokumentu Sociální zabezpečení v České republice z roku 2009**, definuje systém pomoci v hmotné nouzi jako „*moderní formu pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivující tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb.*“¹⁰

Dávky hmotné nouze jsou prezentovány jako jedno z opatření, kterými Česká republika bojuje proti chudobě a sociálnímu vyloučení, a jsou upraveny zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Tyto zákony mají pomoci osobám s nedostatečnými příjmy a zároveň je mají vést ke snaze zajistit si prostředky k uspokojení svých potřeb vlastními silami. Vychází z principu, že „*každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se práci vyhýbá.*“¹¹

⁹ Zákon č. 234/20014 Sb., o státní službě [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z [www https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-234](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-234)

¹⁰ Systém sociálního zabezpečení v České republice [online]. 2009. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z [www: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz_cr_cz.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz_cr_cz.pdf).

¹¹ Tamtéž

Nedílnou součástí systému dávek pomoci v hmotné nouzi je sociální práce s klienty, která je uskutečňována prostřednictvím spolupráce sociálních pracovníků Úřadu práce ČR a sociálních pracovníků obcí.¹²

Systémem pomoci v hmotné nouzi stát pomáhá svým občanům, kteří se ocitnou v hmotné nouzi, zajistit základní životní podmínky. Stav hmotné nouze je zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi definován jako situace, kdy: „*Osoba se nachází v hmotné nouzi, jestliže její příjem a příjem společně posuzovaných osob po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje částky živobytí nebo dosahuje sám nebo spolu s příspěvkem na živobytí částek živobytí, ale nepostačuje k zabezpečení odůvodněných nákladů na bydlení a služeb s bydlením bezprostředně spojených, přičemž si nemůže tento příjem zvýšit vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo z jiných vážných důvodů vlastním přičiněním a zabezpečení jejich základních životních podmínek je tak vážně ohroženo*“.¹³

1.2.1 Dávky hmotné nouze

Dávky hmotné nouze by měly být chápány jako poslední záchranná síť, kdy stát svým občanům poskytne finanční pomoc, až když mají uplatněny všechny své nároky, pohledávky a snažili se zvýšit si příjem i prodejem či jiným využitím majetku. To znamená, že občan by si měl zažádat o dávky hmotné nouze až v situaci, když už vyčerpal všechny své možnosti, jak si zvýšit svůj příjem vlastním přičiněním, přičemž je zde zahrnuta také pomoc rodiny a osob blízkých, a kdy už není v jeho silách zabezpečit své základní životní podmínky vlastními silami a silami osob blízkých. Až poté by měla přijít pomoc od státu ve formě dávek pomoci v hmotné nouzi, neboť tyto dávky spadají v systému sociálního zabezpečení do pilíře sociální pomoci, pro kterou je typická subsidiarita.¹⁴

¹² *Pomoc v hmotné nouzi* [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z [www: http://www.mpsv.cz/cs/5#sphn](http://www.mpsv.cz/cs/5#sphn).

¹³ *Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi* [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z [www http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-pomoci-v-hmotne-nouzi/uplne/](http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-pomoci-v-hmotne-nouzi/uplne/).

¹⁴ TRÖSTER, P. a kol. *Právo sociálního zabezpečení*. Praha: C. H. Beck. 2013.

Stav hmotné nouze občanů je řešen dávkami pomoci v hmotné nouzi, mezi které patří příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc.

Příspěvek na živobytí

Je základní dávkou pomoci v hmotné nouzi, která pomáhá osobě či rodině při nedostatečném příjmu. Jde o opakující se dávku, která je při splnění zákonných podmínek vyplácena každý měsíc. Pro účely nároku na příspěvek na živobytí se u osoby či rodiny hodnotí příjmy v rozhodném období (tj. za poslední 3 měsíce před podáním žádosti), majetkové a sociální poměry, možnost zvýšení příjmu vlastní prací, řádné uplatnění nároků a pohledávek, prodejem nebo jiným využitím majetku. Nárok na příspěvek na živobytí vzniká osobě či rodině, pokud po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje příjem této osoby či rodiny částky živobytí. Částka živobytí je stanovena pro každou osobu individuálně, a to na základě hodnocení její snahy a možností. Pro stanovení částky živobytí rodiny se jednotlivé částky živobytí osob sčítají. Částka živobytí se odvíjí od částek existenčního a životního minima, viz příloha č. I. Částka živobytí osoby se zvyšuje, pokud zdravotní stav osoby vyžaduje podle doporučení příslušného odborného lékaře zvýšené náklady z důvodu dietní stravování, viz příloha č. II.

Částka živobytí, se u osoby nebo společně posuzovaných osob snižuje na částku existenčního minima, a to v případě, že dluží na výživném pro nezletilé dítě částku vyšší než trojnásobek stanovené měsíční splátky, činí částku existenčního minima. Částka existenčního minima náleží rovněž osobě, která je vedena v evidenci uchazečů o zaměstnání a v posledních šesti kalendářních měsících před podáním žádosti o dávku pomoci v hmotné nouzi jí byl skončen základní pracovněprávní vztah z důvodu porušení povinnosti zvláště hrubým způsobem, dále pak osobě, které je poskytována zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení po celý kalendářní měsíc a osobě pobírající příspěvek na živobytí déle než 6 kalendářních měsíců, která je osobou dlouhodobě neaktivní.¹⁵

¹⁵ Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-pomoci-v-hmotne-nouzi/uplne/.

Ke snížení příspěvku na živobytí u osoby, která pobírá dávku déle než šest kalendářních měsíců nedojde pokud je výdělečně činná (alespoň v rozsahu 20 hodin měsíčně a má nárok na příjem z této činnosti), účastní se v projektech organizovaných Úřadem práce ČR, s nárokem na podporu v nezaměstnanosti nebo při rekvalifikaci, vykonala veřejnou službu v rozsahu alespoň 20 hodin měsíčně, je starší 68 let, je poživatelem starobního důchodu, nebo invalidní ve 2. a 3. stupni invalidity, pobírá peněžité dávky nemocenského pojištění z důvodu těhotenství a mateřství, je osobou pečující o dítě ve věku do 10 let s nárokem na příspěvek na péči v 1. stupni, osobou pečující osobu s nárokem na příspěvek na péči ve 2. až 4. stupni, nebo poživatelem příspěvku na péči ve 2. až 4. stupni, pokud je nezaopatřeným dítětem, anebo je-li uznána dočasně práce neschopnou.¹⁶

Výše příspěvku na živobytí se stanovuje jako rozdíl mezi živobytím osoby či rodiny a jejich příjmem, od něhož jsou odečteny přiměřené náklady na bydlení (přiměřené náklady na bydlení jsou odůvodněné náklady na bydlení, maximálně však do výše 30 %, v Praze 35 %, příjmu osoby či rodiny).¹⁷

Od 01. 06. 2017 je osobě pobírající dávku příspěvek na živobytí déle než šest kalendářních měsíců v posledních 12 kalendářních měsících, část dávky vyplácena typizovanými poukázkami na zboží v rozmezí od 35% do 65%. Poprvé byl příspěvek na živobytí v této formě vyplacen v prosinci roku 2017.¹⁸

Doplatek na bydlení

Doplatek na bydlení je dávka, která společně s vlastními příjmy osoby a příspěvkem na bydlení ze systému státní sociální podpory slouží k úhradě nákladů na bydlení. Dávka řeší situaci jednotlivců nebo rodin, kterým po zaplacení odůvodněných nákladů (nájmu, služeb, elektrické energie) na bydlení nezbývá státem uznaná částka živobytí. Podmínkou nároku na doplatek na bydlení je získání nároku na příspěvek na živobytí. Doplatek na bydlení lze přiznat (s přihlédnutím k celkovým sociálním a majetkovým

¹⁶ Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi [online]. 2017. [cit. 2017-10-28]. Dostupné z www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-pomoci-v-hmotne-nouzi/uplne/.

¹⁷ Tamtéž

¹⁸ ŠABATOVÁ, A., BLECHA, M., ČERNÁ, J. a kol. *Dávky pomoci v hmotné nouzi. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2017.

poměru), i osobě, které příspěvek na živobytí nebyl přiznán, protože její příjem nebo příjem společně posuzovaných osob přesáhl částku živobytí, ale nepřesáhl 1,3 násobek této částky živobytí jednotlivce či společně posuzovaných osob. Zákon o pomoci v hmotné nouzi pamatuje i na specifické situace spojené s bydlením. V případech hodných zvláštního zřetele může orgán pomoci v hmotné nouzi doplatek na bydlení poskytnout i na část bytu, po splnění hygienických podmínek do ubytovacího zařízení a po splnění stavebně technických standardů kvality bydlení rovněž do jiného než obytného prostoru. Za případ hodný zvláštního zřetele se považuje ubytování v pobytových sociálních službách (např. azylový dům, domov pro seniory, chráněné bydlení). Výše doplatku na bydlení za kalendářní měsíc činí rozdíl mezi částkou odůvodněných nákladů na bydlení, sníženou o příspěvek na bydlení, vyplacený v měsíci bezprostředně předcházejícím aktuálnímu kalendářnímu měsíci, a částkou, o kterou příjem osoby zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí převyšuje částku živobytí osoby, nebo osoby a společně posuzovaných osob zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí převyšuje částku živobytí společně posuzovaných osob; pokud však v rámci společně posuzovaných osob, které jsou posuzovány pro účely pomoci v hmotné nouzi, není některá z osob považována za osobu v hmotné nouzi nebo není oprávněnou osobou, stanoví se výše doplatku na bydlení s poměrnou částí příspěvku na živobytí připadající na osobu, která není považována za osobu v hmotné nouzi nebo není oprávněnou osobou“. Tato opakující se dávka je měsíčně poskytována vlastníkovi, nájemci nebo jiné osobě užívající byt, na základě smlouvy, rozhodnutí, nebo jiného právního titulu, či objekt splňující zákonem dané standardy kvality bydlení.¹⁹

Mimořádná okamžitá pomoc

Tato dávka je jednorázová, nenároková a subsidiární (subsidiární znamená, že má být poskytnuta tehdy, když nepříznivou sociální událost nelze řešit jiným způsobem, zejména využitím příjmů a majetku žadatele či jeho blízkých osob). Prostřednictvím mimořádné okamžité pomoci může být poskytnuta pomoc v situacích nepříznivého a mimořádného charakteru, kdy je potřeba poskytnout pomoc bezprostředně.

¹⁹ *Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi* [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-pomoci-v-hmotne-nouzi/uplne/.

Pro přiznání nároku na tuto dávku je rozhodující správní uvážení pracovníka Úřadu práce ČR a jeho zhodnocení závažnosti situace žadatele.²⁰

Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanovuje šest situací, v nichž lze tuto dávku pomoci v hmotné nouzi poskytnout²¹:

- **Vážná újma na zdraví** (lze poskytnout, pokud osoba nesplňuje podmínky pro nárok na opakované dávky pomoci v hmotné nouzi a hrozí jí vážná újma na zdraví v důsledku nedostatku finančních prostředků k obživě).
- **Vážná mimořádná událost** (vzniklá zejména v důsledku živelních pohrom či jiných destruktivních událostí). Poskytuje se osobě, kterou postihne vážná mimořádná událost a celkové sociální a majetkové poměry této osoby jí neumožňují překonat událost vlastními silami.
- **Ohrožení osoby sociálním vyloučením** (jde o osoby propuštěné z výkonu zabezpečovací detence, z výkonu vazby či z výkonu trestu odnětí svobody, osoby propuštěné z psychiatrické léčebny, apod.).

Dalšími situacemi, v nichž lze poskytnout mimořádnou okamžitou pomoc, je situace, kdy osoba nemá vzhledem k příjmům a celkovým sociálním a majetkovým poměrům dostatečné prostředky k:

- **Úhradě nezbytného jednorázového výdaje** (k zaplacení správního poplatku při ztrátě osobních dokladů, k úhradě jízdného při ztrátě peněžních dokladů, nebo dokladů potřebných k přijetí do zaměstnání, zaplacení noclehu, apod.).
- **Úhradě nezbytných nebo odůvodněných nákladů - předmětů dlouhodobé spotřeby** (např. koupě spotřebičů do domácnosti, postelí pro děti apod.).
- **Úhradě nezbytných nebo odůvodněných nákladů - souvisejících se vzděláním nebo zájmovou činností dítěte** (školní pomůcky, plavecký výcvik, lyžařský výcvik, zaplacení pobytu v diagnostickém ústavu, apod.).²²

²⁰ ŠABATOVÁ, A., BLECHA, M., ČERNÁ, J. a kol. *Dávky pomoci v hmotné nouzi. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv.* Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2017, s. 196

²¹ *Mimořádná okamžitá pomoc* [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z [www http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc](http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc)

²² ŠABATOVÁ, A., BLECHA, M., ČERNÁ, J. a kol. *Dávky pomoci v hmotné nouzi. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv.* Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2017, s. 198 – 206.

2. Sociální pracovník na oddělení dávek hmotné nouze

Tato kapitola je zaměřena na sociálního pracovníka, jeho roli na oddělení dávek hmotné nouze, osobnostní předpoklady a kompetence, které jsou ukazatelem toho, jaký by měl sociální pracovník být, aby svou práci vykonával dobře. Dále v této kapitole popisují sociální práci s klienty pobírající dávky hmotné nouze.

Mnoho lidí si dnes nedokáže představit, jakou práci sociální pracovník na oddělení dávek hmotné nouze vykonává. Sociální pracovník tohoto oddělení je současně ověřovatelem dávek, majícím na starost administrativní záležitosti, i terénním sociálním pracovníkem, který dochází za svými klienty domů, za účelem sociálního šetření. Sociální pracovník je člověk, který se snaží klientovi hmotné nouze pomoci v jeho tíživé sociální a finanční situaci a motivovat člověk, aby svou nepříznivou situaci řešil. Od sociálních pracovníků se očekává naprosto spontánní prosociální jednání, tedy jednání, které respektuje prospěch jiných osob, ochotu pomoci druhému, empatii, sdílení problémů a prosazování pozitivních společenských cílů.²³

Sociální pracovník vykonávají agendu hmotné nouze, je samostatný profesionál, odborně způsobilý pro výkon povolání sociálního pracovníka, který se řídí etickým kodexem své profese. Ve vztahu ke každému klientovi uplatňuje citlivý a individualizovaný přístup, který zahrnuje respekt k jeho právům i potřebám. Ctí princip dobrovolnosti spolupráce ze strany klienta a nabízí mu odpovídající podporu a pomoc, která koresponduje s celkovým charakterem této pomáhající profese.²⁴

²³ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003.

²⁴ POSPÍŠIL, D., JIRKOVÁ, K. *Instrukce č.19/2016: Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 S., o pomoci v hmotné nouzi*. Praha: MPSV: odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení a odbor nepojistných sociálních a rodinných dávek, 2016, s. 6

2.1 Role sociálního pracovníka

Pojem role znamená stabilizované vzorce chování spojené s určitými pozicemi, tedy postavením člověka v sociálním systému.²⁵ Role, jakou sociální pracovník získá, závisí na dané organizaci, ve které práci vykonává. Někde se od sociálního pracovníka očekává, že bude pouze úředníkem a administrátorem s přesně vymezenou agendou a jasně stanovenými postupy vedoucími ke konečným rozhodnutím. Jinde je sociálnímu pracovníkovi dána větší volnost v přístupu ke klientům, nezbytná pro pochopení a porozumění jejich individuálním potřebám.²⁶

Sociální pracovník při práci s klienty pobírající dávky hmotné nouze vystupuje v různých typech rolí. Nezřídka sociální pracovník zastává i několik rolí současně. Jedná se zejména o tyto role:

Terapeut - tj. sociální pracovník ovlivňuje to, jak klient vnímá sebe sama tak, aby tento získal nadhled nad svou situací/znevýhodněním a případně je snáze překonával; součástí role terapeuta je rovněž doprovázení klienta v užším smyslu, tedy sdílení problému s klientem prostřednictvím aktivního naslouchání, povzbuzování a poskytování podpory při snaze klienta vyrovnat se se svou životní situací a tuto řešit.

Zprostředkovatel zmocnění klienta - tj. sociální pracovník poskytuje pomoc klientovi vymezit své problémy a seřadit je podle závažnosti, vyjádřit svá přání, poskytuje mu pomoc při zvládnání emocí, pomoc rozpoznat osobní potenciál, stimuluje ho k překonávání rezignace, poskytuje informace o dostupných zdrojích pomoci (sociální služby, systém sociálního zabezpečení, další pomáhající a odborné organizace a profesionálové - pracovní agentury, psychologové aj.).

Trenér aktivní adaptace klienta na prostředí - tj. sociální pracovník poskytuje informace takovým způsobem, aby jim klient porozuměl, předkládá klientovi návrhy řešení, vymezuje možnosti a pravděpodobné důsledky jejich využití, popisuje modely chování v určitých situacích, učí klienta technikám řešení problémů.²⁷

²⁵ VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. et al. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2008, str. 61

²⁶ MUSIL, L. *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat*. In Sociální práce/Sociální práce 1/2007 [online]. 2007. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z [www: http://socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf](http://socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf)

²⁷ MUSIL, L., HUBÍKOVÁ O., HAVLÍKOVÁ J., KUBALČÍKOVÁ K. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2013, s. 12

Distributor - tj. sociální pracovník pomáhá klientovi najít takové zdroje (služby nebo příležitosti), které korespondují s jeho potřebami, a současně pomáhá klientovi i poskytovateli daného zdroje při vzájemném navazování kontaktu, snaží se rozpoznat a podporovat jejich společné zájmy, případně též provází klienta během využívání těchto služeb nebo příležitostí.

Koordinátor - tj. sociální pracovník usnadňuje změnu vztahů klienta/klientů s prostředím tím, že je spojuje dohromady, pomáhá jim určit společné cíle a najít cesty k jejich dosažení, vytváří mezi nimi komunikační vazby, orientuje jejich aktivity a využití jejich zdrojů, pomáhá jim plánovat, usnadňuje jim využití odborných stanovisek a hledání potřebných zdrojů.²⁸

2.2 Předpoklady a kompetence sociálního pracovníka

Sociální pracovník je pomáhající osobou, která používá sama sebe, aby umožnila ostatním dosáhnout jejich potřeb a vyřešit jejich problémy. Důležitými nástroji sociálního pracovníka jsou zejména jeho: osobnost, dovednosti, znalosti a také hodnoty vlastní i hodnoty sociální práce. Od sociálního pracovníka se očekává, že má talent pracovat s lidmi, splňuje odbornou způsobilost, zdatně komunikuje, dokáže se přizpůsobit klientovým schopnostem, podává informace srozumitelným způsobem, vzbuzuje u klientů důvěru, je emocionálně vyrovnaný (přiměřeně reaguje a dbá na prevenci syndromu vyhoření), je schopen empatie, je schopen realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce při zachování hodnot a dodržování etického kodexu profese, zná metody a systém služeb a dokáže je správně využívat ve prospěch klienta.²⁹

²⁸ MUSIL, L., HUBÍKOVÁ O., HAVLÍKOVÁ J., KUBALČÍKOVÁ K. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2013, s. 12

²⁹ CHALOUPKOVÁ, S. *10 P (nejen) pro sociální pracovníky*. In časopis sociální práce/sociální práce 3/2009 [online]. 2009. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z www: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2009-3-130102145944.pdf>

Podle zákona č. 108/2006 Sb., je předpokladem pro vykonávání povolání sociálního pracovníka kromě odborné způsobilosti, způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a zdravotní způsobilost. Odbornou způsobilostí sociálního pracovníka se rozumí vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Sociální pracovníci mají povinnost se dále vzdělávat. Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.³⁰ Na Úřadu práce ČR probíhá další vzdělávání sociálních pracovníků formou pravidelných školení. Toto povinné školení je realizováno prostřednictvím akreditovaných kurzů (24 hodin za rok). Sociální pracovníci se mohou zúčastnit i kurzů zaměřených na prohlubování znalostí a vědomostí, například z oblasti sociologie (tematika genderu, urbanizace, vyloučených skupin atd.). Pole působnosti sociální práce dále často přichází do styku také s obory, které pracují s osobností jedince či regulují mezilidské vztahy. Řadíme mezi ně nejen zdravotní formu pomoci v podobě psychologie, sociální pediatrie či psychiatrie, ale pro činnost sociálního pracovníka má též rozhodující význam problematika z oblasti práva, politologie, filozofie či náboženství.³¹ Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR absolvují i e-learningové kurzy, která realizují ze svého pracoviště. Důležité jsou též znalosti zvyklostí jiných kultur a sociální pracovník by měl také mít povědomí o aktuálním dění ve společnosti.

Hlavní náplní sociálního pracovníka hmotné nouze je řešení sociálně-právních a sociálně zdravotních problémů klientů aplikací odborných metod sociální práce, mezi něž patří diagnostická činnost, poradenství, účast na jednáních se správními orgány a jinými organizacemi v zájmu klientů, dále zajišťování agend při poskytování dávek hmotné nouze, realizace sociálních šetření, provádění odborné sociální práce včetně zajišťování dokumentace, informací a odborných podkladů pro sociální práci, včetně jejich zpracování a v neposlední řadě komplexní zpracování žádostí o dávky hmotné nouze a vyhodnocení nároků na dávky včetně rozhodnutí o dávkách.³²

³⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108)

³¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2012, s. 10.

³² CERMANOVÁ, R., GRUNEROVÁ I., JANEBOVÁ R. a kol. *Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR – Sociální práce na ÚP – podklady*.

Pracovní náplň sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze z velké části obnáší administrativní úkony a vedení spisové dokumentace spojené s posuzováním a vyhodnocováním dávek hmotné nouze a jejich následným vyplácením. Tato činnost by se neměla stát pro sociální pracovníky stěžejní, ale měla by obsahovat také sociální práci s klienty, která by měla být individuálně přizpůsobena klientům, konkrétně jejich problémům, dovednostem, ochotě řešit svou situaci a spolupracovat. Upozadřování sociální práce s klienty v hmotné nouzi by mohlo vést k závislosti klientů na dávkách hmotné nouze a k prohlubování jejich problémů, neboť samotné vyplácení dávek hmotné nouze většinou nevede k řešení problémů klientů a ke zlepšení jejich životní situace.³³

Sociální pracovník Úřadu práce ČR:

Respektuje klienta – uznává klienta takového jaký je i s jeho pozitivními a negativními vlastnostmi, jeho potřebami a schopnostmi, chrání práva a zájmy klienta, přitom respektuje jeho důstojnost a soukromí. Respektuje jedinečnost každého klienta bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení.

Individuálně přistupuje ke klientovi – ke každému klientovi přistupuje nezaujatě s úctou, trpělivostí a empatií.

Získává důvěru klienta – získává důvěru ve vztahu ke klientovi a zachovává hodnověrnost a otevřenost.

Seznamuje klienta s jeho právy – vhodně voleným přístupem navazuje užší kontakt s klientem nejlépe i s jeho blízkým okolím. Klient má právo se rozhodnout o potřebě pomoci, má právo na informace o průběhu řízení o dávce, včetně informací správního orgánu o možnosti opravných prostředků, má právo si stěžovat, při podání neúplně žádosti sociální pracovník pomáhá klientovi doplnit potřebné údaje tak, aby žádost odpovídala požadavkům platných právních předpisů.³⁴

³³ CERMANOVÁ, R., GRUNEROVÁ I., JANEBOVÁ R. a kol. *Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR – Sociální práce na ÚP – podklady.*

³⁴ *Normativní instrukce č. 19/2013: Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systému podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.* Praha: MPSV: odbor sociálních služeb a sociální práce, 2013.

Spolupracuje s obecním úřadem – úzce spolupracuje se sociálními pracovníky obecních úřadů, kteří mohou být v rámci činnosti sociální práce nápomocni při řešení krizových situací klienta a jeho následném vedení k opětovnému začlenění do běžného života, včetně pomoci s vedením klienta ke správnému využívání dávky.

Zachovává mlčenlivost – sociální pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost zejména o osobních údajích klienta a jeho zdravotním stavu.³⁵

Dále je sociální pracovník povinen v souvislosti s posuzováním stavu hmotné nouze příjemců příspěvku na živobytí a společně posuzovaných osob, které se nacházejí ve stavu hmotné nouze déle než tři kalendářní měsíce:

- a) shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi, potřebné pro posouzení jejich situace,
- b) dohodnout ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich situace,
- c) používat při řešení situace hmotné nouze osoby metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby,
- d) vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení situace hmotné nouze osob, včetně zhodnocení při ukončení spolupráce s osobami v hmotné nouzi,
- e) spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi a umožňovat kontrolu použitých metod a postupů,
- f) spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a s organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají.³⁶

V popředí zájmu sociálního pracovníka by měl být vždy klient. Lidský vztah, který vzniká mezi klientem a sociálním pracovníkem je důležitým prvkem sociální práce.³⁷ Právě to, že se jedná o vztah mezi dvěma lidmi, může být samo o sobě zdrojem dilemat. Otázka hranic ve vztahu ke klientovi je důležitým tématem sociální práce. Vztah sociálního pracovníka a klienta se nepodobá žádnému jinému lidskému vztahu, jako

³⁵ Normativní instrukce č. 19/2013: *Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systému podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi*. Praha: MPSV: odbor sociálních služeb a sociální práce, 2013.

³⁶ Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi [online]. 2017. [cit. 2017-11-09]. Dostupné z www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-pomoci-v-hmotne-nouzi/uplne/.

³⁷ srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese. Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997.

je například přátelství či rodičovství. Je určen profesionálním rámcem. Některá dilemata sociální práce se týkají právě překročení tohoto rámce.³⁸

2.3 Sociální práce s klienty na dávkách hmotné nouze

Pro sociální práci na Úřadu práce ČR nelze definovat cílovou skupinu. Klientela, se kterou se pracovníci hmotné nouze setkávají, je různorodá. Na oddělení hmotné nouze přicházejí lidé, kteří se nacházejí v těžké životní či sociální situaci a mají nedostatečné příjmy, kvůli kterým nejsou schopni uspokojivě naplnit své základní životní potřeby. Jde většinou o osoby, které jsou obtížně umístitelné na trhu práce. Jedná se zejména o dlouhodobě nezaměstnané, starší občany, kteří ještě nemají nárok na uplatnění starobního důchodu nebo invalidního důchodu, rodiny s dětmi, matky samožitelky, osoby závislé na návykových látkách, osoby bez přístřeší a příslušníky menšin, jimiž jsou nejčastěji Romové. Sociální pracovník Úřadu práce musí umět jednat a komunikovat s jakoukoli osobou.

Pomoc v hmotné nouzi využívá sociální práci v rámci individuálního přístupu k řešení obtížných sociálních situací jednotlivých osob i osob, které jsou společně posuzovány. Jde především o situace, které vznikají z nedostatku finančních prostředků k uspokojování základních životních potřeb. Je důležité si uvědomit, že sociální práci v systému dávek v hmotné nouze nelze zúžit pouze na provádění sociálního šetření a na administrativní posuzování stavu hmotné nouze osoby.³⁹

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout či obnovit jejich způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet

³⁸ srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese. Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997.

³⁹ BECK, P., HACAPERKOVÁ, D., KRÁLOVÁ, J., NIEDERLE, P. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením*. Olomouc: Anag, 2012.

pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.⁴⁰

Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi je definována jako práce podporující „sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích, posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha.⁴¹

Sociální práce na Úřadu práce ČR je definována ve čtyřech úrovních:

V užším pojetí - je charakterizována přímým, záměrným a přípravným kontaktem sociálního pracovníka s klientem za účelem stanovení sociální diagnózy a provádění sociální terapie.

V širším pojetí – zahrnuje sociálně technická opatření (poskytnutí služeb a dávek) a jejich organizaci. Spolupráce s dalšími odborníky v oblasti péče o člověka.

Preventivní – zaměřuje se na předcházení vzniku dysfunkčního procesu, na možné poruchy vzájemných vztahů i vztahů ke společenskému a hmotnému prostředí. Předchází vzniku nežádoucích společenských situací včasným odstraňováním jejich příčin.

Kurativní – zabývá se zmírňováním, neutralizováním a odstraňováním již vzniklých důsledků negativních sociálně dysfunkčních procesů, týkajících se jednotlivců, skupin a komunit.⁴²

Hlavním cílem sociální práce v rámci zákona o pomoci v hmotné nouzi je snížení rizika závislosti příjemců na poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, primárně u uchazečů o zaměstnání v hmotné nouzi podporou při zajištění pravidelného zdroje příjmu, tedy zařazení do vhodného zaměstnání. Integrace příjemců dávek hmotné nouze do běžného života, tj. i k uplatnění na trhu práce. K plnění těchto hlavních cílů se v rámci sociální práce dbá na komunikaci a jednání orientované na potřeby klienta

⁴⁰ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, str. 11.

⁴¹ POSPÍŠIL D., JIRKOVÁ K. *Instrukce č.19/2016: Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 S., o pomoci v hmotné nouzi*. Praha: MPSV, 2016, str. 3.

⁴² CERMANOVÁ, R., GRUNEROVÁ I., JANEBOVÁ R. a kol. *Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR – Sociální práce na ÚP – podklady*, str. 4

dávek hmotné nouze, osoby společně posuzované i další osoby, které v souvislosti s řešením své situace kontaktují zaměstnance orgánu pomoci v hmotné nouzi.⁴³

Základním nástrojem sociální práce sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi je **poradenský rozhovor**, který má charakter krátkodobé intervence, jejímž účelem je zprostředkování pomoci klientovi.⁴⁴ Cílem rozhovoru je: získávání informací a údajů o klientovi, o jeho celkové situaci a o jeho sociálním prostředí. Klient je objektivně informován o řešení jeho sociální situace a o možnostech, jak tuto situaci změnit. Sociální pracovník seznamuje klienta se sociálním problémem a samozřejmě i s eventuálními následky jeho chování. Sociální pracovník pomáhá klientovi najít způsob, jak by mohl sám sociální problém vyřešit či zmírnit jeho dopady. Technika rozhovoru dává klientovi možnost se aktivně zapojovat do řešení situace a má i možnost vyjádřit své myšlenkové postoje, názory k danému tématu. Rozhovor slouží i k ověření, zda klient obsah rozhovoru pochopil, zda si zapamatoval jeho obsah a zda je schopen stanovené kroky uskutečnit.⁴⁵

Účelem rozhovoru vedeného sociálním pracovníkem Úřadu práce s klientem je identifikovat jeho potřeby, možnosti zdroje a nabídnout mu pomoc vedoucí k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Jde zejména o předání informací a údajů, nasměrování a následnou distribuci, respektive zprostředkování spojení klienta s dalšími institucemi. Toto lze realizovat předáním kontaktů, které klientovi usnadní orientaci při hledání řešení jeho nepříznivé sociální situace, např. v případě nedostatečného příjmu - pomocí pojistných i nepojistných sociálních dávek, při ztrátě zaměstnání - navázáním spolupráce s úsekem zaměstnanosti Úřadu práce. Jiné problémy lze řešit navázáním kontaktu s poskytovatelem sociální služby, sociálním pracovníkem obecního úřadu či jinými institucemi.⁴⁶

⁴³ POSPÍŠIL D., JIRKOVÁ K. *Instrukce č.19/2016: Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 S., o pomoci v hmotné nouzi*. Praha: MPSV, 2016, str. 3

⁴⁴ Tamtéž, s. 6

⁴⁵ CERMANOVÁ, R., GRUNEROVÁ I., JANEBOVÁ R. a kol. *Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR – Sociální práce na ÚP – podklady*, str. 5

⁴⁶ POSPÍŠIL D., JIRKOVÁ K. *Instrukce č.19/2016: Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 S., o pomoci v hmotné nouzi*. Praha: MPSV: odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení a odbor nepojistných sociálních a rodinných dávek, 2016, s. 6

Velmi významnou a v mnoha případech i nezastupitelnou technikou v oblasti sociální práce je **poradenství**. Sociální poradenství je rozděleno na dva typy: základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Podle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi má každý člověk nárok na základní sociální poradenství. Sociální pracovník při **základním sociálním poradenství** poskytuje informace o nárocích na sociální dávky, o službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci klienta.⁴⁷ Každý klient má nárok na základní sociální poradenství vedoucí k řešení stavu hmotné nouze nebo k jejímu předcházení. Klient je vždy informován i o tom, že je možné obrátit se na sociálního pracovníka obecního úřadu nebo i na konkrétního poskytovatele sociálních služeb. Sociální pracovník je povinen klientovi poradit též v otázkách bydlení a dále by měl ověřit, zda klient náklady na bydlení hradí. Pokud klient náklady na bydlení nehradí, sociální pracovník zjišťuje důvod a případně včas intervenuje zprostředkováním pomoci formou poskytnutí dávek na bydlení. Současně se podílí na zajištění jejich účelu (přímou úhradou nebo formou ustanovení zvláštního příjemce dávky), aby nedošlo ke ztrátě bydlení. Pokud má klient možnost přestěhovat se do přiměřeného standardního bytu, sociální pracovník tuto změnu podporuje poradenstvím s možností zprostředkování dávky mimořádné okamžité pomoci na úhradu nákladů spojených se získáním standardního bydlení a dalších dávek.⁴⁸

Odborné sociální poradenství pomáhá klientům při řešení jejich problémů. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka.⁴⁹ Jedná se o podporu klientů při hledání řešení jejich zadluženosti, rozvoje jejich finanční gramotnosti a orientace v právních předpisech apod.⁵⁰

⁴⁷ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, str. 86

⁴⁸ CERMANOVÁ, R., GRUNEROVÁ I., JANEBOVÁ R. a kol. *Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR – Sociální práce na ÚP – podklady*, str. 24

⁴⁹ HARTL, P. *Poradenství*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, str. 84

⁵⁰ POSPÍŠIL D., JIRKOVÁ K. *Instrukce č.19/2016: Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 S., o pomoci v hmotné nouzi*. Praha: MPSV: odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení a odbor nepojistných sociálních a rodinných dávek, 2016, s. 7

Pro sociální práci je velmi důležité **sociální šetření**. Za účelem sociálního šetření je sociální pracovník, na základě souhlasu žadatele oprávněn vstupovat do obydlí, ve kterém žadatel žije. O sociálním šetření se vždy učiní záznam, se kterým je žadatel seznámen. Účelem šetření je získání komplexních informací o aktuální situaci klienta a společně posuzovaných osob.⁵¹

Hlavním účelem sociálního šetření je řešení individuální situace klienta. Při sociálním šetření je zjišťována situace klienta přímo v jeho přirozeném prostředí. Sociální šetření je dále zaměřeno na určování okruhu společně posuzovaných osob a na posouzení celkových sociálních a majetkových poměrů, tj. úroveň vybavení bytu, místnosti, velikosti bytu, vlastnictví movitých věcí, apod. Při sociálním šetření je doporučeno používat tyto nástroje: pozorování, rozhovor a poradenství. Výchozí technikou sociální práce je pozorování. **Účelem pozorování** je pak získat informace o klientovi a jeho sociální situaci v kontextu s jeho přirozeným prostředím. Je důležité pozorovat i neverbální komunikaci klienta a dalších osob přítomných dané situaci.⁵²

Kromě sociálního šetření je v rámci sociální práce v systému hmotné nouze prováděno ještě **šetření v místě**. Tento druh šetření mohou provádět jak sociální pracovníci, tak referenti nepojistných sociálních dávek. Sociální šetření v místě slouží pouze k ověření nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi a je možné jej provádět neohlášeně, a to z důvodu zjištění aktuálního faktického stavu.⁵³

Novým institutem pro sociální práci je **Standardizovaný záznam sociálního pracovníka**. Je to nástroj, který by měl sociálním pracovníkům pomáhat při komplexním posouzení situace klienta. Dle zákona o pomoci v hmotné nouzi je povinností sociálních pracovníků vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí. Cílem Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka je zabezpečení časově dlouhodobě dostupných dokumentů pro rozhodování sociálních pracovníků při pomáhající intervenci, která je vhodná pro odpovídající životní situaci klienta a tím podporuje nejen zvládnání konkrétních problémů klientem, ale i řešení problémových

⁵¹ CERMANOVÁ, R., GRUNEROVÁ I., JANEBOVÁ R. a kol. *Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR – Sociální práce na ÚP – podklady*, s. 24

⁵² Tamtéž, s. 26

⁵³ Tamtéž, s. 28

vztahů klienta a ostatních zúčastněných dané životní situace. Záznam zajišťuje celkový komplexní přehled o vývoji problémů a životní situace klienta, a rovněž o pomoci, která byla poskytnuta úřadem při řešení či zvládnání dané životní situace a tím zformovat základy pro poskytování legitimně vyžádaných stanovisek pro rozhodování třetích subjektů. Dalším důležitým cílem je získat informace a materiály, které mají obci pomoci při plnění činností obce souvisejících s péčí o občany: zajištění bydlení, vzdělávání, ochrany a rozvoje zdraví apod.⁵⁴

Vzhledem k tomu, že sama pracuji na oddělení dávek hmotné nouze Úřadu práce ČR, tak mohu na základě své praxe popsat postup práce s klientem následovně. Práce s klientem začíná prvotním kontaktem, kdy klient přichází na Úřad práce ČR s nějakým problémem. Ve většině případů se jedná o špatnou finanční a sociální situaci jednotlivců či rodiny. Nejprve je důležité zmapování situace, zjistit, jaký problém klient má. Toto se provádí prostřednictvím rozhovoru. Klient často neví, jak situaci řešit a na koho se obrátit, a proto je tato fáze velmi důležitá. Sociální pracovník se snaží zjistit veškeré informace o klientovi. Zjišťuje majetkové a sociální poměry klienta, okruh společně posuzovaných osob, výši nákladů na bydlení apod. Poté lze předběžně vyhodnotit, zda by mohl klientovi vzniknout nárok na dávky, případně klienta odkáže na jinou instituci a poradit mu, kam se obrátit, je-li to třeba. Protože si sociální pracovník většinou nemůže být předběžným vyhodnocením situace klienta zcela jistý, měl by žádosti o dávky poskytnout i v případě, že si je klient vyžádá a sociální pracovník má po svém přehodnocení dojem, že nárok na dávku nevznikne. Po přijetí žádosti následuje šetření v místě. Toto šetření se uskutečňuje v místě bydliště klienta, je neohlášené a slouží k ověření všech skutečností, které klient uvedl v žádosti. Poté pracovník zhodnotí klientovu situaci, vyhodnotí nárok na dávku a vydává rozhodnutí či oznámení o dávce. Setrvá-li klient na dávkách hmotné nouze po dobu delší než tři měsíců, nebo vyžaduje-li to situace či sám klient následuje sociální šetření. Toto šetření probíhá osobním kontaktem ve formě rozhovoru, nejčastěji v přirozeném prostředí klienta.

⁵⁴ CERMANOVÁ, R., GRUNEROVÁ I., JANEBOVÁ R. a kol. *Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR – Sociální práce na ÚP – podklady*, str. 29

3. Etika a etické aspekty sociální práce

Tato kapitola je rozdělena do čtyř podkapitol. První podkapitole je popsána etika jako vědní obor. Druhá kapitola je zaměřena na využití a přínos etiky v sociální práci. Jelikož tématem této diplomové práce jsou dilemata sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze, zabývá se čtvrtá kapitola vymezením etických dilemat.

3.1 Etika

Etika bývá označována jako nauka o morálce, nebo také jako teorie mravnosti a morálky.⁵⁵ Morálka z latinského *mos* – původně vůle, následně mrav, předpis, zákon, charakter, vnitřní podstata). Morálka ovlivňuje lidské jednání, je založena na rozlišení správného, nesprávného a na schopnosti rozlišovat dobro a zlo.⁵⁶ Morálka je schopnost člověka nechat se vést pouze vlastním svědomím jako jediným motivem volby. Člověk má tedy schopnost posuzovat z hlediska dobra a zla vlastní volbu, jednání jiných lidí, záměry, výsledky a důsledky rozhodnutí. Člověk má dále možnost volit, to znamená řídit se svým úsudkem.⁵⁷ Morálka je soustava pravidel lidského jednání, etika pak tato pravidla zkoumá. Morálku lze nazvat životní praxí a etiku kritickou reflexí této praxe.⁵⁸

Etika rozumově odůvodňuje morální jednání jedince. Odůvodnění nemusí být pouze rozumové (může být i intuitivní), ale pro sociální práci ho považujeme za stěžejní. Etika je prakticky zaměřená věda a jejím cílem je dosažení vědomějšího a odpovědnějšího jednání. I přesto etika zůstává v obecné rovině, neboť nepředkládá

⁵⁵ GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004.

⁵⁶ DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 471.

⁵⁷ Srov. RADVAN, E. *Úvod do filosofie a etiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2012. s. 135-136.

⁵⁸ Srov. PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000, s. 8.

konkrétní návod, jak v dané situaci jednat.⁵⁹ „Úkolem etiky je odstranit nejasnosti, rozlišit fakta, hodnoty a argumenty, odhalit základy, na kterých jsou komentáře vystavěny, a zjišťovat, nakolik jsou logické a zda skutečně vyjadřují hluboce zakořeněné názory.“⁶⁰

Etika pochází z řeckého *éthos* – mrav, zvyk, obyčej, charakter. Etika se zabývá studiem morálky a rozumovým odůvodněním morálního jednání.⁶¹ Etika se snaží objasnit principy a hlediska, která vedou člověka k odpovědnému jednání. Studium etiky může pomoci najít řešení v případě etického dilematu.⁶²

Etikou rozumíme vědeckou (filosofickou nebo teologickou) disciplínu, jejímž předmětem jsou správná pravidla (normy) lidského jednání neboli lidské praxe.⁶³

Existují čtyři základní přístupy etika:⁶⁴

- **Deskriptivní etika** – popisuje mravní rozhodnutí a hodnoty, které zastává konkrétní společnost. Tato etika nemá úlohu hodnotící, zjišťovací ani rozhodující, co je a není správné. Pouze popisuje danou situaci.
- **Normativní etika** – zkoumá normy, kterými se řídí lidé ve svém mravním rozhodování. Zabývá se otázkami, jež se týkají *povinností* (co by člověk „měl“ dělat) a *hodnot*, které mravní rozhodnutí vyjadřují (co utváří „dobrý“ život). Zjišťuje, jaké jsou normy chování a jak na jejich základě lidé odlišují, co je správné a co nesprávné. Úkolem normativní etiky je kritická reflexe hodnotových systémů.
- **Metaetika** – jejím úkolem je logická analýza jazyka etiky.
- **Aplikovaná etika** – je nejdůležitější a nejnaléhavější oblast etiky. Zabývá se konkrétními problémy, které vybízejí ke zkoumání mravních rozhodnutí a hodnot z hlediska teorií etiky. K nejvýznamnějším oblastem aplikované

⁵⁹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 22.

⁶⁰ THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 15

⁶¹ DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 471

⁶² NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 12

⁶³ ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika: úvod a principy*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. s. 9.

⁶⁴ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 11

etiky patří etika sociální práce, etika života a smrti, lékařská etika, bioetika, právní etika. Oblast aplikované etiky jednotlivých oborů je někdy označována jako profesní etika.⁶⁵

Nedílnou součástí etiky jsou také hodnoty. Ty určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy, i širší společností. Hodnoty také ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat. Na hodnotách jsou založeny i principy práce s klienty. Hodnoty představují vše, čeho si ceníme, čím se řídíme a k čemu směřujeme. Jde o normativní standardy, které ovlivňují naše rozhodování v různých životních situacích. Hodnoty v sociální práci, respektive sociálních pracovníků, jsou společné a jsou obsažené v rámci etických kodexů.⁶⁶

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky se skládá ze dvou částí: první část je zaměřena na obecné etické zásady, druhá část uvádí pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a odbornosti, a společnosti. Součástí tohoto dokumentu jsou i etické problémové okruhy, doporučení a postupy pro jejich následné řešení sociálním pracovníkem. Sociálnímu pracovníkovi pomáhá etický kodex při řešení eticky problematických situací, dodává sociálnímu pracovníkovi více jistoty při výkonu povolání a napomáhá mu identifikovat se s oborem.⁶⁷

Etický kodex je rádcem a průvodcem sociálních pracovníků a má své nezastupitelné místo v sociální práci.⁶⁸ Etický kodex přispívá k posílení profesní identity a připomíná, že osoba vykonávající sociální práci je také zástupcem tohoto povolání, ne nezávislý jedinec.⁶⁹ Etický kodex vychází z hodnot sociální práce, která je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Etický kodex

⁶⁵ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 11-13.

⁶⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 33

⁶⁷ *Etický kodex sociálních pracovníků a členů Profesionálního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR*. In *Listy sociální práce*. 2017, č. 12, s. 13

⁶⁸ Tamtéž, s. 13

⁶⁹ Srov. BLENNBERGER, E. *Ethics in Social Work: An ethical code for social work professionals*. The Swedish Association of Graduates in Social Science, Personnel and Public Administration, Economics and Social Work. [online]. 2006. [cit. 2018-01-05]. Dostupný z: http://cdn.ifsw.org/assets/Socialt_arbete_etik_08_Engelsk_LR.pdf

deklaruje obecná práva a povinnosti sociálního pracovníka a zajišťuje mu oporu v řešení etických dilemat sociální práce. **Hlavním cílem etického kodexu** je snaha o naplnění sociální práce a upravení pravidel zodpovědnosti a etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi sociální práce, zaměstnavateli, kolegům v sociální práci, profesi a odbornosti sociálního pracovníka, i k celé společnosti. Etický kodex vychází zejména ze Všeobecné deklarace lidských práv, Listiny základních práv a svobod České republiky, mezinárodních smluv a legislativy České republiky. Kodex navazuje na zásady etiky sociální práce a respektuje principy i hodnoty sociální práce.⁷⁰

Podle Úlehly etiku sociální práce není možné vymezit pouze kodexem. Kodexy jsou pro sociální pracovníky užitečné k prvnímu seznámení a k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce a slouží jako zjednodušený model. Do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem. Odlišný přístup vůči klientům bude mít pracovník, který je do hloubi duše přesvědčen, že lidé jsou schopni být dobří a vstřícní, když k tomu mají příležitost. Jiný přístup bude mít ten, kdo věří, že člověka omezují pravidla a obavy z jejich dodržování. Při své práci jsme ovlivněni tím, jaké máme představy o světě a o lidech. Proto pracovníci v různých profesích zastávají odlišné postoje a vytvářejí protichůdné teorie.⁷¹

3.2 Uplatnění etiky v sociální práci

Téma etika sociální práci se v české odborné literatuře objevuje jen sporadicky. Naproti tomu v zemích západní Evropy je v posledních 20 let etika velmi aktuální a stává se předmětem mnoha odborných diskuzí. Západní autoři se shodují na tom, že etika by mohla být pojítkem mezi jednotlivými oblastmi, které sociální práce zahrnuje. Impulsem zvýšeného zájmu o etiku jsou aféry kolem sociálních pracovníků, kteří selhali právě v morální oblasti. Diskuse věnována etickým otázkám mj. pomáhá sociálním pracovníkům, aby se dokázali orientovat, když mají učinit rozhodnutí, které spadá pod

⁷⁰Etický kodex sociálních pracovníků a členů Profesionálního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR. In Listy sociální práce. 2017, č. 12, s. 13 - 14

⁷¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. s. 114

morální oblast.⁷² Etika sociální práce představuje soubor mravních zásad, které by měl sociální pracovník znát a dodržovat.⁷³

Etiku v sociální práci lze označit za jakýsi manuál, který napovídá, jak správně jednat v rámci této profese, popřípadě jak své vystupování dále reflektovat z hlediska mravního hodnocení, nebo na ni lze pohlížet jako na nástroj, který uvažuje o praktické stránce profese a snaží se ji eticky rozebrat a zároveň nabízí cestu pro možné zlepšení všech zúčastněných z mravního hlediska.⁷⁴

V sociální práci tvoří etika a profesionální hodnoty důležitý základ vztahu mezi pracovníkem a klientem. Profesionální pomoc je spojena s vysokou náročností na prožívání a rozhodování. Spolupráci s klientem profesionální pracovník zakládá na ohleduplnosti, citlivosti a na získaných kvalitních znalostech a dovednostech, neboť klient je tím, kdo je slabší a zranitelnější. Pilíř těchto znalostí musí tvořit poznatky z oblasti sociální práce a její etiky. Etika v sociální práci se zaměřuje na dodržování mravních zásad, které má pracovník v sociálních službách, stejně jako sociální pracovník, dodržovat. Tyto zásady jsou zakotveny v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky a ve Standardech kvality sociálních služeb. V těchto dokumentech jsou obsaženy způsoby profesionálního chování zejména s ohledem na náročné situace týkající se klientova práva na sebeurčení, ochrany klientova soukromí, klientova přístupu k dokumentaci, klientova nároku na služby a další pokyny a pravidla podporující profesionální vykonávání sociální práce.⁷⁵

Smyslem etiky v sociální práci je především sociálnímu pracovníkovi umožnit, aby příslušné principy a hodnoty rozeznal a dovedl s nimi pracovat v kontextu.⁷⁶

⁷² NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 5

⁷³ Srov. MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, Praha: Grada, 2008. s. 48.

⁷⁴ Srov. FISCHER, O. *K projetí etiky pro sociální práci*. In FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 19.

⁷⁵ Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 471

⁷⁶ Srov. FISCHER, O. *K projetí etiky pro sociální práci*. In FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 19

Etika má v sociální práci své uplatnění, které je klíčové pro správné nastavení přístupu ke klientovi a jednání sociálního pracovníka a též výrazně ovlivňuje úspěšný a kvalitní výkon profese. Pochopení etických hodnot i povědomí o významu a důležitosti etických pojmů, jako jsou například morálka, svoboda, mravnost, svědomí či dobro a zlo a dále ztotožnění se s nimi, znamená základ pro její dobré a správné užití v praxi. Etiku sociální práce můžeme chápat jako: *studijně teoretickou disciplínu uschopňující sociálního pracovníka kriticky posuzovat dilemata a problémy své praxe*“ nebo jako „*soubor norem, hodnot a postupů přijatelných v profesní praxi sociální práce.*“⁷⁷

3.3 Etická dilemata

Dilema je nutná a velmi obtížná volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi rozhodnutí, která se týkají situace uživatele či postupu pracovníka. Typickým rysem dilemat je nepřijemné či náročné rozhodnutí v určitých více či méně sporných situacích.⁷⁸ Sociální pracovník je nucen zvolit si mezi dvěma či více obtížnými alternativami jednání, kdy je potřeba dávat pozor, aby následně zvolené jednání neznamenal porušení některých etických principů pramenících z etického kodexu či nezpůsobilo další škodu klientovi.⁷⁹

Etická dilemata vznikají tehdy, když sociální pracovník cítí, že stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů. Nemusí být přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.⁸⁰ Lipsky uvádí, že za vznikem dilemat může stát více faktorů. Jmenuje např. nemožnost sociálních

⁷⁷ Srov. FISCHER, O. *K projetí etiky pro sociální práci*. In FISCHER, O. MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 19

⁷⁸ DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 495

⁷⁹ Srov. BANKS, S. *Conflicts of culture and accountability: managing ethical dilemmas and problems in community practice*. In BANKS, S., BUTCHER, H., HENDERSEN, P., ROBERTSON, J. a kol. *Managing Community Practise: Principles, Policies and Programmes*. Bristol: Policy Press, 2013. s. 103-120.

⁸⁰ Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 496

pracovníků volit takové postupy při práci s klienty, které považují za vhodné a žádoucí, dále to mohou být nedobrovolní klienti, nedostatečné zdroje a časové možnosti nebo nejednoznačné a konfliktní cíle v organizaci, kde sociální pracovníci působí.⁸¹

Pro řešení náročných situací v rámci profese sociální práce je klíčové, zda se jedná o situaci problematickou, či zda je sociální pracovník postaven před takzvané dilema. Mezi danými pojmy existuje rozdíl. **Etický problém** vzniká v situaci, kde je zřejmé, jak by měl pracovník rozhodnout, ale vykonat rozhodnutí je obtížné a nejednoznačné. Příkladem etického problému může být situace, kdy se pracovník domnívá, že by se klientovi mělo dostat pomoci, ale on mu ji nemůže poskytnout, protože klient nesplňuje požadovaná kritéria.⁸²

Na sociálního pracovníka jsou často kladeny vysoké nároky a vyrovnat se s nimi je pro něho někdy velmi obtížné. Časté nebo dlouhodobé setrvávání v nepříjemné situaci, kterou řešení etického dilematu v sociální práci je, může sociálnímu pracovníkovi přinášet chronický stres a může být jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření.⁸³

Pro někoho může být řešení dilemat pouhou technickou otázkou, jiný může tu samou věc posuzovat jako etický problém či dilema. Vždy závisí na osobnosti pracovníka, na jeho hierarchii hodnot a na jeho zkušenostech v morálním rozhodování. Podle toho se většinou odvíjí řešení, která při vzniku dilematických situací pracovník volí.⁸⁴

⁸¹ LIPSKY, M. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation, 1980.

⁸² Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 496

⁸³ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

⁸⁴ Srov. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 496

Existují tři hlavní oblasti, ve kterých často dochází k etickým problémům a dilematům.

1. Oblasti týkající se práv a kvality života jednotlivců – jde např. o konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a klientova práva na sebeurčení.
2. Oblasti týkající se obecného blaha – týká se např. konfliktu potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti, kterou má sociální pracovník k zaměstnavateli a společnosti.
3. Oblasti týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku – jde o povinnost čelit útlaku a v tomto směru se snažit o změny v politice zaměstnavatele i ve společnosti.⁸⁵

V mnoha případech dochází k problémům ve všech třech rovinách najednou. Sociální pracovník by se měl snažit svoji odpovědnost i způsoby řešení problémů na různých úrovních udržovat v rovnováze.⁸⁶

V odborné literatuře různí autoři etická dilemata dělí. Libor Musil rozeznává dilemata zjevná a latentní. **Dilemata zjevná** se vyskytují u sociálních pracovníků, které jejich pracovní podmínky nutí, aby volili mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. Toto dilema může před pracovníky vyvstat buď na základě „konfliktu s okolím“, jde především o to, že může nastat, ze strany například vedení nebo pravidel je prosazován určitý postup či přístup, který není přijatelný ze strany pracovníka. Jde především o konflikt s autoritou, která v daném případě rozhoduje. Anebo může dilema nastat důsledkem „boje motivů“, které prožívají sami pracovníci. **Dilemata latentní** označujeme ta, jejichž naléhavost ustoupila do pozadí. Nemůžeme říci, že by dilema zmizelo, jen je nějakým přijatelným způsobem oddalováno. Ale protože dilema nezmizelo, jen ustoupilo do pozadí, může se opět objevit a stát se dilematem zjevným.⁸⁷

⁸⁵ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 7

⁸⁶ Tamtéž, s. 7

⁸⁷ L. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. 38-39 s.

Dále Libor Musil rozlišuje **všední dilemata**, tedy dilemata, se kterými se pracovníci setkávají ve své každodenní praxi, a to:

- *komplexní nebo zjednodušené cíle* (dilema plyne z nejasnosti cílů sociální práce, např. pouze rámcové vymezení cíle, odlišné představy tvůrce programu, nejednoznačnost, neurčitost technologií, apod.),
- *množství klientů nebo kvalita poskytovaných služeb* (snaha zvládat velké počty klientů ovlivňuje kvalitu práce, a to omezením času, energie a pozornosti, kterou může pracovník věnovat klientovi),
- *neutralita nebo favoritismus* (upřednostňování klientů; k rozlišování mezi klienty může docházet z důvodu rozlišování mezi jednotlivými případy – neopakovatelné situace, napomáhání zlepšení situace klienta – konání z altruismu nebo na základě vlastního rozhodnutí (úspora práce), možnost hospodaření se zdroji nebo z důvodu zvládnutí pracovní zátěže, z nejednoznačnosti a z psychického vypětí v důsledku poskytování služeb odlišné kvality různým kategoriím),
- *jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem* (podstata tkví v přístupu, jak komunikovat s klientem, svůj význam zde hraje i autorita pracovníka),
- *procedurální nebo situační přístup*,
- *materiální nebo nemateriální pomoc*,
- *zasáhnout či nezasáhnout* (úzce souvisí s morálním rozhodováním pracovníka o situaci klienta např. zneužití dávek – pracovník může svým zásahem rozhodnout o (ne)oprávněnosti pobírání dávky).⁸⁸

L. Musil ještě rozlišuje **strategická dilemata**. Strategická dilemata se týkají otázky, jaká by měla být úloha poskytovaných služeb sociální práce ve společnosti, dle představ pomáhajících pracovníků.⁸⁹

⁸⁸ Srov. L. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.

⁸⁹ Tamtéž.

Pavel Navrátil rozlišuje takzvaná **vývojová dilemata** sociální práce, která se projevila zejména ve 20. století. Jedná se o tato dilemata: formalizace a deformalizace, profesionalizace a deprofesionalizace, normativnost a nenormativnost, pomoc a sociální kontrola, polyvalence a specializace, sociální práce je vědou nebo uměním.⁹⁰

Kateřina Dosoudilová a Martina Francuchová rozlišují 4 kategorie dilemat vyskytující se při poskytování terénní sociální služby. Tato uvedená dilemata se vyskytují nejen v terénních formách, ale také v ambulantních či pobytových formách sociálních služeb.⁹¹

1) Rozhodování mezi protichůdnými zadáními

- *Zakázka uživatele (klienta) versus zakázka veřejné instituce* – dilema poukazuje na nelehkou pozici sociálního pracovníka jako prostředníka mezi klientem a veřejnou institucí, jejichž cíle mohou být v rozporu.
- *Zájem uživatele versus veřejný zájem* – dilema vychází z možného protikladu zájmu klienta a společnosti, zejména při činnosti klienta, která podléhá ohlašovací povinnosti (např. práce na černo, drobné krádeže apod.).
- *Členové těžce rodiny mají protichůdné zájmy* – pokud pracovník pracuje s celou rodinou, mohou se zájmy jednotlivých členů dostat do rozporu. Nejlepším opatřením je pracovat s každým klientem zvlášť, informovat klienta o tom, že do některých „rodinných“ záležitostí nemůže pracovník zasahovat.
- *Pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě* – toto dilema se vztahuje k práci ve vyloučených lokalitách, kde proti sobě stojí různé zájmy, případně je v rozporu prospěch konkrétního uživatele a lokality.

2) Dilemata pomáhajícího vztahu

- *Otázka hranic ve vztahu ke klientům* – otázky týkající se hranic pomáhajícího vztahu je aktuální ve všech pomáhajících profesích.

Neformální vztah usnadní získání důvěry, pracovníkovi jsou zpřístupněny informace soukromé povahy. Je zde větší riziko, že klient bude pracovníkem

⁹⁰ NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.

⁹¹ DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 501

manipulovat, pracovník také může porušit zásadu rovnocenného přístupu ke klientovi (bude ochotnější mu pomáhat na úkor ostatních klientů) atp.

Formální vztah, tj. profesionální vztah – může být také založen na bázi důvěry, ale pomáhá pracovníkovi snadněji připomenout klientovi pravidla jejich vzájemné spolupráce, cíle i plán jejich realizace. V tomto vztahu si pracovník lépe uchovává svou autonomii a hranice.

- *Dilemata pomoci a kontroly* – toto dilemata vystupuje zejména v situacích, kdy jsou klienti pasivní, nespolupracují, nedodržují dohodu o spolupráci a pracovník má za to, že pokud dojde k ukončení práce na problému, může to negativně ovlivnit kvalitu života klienta či jeho rodiny.

3) Dilemata volby způsobu řešení

- *Tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nemá pracovník kvalifikaci* – např. poskytování psychoterapie.
- *Volba strategií, které mohou pro klienta či organizaci představovat riziko* – např. medializace příběhu klienta.

4) Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit

- *Dilemata nároků profese a vlastního bezpečí* – obava z vlastního poškození při výkonu práce, např. pracovník odmítá kontakt s klienty s parazitárním kožním onemocněním.
- *Dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostních nastavení*, která komplikují výkon povolání či navázání vztahu.⁹²

S. Banks rozlišuje **dilemata podle profesních zkušeností** sociálních pracovníků. **Začínající pracovníci** řeší jiná dilemata než, která řeší zkušenější pracovníci. Začínající pracovníci se seznamují s chodem pracoviště a se svou náplní práce, každý klient pro ně představuje nový případ, při řešení bývají nejistí a zmatení, často se proto obracejí na zkušenější kolegy a kopírují jejich postupy. Začínající pracovník řeší na počátku své praxe několik problémových oblastí. Má nedostatek zkušeností a nakonec i praktických znalostí pro práci s klienty, je nucen se vyrovnat s nejasností své role. Banks definuje dilematické situace: diskrétnost nebo oznámení závažných skutečností vedoucímu, diskrétnost nebo role agenta státu (tedy oznámení závažných skutečností příslušnému

⁹² DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 501-506

úřadu), zájem klienta nebo udržení si vztahu s jinou autoritou, individuální přístup (úzké zaměření na potřeby a práva klienta) nebo širší souvislosti, hranice odpovědnosti pracovníka, právo vnucovat vlastní hodnoty. **Zkušený pracovník** má přehled o možných postupech a často má i představu, jak jimi může problém klienta negativně či pozitivně ovlivnit. Banks v této souvislosti zmiňuje nebezpečí možné ritualizace u zkušených pracovníků. U zkušených pracovníků se mohou vyskytnout tato dilemata: klientův zájem nebo tlak pravidel organizace, sebeurčení klienta nebo dobro pro co největší počet lidí.⁹³

Důležitým předpokladem pro řešení dilematické situace je **sebereflexe** každého pracovníka. Sebereflexí se chápe vcítění se do sebe sama, poznávání sebe sama. Uvědomění si své činnosti v plné míře, stejně tak důvodů, které pracovníka k výběru daného zaměstnání a volbě konkrétních postupů vedou, je nesmírně důležité. Pracovník by se měl nad motivy, které ho vedou k výkonu pomáhající profese zamýšlet pravidelně, nejen při vzniku sporných situací. Povolání pomáhajícího profesionála vyžaduje soustavnou **supervizi**, protože při práci, kterou pracovník vykonává se nelze řídit pouze vlastním svědomím. Pokud bude pracovník nedostatečně pracovat se supervizi a sebereflexí, může se ho začít dotýkat syndrom pomáhajícího.⁹⁴

Reamer doporučuje sociálním pracovníkům možný **postup při řešení etických dilemat**. Nejprve je nutné etické dilema identifikovat, včetně hodnoty a povinnosti, které jsou v konfliktu. V druhé fázi je důležité se zamyslet nad tím, kterých jednotlivců, skupin či organizací se řešení dilematu dotkne. Poté následuje rozvaha možných způsobů jednání včetně zamyšlení se nad kladnými i zápornými stránkami pro zúčastněné a společnost. Zde se musí brát v úvahu etické teorie a principy (např. deontologické a utilitaristické teorie) a etická doporučení, která jsou na nich založena, etický kodex a právní normy, metody sociální práce a osobní hodnoty sociálního pracovníka. Důležitá je i konzultace s kolegy a supervize.⁹⁵

⁹³ BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave, 2001, s. 160-168

⁹⁴ DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 508

⁹⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 48

Aby mohl sociální pracovník předcházet některým dilematům, je nezbytné dodržovat etické zásady sociální práce. Je to ochrana jak pro klienta, tak pro pracovníka. Je nezbytné dodržovat zásady ve vztahu ke klientovi (respekt ke klientovi – klient je rovnocenný partner), zásady ve vztahu ke kolegům (respekt ke kolegům - týká se znalostí, zkušeností, postojů, individuálních odlišností a názorů) a zásady ve vztahu k zaměstnavateli (plnění povinností a závazků vůči svému zaměstnavateli, poskytování odborných služeb).⁹⁶

Podle Musila a Nečasové existují **tři způsoby zvládnání dilemat**, a to setrvání u dilematu, obejití dilematu a změna nesourodých pracovních podmínek.⁹⁷

Prvním ze způsobů, jak se s dilematem vypořádat, je u dilematu **setrvat** a přijmout ho včetně nepříjemností a trápení, které s sebou může dilema nést. Jedinec pak dilema vnímá jako součást svého života. Tento způsob zvládnání dilematu není v praxi příliš běžný ani prozkoumaný. Proto nelze přesně popsat, co sociální pracovníky vede k tomu, aby dilema přijali, a jaké emoce u toho prožívají.

Druhým způsobem zvládnání dilematu je jeho **obejití, vyhnutí se mu**. To se děje tak, že sociální pracovníci se vyhýbají obtížné volbě mezi neslučitelnými možnostmi, která s sebou nese prožívání nepříjemných pocitů a psychickou zátěž. Tento způsob ovšem opět dilema nevyřeší, ale pouze jej skryje a odsune do pozadí, a po čase se dilema může opět objevit a sociální pracovníci budou opětovně postaveni před obtížnou volbu mezi neslučitelnými možnostmi volby. Tento způsob vyrovnání se s dilematem s sebou nese dodržování pravidel v organizaci, se kterými se nemusí sociální pracovníci ztotožňovat, a které jsou v rozporu s jejich přesvědčením a hodnotami. Vyhýbáním se obtížné volbě mezi neslučitelnými možnostmi dochází k vytváření opakujících se postupů, které se poté v organizacích stávají rutinními.

Posledním způsobem zvládnání dilemat je **změna nesourodých podmínek**. S tímto způsobem zvládnání dilematu se v praxi setkáme pravděpodobně méně často než s obcházením dilemat. Změnu nesourodých pracovních podmínek sociální pracovníci volí tehdy, jestliže je jejich identifikace s morálními ideály velmi silná a své morální ideály nechtějí měnit či obházet, a tím tak zatěžovat své morální svědomí, a nechtějí

⁹⁶ DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 509

⁹⁷ MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládnání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: nakladatelství Albert, 2008, s. 93

ani obejít obtížnou volbu mezi neslučitelnými možnostmi volby. V praxi se může stát, že sociální pracovníci jsou přesvědčeni, že jednají v souladu se svými morálními ideály, ale ve skutečnosti se od nich nevědomky oddalují, nebo jsou nuceni kvůli různým okolnostem v organizacích jednat proti svým morálním ideálům, což je provázeno nepříjemnými pocity a výčitkami svědomí. Aby se sociální pracovníci těmto nepříjemným pocitům a výčitkám svědomí souvisejících s obcházením svých morálních ideálů vyhnuli, využívají k tomu tzv. racionalizaci, pomocí které své motivy a činy označují za legitimní a pravdivé.⁹⁸

Všech šest oslovených sociálních pracovníků uvedlo, že v rámci řešení dilemat je základním kamenem spolupráce s kolegyněmi. Sociální pracovníce č. 1 navíc uvedla „*Dilemata, která tato práce přináší, se většinou snažím řešit s kolegyněmi. Domnívám se, že je vždy dobré zjistit, jak na problém nahlíží někdo jiný, kdo třeba nezná situaci klienta tak dobře jako já, a rozhoduje se spíše na základě faktů. Někdy naopak zase může pomoci, když vím, že mi moje kolegyně (třeba i z jiných agend) mohou poskytnout nějaké další informace, protože klienta znají lépe nebo déle než já. To mi při rozhodování hodně pomáhá*“.

Dále sociální pracovníce č. 1 uvedla: „*Při řešení dilemat mi hodně pomáhá možnost konzultovat svá rozhodnutí s kolegyněmi, sdílení informací, spolupráce při šetření v rodinách klientů, ze kterých si člověk udělá lepší představu o skutečných poměrech žadatelů. Někdy mohou pomoci i konzultace s metodiky krajské pobočky. Konzultaci se zkušenými kolegy z praxe hodnotím jako nejprínosnější. Ve složitějších případech rovněž využívám možnost prostudování nálezů nejvyššího soudu či ombudsmana v podobných případech*“.

⁹⁸ MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. Etické kontexty sociální práce s rodinou. Brno: nakladatelství Albert, 2008, s. 93 - 102

4. Dilemata sociálních pracovníků na oddělení dávek hmotné nouze

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají a následně vybraná dilemata podrobit analýze prostřednictvím etických teorií. Celá tato kapitola je zaměřena na konkrétní dilemata sociálních pracovníků na oddělení dávek hmotné. Dilemata byla identifikována na základě kvalitativního výzkumu, za použití metody polostrukturovaného individuálního rozhovoru. Polostrukturovaný individuální rozhovor má tu výhodu, že nemusí být přesně dodržována jeho předem připravená osnova. Jestliže se v průběhu hovoru vyskytne nějaké zajímavé téma, tak doplňujícími otázkami mohou zjišťovat další informace.⁹⁹

V této kapitole jsou popsána dilemata sociálních pracovníků, která byla zjištěna v rámci výzkumu. Bylo zjištěno šest dilemat, a to: přiznat nebo nepřiznat dávku, odejmout nebo neodejmout dávku, oznámit nebo neoznámit, množství klientů oproti kvalitě práce, přijmout nebo nepřijmout dar od klienta a pracovat s klientem na zlepšení jeho situace nebo nepracovat.

Cílový výzkumný vzorek tvořilo šest sociálních pracovníků, které pracují na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze. Výzkum probíhal na Úřadu práce ČR Krajské pobočky v Českých Budějovicích na přelomu listopadu a prosince 2017. Sociální pracovníce byly velice ochotny odpovídat na mé otázky. Osobně mě překvapilo, do jaké míry si při své práci dilemata uvědomují. Každá sociální pracovníce popsala několik případů, se kterými se při své práci setkala. Jelikož i já pracuji, jako sociální pracovníce na oddělení dávek hmotné nouze, bylo pro mě velice přínosné slyšet, jak pracovníce svá dilemata pojmenovávají a řeší.

⁹⁹ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2016.

Se souhlasem sociálních pracovníků byl rozhovor nahráván na mobilní telefon a následně přepsán, viz příloha č. IV. Rámec rozhovorů tvořilo šest otázek, viz příloha č. III. Otázky předem sociální pracovníce neznaly. Seznámila jsem je s nimi až na začátku samotného rozhovoru. Rozhovory probíhaly v předem domluvený termín a čas, byly realizovány v jednotlivých kancelářích sociálních pracovníků a trvaly cca 45 minut. Na začátku každého rozhovoru byla sociální pracovníce seznámena s tématem práce a jeho cílem. Rovněž byly pracovníce informovány o tom, že nahrávka slouží pouze pro účely vyhodnocení a nikdo jiný ji neuslyší. Sociální pracovníce byly poučeny o dobrovolnosti zapojení se do výzkumu a s možností rozhovor kdykoliv ukončit. Dále byly ujistěny o tom, že bude zajištěna jejich anonymita.

4.1. Přiznat nebo nepřiznat dávku

Přiznat nebo nepřiznat dávku, je nejčastějším dilematem, se kterým se sociální pracovníce na oddělení dávek hmotné nouze setkávají. Všechny šest sociálních pracovníků uvedlo, že se s tímto dilematem setkávají především u dávek mimořádné okamžité pomoci. U dávek příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení se toto dilema příliš často nevyskytuje, což mohu potvrdit i na základě svých vlastních pracovních zkušeností. U těchto dávek je většinou jasné, jestli se dávka přizná nebo nepřizná. Na základě doložených podkladů je zřejmé, zda nárok na dávku vzniká nebo nevzniká.

V případě mimořádné okamžité pomoci je dilema přiznání či nepřiznání dávky velmi časté, a to hlavně díky tomu, že je to dávka jednorázová, nenároková a je poskytována na základě správního uvážení. Podstatou správního uvážení je možnost správního orgánu po zvážení všech okolností, zvolit jedno z možných řešení, které mu konkrétní právní norma nabízí.¹⁰⁰ Je to tedy situace, kdy zákon správnímu orgánu umožňuje rozhodnout se v určitých mezích podle vlastního uvážení, to tedy znamená, že sociální pracovník se na základě zjištěných informací rozhodne, zda dávku přizná či nepřizná.

¹⁰⁰ ŠABATOVÁ, A., BLECHA, M., ČERNÁ, J. a kol. *Dávky pomoci v hmotné nouzi. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2017.

Mimořádná okamžitá pomoc (dále jen MOP) je poslední záchrannou sítí celého systému sociální péče, jejímž účelem je zabezpečit, aby nikdo, kdo se ocitl v nepříznivé situaci, nebyl mimo dosah sociálního systému jen proto, že nespĺňuje z určitých důvodů podmínky pro vznik nároku na dávku. Smyslem zákona o pomoci v hmotné nouzi je především řešit náhlé a nepředvídatelné negativní životní situace, se kterými se není člověk schopný vypořádat s ohledem na svoje majetkové poměry. Vždy je proto třeba komplexně hodnotit konkrétní situaci žadatele o dávku a přihlížet ke všem relevantním skutečnostem. Sociální pracovnice č. 2 uvedla: *„Klient žádal MOP na uhlí pro zimní topnou sezónu. Žije sám s manželkou, oba mají přiznaný starobní důchod. Přichází požádat o dávku MOP, protože nemají dostatek finančních prostředků na zakoupení uhlí. Při zpracování žádosti a při jednání s klientem zjišťuji, že manželé jsou v insolvenci a celý jeden důchod jim odchází na účet insolvenčního správce. Příjem tedy mají, a protože správní orgán nepřihlíží k exekucím, nejsou dle zákona osobami v hmotné nouzi. V průběhu rozhovoru zjišťuji, že oba senioři celý život pracovali, ale podepsali ručení svému synovi, který nashromáždil obrovské dluhy. Tito senioři tedy přišli i o dům a nyní bydlí na vrátnici, kde je bez nároku na nájem nechal bydlet bývalý zaměstnavatel. Na veškeré životní potřeby mají oba senioři dohromady 6.000,- Kč měsíčně. Informace ověřuji, zjišťuji, že jsou pravdivé a dále předávám klienta k řešení jeho nepříznivé sociální situace sociální pracovnici obce, která zahajuje jednání s insolvenčním správcem ve věci ponechání nezabavitelné části důchodu oběma seniorům, tak aby se jejich finanční situace trochu zlepšila. V tomto případě jsem nakonec, po konzultaci s kolegyní a se sociální pracovnicí obce, využila správního uvážení a dávku MOP jsem žadateli přiznala“.*

Sociální pracovnice č. 3 zase uvedla příklad, kdy žadatelka žádala MOP na zakoupení postelí pro své dvě nezletilé dcery. Sociální pracovnice dávku nepřiznala, protože na základě všech zjištěných skutečností neshledala důvody pro poskytnutí MOP. Žadatelka nikdy nepracovala a neprojevila žádnou snahu svoji situaci zlepšit vlastním přičiněním. *„Při šetření v domácnosti žadatelky bylo patrné, že má schopnost obstarat si některé věci, na které by MOP pravděpodobně žádat nemohla (např. LCD televizi, počítač, koženou sedačku). Dále bylo při šetření zjištěno, že dvě mladší dcery, na které MOP žádala, spí se žadatelkou v ložnici na manželské posteli. Dilema, které jsem řešila, bylo, zda zakoupit postele pro děti, které by je objektivně potřebovaly, i když vím, že kdyby matka vyvinula stejnou snahu, jako při obstarávání jiného vybavení*

domácnosti, pravděpodobně by je mohla sehnat i sama. Vím také, že žadatelka nikdy nepracovala, neprojevuje žádnou snahu zajistit si prostředky vlastním přičiněním a je silná kuřačka, takže usuzuji, že kdyby nekouřila, mohla by postele pro děti zakoupit z ušetřených peněz. V odůvodnění jsem doporučila žadatelce využití možnosti přivýdělků pro zajištění finančních prostředků na zakoupení postelí pro děti“.¹⁰¹

Z vlastní zkušenosti vím, že rozhodovat, komu dávku přiznat a komu ne, je velmi obtížné. Vždy je důležité zjistit, jestli majetkové a sociální poměry žadatele a společně posuzovaných osob umožňují uspokojit potřebu vlastními silami. Mimořádná okamžitá pomoc má řešit nepříznivé sociální situace, tak aby její příjemci měli zajištěny základní životní potřeby a aby se jejich situace nezhoršovala. Sociální pracovníci by měli mimořádnou okamžitou pomoc využívat spíše jako doplněk ke komplexnímu řešení nepříznivé sociální situace klienta s cílem zajistit jeho sociální integraci, podpořit jeho rozvoj nebo získání schopnosti zvýšit si příjem vlastním přičiněním. Samostatné poskytnutí jednorázové dávky obvykle nepříznivou sociální situaci klienta nevyřeší, pouze zabrání akutnímu stavu hmotné nouze. Sociální pracovník, by měl při rozhodování o MOP přihlížet ke zjištěným skutečnostem a v případě nepřiznání dávky, by měl svůj závěr podrobně vyargumentovat v odůvodnění svého rozhodnutí.

4.2 Odejmout nebo neodejmout dávku

Z rozhovorů bylo zjištěno, že se sociální pracovníci rozhodují mezi tím, zda klientovi již přiznanou dávku hmotné nouze odejmout či neodejmout. Toto dilema uvedly tři sociální pracovníci. Pokud se jedná o jednotlivce či rodinu, která z důvodu vysokých příjmů na dávky již nemá nárok je situace jasná, dávka se odejme. Pokud nastanou situace, které sociální pracovníci uvedly během rozhovorů, jsou následně nuceny řešit dilema, zda dávku odejmout či neodejmout.

¹⁰¹ Sociální pracovníci č. 3

„Klient byl dlouhodobě na dávkách hmotné nouze a bydlel na ubytovně. Žil tedy jen z dávek hmotné nouze, ale byl sankčně vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání a nikde nepracoval, a tím pádem nesplňoval zákonem danou podmínku. A proto u mě nastalo dilema, zda mu dávky hmotné nouze odejmout z důvodu, že není oprávněnou osobou hmotné nouze anebo na základě správního uvážení mu dávky neodejmout. Kdybych mu dávku odejmula, ocitl by se zcela bez finančních prostředků a mohlo by to vést klienta k získávání prostředků k obživě v rámci práce na černo nebo přímo protiprávním jednáním a také zde hrozila ztráta bydlení a klient by se stal osobou bez přístřeší. Nakonec jsem se na základě klientovi špatné finanční a sociální situace rozhodla dávku neodejmout, a ve spolupráci se sociální pracovníci obce jsme s klientem intenzivně pracovaly na tom, aby si svoji situaci zlepšil a nebyl nadále na dávkách závislý“.¹⁰²

Druhou situací, kdy se sociální pracovníce rozhodují, jestli přiznané dávky hmotné nouze odejmout nebo neodejmout je situace, kdy mají pracovníce důvodné podezření na to, že klient či rodina pobírají dávky hmotné nouze neoprávněně. Vždy je nutné, aby sociální pracovníce dozjistily skutečný stav a zvážily všechny informace a okolnosti, aby se mohli rozhodnout, zda dávku odejmout nebo neodejmout. Každá sociální pracovníce za svá rozhodnutí přijímají zodpovědnost a také jsou si vědomy, jaké následky může mít odejmutí dávky pro klientky.

„Vzpomínám si na případ matky samoživitelky se dvěma nezletilými dětmi. Ze začátku bylo vše v pořádku, pobírala dávky již několik let, ale při náhodném sociálním šetření jsem zjistila, že se v bytě nachází muž, který není uveden v žádostech o dávky hmotné nouze. Sousedí potvrdili, že muže stále potkávají a že jsou přesvědčeni, že v bytě žije. Klientka tuto skutečnost popírala a tvrdila, že muž chodí za dětmi pouze na návštěvy. Moje dilema bylo, zda mám dávku vyplácet i nadále, nebo nevyplácet. V tomto případě šlo o tvrzení proti tvrzení. Při opakovaném sociálním šetření byl vždy v bytě přítomen muž a v ložnici byly jeho osobní věci a oblečení. Klientka ale stále popírala, že by s ní muž sdílel společnou domácnost. Tato situace se mi vůbec nelíbila, protože cítím zodpovědnost za vyplácené dávky. Na druhou stranu tu byly nezaopatřené děti a tak tu vyvstalo dilema, zda dávky odejmout nebo ne. Protože kdybych jim dávky

¹⁰² Sociální pracovníce č. 1

odejmula a muž by byl nezaměstnaný, hrozila by tady ztráta bydlení a také to, že by klientka neměla finanční prostředky na zajištění základních potravin pro své nezletilé děti. Proto jsem tuto situaci řešila se svými kolegyněmi a vedoucí a dospěli jsme k názoru, že klientku vyzveme k osobnímu jednání, aby muže zařadila do žádostí o dávky hmotné nouze a doložila jeho příjmy a majetek. Žadatelka nakonec neuposlechla opakovanou písemnou výzvu a tak jí byly dávky sankčně odejmuty, což mi usnadnilo situaci, jelikož jsem se nemusela rozhodovat, zda dávku odejmout nebo ne“.¹⁰³

Sociální pracovníce v průběhu rozhovorů mluvily o tom, jaké emoce v nich rozhodování a přijetí zodpovědnosti za rozhodnutí vyvolává. Obecně se dá říci, že jim rozhodování a přijímání zodpovědnosti není příliš příjemné a činí jim do jisté míry obtíže. Sociální pracovníce č. 2 uvedla, „není mi to osobně příjemné, člověk si není jistý, jestli opravdu udělá dobře, jestli klientovi neuškodím, nedostanu ho do nějakých finančních problémů?“ Sociální pracovníce č. 4 zase uvedla, „cítíla jsem obavu, jak to přijme klientka, s čím přijde, jestli se odvolá, nebo jestli přijde na mě rvát, bude to nepříjemné, budu se s ní muset dohadovat? Vždy panuje taková obava, co přinese, to moje rozhodnutí“.

4.3 Oznámit nebo neoznámit

Dilema oznámit nebo neoznámit úzce souvisí s dilematem zasáhnout nebo nezasáhnout, které je popsáno v odborné literatuře.¹⁰⁴ Pracovníci v pomáhajících profesích se s dilematem zasáhnout nebo nezasáhnout setkávají velice často a díky němu se běžně pohybují na pomyslné „kladině“, ze které mohou snadno spadnout.¹⁰⁵

Toto dilema je jedno z nejnáročnějších, neboť rozhodnutí, které z něj plyne, je velice závažné a výrazně zasahuje do rodiny. Přesto je dilematická situace, která sociálního pracovníka staví před rozhodnutí, zda zasáhnout nebo nezasáhnout, běžnou

¹⁰³ Sociální pracovníce č. 2

¹⁰⁴ MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.

¹⁰⁵ Tamtéž, s. 137.

součástí jejich práce. Vysokou hodnotu při rozhodování mají odborné znalosti a dovednosti. Sociální pracovník spoléhá na svůj odborný úsudek.¹⁰⁶

Konkrétně se s tímto dilematem setkala sociální pracovnice č. 1. Jednalo se o situaci, jestli oznámit nebo neoznámit orgánu sociálně právní ochrany dětí podezření na fyzické týrání a zanedbání výchovy dětí. *„Setkala jsem se s případem, kdy na Úřad práce na oddělení dávek hmotné nouze přišla požádat o pomoc matka samoživitelka, se dvěma nezletilými dětmi, která byla se začátku velmi plachá a úřadům nedůvěřovala, ale její špatná finanční a sociální situace ji donutila dojít požádat o pomoc. Partner žadatelky a zároveň otec dětí je od srpna 2017 ve výkonu trestu odnětí svobody. Žadatelka pobírala jen rodičovský příspěvek a přídavky na děti. Jiný příjem neměla. Při sociálním šetření jsem zjistila, že klientka dětem není schopna zajistit vhodné ubytování ani řádnou výchovu. Dále jsem si při sociálním šetření všimla, že děti nemají dostatek čistého oblečení, jsou hladové, špinavé a dokonce mají na ručičkách a na obličejích modřiny. Klientka vše omlouvala tím, že jsou děti příliš živé a veškerou vinu přisuzovala aktuální nepříznivé situaci. Zároveň mě prosila o diskrétnost, aby vše zůstalo jen mezi námi.¹⁰⁷ Sociální pracovnice měla velké dilema, nevěděla, zda tuto skutečnost oznámit na oddělení sociálně právní ochrany dětí nebo neoznámit. Sociální pracovnice si moc dobře uvědomovala, že jí klientka požádala o diskrétnost, nechtěla klientku zklamat, jelikož věděla, že k úřadům nemá velkou důvěru, ale stejně tak myslěla i na svoji oznamovací povinnost. Sociální pracovnice nakonec situaci klientky probrala s vedoucí pracoviště a rozebíraly dopady, které obě dvě rozhodnutí zapříčiní. Když situaci v rodině ohlásí, ztratí sociální pracovnice veškerou důvěru klientky. „Klientka může ztratit naději na to, aby se situace zlepšila. Jak by asi dopadla, kdyby soudkyně na základě mého sociálního šetření a šetření orgánu sociálně právní ochrany dětí rozhodla, že není způsobilá k tomu, aby vychovávala děti? Třeba by to nemusela psychicky zvládnout. Dost na tom, že nemá peníze a teď by neměla ani děti. Jaký dopad to bude mít asi na děti, které jsou velké části fixovány na klientku?¹⁰⁸ Na druhé straně tady stojí neohlášení. Co by se stalo, kdyby situaci sociální pracovnice neoznámila? Možná nic a možná by taková výchova mohla vést až k fatálním důsledkům. Především v dnešní době, kdy na sociální pracovnice je vyvíjen značný tlak, zejména*

¹⁰⁶ L. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.

¹⁰⁷ Sociální pracovnice č. 1

¹⁰⁸ Sociální pracovnice č. 1

prostřednictvím médií, si nemohou dovolit něco zanedbat. Proto se nakonec sociální pracovnice rozhodla jednat a situaci žadatelky oznámila orgánu sociálně právní ochrany dětí.

Myslím si, že se sociální pracovnice rozhodla správně, že celou věc oznámila. Vzhledem k tomu, že nezletilé děti byly vychovávány v nevhodném prostředí a neměly zajištěny základní potraviny, chodily špinavé, zanedbané a neměly žádné hygienické návyky. Sociální pracovnice si moc dobře uvědomovala, s jakou důvěrou se na ní klientka obrátila, ale stejně tak myslela i na svoji oznamovací povinnost, ke které je vázána. U sociální pracovnice i přes možnou ztrátu důvěry klientky zvítězila morální povinnost vše ohlásit na odbor sociálních věcí.

4.4 Množství klientů oproti kvalitě práce

Dilema množství klientů oproti kvalitě práce uvedly čtyři sociální pracovnice. Dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb se v praxi projevuje tak, že sociální pracovník je nucen řešit životní situace a problémy velkého množství klientů, kterým se ale z časových důvodů nelze v plné míře věnovat, aby byla zachována kvalita poskytovaných služeb. Pro sociální pracovníky tedy nastává dilema, zda věnovat všem klientům stejný časový úsek, čímž se ale sníží kvalita poskytovaných služeb i pro klientky, kteří potřebují více péče, nebo zda více času věnovat pouze problematickým případům a ostatním klientům poskytnout pomoc pouze v nezbytné minimální míře.¹⁰⁹

Kvalita nebo kvantita při práci s klienty pobírajícími dávky hmotné nouze může v praxi sociálních pracovníků představovat velké dilema. Sociální pracovnice se dostávají do situace, ve které se musí rozhodnout, zda upřednostnit kvalitu nad kvantitou. Kvalita je jedním ze základních požadavků pro poskytování sociálních služeb. Klienti chtějí, aby jim byla poskytnuta kvalitní služba, když se rozhodnou svěřit své problémy a trápení cizí osobě. Sociální pracovníci se musí vypořádat s různými

¹⁰⁹ L. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.

požadavky a cíli, kterých má být dosaženo, ale které se vzájemně často liší nebo jsou dokonce protichůdné a nikdo neřekne přesně, jakým způsobem jich dosáhnout.¹¹⁰

Sociální pracovnice na oddělení dávek hmotné nouze se často potýkají s nedostatkem času pro jednotlivé klienty, kvůli čemuž často nemohou s klientem provádět sociální práci zaměřenou na zlepšení jejich sociální a finanční situace. Sociální pracovnice si uvědomují, že počet klientů na každou sociální pracovnici je vysoký a často se nedá každému klientovi dostatečně věnovat „nemůžu se klientům věnovat tak, jak by si přála, a to na úkor velkého množství klientů (momentálně jich mám 112).“¹¹¹

Osloveným sociálním pracovnícím také vadí velké administrativní zatížení, které je spojeno s přijímáním nových žádostí o dávky hmotné nouze, s vyhodnocováním a vyplácením dávek hmotné nouze, s vedením spisové dokumentace, a proto mají sociální pracovnice často pocit, že jsou spíše administrativními pracovníky než sociálními pracovníky. „Při každé návštěvě musím s klientem sepsat protokol, zadat do počítače a do spisu potřebné dokumenty, které klient doložil a které potřebuji na přehodnocení dávky. Do toho musím přijímat nové žádosti, dělat místní šetření k novým žádostem, poté dávku vyhodnotit, každý měsíc musím všem klientům vyplatit dávky, do toho od prosince 2017 musí být část dávky příspěvek na živobytí vyplacena v poukázkách a ty poukázky musím vyplácet já. Kolem pokladny je také spousta papírování“..¹¹²

Sociální pracovnice se shodly na tom, že by si představovaly více časového prostoru pro práci s klienty, menší počet klientů připadající na jednu pracovnici a více prostoru pro sociální práci, namísto neustálého nárůstu administrativních úkonů spojených se správním řízením ve věci nároku na dávky hmotné nouze. Tím by u nich došlo ve větší míře k dosahování morálních ideálů, kterými jsou individuální sociální práce směřující ke zlepšení životní situace klientů a poskytování adekvátní pomoci klientům v krizových situacích, spolu s poskytováním dávek hmotné nouze.

¹¹⁰ L. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.

¹¹¹ Sociální pracovnice č. 1

¹¹² Sociální pracovnice č. 3

Ze své praxe mohu jen potvrdit, že na oddělení dávek hmotné nouze je velký nedostatek časového prostoru na sociální práci s klienty, a to hlavně z důvodu velké administrativní zátěže, na kterou je na oddělení hmotné nouze kladen značný důraz. Některé administrativní úkony považuji, v souladu s názorem respondentek za nadbytečné, zatěžující a bez dalšího významu pro vývoj situace klienta.

4.5 Přijímat nebo nepřijímat dary od klientů

Přijímat nebo nepřijímat dary od klientů? Toto dilema bylo nastoleno jednou z dotazovaných sociálních pracovníků. Pro úředníky ve státní správě, kam patří i pracovníci Úřadu práce ČR platí povinnosti, které musí při výkonu své práce dodržovat. Mezi tuto povinnost patří v souvislosti s výkonem zaměstnání **nepřijímat dary nebo jiné výhody**. Úředníkům státní správy je zakázáno přijímat dary, které svou hodnotou převyšují částku 300 Kč.¹¹³

Z vlastní zkušenosti musím říci, že jsme-li postaveni před dilema, zda dar od klienta přijmout nebo nepřijmout, je to pro nás vždy složitá situace. Sociální pracovníce č. 1 uvedla: *„mám klientku, která je velice milá a vstřícná. Spolupráce s ní je již nyní bezproblémová. Na schůzky chodí pravidelně a včas, a v případě, že nemůže, omluví se. Za každou schůzku je vděčná, protože žije sama, nemá žádnou rodinu ani příbuzné. Jenomže na každou schůzku mi přinese nějaký dar, byť se jedná o maličkost, jako je čokoláda, bonbóny nebo květiny z vlastní zahrádky. Vždy mi je to nepříjemné, protože nikdy nevím jak reagovat, abych klientu nezklamala nebo aby si to nevyložila špatně. Jako, že se „štítím od ní něco vzít“ nebo tak, pač, nechci narušit naši důvěru, kterou mezi sebou máme“.*¹¹⁴

¹¹⁴ Zákon č. 312/2010 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů [online]. 2017. [cit. 2017-12-28]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312#p16>

Pracovník musí zvolit vhodnou reakci, aby klienta nezklamal či neurazil, nebo aby v něm nevyvolal nějaké plané naděje. Často se klienti upnou na sociálního pracovníka a to z důvodu, že jsou sami a nemají kolem sebe nikoho, s kým by si mohli popovídat.

4.6 Pracovat s klientem na zlepšení jeho situace nebo nepracovat

V rámci rozhovorů se sociálními pracovníci, toto dilema uvedla jen jedna sociální pracovnice. Je několik důvodů, proč tomu tak je. Buď se s ním sociální pracovnice při své profesi tolik nesetkávají, nebo není tak palčivé, aby je napadlo při rozhovoru, anebo ho nevnímají jako dilema.

Sociální pracovník je odborníkem, který by měl umět s klientem jednat a vědět, jakou cestou se s klientem vydat při řešení jeho špatné sociální situace, ale pokud klient odmítá jakoukoliv pomoc, je pro sociálního pracovníka těžké s klientem pracovat. Pokud má být sociální práce úspěšná, musí klient chtít svoji situaci zlepšit. Sociální pracovník se může snažit, jak chce, ale pokud klient nechce, nelze ho nutit nebo mu něco přikazovat. Sociální pracovník se na oddělení dávek hmotné nouze setkává s několika typy klientů a s celou řadou různých problémů, a tak i cíle, které si klient ve spolupráci s pracovníkem stanoví, jsou rozmanité. Pro sociální práci je velmi přínosné, si s klientem promluvit o tom, čeho by chtěl dosáhnout a jak mu v tom může pomoci sociální pracovník. Stanovit si tak společně cíl, ke kterému směřovat a jaké dílčí cíle se pro to musí splnit.

Sociální pracovnice č. 3, která hovořila o tomto dilematu, se domnívá, že s klienty kteří nechtějí spolupracovat a jsou se svoji sociální a finanční situací spokojeni, nebývá efektivní stanovovat si dopředu nějaké dlouhodobé cíle. Ale spíše se snažit vytvářet jednodušší a dílčí cíle. Je to z toho důvodu, že tito klienti se často soustředí na momentální okamžik, a proto je dobré stanovit cíle jednodušší, které dokáží splnit.“

Sociální pracovnice č. 3 dále uvedla „snažím se ve spolupráci s kolegyní, která pracuje na oddělení zprostředkování zaměstnání klienta motivovat k hledání zaměstnání. Snažím se ho přesvědčit, aby si svůj život uspořádal a měl slušné bydlení, jelikož již dlouhodobě žije na ubytovně. Toto úsilí, je stále beznadějně. Klient nemá absolutně žádný zájem na zlepšení své situace. Neustále tvrdí, že je na ubytovně spokojený, že si hledat jiné bydlení nechce, že si vystačí se sociálními dávkami, že pracovat nebude, a kdyby i chtěl tak ho stejně nikde nezaměstnají, jelikož má jen základní vzdělání a bohatý trestní rejstřík. U tohoto klienta tedy nemá cenu stanovovat nějaké dlouhodobé cíle, protože on má problém s dodržováním jakýchkoliv pravidel a norem. Když už mu zadám jednodušší úkol a seznámím ho s tím, co se stane, když ho nesplní, tak se klient snaží a většinou úkol splní. Jiné úkoly, které jsou třeba jen navíc, ale nejsou povinné a nehrozí za ně žádné sankce, nesplní“.

Je evidentní, že sociální pracovnice, která toto dilema uvedla, řeší tuto situaci tak, že upravila přístup a postoj k sociální práci. Nesnaží se tedy klienta přesvědčovat o něčem, o čem nechce ani slyšet. Snaží se ho respektovat, akceptovat jeho postoj a životní volbu.

5. Rozbor dilemat z hlediska vybraných etických teorií

Cílem této kapitoly je ukázat na vybraném dilematu, jak nám mohou být etické teorie při jeho řešení nápomocny. V této části se tedy budu zabývat třemi etickými teoriemi, a to deontologií, utilitarismem a etikou péče.

V této kapitole budou popsány dvě etická dilemata a to za použití etických teorií podle článku z časopisu Sociální práce/Sociálna práca.¹¹⁵ V kontextu s oborem Etika v sociální práci patří přístup deontologický, utilitaristický i etiky péče k nejčastěji uváděným a jde o teorie jistým způsobem odlišné.

Je důležité si uvědomit to, že teorie proti sobě nebojují, spíše se doplňují a jejich autoři se v minulosti vzájemně ovlivňovali. Můžeme v těchto teoriích najít určitou míru shody a všechny tyto teorie je třeba brát jako celek.¹¹⁶

Součástí vzdělání sociálních pracovníků by měly být znalosti z oblasti etiky a také znalost jednotlivých etických teorií. Sociální pracovník by si jich měl být vědom, protože díky nim se může lépe orientovat ve vlastním způsobu uvažování i v etickém uvažování druhých. Etické teorie pomáhají sociálním pracovníkům k učinění morálního rozhodnutí.¹¹⁷ Etické teorie, které nám pomáhají stanovovat, co je dobro nebo jak ho dosáhnout, je celá řada. Představují modely etického uvažování, které můžeme aplikovat při hledání optimálního rozhodnutí. Teoretické otázky jsou v etice důležité a jsou nutné k úspěšnému řešení etických problémů, avšak cílem etiky nejsou pouze teoretická východiska, ale především jejich aplikace do praxe.¹¹⁸

¹¹⁵ DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociálna práca. 3/2010, s. 76-87 [online]. 2010. [cit. 2017-12-27]. Dostupné z [www: http://www.socialniproace.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf](http://www.socialniproace.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf)

¹¹⁶ Srov. JINEK, J., KRÍŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. In Sociální práce/Sociálna práca, 2/2011, s. 77 [online]. 2011. [cit. 2017-12-27]. Dostupné z [www: http://www.socialniproace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=43](http://www.socialniproace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=43)

¹¹⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001.

¹¹⁸ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 48

Znalost etických teorií a hodnotové báze sociální práce, včetně etického kodexu, pomáhá sociálnímu pracovníkovi v situaci, kdy má řešit etický problém nebo dilema. Zároveň také přispívá k identifikaci s oborem a k větší jistotě při provádění sociální práce.¹¹⁹

Důležité je také zdůraznit, že při použití určité teorie, nemusíme dojít ke konkrétním závěrům. Etické teorie nám poskytují možnosti a argumenty, podle kterých můžeme odůvodnit své rozhodnutí. Tyto teorie není možné chápat jako zcela oddělené a odlišné, nýbrž je nutné brát v úvahu základní míru shody v jejich východiscích.¹²⁰

Neexistuje etická teorie, která by byla absolutně správná a uměla by vyřešit všechny aspekty morální skutečnosti. Osvojení si etického myšlení pracovníkům přináší cennou schopnost dívat se na problematické situace z odlišných úhlů pohledu.¹²¹

Pro účely této diplomové práce byly vybrány dilemata „**odejmout nebo neodejmout dávku**“ a „**oznámit nebo neoznámit**“. Dilema odejmout nebo neodejmout, jsem zvolila z důvodu, že tuto otázku sociální pracovnice na oddělení dávek hmotné nouze řeší poměrně často, sama jsem toto dilema řešila již několikrát. Dilema oznámit nebo neoznámit jsem vybrala, jelikož se mi v průběhu rozhovoru se sociální pracovnící č. 1 podařilo získat k tomuto dilematu dostatek informací.

Je důležité upozornit, že u etických teorií, které zde budou popsány, nacházíme určitou míru shody. Nemusí to nutně znamenat, že člověk, který bude jednat podle té či oné teorie, tak musí zákonitě dojít k jinému řešení.¹²² Etické teorie představují jakési jednoduché modely etického uvažování, které mohou pomáhajícího pracovníka upozornit na aspekty, které je třeba vzít v úvahu při hledání optimálního rozhodnutí.¹²³

¹¹⁹ NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003 s. 47-48

¹²⁰ JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. In Sociální práce/Sociální práce, 2/2011, s. 127 [online]. 2011. [cit. 2017-12-27]. Dostupné z [www: http://www.socialniproce.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=43](http://www.socialniproce.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=43)

¹²¹ HENRIKSEN, J. O. ETELESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Brno: Albert, 2000. s. 118

¹²² JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. In Sociální práce/Sociální práce, 2/2011, s. 126 [online]. 2011. [cit. 2017-12-27]. Dostupné z [www: http://www.socialniproce.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=43](http://www.socialniproce.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=43)

¹²³ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 48

5.1 Etická dilemata z pohledu deontologie

Deontologie je nauka o etických povinnostech (z řeckého *deon* co má být, neboli povinnost). Jde o přesvědčení, že jednání může být morální nebo nemorální samo o sobě na základě své imanentní povahy a nezávisle na následcích. Důležitý je úmysl jednajícího, nikoliv výsledek jednání. Např. dodržet slib, respektovat práva druhých je žádoucí nikoliv proto, že by takovéto jednání garantovalo dobré výsledky, ale proto že jde o plnění povinnosti.¹²⁴

Pojem povinnost může být vykládán zavádějícím způsobem, ale přesto je pro etiku stále něčím významným. „Kant svým důrazem na povinnost pouze říká, že nejvyšší mravní hodnotu nalézáme u toho skutku, kdy vůle neshledává žádný „atraktivní moment“, ke kterému by se mohla upnout, a přesto si je člověk vědom, že stojí pod mravním závazkem, kterému má dostát.“¹²⁵

Nejnámějším a nejvýznamnějším představitelem tohoto směru je již zmiňovaný Immanuel Kant, který při hledání nejvyššího mravního principu vychází z toho, že každý člověk má přírodní a rozumovou složku. Jeho etika je založena na tom, že vychází z čistě rozumového poznání mravu, nikoliv ze zkušenosti. Je proto nutné zabývat se rozumem, protože „pouze rozumná bytost je schopná jednat podle zákona.“¹²⁶ Každý člověk má jak přírodní, tak i rozumovou složku a tuto přírodní empirickou rovinu je schopný přesáhnout. Člověk tedy není motivován k činu pouze libostí a nelibostí ale i čistým rozumem (tj. motivace z povinnosti). Motivace z čistého rozumu nepředpokládá nic empirického, neslibuje osobní prospěch nebo materiální statky.¹²⁷

¹²⁴ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova Univerzita, 2001, s. 30

¹²⁵ Srov. SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta*. In ČAPEK, J., et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015, s. 89

¹²⁶ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: *Sociální práce/Sociální práce*. 3/2010, s. 79 [online]. 2010. [cit. 2017-12-27]. Dostupné z [www: http://www.socialniproce.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf](http://www.socialniproce.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf)

¹²⁷ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova Univerzita, 2001, s. 31

Podle Kanta by se mělo lidské jednání řídit takzvaným kategorickým imperativem, který je vyjádřením bezpodmínečné povinnosti. Kant rozlišuje dva typy imperativů, kategorický a hypotetický.¹²⁸ Imperativ je příkaz, který objevujeme ve svém nitru, říká nám, jak máme jednat. Imperativ, který je něčím podmíněný, nazývá Kant **hypotetický**. Naopak nepodmíněný imperativ, jenž je platný vždy a všude, označujeme jako **kategorický**.¹²⁹

Hypotetický imperativ nám říká, co bychom měli dělat pro dosažení určitých výsledků. Pokud nás ale nezajímají výsledky, není třeba tohoto příkazu uposlechnout. Všechny hypotetické imperativy mají podobu výroku „pokud, ... pak“.¹³⁰

Kategorický imperativ je objektivní, protože se nevztahuje na individuální potřeby a odvolává se na racionalitu jako takovou. Racionálně jednající člověk je rozumově nucen kategorický imperativ přijmout, protože je základním zákonem lidského rozumu. Kategorický imperativ nemůže být racionálně odmítnut. Motivem jednání je u kategorického imperativu samotný rozum. Základní formulace kategorického imperativu zní: *Jednej tak, jakoby se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.*¹³¹

Kant dále formuloval praktický imperativ následovně: *Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*¹³²

Druhá formulace imperativu má v etice své nezastupitelné místo. Formulace nám jasně říká, jak se máme chovat k druhým lidem a k sobě, to znamená, že je máme mít v úctě, neboť se vždy jedná o rozumovou bytost a na to nesmíme zapomínat.¹³³

¹²⁸ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1976, s. 51

¹²⁹ Srov. SKOBLÍK, J. *Přehled křesťanské etiky*. Praha: Karolinum, 1997, s. 27

¹³⁰ THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 110

¹³¹ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008, s. 54

¹³² Tamtéž, s. 54.

¹³³ Srov. POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*. Praha: Ivo Železný, 2005, s. 63.

Deontologie sociálním pracovníkům neřekne, že by měly jednat, tak či onak, ale přináší možnost se podívat na situaci z jiného úhlu pohledu. Sociální pracovníci si mohou uvědomit, že součástí jejich práce jsou i kroky, které nemusí být vždy v souladu s jejich přesvědčením či v zájmu klienta.

Náhled na dilema „odejmout nebo neodejmout dávku“ z pozice deontologie

Jak může deontologie pomoci při řešení tohoto dilematu? Deontologie je etický směr, který vychází z rozumové úvahy člověka a říká, že nejvyšší mravní principy je nutno nalézt rozumem. Pro Kanta hraje v rozhodování hlavní roli rozum. Sociální pracovníci na oddělení dávek hmotné nouze se při své práci často rozhodují, zda dávku klientovi odejmout nebo neodejmout. V tomto případě mohou využít správního uvážení. Vždy záleží na sociální pracovníci, jak se k dané situaci postaví. Ze své zkušenosti mohu říci, že správní uvážení jsem použila v několika případech. Zde uvedu příklad, který mi převyprávěla sociální pracovnice č. 1: *„Klient byl dlouhodobě na dávkách hmotné nouze a bydlel na ubytovně. Žil tedy jen z dávek hmotné nouze, ale byl sankčně vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání a nikde nepracoval, a tím pádem nesplňoval zákonem danou podmínku. A proto u mě nastalo dilema, zda mu dávky hmotné nouze odejmout z důvodu, že není oprávněnou osobou hmotné nouze anebo na základě správního uvážení mu dávky neodejmout. Kdybych mu dávku odejmula, ocitl by se zcela bez finančních prostředků a mohlo by to vést klienta k získávání prostředků k obživě v rámci práce na černo nebo přímo protiprávním jednáním a také zde hrozila ztráta bydlení a klient by se stal osobou bez přístřeší. Nakonec jsem se na základě klientovi špatné finanční a sociální situace rozhodla dávku neodejmout, a ve spolupráci se sociální pracovníci obce jsme s klientem intenzivně pracovaly na tom, aby si svoji situaci zlepšil a nebyl závislý na dávkách“.*

Z této situace jasně vyplývá, že klient nesplňuje zákonnou podmínku, jelikož byl sankčně vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání a nikde nepracuje, to znamená, že je neoprávněnou osobou v hmotné nouzi a nemá nárok na dávky, takže by mu měly být dávky hmotné nouze odejmuty. Sociální pracovnice ale využila správního uvážení, kdy po zvážení jeho špatné finanční a sociální situace klientovi dávku neodejmula, jelikož kdyby tak učinila, ocitl by se klient zcela bez finančních prostředků a mohlo by ho to

vést k získávání prostředků k obživě v rámci práce na černo nebo přímo protiprávním jednáním a také by u něj hrozila ztráta bydlení a klient by se stal osobou bez přístřeší.

Kant říká, že formulace kategorického imperativu máme použít jako kritéria pro naše rozhodování, zda je naše chystané jednání etické či ne. V této situaci to nejspíš znamená, že by mu sociální pracovnice dávku odejmout neměla, což učinila. Dalo by se tedy říci, že sociální pracovnice jednala podle Kantovy deontologické etiky. V rámci aplikace deontologie na toto dilema, je důležitým aspektem obava z toho, co bude s klientem po odejmutí dávek. Jako svou povinnost může sociální pracovnice cítit pomoci klientovi v jeho tíživé situaci. Toto ale cítí i vůči všem ostatním klientům. Sociální pracovnice, by proto měla ke všem klientům přistupovat stejně, což může vnímat jako svou povinnost a znamená to, že klientovi dávku neodejme a zajistí, aby u něho nedošlo ke ztrátě bydlení, a aby se klient nemusel ocitnout na ulici, anebo protiprávním jednáním získávat finanční prostředky na obživu. Pomoc klientovi v jeho tíživé situaci chápe sociální pracovnice jako prostředek k naplnění svých povinností.

Z hlediska deontologické etiky lze uvažovat také nad tím, zda sociální pracovnice jedná na základě rozumově zdůvodněného objektivního zákona a ne na základě subjektivních motivů. Subjektivním motivem by tady mohla být lítost nad dalším osudem klienta. Sociální pracovnice by měla jednat na základě svého rozumu, měla by jednat podle povinností. Může zvážit situaci ve vztahu ke kategorickému imperativu: „*Jednej jen podle té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem*“.¹³⁴ Sociální pracovnice by měla mít na mysli, zda by správné uvážení využila i u jiných klientů, kteří by se ocitli ve stejné anebo podobné situaci.

¹³⁴ MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 54

Náhled na dilema „oznámit nebo neoznámit“ z pozice deontologie

V krátkosti popíši vybrané dilema na kazuistice, kterou popsala sociální pracovníce č. 1: „Klientka samoživitelka, se dvěma nezletilými dětmi, která byla se začátku velmi plachá a úřadům nedůvěřovala, ale její špatná finanční a sociální situace jí donutila dojít požádat o pomoc. Partner žadatelky a zároveň i otec dětí je od srpna 2017 ve výkonu trestu odnětí svobody. Žadatelka pobírala jen rodičovský příspěvek a přídavky na děti. Jiný příjem neměla. Sociální pracovníce při sociálním šetření zjistila, že klientka dětem není schopna zajistit vhodné ubytování, měla podezření na fyzické týrání, zanedbání výchovy a péče o nezletilé děti. Při sociálním šetření si totiž všimla, že děti nemají dostatek čistého oblečení, jsou hladové, špinavé a dokonce mají na ručičkách a na obličejích modřiny. Klientka vše omlouvala tím, že jsou děti příliš živé a veškerou vinu přisuzovala aktuální nepříznivé situaci. Po pár minutách, kdy se sociální pracovníce s klientkou bavila, a dětem se nikdo nevěnoval, začaly na sebe stahovat značnou pozornost (křičely, dupaly, mlátily do stolu). Klientka nátlak dětí nevydržela a nepřičetně na děti křičela a hrubě je urážela a moc nechybělo, aby je sociální pracovníci uhodila. Hned sociální pracovníci v hlavě proběhlo, že děti nemají modřiny jen tak samy od sebe. Zároveň klientka sociální pracovníci prosila o diskrétnost, říkala, že jí věří, že vše co tu viděla, určitě zůstane mezi nimi. Sociální pracovníce měla velké dilema, nevěděla, zda tuto skutečnost oznámit na oddělení sociálně právní ochrany dětí nebo neoznámit. Nakonec rozhodla jednat a zahájila spolupráci se sociálními pracovníci ze sociálního odboru. Vše dobře dopadlo, děti se klientce nemusely odebrat. Týrání se nepotvrdilo. Klientce se pomohlo najít vhodné bydlení, sociální odbor jí prostředkoval schůzky s psychologem, kam pravidelně s dětmi dochází. Dále zajistily, že starší syn navštěvuje mateřskou školu. Mladší syn, společně s matkou pravidelně navštěvují mateřské centrum. Já jsem žadatelce pomohla zajistit dávky hmotné nouze, aby měla dostatek finančních prostředků na zakoupení základních potravin, na zakoupení hygienických prostředků a na zaplacení nájmu v pronajatém bytě. V současné době, je klientka pořád pod dohledem sociálních pracovníků ze sociálního odboru. Z kolegyní ze sociálky jsem v neustálém kontaktu a snažíme se klientce maximálně pomáhat, aby nemuselo dojít na nejhorší situaci, že by jí byly děti odebrány“.

Sociální pracovnice se rozhodovala, zda má podezření na fyzické týrání a zanedbávání péče o děti oznámit nebo neoznámit na oddělení sociálně právní ochrany dětí. Sociální pracovnice by si měla uvědomit, která z uvedených možností naplňuje podmínku univerzality. Neoznámení v tomto případě nemůžeme určit jako univerzálně platné pravidlo, neboť oznámit klientku by měla být základní povinnost každého pracovníka. Proto se tato varianta řešení jeví jako vhodnější.

Jak na toto dilema nahlíží Kantův kategorický imperativ? „*Jednej jen podle té maximy, o níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem*“.¹³⁵ Tato základní formulace kategorického imperativu neobsahuje žádný určitý mravní obsah, nýbrž nám stanovuje pouze formu obecného zákona jako kritérium posuzování maxim.¹³⁶

Sociální pracovnice se rozhodla, že případ klientky oznámí na oddělení sociálně právní ochrany dětí a to z důvodu podezření na zanedbání řádné výchovy a z podezření na fyzické týrání. Sociální pracovnice se k tomuto řešení rozhodla s jasným vědomím, co může nastat, a zhodnotila, že oznámit klientku je to nejlepší řešení. Toto jednání je možno považovat za jednání v souladu s Kantovou představou obecného zákona, který by měl být závazný pro ostatní sociální pracovníky, kteří mohou podobné situace také řešit. Situace, do které se sociální pracovnice dostala, vyžadovala rychlé a odpovědné řešení. I když celou událost klientka omlouvala tím, že jsou děti příliš živé a veškerou vinu přisuzovala aktuální nepříznivé situaci a sociální pracovnici prosila o diskrétnost, rozhodla se sociální pracovnice jednat a případ oznámit. Rozhodnutí sociální pracovnice korespondovalo s její povinností. V tomto případě se musela sociální pracovnice rozhodnout podle svého uvážení, tedy dle svého rozumu. Kdyby se sociální pracovnice rozhodla tuto situace neoznámit, postrádala by smysl pro odpovědnost a její jednání by mohlo ohrozit život a další vývoj dětí.

Další rozbor Kantovi formulace kategorického imperativu zní: „*Jednej tak, abys používal své lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek*“.¹³⁷ Formulace kategorického imperativu naplňuje

¹³⁵ MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 54

¹³⁶ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994, s. 53

¹³⁷ MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 54.

jednání sociální pracovnice. Ta se svým rozhodnutím, že klientku oznámí na odbor sociálně právní ochrany dětí, zachovala správně. Svým jednáním se snažila ochránit a nejen nezletilé děti, klientku ale i sebe. Smyslem jednání byla ochrana zdraví a výchovy dětí.

V rámci aplikace deontologie na toto dilema, je důležitým aspektem etická povinnost, kterou sociální pracovnice vůči klientce vnímá. Toto ale cítí i vůči všem ostatním klientům. Sociální pracovnice, by proto měla ke všem klientům přistupovat stejně, což může vnímat jako svou povinnost a znamená to, že případ klientky na oddělení sociálně právní ochrany dětí oznámit měla, což také učinila. Vůči ostatním klientům by nebylo spravedlivé, že by jednoho klienta neoznámila a druhé ano. Nutno dodat, že v rámci etiky povinnosti je podstatné, že jde o postoj, který by uznal za vhodný i kterýkoliv jiný sociální pracovník. Z opačného pohledu může jít ze strany sociální pracovnice o lítost vůči klientce a dětem, jelikož nechce, aby klienta žila v nejistotě, zda přijde o děti, a děti o matku, když přišla již o svého partnera a děti o otce a tím se dostaly do špatné finanční a sociální situace.

5.2 Etická dilemata z pohledu utilitarismu

Utilitarismus (z latinského *utilitas* - užitek) je typem etiky, který se vyvinul v rámci teorie přirozených práv.¹³⁸ Utilitarismus je jedna z nejrozšířenějších a nejvlivnějších teorií etiky. Na rozdíl od deontologie utilitarismus tvrdí, že žádné chování není správné nebo špatné samo o sobě, ale záleží na následcích, které vyvolá. Jedná se tedy o teorii etiky, která posuzuje činy podle očekávaných následků.¹³⁹ Následky jsou dobré v případě, že zvyšují sumu dobra ve společnosti, špatné, pokud ji nezvyšují nebo snižují. Morálnost jednání je tedy v tomto přístupu odvozována od následků jednání.¹⁴⁰

¹³⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova Univerzita, 2001.

¹³⁹ THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 93

¹⁴⁰ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociální práce. 3/2010, s. 81 [online]. 2010. [cit. 2017-12-27]. Dostupné z www: <http://www.socialniproce.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf>

Utilitarismus „staví na první místo důsledky daného jednání“. Vychází z „principu užitečnosti“, což znamená, že v každé situaci, která vyžaduje mravní rozhodování, by měl člověk udělat to, co povede k co největšímu blahu co největšího počtu lidí.¹⁴¹

Zakladatelem tohoto směru je Jeremy Bentham a za jeho následným rozvinutím stojí John Stuart Mill. Bentham předpokládá, že zájem společnosti není ničím jiným než sumou individuálních zájmů jejich členů. Základem je co nejvíce štěstí pro co nejvíce lidí. Bentham je zastáncem kvalitativního hédonismu, kde nezáleží na obsahu daného štěstí, ale na jeho množství. Mill naopak rozlišuje mezi kvalitativním a kvantitativním prožitkem libosti. Došel k závěru, že existují různé druhy štěstí, které jsou kvalitativně měřitelné. Štěstí spočívající v činnosti intelektu nebo představitosti má větší hodnotu. Člověk má totiž vyšší schopnosti (kapacitu ke vznešenému cítění) než zvíře, takže ani to, co působí štěstí zvířatům, nemůže uspokojit lidský koncept štěstí. Mill podotýká, že bytost, jejíž kapacita vlastních prožitků je nízká, má větší šanci být plně spokojená (spokojenost je ale něco jiného než štěstí). Člověk se svou hrdoostí, láskou ke svobodě a nezávislosti, láskou k moci, se svým nadšením a smyslem pro lidskou důstojnost by jistě nechtěl klesnout na nižší stupeň, protože tyto rysy jsou zdrojem štěstí u lidí.¹⁴² Avšak mnoho z těch, kteří jsou schopni vyššího štěstí, je pod vlivem svodů nebo okolností přeměněni na ta nižší. Utilitaristická morálka si váží u lidí síly k obětování jejich vlastního štěstí pro dobro druhých. Obětování ale samo o sobě odmítá uznat za dobré. Pokud oběť nezvyšuje součet konečného blaha, považuje ji za zbytečnou. Mill rozlišuje užitečné a neužitečné sebeobětování, přičemž jako příklad neužitečného sebeobětování uvádí izolaci od společnosti.

Bentham i Mill se shodují ve tvrzení, že jedině štěstí má svoji vnitřní hodnotu. Vše, co je dobré, je dobrým jen proto, že přináší užitek.¹⁴³ Utilitarismus vychází z faktické zkušenosti, že člověk se přirozeně vyhýbá utrpení a přirozeně hledá štěstí a radost. To je náhled, který se nalézá už u Aristotela v *Etice nikomachově* a u všech dalších jako Kant, Pascal atd. Člověk jako konečná a potřebná bytost nedokáže svou touhu po štěstí odložit, je na ní odkázaný. Otázkou je, jak se k této nevykořenitelné touze postaví.

¹⁴¹ THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 93

¹⁴² MILL, J. S. *Utilitarismus*. Praha: Vyšehrad, 2011, s. 44 - 48

¹⁴³ DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociálna práca. 3/2010, s. 81 [online]. 2010. [cit. 2017-12-27]. Dostupné z www: <http://www.socialniproce.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf>

Utilitaristická etika předpokládá, že žádné lidské jednání není samo o sobě dobré ani špatné. Mravní hodnocení se děje na základě následků, které lze od jednání očekávat. Kritériem jednání je hédonistické dobro, tedy slast, radost a štěstí. Podle klasického znění utilitarismu má člověk jednat tak, aby jeho jednání přineslo co nejvíce dobra a co nejméně zla pro všechny, kterých se dané jednání nějakým způsobem dotýká. Sociální pracovník by při řešení situací měl hledat jak pozitiva, tak negativa a následně vybrat takový způsob řešení, kde pozitiva budou převažovat.¹⁴⁴

Základní utilitaristickou pozici můžeme charakterizovat, jako kombinaci čtyř principů, které nám poskytují možnost mravně posuzovat jednání a normy na empiricko – racionálním základě. Principy, které jsou zohledněny během mravního posuzování, jsou následující:

1. *Princip následků* – mravní hodnocení se děje pouze na základě následků či účinků, které lze od jednání očekávat. „Neexistuje tedy žádné jednání, které by bylo mravně správné nebo nesprávné samo o sobě“.

2. *Princip užitečnosti* – otázkou je, podle kterých kritérií by se měly posuzovat následky jednání. V kalkulu konsekvencí by se mělo uvažovat, „do jaké míry mohou následky jednání být prospěšné pro uskutečnění dobra o sobě“.

3. *Princip hédonismu* – záleží na uspokojení lidských potřeb a zájmů, tedy slasti, radosti a štěstí. Každý si určuje své vlastní preference, a co je štěstí si určuje každý sám pro sebe.

4. *Sociální princip* – v mravním kalkulu nejde jen o štěstí jedince, ale o štěstí všech, jichž se jednání dotýká, o „co možná největší štěstí co možná největšího počtu lidí“ a sociální prospěch všech lidí.¹⁴⁵

Můžeme tedy říci, že jednání je mravně správné, tehdy „když jsou jeho následky optimální pro štěstí všech, jichž se jednání dotýká“.¹⁴⁶

¹⁴⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova Univerzita, 2001.

¹⁴⁵ ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994, s. 32 - 33

¹⁴⁶ Tamtéž.

Náhled na dilema „odejmout nebo neodejmout dávku“ z pozice utilitarismu

Při rozboru tohoto dilematu se pokusím o aplikaci všech čtyř principů utilitarismu. **První princip** říká, že naše jednání je posuzováno na základě následků.¹⁴⁷ Sociální pracovnice č. 1 se rozhodovala, zda klientovi dávku odejme nebo neodejme. Nakonec se rozhodla dávku neodejmout. Důvodem, proč klientovi dávku neodejmula, byla jeho špatná finanční a sociální situace. Sociální pracovnice si byla vědoma toho, že když dávku odejme, klient přijde o bydlení, stane se osobou bez přístřeší a ocitne se zcela bez finančních prostředků, a to by ho mohlo vést k získávání prostředků k obživě v rámci práce na černo nebo přímo protiprávním jednáním, a toto jednání je společensky nepřijatelné.

Druhým principem, je princip užitečnosti, který hodnotí do jaké míry, mohou být následky jednání prospěšné pro uskutečnění dobra.¹⁴⁸ Podle mého názoru, sociální pracovnice svým jednáním tento princip naplnila, a to z důvodu, že klientovi dávku neodejmula a pomohla mu v jeho nepříznivé sociální a finanční situaci, tak aby měl zajištěno uspokojování základních potřeb, aby se ještě více neprohloubil jeho stav hmotné nouze. Dále se zabránilo tomu, aby si klient sháněl finanční prostředky protiprávním jednáním a tím se také ochránila společnost před možným spácháním trestného činu, kterého by se klient mohl pod vlivem tíživé sociální situace dopustit.

Třetím principem, je princip hédonismu, jehož preferencí je uspokojování lidských potřeb a zájmů, tedy slasti, radosti a štěstí.¹⁴⁹ Rozhodnutím, které sociální pracovnice učinila, klientovi slast, radost i štěstí zajistila. Jak už bylo zmíněno, tím, že sociální pracovnice dávku neodejmula, zajistila klientovi finanční prostředky za uspokojení základních potřeb, zajistila mu bydlení a nemusel se strachovat, že o něj přijde a stane se osobou bez přístřeší.

Posledním principem, je princip sociální. Ten je postaven na tom, že předchozí princip, tedy princip hédonismu, nesmí zůstat egoistický, musí uspokojit co největší počet lidí. Sociální pracovnice se uvědomovala vážnost situace, a své rozhodnutí považovala za správné, takže svým jednáním uspokojila jak potřeby klienta, tak i své potřeby.

¹⁴⁷ ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994.

¹⁴⁸ Tamtéž.

¹⁴⁹ Tamtéž..

Náhled na dilema „oznámit nebo neoznámit“ z pozice utilitarismu

Při rozboru tohoto dilematu se též pokusím o aplikaci všech čtyř principů utilitarismu. **První princip** říká, že naše jednání je posuzováno na základě následků.¹⁵⁰ Sociální pracovnice č. 1 se rozhodovala, zda má případ klientky oznámit nebo neoznámit na oddělení sociálně právní ochrany dětí z důvodu podezření na fyzické týrání, a nedostatečnou péči o nezletilé děti. Důvodem, proč klientku oznámila, bylo zajištění bezpečnosti dětí ale i sociální pracovnice. Sociální pracovnice si byla vědoma i toho, že když situaci klientky oznámí, může se vztah mezi ní a klientkou narušit a přestane sociální pracovníci důvěřovat, mohlo by dojít i k situaci, že si klientka nebude přát se sociální pracovníci nadále spolupracovat na zlepšení jejich situace. Sociální pracovnice se svým jednáním snažila ochránit všechny zúčastněné i za cenu ztráty důvěry klientky. Pokud by se sociální pracovnice rozhodla, že případ klientky neoznámí, následky by mohly být fatální.

Druhým principem, je princip užitečnosti, který hodnotí do jaké míry, mohou být následky jednání prospěšné pro uskutečnění dobra.¹⁵¹ Podle mého názoru, sociální pracovnice svým jednáním tento princip naplnila, a to z důvodu, že případ klientky oznámila a zabránila situaci, že by hrozila újma na zdraví nezletilých dětí a zanedbání jejich výchovy.

Třetím principem, je princip hédonismu, jehož preferencí je uspokojování lidských potřeb a zájmů, tedy slasti, radosti a štěstí.¹⁵² Rozhodnutím, které sociální pracovnice učinila, klientce v žádném případě nezajistila slast, radosti ani štěstí, spíše naopak. Komu udělala svým jednáním radost, se dá jen stěží říci, ale z mého pohledu a z toho co uvedla sociální pracovnice, se lze domnívat, že radost to přineslo zejména dětem, protože sociální pracovnice z odboru sociálně právní ochrany dětí zajistily staršímu synovi návštěvu mateřské školy a schůzky s psychologem a nejmladší navštěvuje společně s matkou mateřské centrum. Zlepšila se situace celé rodiny, odstěhovaly se z bytovny a dětem se celkově vede lépe.

Posledním principem, je princip sociální. Ten je postaven na tom, že předchozí princip, tedy princip hédonismu nesmí zůstat egoistický, musí uspokojit co největší počet lidí. Sociální pracovnice svým rozhodnutím, že situaci klientky oznámí na oddělení sociálně právní ochrany dětí, neuspokojila přání klientky, ale přání své, jelikož se tímto jednáním

¹⁵⁰ ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994.

¹⁵¹ Tamtéž.

¹⁵² Tamtéž.

ochránila, protože kdyby klientku neoznámila a u dětí by došlo k fatálním následkům, mělo by to negativní důsledky i pro samotnou pracovníci. Sociální pracovníce si uvědomovala vážnost situace, a protože své rozhodnutí považovala za správné, byla se svým jednáním uspokojena.

5.3 Etická dilemata z pohledu etiky péče

Etika péče je především spojována s feministickými přístupy k etice a nejčastěji se objevuje ve spojení se jménem Carol Gilliganové, která v 80. letech 20. století analyzovala etické postoje žen a mužů. Vychází z Kohlbergových stádií morálního vývoje. Na základě výzkumných studií morálních dilemat Gilliganová konstatuje, že morální vývoj se neodvíjí stejným způsobem u všech lidí – vyvíjí se ve dvou základních liniích – podle pohlaví. „Pro dívky se morálka záhy týká péče a potřeb osob, pro chlapce se týká spíše abstraktních principů.“¹⁵³ Gilliganová dále dospěla k závěru, že muži jsou učeni vnímat za klíčový morální imperativ respektování práv druhých, tedy chránit práva na život a na seberealizaci před cizím vměšováním (mužské pojetí morálky Gilliganová nazývá etikou spravedlnosti), zatímco pro ženy je morálním imperativem rozpoznat trápení tohoto světa a snaha ulevit mu (ženské pojetí morálky nazývá etikou péče). Ženy pak řeší morální dilemata s ohledem na zachování vztahů, zatímco muži upřednostňují abstraktní morální principy. Gilliganová považuje obojí pojetí morálky za rovnocenné.¹⁵⁴

Oba autoři vycházejí ve svých výzkumech ze stádií morálního vývoje. Podle odpovědí, jak by účastníci výzkumu řešili morální dilema, byli respondenti zařazováni do jednotlivých stádií. Kohlberg vymezil tři stádia: předkonvenční, konvenční a postkonvenční. V předkonvenčním stádiu se lidé orientují na odměnu a trest a jejich myšlení je účelové. V konvenčním stádiu se orientují na společnost a jsou ve shodě s ostatními. V postkonvenčním stádiu se zaměřují na etické principy a orientují se na

¹⁵³ DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociálna práca. 3/2010, s. 83 [online]. 2010. [cit. 2017-12-27]. Dostupné z [www: http://www.socialni prace.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf](http://www.socialni prace.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf)

¹⁵⁴ Tamtéž.

individuální práva a sociální úmluvy. Podle Gilligenové toto rozdělení vystihuje právě mužskou etiku spravedlnosti.¹⁵⁵

Gilligenová na základě svého zkoumání předložila teorii vývoje ženského morálního myšlení, které rozdělila do třech výše uvedených stádií a obohatila je o dvě přechodné fáze mezi každým stádiem:

- 1. Předkonvenční stádium** – toto stádium je orientované na péči o sebe samu tak, aby bylo zajištěno přežití. Následuje přechodná fáze, která toto posuzování hodnotí jako sobecké a „do popředí vystupuje nové chápání spojitosti mezi já a druhými, což je vyjádřeno pojmem odpovědnosti“.¹⁵⁶ Hlavním problémem této přechodné fáze je přimknutí k druhým.
- 2. Konvenční stádium** - dochází k pojetí dobra ve smyslu péče o druhé, avšak za současného přehlížení svých vlastních zájmů a potřeb. Dochází tak k sebeobětování. Tím „vznikají problémy ve vztazích a vytváří se nerovnováha, která zahajuje druhou přechodnou fázi“. Ve snaze utřídit si zmatek mezi sebeobětováním a péčí dochází k přehodnocení vztahů.
- 3. Postkonvenční stádium** se soustřeďuje na dynamiku vztahů. „Napětí mezi sobeckostí a odpovědností se rozptyluje díky novému pochopení vzájemné propojenosti mezi sebou a druhými. Péče se stává vědomě zvoleným principem úsudku, který sice ve svém zaujetí pro vztahy zůstává psychologický, ale tím, že odsuzuje vykořisťování a ubližování, se stává univerzálním.“¹⁵⁷

Gilliganová uvádí, že jádrem etiky péče, která je odrazem rostoucího poznání lidských vztahů, je náhled, že já a druhý jsme vzájemně propojeni. Vztah vyjadřuje spojení, kde má jedinec projevovat empatii, má druhým naslouchat a vžívat se do situace druhého. Morální problémy jsou vždy spojeny s lidskými vztahy.¹⁵⁸

¹⁵⁵ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008, s. 31.

¹⁵⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova Univerzita, 2001, s. 40 - 41

¹⁵⁷ Tamtéž, s. 40 - 41

¹⁵⁸ GILLIGAN, C. *Jiným hlasem: o rozdílné psychologii žen a mužů*. Praha: Portál, 2001, s. 97

Pro etiku péče je důležitým aspektem vztah a to především proto, že člověk žije ve vztazích celý život. Péče je součástí jakýchkoliv vztahů a je tedy základní morální hodnotou. Morální rozhodování s sebou však přináší volby a také přijetí odpovědnosti za jejich provedení.¹⁵⁹

V rámci aplikace této teorie na vybraná dilemata jde především o to, že ať se sociální pracovník rozhodne jakkoliv, musí počítat s následky a nést za ně odpovědnost. Etika péče staví do centra svých úvah konkrétní situaci, potřebu jedince a jeho vztahy.

Náhled na dilema „odejmout nebo neodejmout dávku“ z pozice etiky péče

Klient byl sankčně vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání a nikde nepracoval, a tím pádem nesplňoval zákonem danou podmínku. Sociální pracovnice č. 1 stála před rozhodnutím, zda klientovi dávku odejmout, jelikož není oprávněnou osobou hmotné nouzi, anebo neodejmout na základě správního uvážení. Kdyby mu dávku odejmula, ocitl by se zcela bez finančních prostředků a mohlo by to vést klienta k získávání prostředků k obživě v rámci práce na černo nebo přímo protiprávním jednáním a také by zde hrozila ztráta bydlení a klient by se mohl stát osobou bez přístřeší. Nakonec na základě klientovi špatné finanční a sociální situace rozhodla dávku neodejmout. Sociální pracovnice se potýkala s možností negativního dopadu na klienta, kdyby mu dávky odejmula, ale i s negativními dopady na společnost v případě, že by se klient rozhodl sehnat finanční prostředky nelegálním způsobem. Do celé situace vstupuje i možný soucit sociální pracovnice s klientem. Etika péče poukazuje na význam vztahu mezi sociální pracovnicí a klientem, stěžejními pojmy jsou péče, empatie a převzetí odpovědnosti za zvolené rozhodnutí. Sociální pracovnice by se měla snažit klientovi ulevit v jeho těžké finanční a sociální situaci. Tímto způsobem se mu snažila pomoci ke komplexnímu řešení nepříznivé sociální situace s cílem zajistit jeho sociální integraci, podpořit rozvoj nebo získat schopnosti zvýšit si příjem vlastním přičiněním. Tyto kroky povedou k jeho plné socializaci a současně bude mít sociální pracovnice radost z toho, že klientovi pomohla.

¹⁵⁹ GILLIGAN, C. *Jiným hlasem: o rozdílné psychologii žen a mužů*. Praha: Portál, 2001, s. 86

Náhled na dilema „oznámit nebo neoznámit“ z pozice etiky péče

Podstatou každého morálního rozhodování je volba a s ním spojená schopnost přijmout odpovědnost. Ať už se sociální pracovnice rozhodne pro jednu nebo druhou variantu, musí být připravena nést odpovědnost za možné následky. Sociální pracovnice při sociálním šetření zjistila, že klientka dětem není schopna zajistit vhodné ubytování, měla podezření na fyzické týrání, zanedbání výchovy a péče o nezletilé děti. Při sociálním šetření si totiž všimla, že děti nemají dostatek čistého oblečení, jsou hladové, špinavé a dokonce mají na ručičkách a na obličejích modřiny. Klientka vše omlouvala tím, že jsou děti příliš živé a veškerou vinu přisuzovala aktuální nepříznivé situaci. Zároveň klientka sociální pracovnici prosila o diskrétnost, říkala, že jí věří, že vše co tu viděla, určitě zůstane mezi nimi. Sociální pracovnice stála před rozhodnutím, zda klientku na oddělení sociálně právní ochrany oznámit nebo neoznámit. Kdyby se sociální pracovnice rozhodla neoznámit své podezření a později by se ukázalo, že k týrání a k zanedbání výchovy a péče skutečně došlo, mohly by se u sociální pracovnice objevovat výčitky svědomí. Mohla by to brát jako selhání, mohla by si vyčítat, že neřešila své podezření včas a vinu za způsobenou situaci by připisovala sobě. S tím souvisejí i velmi silné výčitky svědomí, které by mohly přejít až do fáze syndromu vyhoření. Mohlo by dojít i k situaci, že ředitel Úřadu práce by celou situaci mohl vyhodnotit jako selhání sociální pracovnice a nerespektování oznamovací povinnosti a tím by sociální pracovnice přišla o místo anebo by se o případ zajímala média a tomu všemu se chtěla sociální pracovnice určitě vyvarovat. Proto se v dané situaci rozhodla celý případ oznámit. Ochránila sebe, ale pomohla i klientce a dětem.

Diskuze

V rámci této kapitoly se pokusím shrnout výsledky, které jsem získala z rozhovorů se sociálními pracovníci. Ve své diplomové práci jsem se snažila zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají. Dilemata byla identifikována na základě kvalitativního výzkumu, za použití metody polostrukturovaného individuálního rozhovoru. Cílový výzkumný vzorek tvořilo šest sociálních pracovníků, které pracují na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze. Výzkum probíhal na Úřadu práce ČR Krajské pobočky v Českých Budějovicích na přelomu listopadu a prosince 2017.

Se souhlasem sociálních pracovníků byl rozhovor nahráván na mobilní telefon a následně přepsán. Rámec rozhovorů tvořilo šest otázek. Otázky předem sociální pracovníci neznaly. Seznámila jsem je s nimi až na začátku samotného rozhovoru. Rozhovory probíhaly v předem domluvený termín a čas, byly realizovány v jednotlivých kancelářích sociálních pracovníků a trvaly cca 45 minut. Na začátku každého rozhovoru byla sociální pracovníci seznámena s tématem práce a jeho cílem. Rovněž byly pracovníci informovány o tom, že nahrávka slouží pouze pro účely vyhodnocení a nikdo jiný ji neuslyší. Sociální pracovníci byly poučeny o dobrovolnosti zapojení se do výzkumu a seznámeny s možností rozhovor kdykoliv ukončit. Dále byly ujištěny o tom, že bude zajištěna jejich anonymita.

První otázka byla položena za účelem zjištění délky jejich působení na oddělení dávek hmotné nouze. Druhá otázka se týkala nejvyššího dosaženého vzdělání. Těmito otázkami jsem si chtěla vytvořit určitý přehled o tom, jaké vzdělání sociální pracovníci mají, jak dlouhou mají sociální pracovníci praxi a jak dlouho se s dilematy potýkají. Všechny sociální pracovníci mají vystudovanou vysokou školu. Tři sociální pracovníci mají magisterské studium: Masarykovu univerzitu v Brně, obor Sociální práce, dvě Jihočeskou univerzitu, Teologickou fakultu, obor Etika v sociální práci. Tři sociální pracovníci mají bakalářské studium na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích (jedna má vystudovanou Teologickou fakultu, obor Sociální a charitativní práce a dvě Zdravotně sociální fakultu, obor Sociální práce ve veřejné správě). Nejdlejší praxi na oddělení dávek

hmotné nouze má sociální pracovníce s šestiletou praxí, nejkratší zjištěná praxe byla v délce 1,5 roku.

Třetí otázka sloužila k zjištění, zda jsou si sociální pracovníce vědomy, že se při své práci setkávají s dilematy. Všech šest oslovených sociálních pracovníc odpovědělo, že jsou si při své práci dilemat vědomy. Sociální pracovníce č. 1 uvedla: „*Ano, měla jsem možnost vykovávat na ÚP ČR i jiné pracovní pozice a mohu říci, že pracovníci jiných agend se setkávají s dilematy spíše sporadicky, kdežto v oblasti dávek hmotné nouze je to téměř každodenní realita.*“ Osobně mě překvapilo, do jaké míry si při své práci sociální pracovníce dilemata uvědomují. Každá sociální pracovníce popsala několik případů, se kterými se při své práci setkala. Jelikož i já pracuji, jako sociální pracovníce na oddělení dávek hmotné nouze, bylo pro mě velice přínosné slyšet, jak pracovníce daná dilemata pojmenovávají a jak je řeší.

Čtvrtá otázka byla pro účely diplomové práce otázkou stěžejní a týkala se zjištění konkrétních dilemat, se kterými se respondentky v průběhu svého působení na oddělení dávek hmotné nouze setkaly. Každá sociální pracovníce popsala několik případů, se kterými se při své práci setkala. Na základě této otázky bylo zjištěno šest dilemat, a to přiznat nebo nepřiznat dávku, odejmout nebo neodejmout dávku, oznámit nebo neoznámit, množství klientů oproti kvalitě práce, pracovat s klientem na zlepšení jeho situace nebo nepracovat a přijmout od klienta dar nebo nepřijmout.

Nejčastějším dilematem, se kterým se sociální pracovníce na oddělení dávek hmotné nouze setkávají, je dilema, zda dávku přiznat nebo nepřiznat. Všech šest sociálních pracovníc uvedlo, že se s tímto dilematem setkávají především u dávek mimořádné okamžité pomoci. U dávek příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení se toto dilema příliš často nevyskytuje, což mohu potvrdit i na základě svých vlastních pracovních zkušeností. U těchto dávek je většinou jasné, jestli se dávka přizná nebo nepřizná. Na základě doložených podkladů je zřejmé, zda nárok na dávku vzniká nebo nevzniká. V případě mimořádné okamžité pomoci je dilema přiznání či nepřiznání dávky velmi časté, a to hlavně díky tomu, že je to dávka jednorázová, nenároková a je poskytována na základě správního uvážení.

Dilema množství klientů oproti kvalitě práce uvedly čtyři sociální pracovníce. Sociální pracovníce se shodly na tom, že by si představovaly více časového prostoru pro práci s klienty, menší počet klientů připadající na jednu pracovníci a více prostoru pro sociální práci, namísto neustálého nárůstu administrativních úkonů spojených se správním řízením ve věci nároku na dávky hmotné nouze. Tím by u nich došlo ve větší míře k dosahování morálních ideálů, kterými jsou individuální sociální práce směřující ke zlepšení životní situace klientů a poskytování adekvátní pomoci klientům v krizových situacích, spolu s poskytováním dávek hmotné nouze. Ze své praxe mohou jen potvrdit, že na oddělení dávek hmotné nouze je velký nedostatek časového prostoru na sociální práci s klienty, a to hlavně z důvodu velké administrativní zátěže, na kterou je na oddělení hmotné nouze kladen značný důraz. Některé administrativní úkony považují, v souladu s názorem respondentek za nadbytečné, zatěžující a bez dalšího významu pro vývoj situace klienta.

Dilema odejmout nebo neodejmout dávku uvedly tři sociální pracovníce. Zbývá tři dilemata, oznámit nebo neoznámit, pracovat s klientem na zlepšení jeho situace nebo nepracovat a přijímat nebo nepřijímat dary od klientů zmínila vždy pouze jedna ze sociálních pracovníc.

Výzkumná sonda poukázala na to, že sociální pracovníce na oddělení dávek hmotné nouze na Úřadu práce ČR se setkávají s dilematy, která se objevují i v odborné literatuře. Např. Libor Musil uvádí dilema typu množství klientů oproti kvalitě práce a dilema zasáhnout či nezasáhnout, které se dá přirovnat k dilematu, které uvedla sociální pracovníce č. 1 a to oznámit nebo neoznámit. Ostatní zjištěná dilemata s odbornou literaturou srovnávat nelze, jelikož v literatuře jsou dilemata zmiňována obecněji, a takto konkrétně specifikované jsem je v dostupné literatuře nenalezla.

Pátá a šestá otázka se týkala toho, zda sociální pracovníce dilemata řeší sami nebo s něčí pomocí a co jim při řešení dilemat nejvíce pomáhá. Všech šest oslovených sociálních pracovníc uvedlo, že dilemata, která tato práce přináší, se většinou snaží řešit s kolegyněmi nebo s vedoucími zaměstnanci. Sociální pracovníce často uváděly, že je vždy dobré zjistit, jak na problém nahlíží někdo jiný, kdo třeba nezná situaci klienta tak dobře jako oni, a rozhoduje se spíše na základě faktů. Z rozhovorů lze usoudit, že sociálním pracovnícím hodně pomáhají konzultace s kolegyněmi nebo s vedoucí. Tři sociální pracovníce navíc uvedly, že někdy mohou pomoci i konzultace s metodiky

Krajské pobočky, a jedna sociální pracovnice uvedla, že ve složitějších případech využívá možnost prostudování nálezů nejvyššího soudu či ombudsmana v podobných případech.

V rámci výzkumné sondy mě nejvíce překvapilo to, že žádná sociální pracovnice neuvedla, že by jim při řešení dilemat mohly být nápomocny i etické teorie. Překvapilo mě to hlavně z toho důvodu, že všechny sociální pracovnice mají vystudovanou vysokou školu v oboru sociální práce a tři dokonce Teologickou fakultu, takže se s etickými teoriemi při studiu setkaly. Součástí vzdělání sociálních pracovníků by měly být znalosti z oblasti etiky a také znalost jednotlivých etických teorií. Sociální pracovník by si jich měl být vědom, protože díky nim se může lépe orientovat ve vlastním způsobu uvažování i v etickém uvažování druhých.¹⁶⁰ Dle mého názoru, sociální pracovník, který se umí orientovat v etických teoriích, je schopen posoudit etické dilema z více možných pohledů a rozhodování pro něj může být jednodušší.

Na druhou stranu je důležité si uvědomit, že etické teorie nejsou návodem k tomu, jak by se měl sociální pracovník v dané dilematické situaci rozhodnout. Představují modely etického uvažování, které můžeme aplikovat při hledání optimálního rozhodnutí.¹⁶¹ Sociální pracovník na oddělení dávek hmotné nouze se velmi často setkává s různými dilematy, a znalost etických teorií může být pro sociálního pracovníka velkým přínosem. To mohu potvrdit i ze své praxe sociální pracovnice na oddělení dávek hmotné nouze. Pro mě je znalost etických teorií velmi přínosná a při mé práci mi tyto teorie několikrát pomohly najít optimální rozhodnutí. Samozřejmě, že etické teorie mi nedaly ucelenou odpověď na to, jak mám vzniklé dilema řešit, ale měla jsem možnost náhledu na daný problém. Díky etickým teoriím jsem řadu dilemat měla možnost vidět ze zcela jiného úhlu pohledu, než jak je mají možnost vidět kolegyně, které znalost etických teorií nemají. Etické teorie nám mohou pomoci při rozhodování mezi dvěma či více neslučitelnými možnostmi řešení. Každá z popsaných etických teorií (deontologie, utilitarismus a etika péče) přináší mnoho rozmanitých pohledů a argumentací na problémové situace.

¹⁶⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001.

¹⁶¹ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 48

Závěr

V této diplomové práci jsem se snažila poukázat na dilemata, se kterými se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají. Sociální práce s klienty přináší celou řadu dilematických situací, které sociální pracovníky staví do situace, kdy se musí rozhodnout pro jednu variantu. Každý člověk se určitě ve svém životě setkal se situací, kdy byl nucen se rozhodnout s vědomím, že jeho rozhodnutí bude mít vliv na životní situaci další osoby nebo osob. Pro sociální pracovníky na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze je tato nelehká role téměř každodenní realita. Cílem diplomové práce bylo zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají. Následně jsem dvě vybraná dilemata podrobila analýze prostřednictvím etických teorií.

Diplomová práce je rozdělena do pěti kapitol. První tři kapitoly mají především úlohu informativní a jsou zaměřeny na teoretické uvedení do tématu. Čtvrtá a pátá kapitola jsou pro tuto práci stěžejní. Ve čtvrté kapitole jsou uvedena a popsána konkrétní dilemata, se kterými se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají. Dilemata byla identifikována na základě kvalitativního výzkumu, za použití metody polostrukturovaného individuálního rozhovoru. Cílový výzkumný vzorek tvořilo šest sociálních pracovníků, které pracují na oddělení dávek hmotné nouze na Úřadu práce ČR. Cílem diplomové práce bylo zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají, a domnívám se, že stanovený cíl práce se podařilo naplnit.

V této práci jsou popsána všechna dilemata, která sociální pracovníci uvedly a některá dilemata byla doplněna i o poznatky z literatury. V rámci výzkumu bylo zjištěno, že zkušenost s dilematy mají sociální pracovníci vcelku bohatou. Nejčastěji uváděným dilematem bylo, zda dávku přiznat nebo nepřiznat. Na druhém místě bylo uváděno množství klientů oproti kvalitě práce. Zde sociální pracovníci často zmiňovaly především nedostatečný časový prostor pro sociální práci s klienty, značné administrativní zatížení, vysoký počet klientů na jednotlivé pracovníce. Třetím, nejčastěji uváděným dilematem bylo odejmout nebo neodejmout dávku. Zbývá tři

dilemata, oznámit nebo neoznámit, pracovat s klientem na zlepšení jeho situace nebo nepracovat, a přijímat nebo nepřijímat dary od klientů, zmínila vždy pouze jedna ze sociálních pracovníc. Všechna uvedená dilemata pocházejí z každodenní praxe sociálních pracovníc. Často jde o dilemata, která se mohou objevovat i u sociálních pracovníků, pracujících v jiné sféře. Jedná se především o tyto dilemata: oznámit nebo neoznámit, množství klientů oproti kvalitě práce, přijímat nebo nepřijímat dary od klientů a pracovat s klientem na zlepšení jejich situace nebo nepracovat. Uvedená dilemata nejsou jejich konečným výčtem. Nepochybně existuje ještě mnoho dalších dilemat, se kterými se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají.

Pátá kapitola obsahuje popis vybraných etických teorií a dvě mnou vybraná dilemata. Byla zvolena dilemata: odejmout nebo neodejmout dávku a oznámit nebo neoznámit, které jsem podrobila rozboru z hlediska tří vybraných etických teorií a to deontologie, utilitarismu a etiky péče.

Dilema odejmout nebo neodejmout dávku, jsem zvolila z důvodu, že tuto otázku sociální pracovníce na oddělení dávek hmotné nouze řeší poměrně často, sama jsem toto dilema řešila již několikrát. Dilema oznámit nebo neoznámit jsem vybrala, jelikož se mi v průběhu rozhovoru se sociální pracovnící č. 1 podařilo získat k tomuto dilematu dostatek informací.

Na těchto dvou vybraných dilematech jsem chtěla ukázat, že etické teorie nám nedají jasnou a ucelenou odpověď na to, jak vzniklé dilema vyřešit, ani nám neřeknou, které řešení je to správné, ale dají nám možnost náhledu na daný problém. Díky etickým teoriím je možné vidět dilema ze zcela jiného úhlu pohledu, a mohou nám pomoci při rozhodování mezi dvěma či více neslučitelnými možnostmi řešení.

V deontologii jde o přesvědčení, že jednání může být morální nebo nemorální samo o sobě na základě své imanentní povahy a nezávisle na následcích. Důležitý je úmysl jednajícího, nikoliv výsledek jednání.¹⁶² Na rozdíl od deontologie utilitarismus tvrdí, že žádné chování není správné nebo špatné samo o sobě, ale záleží na následcích, které vyvolá. Jedná se tedy o teorii etiky, která posuzuje činy podle očekávaných následků.¹⁶³ Etika péče je zase založena na péči, sdílení a na vztahu.

¹⁶² NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova Univerzita, 2001, s. 30

¹⁶³ THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 93

Kapitola nazvaná diskuze je věnována shrnutí výsledků, které jsem získala během rozhovorů. Závěrem bych ráda dodala, že pro mě samotnou šlo o velmi zajímavé téma, jelikož i já pracuji, jako sociální pracovníce na oddělení dávek hmotné nouze. Při psaní této práce jsem si ověřila, že se dotazované sociální pracovníce při své praxi setkávají se stejnými nebo podobným dilematy. Tématem, které jsem ve své práci zkoumala, se dle mých informací dosud nikdo nezabýval, proto nemohu zjištěná dilemata porovnávat s jinými výzkumy. Domnívám se, že by tato diplomová práce mohla být v budoucnu přínosná pro další výzkum dilematických situací, které vyvstávají u sociálních pracovníků dávek hmotné nouze působících na Úřadu práce ČR.

Předložená diplomová práce by mohla přispět ke změně pohledu na používání etických teorií při řešení dilemat sociálních pracovníků pracujících na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze.

Seznam použité literatury a zdrojů

Odborná literatura

ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika: úvod a principy*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. ISBN 80-7325-030-6.

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994. ISBN 80-7113-111-3.

BANKS, S. *Conflicts of culture and accountability: managing ethical dilemmas and problems in community practice*. In BANKS, S., BUTCHER, H., HENDERSEN, P., ROBERTSON, J. a kol. *Managing Community Practise: Principles, Policies and Programmes*. Bristol: Policy Press, 2013. ISBN 9781447301240.

BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave, 2001. ISBN 9780333947982.

BECK, P., HACAPERKOVÁ, D., KRÁLOVÁ, J., NIEDERLE, P. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením*. Olomouc: Anag, 2012. ISBN 978-80-7263-744-7.

DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-8-7368-503-4.

FISCHER, O. *K projetí etiky pro sociální práci*. In FISCHER, O. MILFAIT R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.

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

GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.

HARTL, P. *Poradenství*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2016. ISBN: 978-80-262-0982-9.

HENRIKSEN, J. O.; VETELESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Brno: Albert, 2000. ISBN 80-85834-85-5.

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

KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1976. ISBN 000145045.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese. Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

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

MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.

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

MATOUŠEK O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.

MILL. J. S. *Utilitarismus*. Praha: Vyšehrad, 2011. ISBN: 978-80-7429-140-1.

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

MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: nakladatelství Albert, 2008, ISBN 978-80-7326-145-0.

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

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

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

POPKIN, R.; STROLL, A. *Filozofie pro každého*. Praha: Ivo Železný, 2005. ISBN 80-237-3942-5.

PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. ISBN 80-7192-505-5.

RADVAN, E. *Úvod do filozofie a etiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2012. ISBN 978-80-87182-23-9.

SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta*. In ČAPEK, J., et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofía, 2015. ISBN 978-80-7007-442-8.

SKOBLÍK, J. *Přehled křesťanské etiky*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-357-1.

TRÖSTER, P. a kol. *Právo sociálního zabezpečení*. Praha: C. H. Beck. 2013. ISBN 978-80-7400-473-5.

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

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. et al. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN: 978-80-247-1428-8.

Jiné odborné zdroje

CERMANOVÁ, R., GRUNEROVÁ I., JANEBOVÁ R. a kol. *Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR – Sociální práce na ÚP – podklady*.

MUSIL, L., HUBÍKOVÁ O., HAVLÍKOVÁ J., KUBALČÍKOVÁ K. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2013.

Normativní instrukce č. 19/2013: Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálního systému podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Praha: MPSV: odbor sociálních služeb a sociální práce, 2013.

POSPÍŠIL D., JIRKOVÁ K. *Instrukce č.19/2016: Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 S., o pomoci v hmotné nouzi*. Praha: MPSV: odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení a odbor nepojistných sociálních a rodinných dávek, 2016.

ŠABATOVÁ, A., BLECHA, M., ČERNÁ, J. a kol. *Dávky pomoci v hmotné nouzi. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2017. ISBN: 978-80-87949-58-0.

Internetové zdroje

BAKOVÁ, D. *Etika v práci sociálneho pracovníka*. [online]. 2010 [cit. 2017-12-26]
Dostupné z www: <http://prohuman.sk/socialna-praca/etika-v-pracisocialnehopracovnika>

BLENNBERGER, E. *Ethics in Social Work: An ethical code for social work professionals*. The Swedish Association of Graduates in Social Science, Personnel and Public Administration, Economics and Social Work. [online]. 2006. [cit. 2018-01-05].
Dostupný z: http://cdn.ifsw.org/assets/Socialt_arbete_etik_08_Engelsk_LR.pdf

DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociálna práca. 3/2010. [online]. 2010. [cit. 2017 12-11]. Dostupné z www: http://www.socialniprace.cz/soubory/socprac0310k_omplet101110155048-140219132832.pdf

Historie Úřadu práce ČR [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>

CHALOUPKOVÁ, S. *10 P (nejen) pro sociální pracovníky*. In časopis sociální práce/sociálna práca 3/2009 [online]. 2009. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z www: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2009-3-130102145944.pdf>

JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. In Sociální práce/Sociálna práca, s. 127, 2/2011 [online]. 2011. [cit.2017-12-27].
Dostupné z www: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=43>

Mimořádná okamžitá pomoc [online]. 2016. [cit.2017-10-05]. Dostupné z www: <http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc>.

MUSIL, L. *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat*. In Sociální práce/Sociálna práca 1/2007 [online]. 2007. [cit. 2017-11-11].
Dostupné z www: http://socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf

Systém sociálního zabezpečení v České republice [online]. 2009. [cit.2017-09-28]. Dostupné z www: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz_cr_cz.pdf.

O úřadu práce ČR [online]. 2017. [cit.2017-09-28]. Dostupné z www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>

Pomoc v hmotné nouzi [online]. 2017. [cit.2017-09-28]. Dostupné z www: <http://www.mpsv.cz/cs/5#sphn>.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. 2017. [cit.2017-09-28]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi [online]. 2017. [cit.2017-09-28]. Dostupné z www <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-pomoci-v-hmotne-nouzi/uplne/>

Zákon č. 312/2010 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů [online]. 2017. [cit. 2017 12-28]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312#p16>

Zákon č. 234/2001 Sb., o státní službě [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z www <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-234>

Životní a existenční minimum [online]. 2016. [cit.2017-10-05]. Dostupné z www: http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/zivotni_min.

Periodika

Etický kodex sociálních pracovníků a členů Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR. In Listy sociální práce. 2017, č. 12

Seznam příloh

Příloha I – Životní a existenční minimum

Příloha II - Zvýšení částky živobytí z důvodu dietního stravování

Příloha III – Otázky pro sociální pracovníky

Příloha IV - Přepis odpovědí sociálních pracovníků

Příloha č. I - Životní a existenční minimum.

Životní minimum je minimální společensky uznaná hranice peněžních příjmů k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb.

Existenční minimum je minimální hranicí peněžních příjmů, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni umožňující přežití. Existenční minimum nelze použít u nezaopatřeného dítěte, u poživatele starobního důchodu, u osoby invalidní ve třetím stupni a u osoby starší 68 let.¹⁶⁴

Částky životního minima v Kč za měsíc

pro jednotlivce	3 410
pro první dospělou osobu v domácnosti	3 140
pro druhou a další dospělou osobu v domácnosti	2 830
pro nezaopatřené dítě ve věku	
do 6 let	1 740
6 až 15 let	2 140
15 až 26 let (nezaopatřené)	2 450

Životní minimum je součtem všech částek životního minima jednotlivých členů domácnosti.

Částka existenčního minima v Kč za měsíc

existenční minimum	2 200 ¹⁶⁵
--------------------	----------------------

¹⁶⁴ *Životní a existenční minimum* [online]. 2016. [cit. 2017-10-05]. Dostupné z [www: http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/zivotni_min](http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/zivotni_min)

¹⁶⁵ Tamtéž

Příloha č. II - Zvýšení částky živobytí z důvodu dietního stravování.

Částka živobytí osoby, jejíž zdravotní stav podle doporučení příslušného odborného lékaře vyžaduje zvýšené náklady na dietní stravování, se zvyšuje měsíčně:¹⁶⁶

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| a) u diety nízkobílkovinné | o 1380 Kč, |
| b) u diety při dialýze | o 1000 Kč, |
| c) u diety nízkocholesterolové při hypercholesterolemii nebo hyperlipoproteinemii | o 1050 Kč, |
| d) u diety diabetické | o 1130 Kč, |
| e) u diety při onemocnění fenylketonurií | o 2220 Kč, |
| f) u diety při onemocnění celiakií | o 2800 Kč, |
| g) u diety při osteoporóze, pokud celotělová kostní densita poklesla o více než o 25 %, tj. T-skóre je horší než -2,5 | o 1090 Kč, |
| h) u diety při laktózové intoleranci | o 1070 Kč, |
| i) u diety v těhotenství a při kojení do 1 roku věku dítěte | o 1100 Kč. |

¹⁶⁶ *Pomoc v hmotné nouzi* [online]. 2017. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z [www: http://www.mpsv.cz/cs/5#sphn](http://www.mpsv.cz/cs/5#sphn).

Příloha č. III - Otázky pro sociální pracovníky.

Otázka č. 1: Jak dlouho vykonáváte pozici sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze?

Otázka č. 2: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Otázka č. 3: Jste si vědom/a, že se při své práci setkáváte s dilematy?

Otázka č. 4: Můžete uvést dilema/ta, se kterými jste se v průběhu své praxe setkal/a? Uved'te na příkladu.

Otázka č. 5: Řešíte tato dilemata sama, nebo s něčí pomocí?

Otázka č. 6: Co Vám při řešení dilemat nejvíce pomáhá?

Příloha č. IV - Přepis odpovědí sociálních pracovníků.

Sociální pracovnice č. 1

Jak dlouho vykonáváte pozici sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze?

Na oddělení dávek hmotné nouze pracuji již 6 let.

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Jsem magistra. Mám vystudovanou Jihočeskou univerzitu, Teologickou fakultu, obor Etika v sociální práci.

Jste si vědom/a, že se při své práci setkáváte s dilematy?

Ano, měla jsem možnost vykonávat na ÚP ČR i jiné pracovní pozice a mohu říci, že pracovníci jiných agend se setkávají s dilematy spíše sporadicky, kdežto v oblasti dávek hmotné nouze je to téměř každodenní realita, a to zejména z důvodu možnosti aplikace správního uvážení.

Můžete uvést dilema/ta, se kterými jste se v průběhu své praxe setkal/a? Uved'te na příkladu.

Ano. Často se setkávám s dilematem, zda dávku přiznat nebo nepřiznat a to zejména u žádostí o mimořádné okamžité pomoci, ale například i u žádostí o příspěvky na živobytí a doplatky na bydlení, i zde je totiž možné, po zvážení celkové sociální a ekonomické situace, využít správního uvážení a uznat za osobu v hmotné nouzi například žadatele, který byl sankčně vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání (a nesplňuje tedy jednu ze zákonných podmínek pro nárok na dávky hmotné nouze) a hrozí mu, že se skutečně ocitne zcela bez prostředků a bez přístřeší.

Můžu Vám vyprávět několik příběhů, které jsem při své práci zažila. Nedávno jsem měla klienta, u kterého jsem zrovna správní uvážení řešila. Klient byl dlouhodobě na dávkách hmotné nouze a bydlel na ubytovně. Žil tedy jen z dávek, ale byl sankčně vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání a tím pádem nesplňoval zákonem danou

podmínku. A proto u mě nastalo dilema, zda mu dávky odejmout z důvodu, že není oprávněnou osobou hmotné nouze anebo na základě správného uvážení mu dávky neodejmout. Kdybych klientovi dávku odejmula, ocitl by se zcela bez finančních prostředků a musel by odejít z ubytovny a zhrzila by tady ztráta bydlení a klient by se stal osobou bez přístřeší. Nakonec jsem se na základě klientovi špatné finanční a sociální situace rozhodla dávku odejmout a s klientem intenzivně pracovat na tom, aby si svoji situaci zlepšil. Toto je pro mě asi nejčastější dilema. Jestli dávku klientovi odejmout i když nesplňuje podmínku danou zákonem anebo na základě správného zřetele dávku neodejmout. Tyto situace jsou vždy těžké, není mi to osobně příjemné, člověk si není jistý, jestli opravdu udělá dobře, jestli klientovi neuškodím, nedostanu ho do nějakých finančních problémů?“

Pak Vám můžu říci i příběh klientky, která je stále mojí klientkou. Jednalo se o situaci, jestli oznámit nebo neoznámit orgánu sociálně právní ochrany dětí podezření na fyzické týrání a zanedbávání výchovy dětí. Klientka samoživitelka se dvěma nezletilými syny 3 a 5 let. Otec dětí od října 2017 ve výkonu trestu odnětí svobody. Klientka přišla na Úřad práce požádat o pomoc. Žadatelka pobírala jen rodičovský příspěvek a přídavky na děti. Jiný příjem neměla. Klientka neměla dostatek finančních prostředků pro zajištění základních potravin a na zaplacení nájmu. Klientka byla zpočátku velmi plachá, moc nemluvila. Bylo na ní vidět, že má strach. Nakonec se mi svěřila, že s úřady nemá moc dobré zkušenosti a nedůvěřuje jim. Ale její velmi špatná sociální a finanční situace jí donutila na Úřad práce přijít a požádat o pomoc. Zpočátku s ní byla komunikace velmi špatná. Klientce jsem poskytla základní poradenství, poradila jí, že si může podat žádosti o dávky hmotné nouze – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Vysvětlila jsem jí, co vše potřebuje k žádostem doložit, poskytla jsem jí kontakty na Farní charitu, kde může požádat o potravinový balíček a nějaké ošacení pro děti. Druhá návštěva klientky, kdy přišla podat žádosti, které jsem jí dala na první schůzce, byla více komunikativní. Klientce jsem opakovaně řekla, že pokud chce pomoci, musí mi odpovědět na otázky, že určitě najdeme řešení, jak situaci vyřešit. Netlačila jsem na ní. Dala jsem jí chvilku čas, aby si ujasnila, jestli chce svoji situaci řešit. Nakonec se klientka o své nepříznivé situaci rozpovídala. Nakonec rozhovoru, mi řekla, což mě velmi potěšilo a zahřálo u srdíčka“ že se ještě nikdy v životě nesetkala s tak milou a hodnou paní na úřadu, že kdyby byly všechny jako já, bylo by to super. Myslím, si že mi začala důvěřovat. Najednou se uklidnila, nebyla nervózní. Problém

nastal při sociálním šetření, kdy jsem zjistila, že klientka dětem není schopna zajistit vhodné ubytování ani řádnou výchovu. Je ubytována na ubytovně, kde není vhodné prostředí pro výchovu nezletilých dětí. Všude špína a zápach. V okolních pokojích bydlí další naši klienti, kteří ve velké míře konzumují alkohol a někteří i jiné návykové látky. Dále jsem si při sociálním šetření všimla, že děti nemají dostatek čistého oblečení, jsou hladové, špinavé a dokonce mají na ručičkách a na obličeji modřiny. Když jsem se klientky zeptala, proč děti mají modřiny, jak k nim přišly, začala klientka vše omlouvat tím, že jsou děti příliš živé a veškerou vinu přisuzovala aktuální nepříznivé situaci. Po pár minutách, kdy se klientka semnou bavila a dětem se nikdo nevěnoval, začaly na sebe stahovat značnou pozornost (křičely, dupaly, mlátily do stolu). Klientka nátlak dětí nevydržela a nepříčetně na děti křičela a hrubě je urážela a moc nechybělo, aby je přede mnou zmlátila. Hned mi v hlavě proběhlo, že děti nemají modřiny jen tak samy od sebe. Poté mě prosila o diskrétnost, říkala, že mi věří, že vše co jsem tu viděla, určitě zůstane mezi námi. Neustále dokola opakovala, že nechce přijít i o děti, že stačí, že jí zavřely partnera. A tak jsem měla velké dilema, zda tuto skutečnost oznámit sociálním pracovnícům na OSPOD jako podezření z fyzické týrání a zanedbávání výchovy anebo to brát jako zkrat a nechat to být. Ale po tomto incidentu, který nastal, jsem se rozhodla tuto situaci řešit. S vedoucí našeho detašovaného pracoviště jsem probrala situaci klienty a neustále dokola jsme rozebíraly dopady, které obě dvě rozhodnutí zapříčiní. Proto jsem se nakonec rozhodla jednat a zahájila spolupráci se sociálními pracovníci z OSPOD. Nakonec vše dobře dopadlo, děti se klientce nemusely odebrat. Týrání se nepotvrdilo. Klientce se pomohlo najít vhodné bydlení, OSPOD jí prostředkoval schůzky s psychologem, kam pravidelně s dětmi dochází. Dále zajistily, že starší syn navštěvuje mateřskou školu. Mladší syn společně s matkou pravidelně navštěvují mateřské centrum. Já jsem žadatelce pomohla zajistit dávky hmotné nouze, aby měla dostatek finančních prostředků na zakoupení základních potravin, na zakoupení hygienických prostředků a na zaplacení nájmu v pronajatém bytě. V současné době, je klientka pořád pod dohledem sociálních pracovníků z OSPOD. Z OSPOD jsem v neustálém kontaktu a snažíme se klientce maximálně pomáhat, aby nemuselo dojít na nejhorší situaci, že by jí byly děti odebrány.

Pak řeším dilema u klientky, která je velice milá a vstřícná. Spolupráce s ní je již nyní bezproblémová. Na schůzky chodí pravidelně a včas, a v případě, že nemůže, omluví se. Za každou schůzku je vděčná, protože žije sama, nemá žádnou rodinu ani

příbuzné. A právě že na každou schůzku mi přinese nějaký dar, byť se jedná o maličkost, jako je čokoláda, bonbóny nebo květiny s vlastní zahrádky. Vždy mi je to nepříjemné, protože nikdy nevím jak reagovat, abych klientu nezklamala nebo aby si to nevyložila špatně. Jako, že se „štítím od ní něco vzít“ nebo tak, pač, nechci narušit naši důvěru, kterou mezi sebou máme. Klienta byla se začátku spolupráce velmi uzavřená a bála se komunikovat a spolupráce s ní byla velmi obtížná. Nyní je spolupráce, jak už jsem zmínila bezproblémová. Klientka mi důvěřuje a se vším se mi svěřuje, a proto nechci, aby se tento vztah pokazil. Na druhou stranu vím, že přijímat dary by se nemělo a hlavně bych nechtěla u klientky vyvolat nějaké plané naděje. „Často se stává, že se klienti upnou na sociálního pracovníka. I když mezi s sebou máme hezký vztah, pořád je to vztah na úrovni sociální pracovník – klientka. Proto se vždy snažím dar odmítnout, i když mi je paní líto. Pokaždé když dar odmítnu, je na ní vidět, že je z toho nešťastná. Ale musím ke všem klientům přistupovat stejně bez rozdílu.

No a ještě Vám mohu říci, že při mé práci mi vadí to, že se nemůžu klientům věnovat tak, jak by si přála, a to na úkor velkého množství klientů (momentálně jich mám 112), na úkor administrativních úkonů spojených s výplatou dávek hmotné nouze, to znamená, že každý měsíc musím přehodnotit 112 žádosti o příspěvek na živobytí a asi tak kolem 90 žádostí o doplatek na bydlení, s prací s informačním systémem a s vedením spisové dokumentace, které vnímám jako zatěžující a pro sociální práci není tolik prostoru. Na některé klienty bych potřebovala více času nebo častější konzultace, ale bohužel těch klientů je tolik, že to není v mých silách.

Řešíte tato dilemata sama, nebo s něčí pomocí?

Dilemata, která tato práce přináší, se většinou snažím řešit s kolegyněmi. Domnívám se, že je vždy dobré zjistit, jak na problém nahlíží někdo jiný, kdo třeba nezná situaci klienta tak dobře jako já, a rozhoduje se spíše na základě faktů. Někdy naopak zase může pomoci, když vím, že mi moje kolegyně (třeba i z jiných agend) mohou poskytnout nějaké další informace, protože klienta znají lépe nebo déle než já. To mi při rozhodování hodně pomáhá.

Co Vám při řešení dilemat nejvíce pomáhá?

Jak jsem již zmínila, hodně mi pomáhá právě možnost konzultovat svá rozhodnutí s kolegyněmi, sdílení informací, spolupráce při šetření v rodinách klientů, ze kterých si

člověk udělá lepší představu o skutečných poměrech žadatelů. Někdy mohou pomoci i konzultace s metodiky krajské pobočky. Konzultaci se zkušenými kolegy z praxe hodnotím jako nejpřínosnější. Ve složitějších případech rovněž využívám možnost prostudování nálezů nejvyššího soudu či ombudsmana v podobných případech.

Sociální pracovnice č. 2

Jaké dlouho vykonáváte pozici sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze?

Tuto pozici vykonávám 4,5 roků.

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Vystudovala jsem Jihočeskou univerzitu, Zdravotně sociální fakultu, bakalářské studium, obor Sociální práce ve veřejné správě.

Jste si vědom/a, že se při své práci setkáváte s dilematy?

Ano, jsem si vědoma. Při své práci se s dilematy setkávám s dilematy poměrně často.

Můžete uvést dilema/ta, se kterými jste se v průběhu své praxe setkal/a? Uveďte na příkladu.

Nejvíce dilemat řeším při rozhodování o dávkách mimořádné okamžité pomoci, zda jí přiznat nebo ne. Zejména pak, pokud je žadatelem o tuto dávku senior ve složité finanční situaci. V souvislosti s tímto případy mohu uvést příklad: Senior žádá o mimořádnou okamžitou pomoc („dále jen MOP“) – nemá dostatek financí na zakoupení uhlí pro zimní topnou sezónu. Žadatel, pan K., žije sám s manželkou, oba mají přiznaný starobní důchod. Přichází požádat o dávku MOP, protože nemají dostatek finančních prostředků na zakoupení uhlí. Při zpracování žádosti a při jednání s klientem zjišťuji, že manželé jsou v insolventci a celý jeden důchod jim odchází na účet insolvenčního správce. Příjem tedy mají, a protože správní orgán nepřihlíží k exekucím, nejsou dle zákona osobami v hmotné nouzi. V průběhu rozhovoru zjišťuji, že oba senioři celý život pracovali, ale podepsali ručení svému synovi, který nashromáždil obrovské dluhy. Tito senioři tedy přišli i o dům a nyní bydlí na vrátnici, kde je bez nároku na nájem nechal bydlet bývalý zaměstnavatel. Na veškeré životní potřeby mají

oba senioři dohromady 6.000,- Kč měsíčně. Informace ověřuji, zjišťuji, že jsou pravdivé a dále předávám klienta k řešení jeho sociální situace za pomoci sociální pracovnice obce, která zahajuje jednání s insolvenčním správcem ve věci ponechání nezabavitelné části důchodu oběma seniorům, tak aby se jejich finanční situace trochu zlepšila. V tomto případě jsem nakonec, po konzultaci s kolegyní a se sociální pracovnicí obce, využila správního uvážení a dávku MOP jsem žadateli přiznala.

Dále se při své práci setkávám s dilematy tehdy, když uvažuji o tom, zda dávku odejmout nebo neodejmout. Uvedu příklad, který jsem nedávno řešila. Matka samoživitelka se dvěma nezletilými dětmi. Ze začátku bylo vše v pořádku, pobírala dávky již několik let, ale při náhodném sociálním šetření jsem zjistila, že se v bytě nachází muž, který není uveden v žádostech o dávky hmotné nouze. Sousedí potvrdili, že muže stále potkávají a že jsou přesvědčeni, že v bytě žije. Klientka tuto skutečnost popírala a tvrdila, že muž chodí za dětmi pouze na návštěvy. Moje dilema bylo, zda mám dávku vyplácet i nadále, nebo odejmout, protože jde o tvrzení proti tvrzení. Při opakovaném sociálním šetření byl vždy v bytě přítomen muž a v ložnici byly jeho osobní věci a oblečení. Klientka ale stále pořád popírala, že by s ní muž sdílel společnou domácnost. Tato situace se mi vůbec nelíbila, protože cítím zodpovědnost za vyplácené dávky. Na druhou stranu tu byly nezaopatřené děti a tak tu vystálo dilemata, zda dávky odejmout nebo ne. Pač, kdybych jim dávky odejmula a muž by byl nezaměstnaný, hrozila by tady ztráta bydlení a také to, že by klientka neměla finanční prostředky za zajištění základních potravin pro své nezletilé děti. Proto jsem tuto situaci řešila se svými kolegyněmi a vedoucí a dospěli jsme k názoru, že klientku vyzveme k osobnímu jednání, aby muže zařadila do žádostí o dávky hmotné nouze a doložila jeho příjmy a majetky. Nakonec žadatelce dávky byly sankčně odejmuty z důvodu neuposlechnutí výzvy. Po obdržení rozhodnutí o odejmutí jsem čekala, že klientka přijde na úřad vyvádět a přinese odvolání, ale nakonec nepřišla. Bylo zřejmé, že bez dávek dokáže žít.

Pro mě je ještě dilematem to, že mám hodně klientů (momentálně 98) a nedokáži s každým pracovat, tak jak bych představovala. Na klienty není tolik času, kolik bych ho chtěla mít.“ Protože při každé návštěvě musím s klientem sepsat protokol, zadat do počítače a do spisu potřebné dokumenty, které klient doložil a které potřebuji na přehodnocení dávky. Do toho musím přijímat nové žádosti, dělat místní šetření k novým žádostem, poté dávku vyhodnotit, každý měsíc musím všem klientům vyplatit

dávky, do toho od prosince 2017 musí být část dávky příspěvek na živobytí vyplacena v poukázkách a ty poukázky musím vyplácet, takže mám na starost i pokladnu. Kolem pokladny je také spousta papírování. Často mám pocit, že jsem spíše administrativním pracovníkem než sociálním pracovníkem a na samotnou sociální práci s klientem nezbývá skoro žádný čas.

Řešíte tato dilemata sama, nebo s něčí pomocí?

Jak jsem uvedla před chvílí, při řešení situací, kdy si úplně nevím rady jak rozhodnout, využívám pomoci svých kolegyně a vedoucích. Je dobré se o dané věci promluvit s více lidmi, každý člověk má danou situaci jiný názor.

Co Vám při řešení dilemat nejvíce pomáhá?

Jak jsem již zmínila, využívám pomoci kolegyně.

Sociální pracovnice č. 3

Jaké dlouho vykonáváte pozici sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze? 1,5 rok

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Mé nejvyšší dosažené vzdělání je Bc. Studovala jsem Jihočeskou univerzitu, Zdravotně sociální fakultu, obor sociální práce ve veřejné správě.

Jste si vědom/a, že se při své práci setkáváte s dilematy?

Ano jsem.

Můžete uvést dilema/ta, se kterými jste se v průběhu své praxe setkal/a? Uveďte na příkladu

Sice na oddělení dávek hmotné nouze pracuji poměrně krátce, ale už jsem několik situací, kde jsem se měla rozhodnout, zažila. Uvedu Vám případ, který jsem řešila krátce po nástupu. Matka samoživitelka – žádala o zakoupení postelí pro své dvě dcery. Žadatelka, paní V., má 3 nezletilé děti, není na ně placeno výživné. Uvádí, že žije sama (otec dětí je t. č. ve výkonu trestu odnětí svobody). Žadatelka pobírá pouze sociální

dávky, nikdy nepracovala. Majetková a sociální situace rodiny není dobrá, ale při šetření v domácnosti žadatelky bylo patrné, že má schopnost obstarat si některé věci, na které by MOP pravděpodobně žádat nemohla (např. LCD televizi, počítač, koženou sedačku). Dále bylo při šetření zjištěno, že v dětském pokoji má jednu postel, na které spí nejstarší dcera. Dvě mladší dcery, na které MOP žádala, spí se žadatelkou v ložnici na manželské posteli. Dilema, které jsem řešila, bylo, zda zakoupit postele pro děti, které by je objektivně potřebovaly, i když vím, že kdyby matka vyvinula stejnou snahu, jako při obstarávání jiného vybavení domácnosti, pravděpodobně by je mohla sehnat i sama. Víم také, že žadatelka nikdy nepracovala a že je silná kuřačka, takže usuzuji, že kdyby nekouřila, mohla by postele pro děti zakoupit z ušetřených peněz. Nakonec tedy, po konzultaci s kolegyní, neshledám dostatečné důvody pro poskytnutí MOP (malé děti může prozatím spát v manželské posteli s matkou) a v odůvodnění jsem doporučila žadatelce využití možnosti přivýdělku pro zajištění finančních prostředků na zakoupení postelí pro děti.

Další dilema, které řeším u několika klientů je, zda má vůbec cenu pracovat na zlepšení jejich sociální a finanční situace, když vůbec nespolupracují a nemají zájem na svém rozvoji pracovat? Veškerou moji snahu o pomoc odmítají. Uvedu Vám příklad na jednom klientovi: Na sjednané schůzky chodí, jen proto, že musí. Je si dobře vědom, kdyby na schůzku nepřišel, mohl by přijít o dávky hmotné nouze. Snažím se ve spolupráci s kolegyní, která pracuje na oddělení zprostředkování zaměstnání klienta motivovat k hledání zaměstnání, já se ho dále snažím motivovat, aby si svůj život uspořádal a měl slušné bydlení, jelikož již dlouhodobě žije na ubytovně. Toto úsilí, je vždy beznadějně. Klient nemá absolutně žádný zájem na zlepšení své situace. Neustále tvrdí, že na ubytovně je spokojený, že si hledat jiné bydlení nechce, že si vystačí se sociálními dávkami, že pracovat nebude, a kdyby i chtěl tak ho stejně nikde nezaměstnají, jelikož má jen základní vzdělání a bohatý trestní rejstřík. To bohužel není pravda. Již několikrát dostal od kolegyně doporučenku, dokonce byl i přijat, ale do zaměstnání nenastoupil a raději donesl neschopenku, aby nebyl vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání a nepřišel o dávky hmotné nouze. U tohoto klienta tedy nemá cenu stanovovat nějaké dlouhodobé cíle, protože on má problém s dodržováním jakýkoliv pravidel a norem. Jak, už jsem uvedla na začátku, na schůzky chodí, jen, že musí. Když už mu zadám jednodušší úkol a seznámím ho s tím, co se stane, když ho nesplní, tak se klient snaží a většinou úkol splní. U jiných úkolů, které jsou třeba jen

navíc, ale nejsou povinné a nehrozí za něj žádné sankce, nesplní. A tak podobně to mám u několika dalších klientů.

Řešíte tato dilemata sama, nebo s něčí pomocí?

Sama moc ne, vždy požádám o konzultaci kolegyně. Oni mají více zkušenosti, klienty většinou znají, jelikož se na dávky hmotné nouze opakovaně vrací.

Co Vám při řešení dilemat nejvíce pomáhá?

Jak jsem uvedla, nejvíce mi pomáhají konzultace s kolegyněmi.

Sociální pracovnice č. 4

Jaké dlouho vykonáváte pozici sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze?

Dva roky.

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Jsem magistra. Studovala jsem Jihočeskou univerzitu, Teologickou fakultu, etiku v sociální práci.

Jste si vědom/a, že se při své práci setkáváte s dilematy?

Ano, určitě jsem. Asi jako každá pracovnice na tomto oddělení.

Můžete uvést dilema/ta, se kterými jste se v průběhu své praxe setkal/a? Uveďte na příkladu.

Dilematické situace, při své práci, řeším skoro každý den. Asi nejvíce je to u dávek mimořádné okamžité pomoci, kdy se musím rozhodnout, zda dávku přiznám nebo nepřiznám. U příspěvku na živobytí či u doplatku na bydlení jsem dilema řešila myslím jen parkrát. Zrovna nedávno jsem řešila situaci, kdy jeden ze členů početnější rodiny (rodina měla 8 členů) se chtěl v 18-ti letech od rodiny osamostatnit. Klučina si našel podnájem, ale neměl žádné příjmy, z kterých by hradil nájem a veškeré služby. Mě se osobně tato situace nelíbila, „protože můj osobní názor je, že člověk by se měl osamostatnit a najít si bydlení, až když příjmy“. Přesto jsem zvážila všechny okolnosti,

například bytovou situaci této početnější rodiny, která nebyla příliš ideální. Navíc si klient našel práci a do budoucna existoval předpoklad, že se o sebe po první výplatě postará sám. Rozhodla jsem se tedy klientovi dávky přiznat, „ať mu ze začátku nezpůsobuju zbytečné problémy“. Cítila jsem, že pokud klientovi dávky nepřiznám, přijde o bydlení, které si našel, možná také o novou práci a neosamostatní se. Uvědomuji si také zodpovědnost za vyplácené peníze, že „se jedná o státní, takže člověk nechce zbytečně pomáhat někde, kde to není až tak úplně žádoucí“.

Často také řeším, zda dávky odejmout nebo ne. Na dávkách jsem měla úplnou rodinu, které byl vyplácen doplatek na bydlení do bytu, na který měly platnou nájemní smlouvu a kde řádně hradily náklady na bydlení. Bylo však podezření, že byt ve skutečnosti neužívají a žijí jinde, ale pořád tvrdili, že byt užívají. I sousedé potvrdili, že už je dlouho neviděli. Až nastal den, kdy jsem po rodině žádala vyúčtování za služby za uplynulý rok. Vyúčtování ukázalo, že spotřeba vody a energií je v podstatě nulová a neodpovídá běžné spotřebě rodiny. Dilema nastalo až tehdy, když jsem se rozhodovala, zda mám dávku odejmout nebo ne, když mají platnou nájemní smlouvu a zda mám či nemám vyčíslit přeplatek za celý rok, kdy jsme dávku vypláceli. Chtít přeplatek, nebo nechtít přeplatek, když se nám nepodařilo prokázat od prvního dne, že byt neužívají, protože před přiznáním dávky proběhlo neohlášené šetření v místě a vše bylo v pořádku. Zde se domnívám, že se opět svým způsobem objevuje zodpovědnost za peníze, které podle všeho byly vypláceny neprávem, neboť byt ve skutečnosti rodina k bydlení nevyužívala. Nakonec byla dávka rodině odejmuta a přeplatek na dávce vyčíslen nebyl. U tohoto případu jsem cítila obavu, jak to přijme klientka, s čím přijde, jestli se odvolá, nebo jestli přijde na mě řvát, budu se s ní muset dohadovat? Vždy panuje taková obava, co přinese, to moje rozhodnutí.

Řešíte tato dilemata sama, nebo s něčí pomocí?

Dilemata, která tato práce přináší, se většinou snažím řešit s kolegyněmi.

Co Vám při řešení dilemat nejvíce pomáhá?

Jak jsem již zmínila, hodně mi pomáhá právě možnost konzultovat svá rozhodnutí s kolegyněmi a sdílení informací. Párkrát jsem využila i konzultace s metodiky krajské pobočky.

Sociální pracovnice č. 5

Jaké dlouho vykonáváte pozici sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze?

Dva roky

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Zatím jsem Bc. Vystudovala jsem obor sociální a charitativní práce na Teologické fakultě v Českých Budějovicích. Nyní studuji v Českých Budějovicích zdravotně sociální fakultu, obor Rehabilitační a psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory.

Jste si vědom/a, že se při své práci setkáváte s dilematy?

Ano, jsem.

Můžete uvést dilema/ta, se kterými jste se v průběhu své praxe setkal/a? Uveďte na příkladu.

Ano, příklad mohu uvést. Jednalo se o přiznání či nepřiznání MOP. Váhala jsem tím, zda přiznat dávku na zakoupení pračky pro početnější rodinu, manželé a čtyři nezletilé děti. „Ze začátku jsem žádost přiznat nechtěla, potom jsem šla do jejich domácnosti na šetření, a když jsem viděla, jak tato rodina žije, žádná pračka, v koupelně veliká hromada prádla, vše musela klientka prát v ruce, tak mě celá jejich situace nalomila, že bych jí to i přiznala“. Jenže bytová situace této rodiny byla velmi nejistá a hrozilo stěhování, neplatily nájem a majitelka jim odmítla prodloužit nájemní smlouvu. Po zvážení těchto skutečností jsem žádost o pračku nepřiznala. Rozhodnutí pro mě nebylo lehké, neboť si uvědomuji, že pokud bych dávku přiznala, ulehčila bych žadatelce situaci, ale na druhou stranu, tady hrozilo stěhování rodiny do azylového domu, kde je pračka k dispozici. V tomto případě nemělo mé rozhodnutí fatální dopad, neboť se nakonec rodina přestěhovala do azylového domu.

Dále vnímám jako dilema, to že na nás sociální pracovnice připadá docela dost klientů a chtěla bych mít větší časový prostor pro každého klienta, to znamená posílit personálně, protože se špatně s klientem pracuje, když potřebujeme řešit něco složitého nebo prostě s klientem jen pracovat na zlepšení jeho situace, když ve frontě na chodbě

stojí dalších pět klientů a neustále klepají na dveře. Toto dilema si myslím trápí většinu sociálních pracovníků na tomto oddělení.

Řešíte tato dilemata sama, nebo s něčí pomocí?

Většinou se je snažím řešit sama, jelikož vím, že kolegyně mají své práce dost. Ale pokud se jedná o složitější situace, vždy se poradím s vedoucí nebo s kolegyněmi. Vždy je lepší slyšet na danou situaci více názorů.

Co Vám při řešení dilemat nejvíce pomáhá?

Nejvíce mi pomáhá, když danou situaci proberu buď s vedoucí, nebo s kolegyněmi, které podobné situace již neřešili.

Sociální pracovníce č. 6

Jaké dlouho vykonáváte pozici sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze?

Skoro 4 roky.

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Vystudovala jsem Masarykovu univerzitu v Brně, magisterské studium, obor sociální práce.

Jste si vědom/a, že se při své práci setkáváte s dilematy?

Ano, jsem.

Můžete uvést dilema/ta, se kterými jste se v průběhu své praxe setkal/a? Uveďte na příkladu.

Ano, s dilematy se setkávám velmi často, hlavně u mopek, kdy se rozhoduji zda přiznám nebo nepřiznám dávku např. na nákup pračky či lednice. Občas se objeví i dilema u základních dávek a to u příspěvku na živobytí a u doplatku na bydlení. Uvedu příklad, který jsem nedávno řešila. Jednalo se o rodinu, manželé se třemi společnými dětmi, kteří se přistěhovali z jiného města, a dávky hmotné nouze jim byly na jiném pracovišti ÚP ČR odejmuty z důvodu neuposlechnutí výzvy. Na našem pracovišti si

podali nové žádosti. Tato rodina by nárok na dávky měla, ale jelikož na předchozím pracovišti jim byly dávky sankčně odejmuty, nárok nemají. U této rodiny, šlo dát správním uvážení – tolerance sankčního odejmutí dávky na základě špatné finanční a sociální situace. Na základě zjištěných informací od kolegyně z předchozího pracoviště, kdy uvedla, že tato rodina dokázala žít bez dávek hmotné nouze dva měsíce, určitě to dokáží i po dobu plynutí sankce. Na základě všech zjištěných informací, jsem se rozhodla dávku nepřiznat a do dnešního dne, i když jim sankce dávno uplynula, si nové žádosti nepodali.

Taky mám pocit, že na oddělení hmotné nouze je stále víc administrativních kroků, děláme věci, kterou jsou podle mě zbytečné a zatěžující a nemá to fakt žádný efekt. Vše mi přijde čím dál víc složitější. Časový prostor pro administrativní záležitosti ubírá prostor, který by mohl být využit např. pro sociální šetření s klienty. Třeba papírování je šílené. Zdržujeme se tím, že je potřeba mít dokonalé spisy. Když přijde kontrola z kraje, je největší problém, když chybí na spise či na nějakém dokumentu spisová značka či číslo jednacím ale to, že ti klienti jsou vypláceni tak, jak mají, to už se tu poslední dobou nějak ztrácí. Poslední dobou asi řešíme víc úpravu spisů a kontrolu vedení než to, co vyplácíme a komu vyplácíme a jak s klienty pracujeme.

Řešíte tato dilemata sama, nebo s něčí pomocí?

Určitě vždy s něčí pomocí, podle mě je to lepší. Služebně starší kolegyně mají více zkušeností a mohou mít na situaci jiný názor a poskytnout mi cenné rady a informace.

Co Vám při řešení dilemat nejvíce pomáhá?

Jak jsem již zmínila, hodně mi pomáhají konzultace s kolegyněmi. Někdy mohou pomoci i konzultace s metodiky krajské pobočky.

Abstrakt

CIHLOVÁ, M. *Dilemata sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze. Rozbor dilemat z hlediska vybraných etických teorií.* České Budějovice 2018. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce D. Urban.

Klíčová slova: dávky hmotné nouze, sociální práce, sociální pracovník, etické teorie: deontologie, utilitarismus, etika péče.

Diplomová práce je zaměřena na dilemata sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze. Cílem této práce bylo zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají a následně dvě vybraná dilemata podrobit analýze prostřednictvím etických teorií.

Práce je rozdělena do pěti kapitol, kdy první tři jsou zaměřeny především na teoretické uvedení do tématu. První kapitola popisuje působnost, organizační strukturu Úřadu práce ČR, systém pomoci v hmotné nouzi a dávky, kterými je řešen stav hmotné nouze občanů. Druhá kapitola je zaměřena na sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze a na sociální práci s klienty v hmotné nouzi. Ve třetí kapitole popisují etiku a etické aspekty sociální práce. Čtvrtá a pátá kapitola jsou pro tuto práci stěžejní. Ve čtvrté kapitole jsou uvedeny a popsány konkrétní dilemata, se kterými se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze setkávají. Poslední pátá kapitola obsahuje popis vybraných etických teorií a dvě mnou vybraná dilemata, která jsou rozebrána z hlediska vybraných etických teorií, a to deontologie, utilitarismu a etiky péče.

Abstract

The dilemma of social workers at the Labor Office of the Czech Republic, at the department of benefits of material emergency. Analysis of dilemmas in terms of selected ethical theories.

Key words: benefits of material need, social work, social worker, ethical theories: deontology, utilitarianism, ethics of care.

The diploma thesis is focused on the dilemmas of social workers at the Labor Office of the Czech Republic, at the department of benefits of material emergency. The aim of this work was to find out with what dilemmas the social workers at the Czech Labor Office, the department of physical expectations meet, and then to analyze two selected dilemmas through ethical theories.

The thesis is divided into five chapters, the first three are focused on the theoretical introduction to the topic. The first chapter describes the scope, organizational structure of the Labor Office of the Czech Republic, the system of assistance in material need and benefits, which resolve the state of material need of the citizens. The second chapter is aimed at a social worker in the separation of the benefits of material need and social work with clients in material need. In the third chapter I describe ethics and ethical aspects of social work. The fourth and fifth chapters are crucial for this work. The fourth chapter describes and describes specific dilemmas encountered by social workers at the Labor Office of the Czech Republic in the department of subjects of material Need. The last fifth chapter contains a description of the selected ethical theory and two of my chosen dilemmas, which are analyzed in terms of selected ethical theories, namely deontology, utilitarianism and ethics of care.