

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra sociální a charitativní práce

Diplomová práce

ETICKÁ DILEMATA U SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PŘI PRÁCI U OSOB BEZ
PŘÍSTŘEŠÍ

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

Autor práce: Bc. Nicola Burešová, DiS.

Forma studia: kombinovaná

Ročník: druhý

2023

Prohlášení

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

V Českých Budějovicích, dne 11. března 2023

.....

Nicola Burešová

Poděkování

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

Obsah

ÚVOD	6
1 METODIKA PRÁCE	9
2 BEZDOMOVECTVÍ.....	12
2.1 Znaky bezdomovectví.....	12
2.2 Věk v otázce bezdomovectví.....	17
2.3 Pohled společnosti na bezdomovce	19
2.4 Sociální práce v kontextu bezdomovectví	20
3 STŘEDISKO KŘESŤANSKÉ POMOCI PLZEŇ	22
3.1 Střediska.....	22
3.2 Sociální rehabilitace jako služba	23
4 DRUHY POMOCI V SOCIÁLNÍ REHABILITACI	27
4.1 Bydlení.....	27
4.2 Hygienický servis	28
4.3 Pomoc při hledání práce.....	29
4.4 Projekt „Čistá práce“	30
4.5 Pomoc s dluhy	31
4.6 Řešení zdravotních problémů.....	32
4.7 Vyřízení osobních dokumentů, případná asistence	32
5 ETIKA	34
5.1 Etika sociální práce.....	34
5.2 Postavení etiky v profesi sociální práce.....	36
5.3 Důležitost vlivu hodnot při výkonu sociální práce.....	39
5.4 Etický kodex – význam pro sociální práci	43
6 ETICKÁ DILEMATA A PROBLÉMY.....	46

6.1 Jak zvládat dilematické situace v přímé práci s klientem.....	48
6.2 Dilemata sociálních pracovníků při práci u osob bez přístřeší v zařízení sociální rehabilitace	51
6.2.1 Volit ke klientům individuální nebo obecný přístup?.....	51
6.2.2 Pomáhat, nebo kontrolovat?	52
6.2.3 Dodržování mlčenlivosti, nebo poskytnout příslušné informace o klientovi?	54
6.2.4 Nastavení hranic	55
6.2.5 Vydat či nevydat klientovi materiální/potravinovou pomoc?	56
6.2.6 Ukončit klientovi smlouvu nebo ponechat?	57
7 ETICKÉ TEORIE	58
7.1 Deontologie	59
7.2 Utilitarismus	64
8 ROZBOR DILEMATU POMOCÍ ETICKÝCH TEORIÍ	67
8.1 Popis etického dilematu	67
8.2 Rozbor podle deontologie	72
8.3 Rozbor podle utilitarismu.....	78
8.4 Výstup rozborů.....	81
9 DISKUSE.....	83
ZÁVĚR	89
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	93
PŘÍLOHY	99
ABSTRAKT.....	100
ABSTRACT.....	101

ÚVOD

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

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

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

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

¹ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 15.

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

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

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

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

² Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*, s. 184-186.

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

1 METODIKA PRÁCE

Než dojde k prezentování výsledků, které byly získány pomocí rozhovorů, které poskytly pracovnice sociální rehabilitace a následně byly reflektovány pomocí vybraných etických teorií, tak je nejprve vhodné se seznámit s tématy, která se týkají sociální práce v sociální rehabilitaci a také využití etiky v sociální práci, která byla využita pro získání hlubšího náhledu sloužícího k porozumění tématu dané práce.

Sonda, která byla provedena, je pojata jako případová studie, jejíž smysl spočívá v celkovém porozumění případu odehrávajícího se v přirozeném prostředí. Případem myslíme například osobu, skupinu osob, různé procesy či instituce aj. V souvislosti s případem máme na mysli integrovaný systém, celkový popis vztahů, a proto se veškeré výsledky ze všech metod, které byly použity, interpretují společně.³ Ke zjištění potřebných informací byl použit kvalitativní výzkum, který byl uskutečněn za pomoci metody, která se nazývá hloubkové polostrukturované rozhovory. „*Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a prezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.*“⁴ Kvalitativní výzkum s sebou přináší i stinné stránky jako například zobecnění výsledků, časovou náročnost analýzy a sběru dat aj. Přesto byl tento výzkum zvolen z toho, že došlo k detailnějšímu popisu a k lepšímu pochopení případů, které se odehrávaly v přirozeném prostředí.⁵

Než došlo k realizaci polostrukturovaného hloubkového rozhovoru, výzkumník si připravil seznam otázek, které nemusely být kladeny v přesném pořadí, ve kterém byly napsány.⁶ V tom spočívá výhoda metody, kdy se výzkumník může odchýlit od pořadí otázek, které má připravené. Může tedy flexibilně reagovat na informace, které získá a v danou chvíli je považuje za důležité.⁷ K rozhovoru bylo připraveno devět otázek, které čtenář nalezne v závěrečné části diplomové práce (viz Příloha I). Pracovníci měli

³ Srov. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 106.

⁴ ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 17.

⁵ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, s. 49.

⁶ Srov. tamtéž, s. 148.

⁷ Srov. COHEN, D., CRABTREE, B., *Qualitative Research Guidelines Project* (online).

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

Rozhovory, které jsem si za souhlasu respondentů mohla nahrát, jsem následně přepsala v plném znění do textové podoby. Díky tomu, že došlo k přesnému přepisu informací, mohl být výzkum s úspěchem uskutečněn. Tato technika je velmi přesná a díky ní může výzkumník použít původní data bez rizika, že by bylo doplněno něco, co v rozhovoru nezaznělo.⁸ Abych mohla data zpracovat, využila jsem otevřené kódování. Po velmi pečlivém přepisu nahrávky jsem si vytvořila tabulky s přepsanými rozhovory pro otevřené kódování, které odhalily témata nebo nové myšlenky a na téma mohlo být nahlíženo v plné celistvosti. Tabulky tvořily dva sloupce, kde v pravém byl přepsaný text a levý sloupec posloužil ke kódování dat. Rozhovory, které byly přepsány, se dle významového celku rozdělí na jednotky a následně je ke každé jednotce přidělen jeden nebo více kódů, které danou jednotku identifikují a odlišují jí zároveň od ostatních.⁹ K provedení analýzy kvalitativních dat byla vybrána technika *vyložení karet*, jejíž podstata spočívá v tom, že dojde k převyprávění a popisu obsahu, co dílčí kategorie kódů zaznamenávají.¹⁰ V rámci příprav došlo nejprve ke shromáždění vhodné literatury a zdrojů, k výběru pojmů sloužících k popisu dané problematiky, sestavení metodiky, sondy, přípravy struktury rozhovorů a k formulaci otázek. Během

⁸ Srov. ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 43.

⁹ Srov. tamtéž, s. 212.

¹⁰ Srov. tamtéž, s. 226.

prosine 2022 došlo k uskutečnění rozhovorů s vhodnými respondenty a následující dva měsíce probíhalo vyhodnocení výsledků.

2 BEZDOMOVECTVÍ

V této kapitole bych ráda stručně popsala fenomén bezdomovectví, protože se v lidské společnosti objevuje v každé zemi a v každé době. Lze jej vnímat jako určité selhání chování jedince, který není schopen či ochoten akceptovat společenská pravidla a požadavky, které jsou na něj kladeny. Lze jej též chápat jako svobodnou volbu se s těmito společenskými normami neztotožňovat a žít tedy na okraji společnosti, která nejen v současné době jako jedinou správnou prezentuje cestu úspěchu, zdravého životního stylu a perfektní vizáže.¹¹ „Hlavní charakteristikou bezdomovectví je absence domova, soukromého teritoria, které má svou formální i emocionální složku. Bývá s ním spojen i nedostatek stabilních vztahů s blízkými lidmi, bezpečí a jistoty, které zázemí domova spoluvytvářejí. Domov představuje stabilní zázemí. Je ústředním aspektem života každého jedince, může se jím definovat, je součástí jeho identity a poskytuje mu pocit zakotvení i sounáležitosti.“¹² S pojmem bezdomovectví se spojují psychosociální bariéry, které brání bezdomovcům v jejich reintegraci. Mezi nejvíce zmiňované okruhy problémů patří nezaměstnanost, závislost na drogách či alkoholu, rozpad rodinných vztahů a následná sociální izolace, propuštění z ústavu nebo z vězení, duševní a psychické problémy, zhoršená zdravotní a sociální situace. Tyto zmíněné okruhy mohou být v konečném důsledku, jak primárními, tak sekundárními či terciárními problémy. Pracovníci v sociálních službách se opakovaně snaží tyto problémy osobám bez přístřeší připomínat, aby je přiměli k jejich řešení, a jsou hlavními předměty jejich diskuse.¹³

2.1 Znaky bezdomovectví

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

¹¹ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 12.

¹² VÁGNEROVÁ, M., MAREK, J., CSÉMY, L. *Bezdomovectví ve středním věku*, s. 7.

¹³ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 21.

ubytování v azylových domech, případně noclehárnách.¹⁴ Druhou skupinu bezdomovců nazývá jako latentní. Jedná o bezdomovce, kteří nemají trvalou střechu nad hlavou, často střídají místo svého pobytu a nedochází u nich k využití veřejných či charitativních služeb. Nejčastěji pobývají ve squatech, sklepích, opuštěných automobilech, kontejnerech aj.¹⁵ Ve třetí skupině nalezneme bezdomovce, kteří jsou zatím v potencionální fázi bezdomovectví. V praxi to tedy znamená, že tyto osoby žijí v těžkých životních podmínkách, mají rodinné problémy nebo osobní těžkosti, o kterých převážně úřady neví. Tito lidé jsou často ohrožení ztrátou bydlení z nedostatku finančních příjmů. Je ale možno sem také zahrnout osoby, které jsou propuštěny z různých ústavů, výkonu trestu, případně dětského domova.¹⁶

Život na ulici je velmi komplikovaný. Udržet si čisté oblečení a dodržovat pravidelnou hygienu není jednoduché. Neznamena to ale, že osoba žijící na ulici nemůže vypadat dobře, naopak – někteří velmi dbají na to, aby nebyl na první pohled znát jejich sociální status. Proto mohou bezdomovci využít různé organizace, kde jim je umožněno použití sprchy, výměna prádla a vyprání stávajícího oblečení. Někteří mají také tuto možnost u známých, případně využívají veřejné sprchy, kde pro ně bývá velkou nevýhodou jejich zpoplatnění. Překážkou samozřejmě je, pokud trpí fobií, která jim znemožňuje sprchu použít. Jedná se převážně o psychiatrické pacienty, případně o osoby závislé na návykových látkách. Tento stav bývá způsoben klaustrofobickými úzkostnými stavy, které mohou vznikat v důsledku pobytu v léčebně, kde docházelo k nedobrovolné hygieně. Špatná případně žádná hygiena způsobuje předsudky ze strany jak veřejnosti, tak institucí.¹⁷ Zdroj obživy je nejčastějším problémem, který řeší osoby žijící každý den na ulici. Pomoc jim může být poskytnuta různými charitativními organizacemi, ale na druhé straně mnoho potřebných věcí mohou nalézt v odpadcích nebo vyřazeném zboží z obchodů. Mohou ale také žebrot, krást, případně si získat odměnu za sexuální nebo jiné služby.¹⁸ Žebrání je považováno z ekonomického hlediska za jistý druh služby, ve které je žebrák sám sobě zaměstnavatelem. Jejich práce trvá tak dlouho, dokud nezískají potřebnou finanční částku. Jiní zase získávají potřebné dovednosti

¹⁴ Srov. HRADECKÝ, I., HRADECKÁ V. *Bezdomovství – Extrémní vyloučení*, s. 28.

¹⁵ Srov. tamtéž, s. 33.

¹⁶ Srov. tamtéž, s. 36.

¹⁷ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních služeb*, s. 130.

¹⁸ Srov. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J., *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*, s. 75

od zkušenějších kolegů, kteří jsou na ulici delší dobu (například tak, že je tito učí vybírat popelnice). Podstata spočívá v překonání prvotního studu, než sáhnou poprvé do popelnice. Poté už jen zjišťují, kde a v kterou denní dobu je nejlepší popelnice navštěvovat. Většina bezdomovců má svůj „rajón“, který pravidelně obchází.¹⁹ Popelnice ovšem neobchází pouze bezdomovci, ale také ekologičtí aktivisté, kteří tímto způsobem protestují proti nadměrnému plýtvání. Drží se totiž životní filozofie, která říká, že nadměrná spotřeba nejrůznějších výrobků vede ke zbytečnému plýtvání a přebytky by měly být společností spotřebovány. Mezi bezdomovci jsou také jedinci, kteří se živí sběrem surovin jako je papír, kovy apod. Díky tomu si vydělávají na nezbytné věci, které momentálně potřebují, aniž by museli vybírat právě kontejnery, krást a dělat jiné věci, které nejsou v souladu s jejich životním přesvědčením. Překážkou může být, pokud se ve sběrně druhotných surovin nejsou schopni prokázat dokladem totožnosti.²⁰ *„Provozovatel zařízení ke sběru nebo výkupu odpadů provádějící sběr nebo výkup odpadů stanovených prováděcím právním předpisem je povinen při odběru nebo výkupu těchto odpadů vést evidenci osob, od kterých odpady odebral nebo vykoupil; k plnění této povinnosti je oprávněn vyžadovat k nahlédnutí jejich osobní průkazy totožnosti. Bez ověření totožnosti tento odpad neodebere ani nevykoupí. „²¹*

Bydlení patří k základním předpokladům toho, aby byl člověk přijat do společnosti. Tento standard se ovšem v průběhu let mění a mezi námi se stále nachází lidé, kteří nemají podmínky k důstojnému životu. Obecně má člověk směrem ke společnosti jisté povinnosti, musí dodržovat zákony, ale zároveň má práva, která jsou vymahatelná. Osoba žijící na ulici některé povinnosti, práva i role ztrácí vzhledem ke své situaci a tím dochází k jistému úpadku.²² Standardní bydlení tedy je základním lidským právem.²³ Bezdomovci však neví, kde se svých práv dožadovat, případně pokud ano, nejeví o ně zájem, protože s nimi přichází i povinnosti. Nelze tedy specifikovat, zda někteří z nich žijí na ulici dobrovolně či nikoliv. Jsou součástí společnosti a nemělo by docházet k jejich diskriminaci. Mnoho z nich utíká před institucemi, které jim chtějí pomoci zvládnout jejich nelehkou situaci. Dochází

¹⁹ Srov. ŠILHAVÁ, D. *Are Prague Beggars like New York Cabbies?*, s. 15

²⁰ Srov. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J., *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*, s. 74.

²¹ Zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech [online].

²² Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*, s. 23.

²³ Srov. HAYCOCK, K. *Shelter*, s. 15.

zde ke vzniku propasti mezi bydlíci a nebydlíci, ale nabízí se otázka, kdo tuto propast prohlubuje, zda bezdomovci nebo většinová společnost. V situaci bezdomovce dochází ke ztrátě soukromí i ke ztrátě uspokojení základních potřeb – to pak znemožňuje udržet si jistý standard života a ze začarovaného kruhu není snadné vykročit. Lidé žijící na okraji společnosti pak inklinují k většímu riziku vedoucímu k sociální patologii a izolaci od společnosti.²⁴

Hovoříme-li o trávení volného času, musíme si uvědomit, že poměrně velká část bezdomovců má téměř veškerý čas volný. Lidé žijící na ulici vyplňují svůj volný čas popíjením levného alkoholu, kouřením cigaret ubalených z nedopalků, které sebrali například na chodníku. Někteří pravidelně nebo aspoň občas navštěvují sociální zařízení, která jsou pro ně určená. Volnočasové aktivity, které jsou organizované pro bezdomovce, nemají příliš úspěch, pokud na nich není zajištěno bezplatné občerstvení.²⁵ Pokud člověk skončí na ulici, musí se vypořádat s jistými pocity vedoucími k sociální izolaci (osamělosti), a se ztrátou svého soukromí. Takovému člověku chybí opora, rodina, přátelé, a nakonec existuje na okraji společnosti. Počátky pobytu na ulici bývají velmi stresující, zejména první noc. Jedinec neví, co dělat, nikoho nezná, ani organizace, které by mu mohly pomoci. Dochází tedy k tomu, že na stres reaguje konzumací alkoholu či drog, které mu pomáhají svým způsobem překonat těžké životní nesnáze. Je též potřeba zapadnout do stávající komunity bezdomovců, která má jistá pravidla a hierarchii.²⁶

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

²⁴ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 25.

²⁵ Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*, s. 84.

²⁶ Srov. HOTOVCOVÁ, L., STRNAD, A., MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 41.

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

Významnou výhodou pro lidi bez domova by měla být evidence (registrace) na úřadě práce, což je vzhledem k jejich životní situaci velmi důležité. Úřad práce zpracovává koncepci vývoje zaměstnanosti ve svém územním obvodu. Na úřadě práce dochází k registraci uchazečů o zaměstnání, dále tento úřad rozhoduje o přiznání podpor v nezaměstnanosti, jejich pozastavení i odejmutí. Dále umožňuje poskytnutí podpory na zřízení pracovních míst, pomáhá při volbě budoucího povolání, při výběru vzdělávacího zařízení, organizuje rozličné rekvalifikační kurzy a analyzuje celkový vývoj na trhu práce. Jeho pozornost je též věnována více ohroženým skupinám, jako jsou například mladiství, absolventi škol, občané se změněnou pracovní schopností a v neposlední řadě osoby, kterým hrozí sociální vyloučení.²⁷ Dávky v nezaměstnanosti jsou nastaveny tak, že jen málokterý bezdomovec na ně dosáhne. Obecně systém, kterým je o ně možno žádat, je pro samotné žadatele natolik složitý, že to raději vzdají. Mají malou motivaci, případně je částka tak malá, že nepokryje jejich náklady potřebné na existenci. Většina bezdomovců má také dluhy, které jim jsou strhávány z platu, důchodu, ale také z dávek vyplácených úřadem práce. Často si ani nechtějí připustit, že by situaci nezvládli vyřešit sami. V daný moment nejsou schopni přemýšlet ani o své blízké, natož pak vzdálené budoucnosti, kdy jednou budou žádat o důchod, který je pak vypočítáván na základě délky aktivního pracovního života. Bezdomovci obecně nemají kladný přístup k úřadům, přičemž mají problém i s takovou elementární záležitostí, jako je vystát si frontu. Raději celý den stráví v pro ně určené sociální službě, která se o ně postará. V případě, že se bezdomovec na úřad dostaví, mívá zcela zkreslené představy o tom, co mu může být poskytnuto. V případě nesplnění povinností ze strany bezdomovce mu není dávka vyplacena, a on má pocit, že stát ho okradl jak o peníze,

²⁷ Srov. MATOUŠEK, O., Slovník sociální práce, s. 93.

tak o jeho čas. Pokud jsou bezdomovci přiznány dávky, tak je většinou využívá celá skupina lidí, ve které žije, a tyto dávky jsou utráceny za naprosto zbytečné věci a nejsou tedy použity na ty účely, kterým měly původně sloužit.²⁸

Osoby žijící na ulici jsou vystaveny neustálému stresu, různým rizikům, která mají negativní dopad na psychiku, ale i na jejich celkovou zdravotní stránku. Bezdomovectví jako takové vede k sociálnímu vyloučení a zároveň ke společenské stigmatizaci.²⁹ K bezdomovectví jako takovému vede mnoho různých cest, na kterých se podílí hned několik faktorů. Často je spojeno s nadměrným užíváním alkoholu případně návykových látek.³⁰ To sebou přináší i mnoho zdravotních komplikací, kde dominují psychická onemocnění. Tito lidé potřebují lékařskou péči, ale jelikož jsou velmi problematictí, už jen tím, že nemají potřebné zdravotní pojištění, osobní doklady či trvalé bydliště, často se setkávají s odmítáním a jsou tedy odříznuti od lékařské péče. Tu po čase zcela přestanou vyhledávat, protože mají pocit, že to stejně nemá význam. Pracovníci se snaží na klienty apelovat, aby své zdraví řešili, že je velmi důležité – o to víc, když žijí na ulici v nevyhovujících podmínkách. Lékařští odborníci, kteří spolupracují s pacienty z řad lidí bez domova, uvádějí, že často trpí chronickými onemocněními, ale i velmi vážnými poruchami, které jsou způsobeny špatnou stravou, klimatickými podmínkami, nedostatečnou nebo žádnou hygienou. Za velký problém lékaři též považují nedostatečnou zdravotní dokumentaci. Často se těchto pacientům straní i z toho důvodu, že odhání a odpuzují „standardní“ pacienty, kteří k lékaři docházejí pravidelně. V nemocnicích v případě hospitalizace argumentují tím, že k hospitalizaci není žádný pádný důvod a dané osobě stačí domácí léčení. Ale i sami lékaři vědí, že v jejich situaci to není možné.³¹

2.2 Věk v otázce bezdomovectví

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

²⁸ Srov. HOTOVCOVÁ, L., STRNAD, A., MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 133.

²⁹ Srov. VÁGNEROVÁ, M., MAREK, J., CSĚMY, L. *Bezdomovectví ve středním věku – příčiny, souvislosti a perspektivy*, s. 92.

³⁰ Srov. tamtéž, s. 164–177.

³¹ Srov. HOTOVCOVÁ, L., STRNAD, A., MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 47.

dle věku považují osobně za důležité, protože často se i ve své profesi setkávám s tím, že přístup k mladému bezdomovci je jiný než k bezdomovci, který je již seniorem. Problém často právě nastává i při řešení etických dilemat či etických problémů, protože mladí bezdomovci mohou se svou situací ještě něco dělat, ale ti staří už změny vedoucí k lepšímu životu téměř nejsou schopni. „*Ke generalizovanému selhání v podobě bezdomovectví dochází v průběhu života a v různém věku. Geneze bezdomovectví je jiná u mladých, jiná u dospělých a jiná u nejstarších bezdomovců. Rozdíly můžeme vidět také ve způsobech vyrovnávání se s krizí v závislosti na vývojovém stupni, ve kterém se jedinec dostane na ulici. Rovněž na ulici se projevují generační rozdíly v míře schopnosti a způsobu, jak se o sebe postarat.*“³²

Mladí bezdomovci do 26 let jsou často jedinci, kteří nevyhledávají typické služby pro bezdomovce, ale volí služby pro drogově závislé. Důležitá je pro ně orientace na skupinu svých vrstevníků. Jejich nejzásadnější životní hodnotou je svoboda. Snaží se hledat vlastní já, rozvíjet se a poznávat svět kolem sebe. Mladá generace dnešní doby směřuje k hédonismu, tedy ke snaze užívat si život, vyhýbat se stavu nudy a ztrátě smyslu života. Dochází díky tomu k posílení vlastní autonomie, konzumaci různých požitků, ale také zároveň k odmítání dlouhodobých závazků.³³ Bezdomovci v produktivním věku se hůře adaptují na život na ulici, dochází u nich ke ztrátě nejen fyzického zázemí, ale také ke společenskému úpadku. Dochází k varovným signálům, které oni sami v daný moment nepokládají za důležité. Převážně se jedná o rozpad rodiny, ztrátu zaměstnání a alkoholismus. Objevuje se u nich vztek, lítost a zároveň vina a stud. Celkově se špatně adaptují na danou situaci – život je pro ně velmi náročný v mnoha směrech. U těchto bezdomovců je potřeba především najít novou motivaci.³⁴ Senior jako bezdomovec pak vzbuzuje poněkud jiné pocity. „*Stát, který se umí postarat o své důchodce, patří mezi dobře fungující. Člověk důchodového věku spící na ulici vyvolává soucit a poukazuje na chybu sociálního systému.*“³⁵

³² Srov. MAREK, J., STRNAD, A. HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 92.

³³ Srov. tamtéž, s. 92.

³⁴ Srov. tamtéž, s. 96.

³⁵ Srov. tamtéž, s. 99.

2.3 Pohled společnosti na bezdomovce

S bezdomovci se setkáváme dnes a denně. Potkáváme zástupce jak ženského, tak mužského bezdomovectví. Mnozí z nás tyto jedince odsuzují, aniž by se hlouběji zamysleli nad jejich životy. Většina lidí je hází do jednoho pytle. Naše společnost převážně hledí na muže, kteří jsou jako bezdomovci více znatelní a téměř svou životní situaci neskrývají. Na druhé straně stojí naopak ženy, které o sebe obvykle více dbají a snaží se nedávat příliš najevo svůj sociální status.³⁶

V naší společnosti je toto téma řešené téměř denně – mnozí lidé by nejraději bezdomovectví jako takové zcela vymýtili. Nikdo z nás se celkem pochopitelně nechce dívat na opilé bezdomovce, kteří se povalují uprostřed města, městských parků, případně na jiných viditelných místech, kde popíjejí alkohol nebo se chovají agresivně k ostatním. Nemůžeme o každém bezdomovci říci, že je zcela neškodný a nekonfliktní, ale na druhé straně nelze všechny dávat do jednoho (opačného) pytle. S bezdomovectvím se potýká většina zemí světa a naše společnost není žádnou výjimkou. Tato problematika u nás začala být intenzivněji řešena po politických, společenských a ekonomických změnách na počátku devadesátých let minulého století (přechod na tržní hospodářství po pádu komunistického režimu). Obecně je tento fenomén společností podceňován, upozadřován, a lidé si na něj utváří zkreslený a neúplný pohled. Společnost na tyto jedince nahlíží jako na sociální skupinu, která si tuto cestu vybrala dobrovolně a zcela jim vyhovuje, což se nedá říct u všech jedinců. Jedná se o uměle vytvořenou fantazii lidí, kteří se snaží jistým způsobem ospravedlnit svůj názor a zůstat dále nečinní ve vztahu k nim. Díky tomu, že veřejnost takto bezdomovce vnímá, dochází k jejich stigmatizaci. Bezdomovci jsou díky tomuto stigma často demotivováni cokoliv vytvářet a vrátit se tak zpět do společnosti. Bojí se z její strany nepřijetí. Pokud se nad tím člověk zamyslí, je snadné utvářet si svůj pohled na svět bez dalších souvislostí. Je potřeba vzít v úvahu, že nikdy nevíme, kdy my sami se můžeme ocitnout v těžké životní situaci, ve které se budeme cítit velmi zranitelní a můžeme se dostat do stejného bodu, jako zmiňované osoby bez přístřeší.³⁷ Ke vzniku bezdomovectví u každého člověka mohou

³⁶ Srov. HETMÁNKOVÁ, R. *Zpátky ze dna. Zaostřeno na ženy* [online].

³⁷ Srov. FORMÁNEK, V., CSÖLLÉOVÁ, E., JAMBORA, J. *Bezdomovcem snadno a rychle*, s. 7-12.

vést jiné příčiny. To, co nemusí být závažnou příčinou pro jednoho jedince, druhého může ovlivnit, a nakonec i zničit. Bylo provedeno mnoho výzkumů, kde byla zachycena široká škála faktorů, která může být pro vznik bezdomovectví velmi riziková. Jedná se o nejčastější příčiny jako je chudoba, ztráta zaměstnání, špatné rodinné vazby, delikventní chování, zkušenosti z pobytu ve vězení, dluhy, zdravotní problémy, závislosti na drogách či alkoholu a v neposlední řadě psychické potíže. Každý jedinec může být ohrožen hned několika příčinami. Často se hovoří i o tom, že k bezdomovectví může vést jistá (zvenčí těžko pochopitelná) hrdost, která jedinci nedovoluje ustoupit. Je přece lepší jít na ulici než někoho o něco prosit nebo někoho požádat o pomoc.³⁸

2.4 Sociální práce v kontextu bezdomovectví

V České republice byla definována sociální práce jako společenskovední disciplína, ale i oblast praktických činností, kde cílem je odhalení, vysvětlení, zmírnění a řešení vzniklých sociálních problémů. Sociální práce by se měla opírat o rámec společenské solidarity a o ideál naplnění individuálního lidského potenciálu, který má každý jedinec. Sociální pracovníci tedy pomáhají nejen jednotlivcům, ale i rodinám, skupinám nebo komunitám, aby dosáhly nebo jim byly navráceny způsobilosti k sociálnímu uplatnění. Součástí toho je také pomoci najít vhodné, přiměřené a příznivé sociální podmínky.³⁹ Sociální fungování je součástí konceptu, který vysvětluje podstatu celé sociální práce. Člověk se nachází v sociálním prostředí, a právě toto prostředí na něj klade určité požadavky, na které daný člověk zvládá či nezvládá reagovat. V případě, kdy člověk nezvládá reagovat na určité požadavky, které jsou na něj vyvíjeny z prostředí, tak by měla nastoupit jistá intervence sociální práce bez ohledu na to, zda jsou požadavky prostředí přiměřené, nebo již přesahují kapacitu toho, co jedinec zvládá.⁴⁰ Bezdomovectví je příklad toho, kdy sociální fungování člověka selhává. Vymezit pojem bezdomovectví jako takový není vůbec jednoduché, protože neexistuje žádná správná varianta definování tohoto společenského problému.⁴¹ Na bezdomovectví je tedy potřeba nahlížet jako na jistý problém, který je doprovázen mnoha faktory, které se podílejí na jeho vzniku. Je mnoho autorů, kteří tento pojem

³⁸ Srov. KLIMENT, P., DOČEKAL, V. *Pohled na bezdomovství v České republice*, s. 38–49.

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

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

⁴¹ Srov. HRADECKÝ, I. et al. *Definice a typologie bezdomovectví*, s. 33.

definovali, ale jejich definice se liší a nejsou jednotné. Bezdomovectví lze chápat jako jistý projev sociální nerovnosti, který vzniká na základě vzniklé nepříznivé sociální situace, kdy jedinec nemá dostatečné kompetence.⁴² U jedince dochází k jejich ztrátě nebo oslabení, z důvodu vysokého věku, nežádoucího zdravotního stavu a podobně, což může vést k jistým nesrovnalostem ve společnosti, ve které žijí. Mezi příčiny často patří také nevyhovující sociální prostředí, ohrožení občanských práv a v neposlední řadě nebezpečí vzniklé trestnou činností jiné osoby. Komplexní řešení by mělo podpořit začlenění do společnosti a určitou ochranu, aby nedocházelo k sociálnímu vyloučení.⁴³

⁴² Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*, s 338.

⁴³ Srov. MPSV. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, [online].

3 STŘEDISKO KŘESŤANSKÉ POMOCI PLZEŇ

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

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

3.1 Střediska

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

⁴⁴ Středisko křesťanské pomoci Plzeň, [online].

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

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

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

3.2 Sociální rehabilitace jako služba

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

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

⁴⁶ Srov. tamtéž, s. 166.

⁴⁷ Srov. tamtéž, s. 183.

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

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

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

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

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

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

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

se při své práci řídí Standardy kvality sociálních služeb, Etickým kodexem sociálního pracovníka, Listinou základních práv a svobod a vnitřními pravidly služby, která zároveň obsahují pracovní postupy. Na tvorbě metodických materiálů se podílejí pracovníci.⁵² Individuální přístup ke klientům je zajištěn jejich klíčovými pracovníky a tvorbou, co nejpřesněji stanoveného individuálního plánu práce s konkrétním klientem. Tento plán se každé 3 měsíce vyhodnocuje a pracuje se na jeho aktualizaci, dle potřeby plnění. Každý klient má přiděleného svého klíčového pracovníka, kterého v průběhu spolupráce ovšem může změnit.⁵³ Služba Sociální rehabilitace se nachází v takových místech, aby se klienti neostýchali do služby docházet, je velmi dobře přístupná v dosahu městské hromadné dopravy případně v blízkosti vlakového nádraží, kde se nachází mnoho osob, které potřebují naši pomoc.⁵⁴ Ve sklepních prostorech se nachází již výše zmiňovaný Hygienický servis, kde mohou klienti služby využít sprchu a vyprat si své prádlo. Sprcha je jim umožněna denně, a vyprání prádla si objednávají prostřednictvím čekacího pořadníku. V mezipatře, kde mají pracovníci kancelář, mohou následně využít kontaktní místnost, kde mají k dispozici PC s internetem, případně další společenskou místnost sloužící na individuální konzultace a aktivizační činnosti, které probíhají za přítomnosti pracovníků.⁵⁵

Jak je úspěšná práce s klienty v sociální rehabilitaci, se odvíjí od metod sociální práce s touto cílovou skupinou. Pokud si toto zařízení stanoví za cíl, že klientům zprostředkuje vyhovující bydlení, dočasné zaměstnání, bude se snažit díky spolupráci eliminovat problémy, které způsobují rizika vedoucí k sociálnímu vyloučení. Sociální rehabilitace je tedy soubor specifických činností, které by měly vést k samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti našich klientů. Zároveň by se během jejich výskytu ve službě měly rozvíjet specifické schopnosti a dovednosti, posilovat vzniklé návyky a nacvičovat výkon běžných věcí, které jsou důležité pro samostatný život.

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

- a) Návik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

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

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

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

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

- c) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d) Pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁵⁶ Klient, který projde službou sociální rehabilitace, by měl být natolik samostatný a měl by mít osvojené takové dovednosti a návyky, že pokud se nalezne, již se v opakující situaci měl by jí umět vyřešit sám, bez toho, aby službu opět vyhledal. Takových jedinců je ale skutečně jen hrstka. Z vlastních zkušeností lidé pracující v sociálních službách předpokládají návrat klienta zpět.⁵⁷

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

⁵⁷ Srov. tamtéž, [online].

4 DRUHY POMOCI V SOCIÁLNÍ REHABILITACI

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

4.1 Bydlení

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

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

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

4.2 Hygienický servis

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

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

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

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

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

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

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

4.3 Pomoc při hledání práce

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

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

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

⁶⁴ Srov. tamtéž, s. 21.

⁶⁵ Srov. MAREK, J, STRNAD, A., HOTOVCOVÁ L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*, s. 21-24.

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

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

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

4.4 Projekt „Čistá práce“

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

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

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

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

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

4.5 Pomoc s dluhy

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

⁶⁹ Interní materiály k dotaci ze služby sociální rehabilitace.

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

4.6 Řešení zdravotních problémů

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

4.7 Vyřízení osobních dokumentů, případná asistence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5 ETIKA

Než přistoupíme k tomu, jak se dá využít etika v sociální práci, a rozebereme si konkrétní etická dilemata či etické problémy ve službě sociální rehabilitace, tak je zcela žádoucí vysvětlit si některé pojmy z oblasti etiky jako takové, abychom se lépe ponořili do dané problematiky. Následně bude etika přiblížena v kontextu sociální práce. Vyjmenuji zde a popíši etická dilemata. V neposlední řadě také nebude chybět představení několika způsobů, jak zvládat jednotlivé situace v přímé práci s klientem. V závěru následně vysvětlím, jak mohou různé etické teorie být užitečné sociálnímu pracovníkovi při řešení dilematických situací či etických problémů, které jsou součástí nejen mé práce.

5.1 Etika sociální práce

Jak píše Oldřich Matoušek ve své knize *Metody a řízení sociální práce* etika sociální práce představuje soubor mravních zásad, které by měl každý sociální pracovník při své práci dodržet.⁷⁵ V západních zemích se pravidla dodržují pomocí standardů, které schvalují profesní komory nebo jiné národní asociace sociálních pracovníků. Pravidla stanovují vhodný způsob určitého profesionálního chování. Klient má právo na sebeurčení, ochranu na své soukromí, přístup ke svým záznamům, přístup k potřebným službám.

Etika pochází z řeckého slova *étos*, které se dá také přeložit jako zvyk, mrav, obyčej nebo charakter.⁷⁶ Existují i další autoři, kteří hovoří také o jiných významech pro toto slovo. Například může jít o pojmy či předklady jako je bydliště, obydlí, zvyklost, mrav, morálka, ale také přesvědčení, jednání nebo charakter. Významy slova jsou spojena s různými stupni vývoje v lidské společnosti během života. Zmiňované slovo bydliště a obydlí jsou původním významem slova *étos*. Vychází ze vztahu lidí, kteří sdílí život na místě, které je pro ně společné. Od počátku našich dějin víme, že jedna osoba byla odkázána na druhou. Mravní principy, *étos* nebo morálka se koncentrují pouze na potřebné a účinné normy chování, které se více přiklánějí k objektivním potřebám v životním procesu uvnitř společenství, než na subjektivní potřebu daného

⁷⁵ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody řízení a sociální práce*, s. 22.

⁷⁶ Srov. tamtéž, s. 22.

jedince. Předtím než se mravní principy, kategorie, hodnoty a normy staly předmětem filozofického pozorování, tak hrály etické problémy významnou roli v lidském myšlení a jejich životě, protože se dotýkaly veškerých vztahů a lidské činnosti.⁷⁷ Vymežit etiku není zcela tak jednoduché, jak se na první pohled může zdát. Neexistuje totiž jen jedna definice, která by etiku určovala. V literatuře se často setkáváme s vymezením etiky jako filozofické disciplíny, kde hlavním předmětem zkoumání je morálka, morálně relevantní chování a normy. „*Etika je filozofickou vědou o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit společné a obecné základy, na nichž morálka (předmět morálky) stojí.*“⁷⁸ Různé definice mohou zahrnovat i určité etické předporozumění, se kterým se setkáváme v naší běžné komunikaci. Můžeme používat slova jako je dobré či špatné, spravedlivé či nespravedlivé aj. V mnoha případech dokážeme bez větších obtíží určit, kdy tato slova mají nebo nemají morální význam, co je a není vhodné. Všeobecné předporozumění by všem lidem mělo být dostupné nebo se to alespoň předpokládá.⁷⁹ Zde můžeme zmínit definici, která etiku vnímá jako: „*nauku, učení, spisy o lidském jednání z hlediska společenské nebo individuální přijatelnosti nebo z hlediska správnosti, které odráží všeobecné etické předporozumění.*“⁸⁰

V případě, že je etika vědou o morálce, která zkoumá každodenní životní situace jedince, který je označen za společenskou bytost, tak původem a podstatou morálního vědomí a jednání, tak je patrné, že etiku lze považovat také za praktickou filozofii.⁸¹ Etiku tedy lze chápat jako nauku o morálce, která se snaží vysvětlit ve spolupráci s jinými vědeckými disciplínami, jako je například biologie, psychologie aj. mravní skutečnosti, které jsou součástí společnosti. Na etiku také můžeme nahlížet jako na vědu, která teoreticky a kriticko-normativně určuje, co je a není mravně správné. Podstatou je zkoumání a fungování morálního vědomí a jednání.⁸² Je zcela nemožné se vyhnout morálním (etickým) otázkám, jelikož žijeme s druhými lidmi, a denně se dostáváme do situace, kdy se rozmýšlíme, jak se k nim budeme chovat. Rozhodnutí, která děláme, spadají do oblasti morálky, protože mají dopad i na druhé jedince.

⁷⁷ Srov. SEMRÁDAOVÁ, I. *Etika. Přehled etických teorií*, s. 7.

⁷⁸ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 97.

⁷⁹ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 13.

⁸⁰ FISCHER, O.; MILFAITH, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 12.

⁸¹ MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

⁸² Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMAN, R., *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 17.

I když se za cíl považuje dosáhnout dobrého jednání, tak neexistuje konečné a platné řešení dilematických situací. Pro etické otázky platí, že jsou podmíněny svobodným rozhodováním.⁸³

V knize *Úvod do etiky* zastává Anzenbacher názor, že se etika „*nikdy neomezovala jen na to, aby definovala dobro pouze jako to, co je subjektivně shodné se svědomím. Ve všech dobách usilovala o takové poznání, co je mravně správné a různých oblastech praxe, snažila se toto správně uplatnit sociálně jako normu, získat tomu přijetí ve svědomí lidí.*“⁸⁴

S etikou je také úzce spojována morálka. Morálka by měla udržet společnost pohromadě a v harmonii a etika by měla řešit samotnou podstatu a původ pravidel. Chybou některých autorů bývá, že snaží morálku ztotožnit s etikou.⁸⁵ Morálku lze chápat následovně: „*Morálka představuje pravidla lidského chování a jednání a odpovídá pravidlům a hodnotám, k nimž je jedinec vázán osobně, zatímco etika odpovídá pravidlům a hodnotám obecně, veřejně uznávaným.*“⁸⁶

5.2 Postavení etiky v profesi sociální práce

Proto, aby byla sociální práce jakožto pomáhající profese dobře vykonávaná, měly by být dodržovány a respektovány určité etické zásady.⁸⁷ „*Etika prostupuje celou sociální oblastí včetně toho, co se jeví jako technické nebo právní. Ve vztahu ke klientovi je totiž sociální pracovník tím mocnějším a tuto svoji moc, danou profesí, uplatňuje vzhledem ke klientovi. Např. z rozhodování o udělení dávek státní sociální podpory nevymizí etický obsah ani tehdy, když jde o technicky proveditelný i právně jasný případ. Jde o to, že sociální pracovník má moc rozhodovat a druhých.*“⁸⁸ Etika by v kontextu sociální práce měla předpokládat, že dokáže analyzovat vzniklé problematické situace a vynášet etické a hodnotové soudy nad jednáním, které máme v plánu uskutečnit nebo jsme jej dávno uskutečnili. Sociálnímu pracovníkovi je díky etice umožněna lepší orientace v situacích, ve kterých má dělat rozhodnutí a spadají do okruhu etických

⁸³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 12.

⁸⁴ ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 105.

⁸⁵ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

⁸⁶ KUTNOHORSKÁ, J. CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 20.

⁸⁷ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 171.

⁸⁸ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 15.

problémů či dilemat.⁸⁹ Sociální pracovník je často postaven do velmi nevýhodné situace, kdy je po něm požadováno, aby byl schopen se rychle a správně v daný moment rozhodnout. Při řešení problémů je na něj kladen zároveň požadavek na to, aby při řešení problému uplatnil osobní nasazení, emocionální nestrannost, praktické a teoretické znalosti, ale aby také nezapomněl dodržet etiku. Profesionál není ten, kdo získal vzdělání k sociální práci, ale také ten, kdo umí využít poznatky, kdo posiluje znalosti v oblasti poskytování služeb klientům a ten který dokáže při tom držet nastavené hodnoty a řídí se etickým kodexem.⁹⁰

V etickém kodexu jsou formulovány etické zásady a normy, které ovšem nezaručují mravní jednání sociálního pracovníka. Ale mohou být pro pracovníka impulzem k tomu, aby začal více do hloubky o jistých záležitostech přemýšlet, mohl se s nimi ztotožňovat, zvnitřňovat si je a jednat s nimi zároveň v souladu, který bude v souladu i s jeho svědomím. Po celou dobu výkonu své práce by měl pravidelně pracovník rozvíjet své schopnosti a měl by mít v souladu také své morální a právní vědomí. Důležitou roli také hraje to, aby si v průběhu své vykonávané práce dobře osvojil profesionální morálku v celém jejím rozsahu. Aby k tomu mohlo dojít, tak by měl pracovník poznat a uznat jisté mravní ideje a normy, v kterých jsou tyto hodnoty obsaženy. Předpokládá se, že bude rozvíjet také mravní city a schopnosti, které vstupují do mezilidských vztahů. Na bázi jmenovaných hodnot a praktického jednání se postupně mění na životní realitu.⁹¹ K nejlepšímu uvědomění jistých etických aspektů dochází při výkonu vlastní práce, kde se velmi často objevují volby a rozhodování člověka již v konkrétních situacích než to, že je člověk slyší pouze v rámci profesionální přípravy na svou profesi. Často jaký vztah máme k sobě samému, tak takový vztah máme ke klientovi. Pracovník prožívá v rámci spolupráce s klientem to, že se v situaci nachází osobně, nemůže tedy dát stranou to, co prožívá. Je postaven do situace, kdy musí také volit mezi možnostmi, což nemusí být vždy zcela jednoduché a jednoznačné. Dle jeho slov tedy říci: *„Jaké vztahy máme k sobě, takové vztahy máme ke klientům. Profesionální pomoc je zvláštní situací. Pracovník je v ní osobně, nemůže odložit své prožívání, a přitom se soustavně rozhoduje a musí volit mezi možnostmi. Protože to jediné,*

⁸⁹ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 23.

⁹⁰ Srov. MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T., *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 84.

⁹¹ Srov. MÁTEL, A. et al. *Etika sociálnej práce*, s. 18.

co skutečně může definovat, tedy určit, je on sám, stává se etika jeho práce nesmírně důležitým momentem.“⁹² Sociální pracovník by měl ovládat profesionální jednání, které je složeno ze dvou složek. V první složce hovoříme o profesní etice. Často může být vyjádřena jako formální kodex a jako neformální porozumění. Pokud jsou obě tyto složky v souladu, tak se jedná o ideální stav. Ve druhé složce je profesní praxe.⁹³ K profesní etice můžeme například zařadit reflexe norem a morálního jednání konkrétní profese. Profesní etika hraje význam v tom, jak by správně měl fungovat sociální pracovník, aby u něj nedošlo k selhání. Okruhy, které řadíme k profesní etické, mají své charakteristiky, kterými se vyznačují.

U každého jedince by mělo dojít k zajištění dobrého života, kde se lidem dostává dostatečná podpora v jejich spokojenosti, jistý blahobyt, ale také jsou uspokojeny jejich základní potřeby sloužící důstojnému životu. Potřeby jsou brány relativně, protože je potřeba brát na zřetel kulturní prostředí, osobnost jedince, proměnlivost potřeb dle aktuální situace aj. Klient si často neví rady s tím, jak si pomoci sám, a právě od toho je tady pracovník, který mu je nápomocen v tom, co je pro něj žádoucí a dobré. Ukazuje mu směr, který vede k jeho spokojenému životu. Důležitou roli ve spolupráci pracovníka a klienta hraje to, jak pracovník s klientem jedná. Nezbytnou součástí spolupráce je dodržet i to, že pracovník respektuje klientovo rozhodnutí.⁹⁴ Vždy by ke všem klientům měl mít pracovník rovnocenný přístup, nesmí u nikoho docházet k diskriminaci a řešení situace by mělo být, pokud možno, univerzální. Pracovník řeší věci, ke kterým má oprávnění směrem k profesním a morálním hodnotám.⁹⁵ Etika jako taková se snaží vysvětlit různá hlediska a principy, která vedou člověka k tomu, aby jednal v souladu se svými životními hodnotami.

⁹² ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat* s. 113.

⁹³ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 88.

⁹⁴ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 88.

⁹⁵ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 23

5.3 Důležitost vlivu hodnot při výkonu sociální práce

Sociální pracovník se vždy přiklání k takovému řešení, které závisí na hodnotách nejen uznávané profese, ale také na žebříčku osobních hodnot pracovníka. Je tedy potřeba se u pojmu hodnota zastavit a seznámit se s ní ve spojitosti s výkonem sociální práce. Důležité je zmínit, že každý obor na pojem hodnota nahlíží zcela jinak. V obecné rovině chápeme pojem hodnota jako něco, co je důležité a významné, jen pro každého zcela odlišným způsobem. Každý jedinec má své hodnoty nastaveny jinak. Na hodnoty můžeme také nahlížet jako na normativní standardy, které jsou důležité při našem rozhodování, když potřebujeme zvolit při jednání jen jednu možnost.⁹⁶

Hodnoty jako takové jsou pro výkon sociální práce nezbytné z několika důvodů. Určují nejen povahu sociální práce, ale také povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy a také většinovou společností. Dále u sociálního pracovníka ovlivňují to, jakou metodu práce zvolí a jsou rozhodující také při řešení etických dilemat či problémů.⁹⁷ „V sociální práci jsou hodnoty důležité z několika důvodů. 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.“⁹⁸

To, jak člověk jedná je posuzováno z hledisek morálního významu. Jedná se tedy o to, co je dobré či špatné, příjemné či nepříjemné atp. Aby si člověk mohl uvědomit určité mravní hodnoty, tak by měl disponovat jistým hodnotovým citem, díky němuž dochází k upřednostnění jednoho způsobu jednání před jiným. Díky tomu dochází k tvorbě hierarchie hodnot.⁹⁹ V neposlední řadě je potřeba zmínit a zaměřit se na profesní hodnoty a principy, které tvoří dobrou sociální práci. Koncem 50. let došlo ke koncipování sedmi principů, které mají do dnešního dne velký vliv a jsou často zmiňovány a připomínány. Původně je nezamýšlel jako etické principy, ale jako principy,

⁹⁶ Srov. tamtéž, s. 49.

⁹⁷ Srov. tamtéž, s. 50

⁹⁸ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 49.

⁹⁹ Srov. GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 8.

kteřé by měly být významné pro práci s jednotlivcem.¹⁰⁰ Každý klient je jedinečná a výjimečná osobnost, která je neopakovatelná.

- Sociální pracovník by měl být empatický a měl by umět se vcítit do klientovo situace a pocitů, které prožívá.
- Sociální pracovník by měl na klienta nahlížet na takového, jakým je, neměl by ho měnit. Naopak by se měl zaměřit na jeho silné nebo slabé stránky. Měl by pracovat na zvýšení jeho sebehodnocení a také by se měl snažit o to, aby zůstala zachována jeho důstojnost, která je pro klienty klíčová.
- Sociální pracovník nemá právo klienta hodnotit ani moralizovat. Nesoudí ho tedy ani za to, co udělal nebo za to, jak se rozhodl.
- Klient se může svobodně rozhodnout, a sociální pracovník klientovo rozhodnutí respektuje, i když s ním nemusí souhlasit. Toto jeho právo může být limitováno úrovní klientovy schopnosti se rozhodovat v souladu s právními předpisy.
- Sociální pracovník seznamuje klienta s tím, že zachovává mlčenlivost a informace, které mu klient sdělí, jsou v bezpečí. Zároveň díky tomuto se prohlubuje důvěra mezi klientem a pracovníkem, díky čemuž práce může být mnohem efektivnější a přínosnější.¹⁰¹

Poněkud odlišný přístup volí Clark, který základní hodnoty předkládá zcela jinak než výše zmiňovaný Biestek. Clark považuje za základní hodnoty jedinečnost a hodnotu každého člověka, svobodu a spravedlnost ve společnosti, ve které žijeme. Z uvedených hodnot následně vytvořil pravidla pro praxi, která je úzce spojena se základními pilíři profese včetně etického kodexu, jenž je nedílnou součástí sociální práce.¹⁰²

- Sociální pracovník by měl svého klienta respektovat a mít k němu úctu. Každý jedinec je výjimečný, což znamená, že by se měly cenit jeho hodnoty, bez toho aniž by se hledělo na to, jaké je rasy, etnicity, jaký má věk, pohlaví, sexualitu a jiné další aspekty jeho osobnosti.
- Důležitost hraje upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost pracovníka směrem ke klientovi.

¹⁰⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 49.

¹⁰¹ Srov. tamtéž, s. 49.

¹⁰² Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 39.

- Pracovník by měl být vzdělaný, mít dovednosti a přehled v tom, jakou vykonává práci. Neměl by se nad klienta povyšovat, a naopak by měl být brán zřetel na to, že klient je vůči pracovníkovi ve slabší pozici, tudíž není tolik informovaný, nemá znalosti a dovednosti, aby si dokázal pomoci sám, a proto vyhledal vhodnou službu, která mu bude nápomocná řešit jeho životní situaci a vzniklé nesnáze.
- Pracovník by měl být nejen vůči sobě, ale i klientovi pečlivý a ochotný mu pomoci.
- Při příchodu klienta do služby není vždy zaručeno, že mu pracovník dokáže pomoci jeho situaci vyřešit. Pracovník by se i přesto měl seznamovat s výsledky různých výzkumů, vyhledávat nové a efektivnější metody práce a aplikovat je do situace, kterou řeší s klientem. Za pomoci pracovníka by mělo dojít k tomu, že klient bude zmocněn natolik, že svou situaci bude schopen řešit převážně sám pouze s malou pomocí nebo podporou.
- Pracovník by měl zasahovat do klientových osobních vztahů pouze v případě, pokud je to legitimní.
- Mezi sociálními pracovníky dochází ke spolupráci napříč organizací, v ideálním případě všichni též spolupracují s organizacemi poskytujícími návaznou péči, a které mohou klientovi pomoci v řešení jeho situace.
- Sociální pracovníci mají vůči klientovi tedy určitou odpovědnost.
- To, jakou má organizace nebo pracovníci pověst se odvíjí od toho, jak vysoce se udržují kvality služeb.¹⁰³

Základní hodnoty těchto profesí obsahují také etické kodexy. V roce 1995 byl v České republice vydán Etický kodex sociálních pracovníků, který vydala Společnost sociálních pracovníků. Důraz je zde kladen nejen na to, že má plnit úlohu detailního průvodce, ale také nabízet obecné principy lidského jednání v etických situacích. Zároveň reguluje zachování profesního chování pracovníků a chrání klientovo práva, aby nedošlo k jejich zneužití úřední mocí nebo nebyla zanedbaná péče, na kterou má klient nárok.¹⁰⁴

Pokud se pracovník dostane do situace, kdy musí čelit řešení etických dilemat a problémů, vystavuje se jistému napětí, kdy dochází ke střetu rovin hodnot, které

¹⁰³ Srov. CLARK, CH.L. *Social Work Ethics: politics, Principles and Practice*, s. 49-62.

¹⁰⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 65-71.

v konkrétním problému jsou. Většinou se jedná o rovinu osobní, profesní, legislativní, rovinu společenských hodnot, ale také hodnot konkrétní organizace. U pracovníka v první řadě hrají roli osobní hodnoty, které nastavují směr k vyřešení etického dilematu či problému, tak jak by ho řešil pracovník sám za sebe. Jde o intuitivní jednání, které je založeno na základě osobních zkušeností konkrétního pracovníka. Na osobní hodnoty pak navazují ty společenské, které se do nich promítají. Můžeme je tedy spatřit v individuálním jednání s klientem, legislativě, úmluvách, profesních kodexech, ale také v jistých strategiích práce, které má každá organizace nastavené individuálně. Systém hodnot je také vytvářen legislativními pravidly, která jsou uvedena v psaném zákoně. Jakmile pak legislativa vstupuje do řešení etického dilematu, může dojít k tomu, že konkrétní situace není vyřešena zcela optimálně. Pokud mluvíme o profesních hodnotách, tak ty nejsou právně vymahatelné. Slouží k ochraně klienta a sociálního pracovníka, protože vytváří právě jisté hranice v jejich vztahu. Bývají převážně nepsané, případně mohou být obsaženy v profesních a etických kodexech, které v konkrétní profesi určují, jaký je vztah ke klientovi, kolegovi v oboru případně společnosti. Často se v organizacích setkáváme s tím, že mají nastavené hodnoty nebo strategie, kterými se daná organizace vymezuje. Kvůli tomu, že mají obsáhlý systém profesních hodnot a dochází k jistému posílení efektivity při výkonu práce. Každý pracovník by tedy měl jednat v souladu se specifickými hodnotami, které organizace má a přebírat zodpovědnost za to jakým způsobem se prezentuje a jedná. Sociální pracovník se ve své profesi setkává i s dalšími hodnotami, které mohou být v různých rovinách.¹⁰⁵

V rovinách různých hodnot, které se týkají sociální práce, dochází nejčastěji ke střetu hodnot osobních a profesních, které spolu nejsou v souladu. Střet je tedy mezi tím, čím žije sociální pracovník v soukromém životě, a na druhé straně, co zastává jako pracovník v dané profesi. Ze strany pracovníka dochází k analyzování hodnot jako takových, a následně se snaží rozhodnout tak, aby to byl následně schopen odůvodnit.¹⁰⁶

¹⁰⁵ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 65-68.

¹⁰⁶ Srov. FISCHER, O. et al. *Etika a lidská práva*, s. 19.

5.4 Etický kodex – význam pro sociální práci

Jedná se o zcela nezbytný nástroj, kterým by měl disponovat sociální pracovník při řešení etických dilemat a který poskytuje pracovníkovi podporu.¹⁰⁷ Etický kodex obsahuje základní hodnoty, kterých by se každý sociální pracovník měl držet. Kodex, ale také zachycuje poslání profese, zabezpečení vedení, tvoří inspiraci členům profese, profesní identitu, kterou udržuje a rozvíjí, zdůrazňuje jistý status profese, hodnotí profesi, ale také v neposlední řadě chrání klienty před tím, aby nedocházelo k jejich zneužití úřední mocí a také aby nebyla zanedbaná jejich péče, na kterou mají nárok.¹⁰⁸ „*Etické kodexy poskytují mimo jiné i souhrnná poučení v oblasti etických dilemat a chrání profesi před vnějším usměrňováním. Nejde tedy jen o ochranu klientů a vedení profesionálů, ale i ochranu profese samotné – a její autonomie.*“¹⁰⁹

V kodexech také nalezneme souhrnná poučení, která se týkají etických dilemat. Poučení chrání pracovníky před vnějším usměrňováním. Chrání tedy nejen klienta a vedení, ale také profesi a její autonomii.¹¹⁰ Kodexy vydávají profesní asociace. Mezinárodní federace sociálních pracovníků vznikla v Mnichově okolo roku 1956. Deklarace etických zásad byla přijata v roce 1994 a vyšla z etického kodexu, který přijala Mezinárodní federace sociálních pracovníků v roce 1976. V roce 1990 v České republice byla založena Společnost sociálních pracovníků, a pět let poté vydala svůj etický kodex.¹¹¹ V Etickém kodexu v České republice ještě došlo k průběžné úpravě a v platnost byl uveden v poslední verzi v roce 2006 poté, co byl schválen Společností sociálních pracovníků. Podle etického kodexu má každý právo na seberealizaci. Zdůrazňuje jedinečnost a výjimečnost každého člověka, je založen na hodnotě lidských práv a sociální spravedlnosti, která je důležitou podmínkou k důstojnému životu. Každý klient je veden pracovníkem k tomu, aby se naučil pracovat se svou zodpovědností, jak k sobě samému, tak ke společnosti, ve které žije. V dokumentu jsou obsaženy etické zásady, pravidla chování pracovníka ve vztahu ke klientovi, ke kolegům, zaměstnavateli, povolání, odbornosti, ale také společnosti. V samotném závěru tohoto zmiňovaného dokumentu jsou vyjmenovány eticky problémové okruhy a postupy řešení při vzniku

¹⁰⁷ Srov. Kolektiv autorů. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce* [online].

¹⁰⁸ Srov. GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 84.

¹⁰⁹ FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 84.

¹¹⁰ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 84.

¹¹¹ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 41.

dilemat.¹¹² S postupem času můžeme sledovat různé změny v kodexu, a proto pravidla nejsou koherentní, co se formy a obsahu týče. Kodexy mohou obsahovat poslání, prohlášení týkající se osobnosti profesionála a hodnot jeho profese, etické zásady a pravidla, zásady profesní praxe a její pravidla, podle kterých se řídí. V naší společnosti se nachází mnoho autorů, kteří jsou zastánci toho, aby se Etický kodex aktualizoval a více rozpracoval a byl tak efektivnější. V případě, že by opravdu došlo k jeho aktualizaci a většímu rozpracování, tak je velký důraz kladen na odpovědnost sociálních pracovníků, která vede k větší péči o ně samotné, což není směřováno pouze k seberozvoji a vzdělání, ale i k jejich odpočinku a regeneraci, který je nezbytně nutný k tomu, aby pracovník předešel syndromu vyhoření, ale naopak odváděl kvalitní a dobrou práci. Dále by také mohl Etický kodex deklarovat určitou odpovědnost za spolupráci s ostatními službami, za kvalitní posuzování situací, ve kterých se klient nachází, za situační přístup vhodný k řešení nepříznivé sociální situace, za partnerský přístup ve spolupráci s klientem, ale zároveň také za odpovědnost, která bude zaměřena směrem ke klientovi.¹¹³

Etický kodex neposkytuje tedy přesný návod na řešení vzniklých situací, jak jednat případně, jak rozhodnout, ale nabádá sociálního pracovníka k tomu, aby také použil vlastní rozum a vycházel ze svého vlastního úsudku a uměl si poradit. Neexistuje pouze jedna námitka k Etickému kodexu, ale je jich několik. Hovoří se o tom, že není konzistentní, etické principy neplynou z etických teorií a pravidla jednání zase z etických principů. V kodexech je také zcela evidentní, že etika je dána profesionálům někým z vnějšku i přestože sociální pracovníci do ní dávají své subjektivní hodnoty. Kritika v tomto směru poukazuje, že etické principy nelze stanovit pouze nějakou dohodou autorit. Dochází také ke zpochybnění, zda mezi profesionály a veřejností lze dosáhnout konsenzu, tak jak předpokládají kodexy. Mezi námitky patří i to, že kodexy jsou vytvářeny pouze pro jednu konkrétní profesi, ale sociální práce vyžaduje čím dál více multidisciplinární spolupráci.¹¹⁴

Při tvorbě kodexů bylo stanoveno devět zásad, které tvoří sociální práci. Jde o nezávislost, kdy cíl sociální práce je založen na zplnomocnění klientů, aby byli schopni řídit a zodpovídat za svůj život. Svoboda od represe a podřadnost životních

¹¹² Srov. Společnost sociálních pracovníků ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online].

¹¹³ Srov. Kolektiv autorů. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce* [online].

¹¹⁴ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 84.

podmínek, které se snaží sociální práce naplnit tím, že podporuje rovnoprávnost a solidaritu lidí mezi sebou. Třetí zásada se zabývá protidiskriminačním principem, kdy se sociální práce uplatňuje nezávisle na tom jaké je jedinec rasy, věku, náboženství aj. Lidská práva a demokracie zaručují respektování práv, jak jednotlivce, tak skupiny a nalezneme je v Chartě lidských práv OSN. Pátá zásada zahrnuje spoluúčast klientů, kde je klient obeznámen s riziky a důsledky, které plynou z jeho rozhodnutí. Zásada šestá se zabývá ochranou klienta, kdy je potřeba dbát na mlčenlivost a diskrétnost. V sedmé zásadě je zahrnuto respektování sebeurčení. V posledních dvou zásadách se řeší odpor proti násilí a osobní odpovědnost. ¹¹⁵

¹¹⁵ Srov. GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 46.

6 ETICKÁ DILEMATA A PROBLÉMY

Etické problémy vznikají, jestliže při výkonu sociální práce nastane situace, kdy je zcela evidentní, jak by se daný sociální pracovník měl zachovat, ale tato situace se mu přičí.¹¹⁶ V případě etického problému máme na mysli situaci, ve které si není daný jedinec jistý, co je a není správné. Na druhé straně se morální problém objevuje v situaci, kdy pracovník ví, co je správné, ale i přesto to, tak nekoná. Etické dilema je situace, která vzniká v případě, kdy sociální pracovník stojí před volbou mezi dvěma a více alternativními možnostmi rozhodnutí, které pro něj znamenají konflikt morálních principů. Není mnohdy ani zcela jasné a evidentní, jaké z možných řešení bude v dané situaci přijatelnější.¹¹⁷ Dodržování pravidel by mělo být samozřejmostí, ale můžeme se setkat i s tím, že druhý jedinec to může vnímat jako jistý etický problém. Z jeho úhlu pohledu je zcela evidentní, jak by pracovník měl v daný moment nebo situaci rozhodnout. Jiný pracovník na toto může nahlížet z pohledu etického dilematu a v dané situaci mu přijde, že neexistuje žádné vhodné řešení, které by zvolil.¹¹⁸ Existují tři různé oblasti, kde dochází k výskytu etických dilemat a problémů. V prvním případě se jedná o práva a kvalitu života jednotlivých lidí, tedy o vztah pracovníka a klienta, kde se například může jednat o konflikt mezi zajištěním klientova uspokojivého života a klientova práva na jeho sebeurčení. Ve druhém případě jde o oblast obecného blaha, kdy může dojít ke konfliktu požadavků, které má zaměstnavatel nebo společnost. A v posledním tedy třetím případě se jedná o nerovnoprávnost a strukturální útlak. Jedná se o ty změny, kterých je třeba dosáhnout v politice zaměstnavatele i společnosti. Existují však situace, kdy současně může docházet k problémům ve všech rovinách najednou, protože sociální práce utváří komplexní celek, který je složen z mnoha druhů povinností. Sociální pracovník by tedy měl pracovat na tom, aby při vědomí plné zodpovědnosti uměl řešit vzniklé problémy v různých úrovních.¹¹⁹ Pokud vznikne dilematické situace, tak nemusí mít vždy morální charakter. Bylo představeno několik oblastí v sociální práci, ve kterých se zmiňovaná dilemata mohou vyskytovat.¹²⁰

¹¹⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 12.

¹¹⁷ Srov. tamtéž, s. 6.

¹¹⁸ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 11.

¹¹⁹ Srov. tamtéž, s. 7.

¹²⁰ Srov. MÁTEL, S. et al. *Etika sociálnej práce*, s. 145.

Jedná se o následující oblasti:

- 1) Osobní hodnoty ve střetu s hodnotami organizace případně profese,
- 2) Konflikty zájmů u několika klientů v jeden současný moment,
- 3) Konflikt mezi zákonnými a morálními právy,
- 4) Konflikt mezi sociálním zabezpečením jednotlivce nebo minority ve vztahu k majoritě,
- 5) Rozdělování omezených zdrojů
- 6) Různé pohledy organizací a sociálních pracovníků na klientovy zájmy.¹²¹

S etickými dilematy se můžeme velmi často setkávat u praktikantů nebo čerstvě vystudovaných sociálních pracovníků, kteří nemají ještě téměř žádné zkušenosti ani praxi. K dilematům dochází, ale i u zkušených dlouholetých pracovníků. Nabízí se tedy otázka, kdy dochází k dilematům? Jedná se například o pracovníky, kteří si nemusí dostatečně ve své pozici důvěřovat, mají strach, že něco udělají špatně nebo nerozhodnou, tak dobře jako by rozhodl někdo jiný. Může také dojít k tomu, že nemají zcela dostatečně objasněnou svou pracovní roli, a tedy neznají dobře svá práva, povinnosti a s tím spojená pravidla. V další řadě může mít pracovník velmi úzké zaměření na potřeby a práva klientů bez holistického přístupu ke klientovi. Může dojít i k tomu, že vnímání komplexního problému je tak složité, že ten se pak zdá být bez řešení.¹²² K problémovým situacím často dochází při střetu toho, co pracovníci znají z teoretického tedy studentského života se sociální prací v praxi. Často totiž zjišťují, že jsou situace, na které se nemohou připravit a neexistuje na ně přesné řešení. Pokud se student v organizaci dostane do takové situace, kdy čelí nějaké problémové situaci, tak organizace by s ním to, co se stalo, měla řádně probrat na supervizi, pokud je na ní přizván, případně by to s ním měl řešit školitel, který má studenta na starost a seznamuje ho s praxí.¹²³

Vznik etických dilemat je možno rozdělit do čtyř po sobě navazujících fází. V první fázi jsou pracovníci seznámeni s různorodými pracovními podmínkami. Pracovníci poté nabírají zkušenosti v podmínkách, které mají prostřednictvím morálně neutrálních

¹²¹ Srov. tamtéž, s. 145.

¹²² Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 163-169.

¹²³ Srov. MÁTEL, A. et al. *Etika sociálnej práce*, s. 146.

percepcí kolizní očekávání. ¹²⁴V dilemata se mění jen ty konflikty, vůči kterým jsou sociální pracovníci morálně citliví, což tedy znamená, že neumí přechít vzniklé morální dilema v reálné situaci, a následně si neumí uvědomit morální povahu konkrétní situace. Za morální ideál se tedy dá označit jisté východisko morální citlivosti. V případě, že zmiňovaný morální ideál dělá sociálního pracovníka morálně citlivým, tak konflikt očekávání prožívají jako stav, kdy se obtížně rozhodují mezi těžce se slučitelnými možnostmi.¹²⁵ V poslední fázi věnují sociální pracovníci dilematu čas, jestliže dojdou k závěru, že volba mezi neslučitelnými možnostmi je věcí jejich odpovědnosti. V tomto případě tedy, kdy pracovník cítí odpovědnost za provedení volby mezi neslučitelnými možnostmi, tak vzniká neodbytné dilema. Nastává zde přítomnost pocitu jisté zodpovědnosti, která souvisí s houževnatostí, díky které dokážou pracovníci aplikovat své morální ideály.¹²⁶ Dle Musila můžeme hovořit o dilematech dvojího typu, a to latentní a zjevné, přičemž obě se od sebe specificky odlišují. U zjevných dilemat je pracovník nucen volit mezi možnostmi, které mohou být pro něj neslučitelné. Tato dilemata vyplývají z konfliktu, který je z okolí nebo s bojem motivů, které prožívají pracovníci. Dilema vyvstane z toho, že vedení i pracovník prosazují jiný postup nebo přístup. Jedná se tedy o boj s autoritou, která v daný moment rozhoduje. Pokud pracovníci prožívají boj motivů, tak jim nemusí být vyloženě nařízeno, jak mají rozhodnout nebo, jak mají postupovat, ale sami netuší, jak se nejlépe rozhodnout a jakou možnost zvolit. Tedy která bude v daný moment přijatelná. Latentní dilemata ustupují do pozadí, ale neznamená to, že se nebudou řešit, jen je pracovník určitým způsobem oddaluje. Může se ovšem stát, že oddalované dilema se bude neustále vracet do popředí, a tím pádem se změní na dilema zjevné.¹²⁷

6.1 Jak zvládat dilematické situace v přímé práci s klientem

At' nastane jakákoliv dilematická situace, tak má pracovník vždy velmi těžký úkol při rozhodování a následném řešení. V mnoha případech se jedná o dilemata, která jsou velmi podobná, a pracovník je řeší často, ale na druhé straně se také může setkat

¹²⁴ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 88.

¹²⁵ Srov. tamtéž, s. 88.

¹²⁶ Srov. tamtéž, s. 88.

¹²⁷ Srov. MUSIL, L., *Ráda bych Vám pomohla, ale...* „Dilemata práce s klienty v organizacích“, s. 38.

s dilematem, které již tak běžné není a může být něčím výjimečné. K tomu tedy neodmyslitelně patří i to, že na řešení těchto dilemat neexistuje jeden univerzální návod řešení. Každý pracovník tedy rozhoduje sám za sebe, měl by se umět na sebe spolehnout, věřit si a při rozhodování být pečlivý a svědomitý.¹²⁸

To, jaké zvolí sociální pracovník řešení etického dilematu, závisí především na jeho zkušenostech a vědomostech. To, jak na něj působí konkrétní dilema, jak ho vnímá, to, jak je zkušený ve svém morálním rozhodování a jaká je jeho hierarchie hodnot. Každý sociální pracovník má svou osobnost, která je velmi důležitá k jeho práci. Myslíme tím to, že je k práci nezbytné, aby pracovník znal důkladně sám sebe. Během výkonu sociální práce by se sám měl jako osobnost rozvíjet, vzdělávat a účastnit se pravidelných supervizí, které také velmi významně přispívají k rozvoji osobnosti. Pokud pracovník čelí situaci, kdy musí řešit etické dilema nebo problém, měla by mu pomoci znalost etických teorií, základní hodnoty této profese a etický kodex sociálních pracovníků. Taktéž pracovníkovi může napomoci dobrá znalost a orientace v příslušném právním rámci.¹²⁹ Při řešení etických dilemat nebo problémů by měl sociální pracovník vycházet z potřeb jednotlivých klientů, protože každý klient je zcela individuální a specifický, ale na druhé straně se také od pracovníka očekává, že bude postupovat dle pravidel stanovených svým zaměstnavatelem nebo podle již zavedených postupů a zákonů, které nelze obejít.¹³⁰

V sociální práci neexistuje jednotný a univerzální návod na to, jak by měl sociální pracovník vyřešit nebo zvládnout konkrétní situaci. Každý pracovník by to udělal jinak. Nejlepší ovšem je, když se snaží najít své vlastní řešení a cestu, dokáže se vyrovnat se situací, která nastala a dokáže pracovat s vlastními omezeními, limity, překážkami případně i neúspěchy, které mohou nastat. Často při řešeních využívají obranné a adaptační mechanismy, díky nimž hledají racionální argumenty, které jim pomáhají ospravedlnit motiv toho za jakým účelem a proč se tak rozhodli. To jim pomáhá zachovat jejich sebevědomí. Z toho vyplývá, že pracovník by se měl ve své profesi dále rozvíjet a účastnit se supervizí, kde sdílí své zkušenosti a ostatními.¹³¹

¹²⁸ Srov. MÁTEL, A. et al. *Etika sociálnej práce*, s. 146.

¹²⁹ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24-26.

¹³⁰ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 84.

¹³¹ Srov. MATULAYOVÁ, T. *Sociálnych pracovníkov najviac trápia interpersonálne vzťahy*, s. 19.

Důležité je, aby pracovník dokázal vzniklé etické dilema konkrétně definovat, včetně hodnot a problémů, které se dostaly do tohoto konfliktu. V dalším kroku je potřebné důkladně zvážit a promyslet to, koho se řešení etického dilematu nějakým způsobem dotkne, a jaké to může přinést důsledky. Následně by mělo dojít k jakési rozvaze, jaká jsou všechna možná řešení. Potřeba je myslet na to, že dojde jak k pozitivním, tak negativním dopadům pro všechny zúčastněné. Dojde tedy k celkovému shrnutí všech pro a proti u každého způsobu jednání. Důležité je, aby došlo k zohlednění etických teorií, principů a doporučení, na kterých jsou založená, etického kodexu, právních norem, metod sociální práce, ale také osobních hodnot sociálního pracovníka, které se u každého mohou výrazně lišit. Jak bylo zmiňováno již výše, tak při řešení situací může být zcela vhodná a žádoucí pomoc supervizora, případně týmová porada a v neposlední řadě také zdokumentování celého postupu, a následně zhodnocení celého řešení.¹³²

Musil ve své knize popisuje několik kroků a variant, jak co možná nejlépe zvládnout dilemata. Nejčastějším způsobem bývá, že pracovníci hledají, předávají si a používají takové pracovní postupy, které jsou pro ně vhodné a přijatelné, tedy jsou v souladu s jejich osobními preferencemi. Rozhodnutí pracovníků by měla vycházet z toho, co mají vyzkoušené, a díky tomu se mohou vyhnout nepříjemným situacím a zároveň docílí toho, co potřebují. V mnoha případech si pracovník často ani neuvědomí, že jde o problematickou situaci, protože reaguje ihned a řešení problému bere jako rutinu. Pracovníci si tedy utváří takové podmínky a pravidla, kterými se řídí při práci s klientem a díky nimž se snaží předejít vzniku dilemat a uplatnit při tom své dílčí, osobní nebo subkulturní preference. Nastávají i okamžiky, kdy se sociální pracovník nerozhodne pro žádnou možnost řešení dané situace. Jde tedy o to, že se z dlouhodobější perspektivy vyhýbají vzniklému dilematu, případně podceňují naléhavost jeho řešení. S tímto lze spojovat jistou kulturu poskytovatelů služeb jako kolektivního návodu, kdy dochází k tomu, že dilemata jsou obcházena. Pracovníkům to dává možnost a prostor udržet dilemata v latentní podobě, protože každé dilema s sebou nese velmi náročnou psychickou zátěž, které se člověk raději vyhne, případně jí oddaluje.¹³³ Na druhé straně je opačný problém, kdy pracovník v dilematu setrvává, a po čase se s ním identifikuje. Dokáže se s ním natolik ztotožnit,

¹³² Srov. MATOUŠEK, O., et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 48.

¹³³ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 35-43.

že se stává součástí jeho života a také součástí kolektivu. Pokud taková situace nastane, tak je potřeba, aby zde byla snaha o změnu nesourodých pracovních podmínek, aby byly v souladu s jejich morálním ideálem a dále nezatěžovaly svědomí sociálního pracovníka.¹³⁴ Obecně platí, že sociální pracovník by se při výkonu své profese měl zamyslet nad motivy svého jednání, a to nejen v případě, že nastanou etická dilemata.¹³⁵

6.2 Dilemata sociálních pracovníků při práci u osob bez přístřeší v zařízení sociální rehabilitace

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

6.2.1 Volit ke klientům individuální nebo obecný přístup?

Každý klient, který přichází do služby, tak do ní vstupuje jako individuální bytost, která má své specifické potřeby a požadavky. Služba má ovšem nastavená vnitřní pravidla, díky kterým je snadnější udržet její fungování, a pracovníci se řídí pracovními postupy, které dodržují. Ve službě, ale často nastává problém u pracovníků, které by se dal nazvat právě jako dilema, že se nemohou v mnoha případech rozhodnout, zda zvolit individuální nebo všeobecný přístup ke klientovi. Je mnoho příkladů tohoto dilematu, ale já pouze jedno, a takové nejčastější, s kterým se pracovníci setkávají velmi často. *„Často jsou do naší služby odesláni klienti za účelem toho, že jim bude umožněna sprcha. I když je ostatním službám připomínáno, jak služba sociální rehabilitace funguje, tak klientům neposkytnou zcela úplné informace, a klient při příchodu do služby je překvapen, že mu to bylo sděleno úplně jinak. Hygienický servis by měl být poskytován osobám, které využívají službu sociální rehabilitace a jsou jejími klienty. Hygienický servis je pouze fakultativní činností a nelze ho dlouhodobě používat samostatně. Často se pracovníci potýkají tedy s tím, zda zájemce o vysprchování pustit jen na sprchu, protože si to mezi sebou sdělí, a následně tam chodí každý, kdo tuto informaci obdrží.*

¹³⁴ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 93.

¹³⁵ Srov. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 508.

Jenže pracovníce oceňují to, že osoba bez přístřeší projeví zájem o vykonání hygieny a vnímá to z jejich strany za jistý úspěch. Často je ve službě tolik práce, že pracovníce zapomenou od zájemce zjistit bližší informace, a pustí ho do sprchy. Poté následně přemýšlí, zda to udělaly dobře či nikoliv, protože ví, že jsou nastavená nějaká pravidla. Zájemci se snaží zároveň také s pracovníkem i po vysvětlení pravidel manipulovat a dosáhnout svého. Z rozhovoru od pracovníce, ale vyplývá, že by bylo dobré zpracovat nějaké univerzální pravidlo, které by bylo možné využít pro veškeré situace, které vzniknou, případně nastanou“.

Po rozboru tohoto dilematu docházíme k tomu, že může velmi úzce souviset s dilematem, které je označováno jako procedurální nebo situační přístup. Řešení tohoto dilematu může být předem stanovené nebo pracovník se v této situaci může přizpůsobit při řešení individuální potřebě konkrétního klienta. Pokud se jedná o přístup procedurální, tak problém klienta je pracovníkem vnímán jako jistý impuls, na který následně reaguje způsobem, který je předem určený. V situačním přístupu je problém klienta posuzován jako součást jeho životní situace, ze které by mělo na povrch vyjít vhodné řešení.¹³⁶

6.2.2 Pomáhat, nebo kontrolovat?

Pomoc i kontrola patří do profesionálního způsobu práce každého pracovníka. Jak kontrola, tak pomoc jsou od sebe odlišeny podle toho, čí zájmy jsou v daný moment upřednostněny a zohledněny. Pokud hovoříme o kontrole, tak se jedná o zájem, který jde směrem k jiným lidem nikoli k člověku, o kterého se pracovník stará. Naopak u pomoci dochází ke sjednání jistého postupu společné práce, kterou v práci přímé práce nabízí pracovník a klient se rozhoduje, zda si jí vybere. Není uváděno, který způsob práce je lepší, protože oba jsou v sociální práci potřebné a mají svůj význam. Důležité je uvědomit si, že pracovník často volí rychlejší variantu, kterou je kontrola, a to i z důvodu nedostatku času. Pracovník by měl brát zřetel na to, že reflektuje i vlastní práci, kde rozlišuje mezi nabídnutou pomocí a přebráním kontroly.¹³⁷

Na druhé straně, pokud je pracovníkem pro klienta uděláno něco, o co si sám neřekl nebo si to u pracovníka nevyžádal, tak jde ze strany pracovníka o kontrolu. Pracovník by tedy měl respektovat a brát ohled na to, jak klient vnímá

¹³⁶ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 110.

¹³⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 56.

svůj svět, a co považuje za potřebné a důležité. Častým problémem mnohých klientů je to, že neví, co potřebují, případně neví, jak si o pomoc říci, protože jim to přijde nevhodné. Správný sociální pracovník by tedy měl umět klienta jistými otázkami a vyptáváním se nasměrovat k tomu, co tedy potřebuje a s čím mu může pracovník následně pomoci.¹³⁸

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

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

¹³⁸ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 46-48.

aby opět z ní nesešel. Na druhé straně pro klienty může být ponaučení jejich vyřazení z úřadu, ale je to pro něj demotivující a ztrácí chuť za něco bojovat.“ Dodává ještě na závěr: „Možná to přeháním, a časem se naučím, že nemůžu spasit každého klienta. Nejhorší je, když chci něco já jako pracovník, vidím v tom výhodu, ale mému klientovi je to jedno.“

6.2.3 Dodržování mlčenlivosti, nebo poskytnout příslušné informace o klientovi?

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

Pro tento případ je tedy žádoucí, aby si poskytovatelé služeb dobře zpracovali pro vzniklé případy dobré metodické materiály, které jim slouží jako opora.¹³⁹

6.2.4 Nastavení hranic

Důležitou roli v pomáhající profesi, a nejen v ní, hraje lidský vztah, který je utvářený ve spolupráci mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Pracovníci se v převážné většině ve své práci setkávají s lidmi, které se nachází v nouzi, a práce s nimi vyžaduje nejen slušnost. Především klienti často potřebují od pracovníka cítit přijetí a jisté porozumění, protože pokud to, tak není, tak se klient pracovníkovi nedokáže zcela otevřít a důvěřovat mu.¹⁴⁰ Toto platí právě i v naší službě, kam přichází osoby bez přístřeší, které často žijí na okraji společnosti a řeší různé existenční problémy, včetně dluhů, mají sníženou schopnost péče o svou vlastní osobu a v neposlední řadě řeší mnoho dalších problémů, které doprovází jejich život.

Již od začátku spolupráce je zcela důležité, aby mezi pracovníkem a klientem byly hranice. Hranice může být často narušena v tomto vztahu tím, že se pracovník ve vztahu ke klientovi příliš snaží a do jisté míry se pro něj obětovává, aniž by klient o to stál. Vede to k tomu, že pracovník je vyčerpaný, ubírá mu to síly a klienta to nikam neposune, protože neposiluje svou samostatnost. Zde se nabízí zcela žádoucí otázka, kde je správná hranice vzájemného vztahu?¹⁴¹

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

¹³⁹ Srov. MACEČEK, R. *Dokumentace terénní práce a ochrana osobních údajů* [online].

¹⁴⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14 a násl.

¹⁴¹ Srov. tamtéž, s. 19.

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

6.2.5 Vydat či nevydat klientovi materiální/potravinovou pomoc?

K tomu, aby byla pomoc efektivní, tak musí být založena na propojení materiální a nemateriální pomoci a Musil jí přirovnává k „léčbě“ a „ošetření“. K tomuto dilematu tedy přistupuje zcela jednoznačně. Pracovník si následně musí vybrat, zda bude kombinovat obě pomoci v různé intenzitě nebo se následně může dopustit dvou chyb. V první řadě může být tedy zaměřen na materiální problémy a zapomíná na to, že klienta mohou trápit, ale také právě nemateriální problémy a opačně.¹⁴² Toto dilema, zda vydat či nevydat materiální/potravinovou pomoc popisuje moje nová kolegyně. *„V minulosti se velmi často stávalo, že naši klienti si zařídili potravinovou a materiální pomoc ve více organizacích najednou. Tedy ve službách, kam pravidelně docházeli. Přičemž měli velmi dobře spočítáno, kdy na ní mají nárok. Materiální pomoc byla poskytována na žádanku jednou za tři měsíce a potravinová pomoc jednou za měsíc*

¹⁴² Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 130.

také na žádanku, kterou vypsál příslušný pracovník. Tím, že toho v současné době není tolika, tak se klienty snažím motivovat, ať si věci zajistí svým vlastním přičiněním a také svou zásluhou, aby věděli, že vše něco stojí. Stojím si tedy za tím, že přemýšlím i komu žádanku vypíšu, protože vím, že klienti dost pomoc zneužívají, a následně vydané věci prodávají na nádraží, případně je někde vyhodí. Často jsem si nevěděla s tím rady a přemýšlela, jak to řešit. S tímto problémem jsem se obrátila na svou vedoucí, která následně na toto téma udělala poradu, kde jsme se kolektivně dohodli, že uděláme nová pravidla pro vypisování žádanek a budeme mapovat individuálně situaci klienta. Oni, kdyby měli přehled o tom, že nic není zadarmo, a měli si na to vydělat sami, tak by si možná rozmysleli, jak se k daným věcem chovají. Je mi potom líto těch, co by si to zasloužili, ale už na ně nic nezbude, protože zásoby nejsou nekonečné.“

6.2.6 Ukončit klientovi smlouvu nebo ponechat?

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

7 ETICKÉ TEORIE

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

Pracovník se může nacházet v situacích, ve kterých není schopen najít pádné vědomé důvody svého jednání, které mohou být v teoretické rovině pokusem o nalezení jistého zdůvodnění. Různé etické teorie mohou nastínit kritické pohledy, které ukazují, že konkrétní postupy a řešení nejsou zcela jednoznačné. Pracovník může v teorii spatřit i jistý přínos v tom, že mu poskytne určitý odstup a pohled na vzniklý problém z jiného úhlu.¹⁴³ Sociální pracovník by měl znát etické teorie, protože mu pomáhají v jeho každodenní práci, rozšiřují mu obzory, ukazují nové pohledy a zjednodušují konkrétní situace nebo problémy. Pracovníci se mohou dostat i do takových situací, kdy jsou zcela bezradní a různost etických teorií jim může pohled na problematickou či dilematickou situace zkomplikovat. Výhoda je v tom, že pracovník není zaměřen na jeden úhel pohledu, ale otevírá se mu několik alternativ pro konkrétní věc. Ať člověk jedná jakkoliv, vždy jeho jednání vychází z více hledisek či hodnot. Má-li znalosti různých modelů etického uvažování, může lépe identifikovat vlivy, které vstupují do posuzování daného jednání. Z toho tedy vyplývá, že pokud má pracovník alespoň základní znalosti a zkušenosti s modely etického uvažování, tak mu to slouží jako zjednodušující prvek, který je přínosný pro práci s klienty. Velmi často se v sociální práci stává, že sociální pracovník zvažuje, zda by nešlo kombinovat několik teorií dohromady. To, jakým způsobem bude eticky správně jednat, se odráží od způsobu jeho volby, kterým bere jednotlivé hodnoty vztahů v úvahu.¹⁴⁴ Může se také stát, že pracovník zvolí aplikaci některé etické teorie, od které očekává, že ho přivede ke správnému řešení. Teorie ovšem ukazují a nastiňují několik rovin, které pouze rozšiřují daný úhel pohledu. Nemohou tedy pracovníkovi poskytnout konkrétní návod v dané situaci, ale díky teorii má alespoň zdroj argumentů proč tuto strategii zvolit. Jak tyto teorie reflektuje, tak si je zároveň i osvojuje.¹⁴⁵ Ke správnému etickému jednání musí mít sociální pracovník alespoň

¹⁴³ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 184.

¹⁴⁴ Srov. FISCHER, O. et al. *Etika a lidská práva*, s. 17.

¹⁴⁵ Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. *Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*, s. 177.

minimální znalost základních etických teorií. Ve své profesi se neustále zdokonaluje, vzdělává, doplňuje si nové informace a obohacuje se o zkušenosti. To vše patří k základům profese, kterou chce vykonávat.¹⁴⁶ V případě, kdy má pracovník přehled a znalosti týkající se etických teorií, tak je schopen řešit etická dilemata či problémy z více pohledů. Vždy záleží na tom, o jakou se jedná situaci, protože pracovníka v danou chvíli napadá více možností, jak v dané situaci jednat. Jeho rozhodnutí by mělo být také odpovědnější. Na druhé straně musí hledět i na to, že jeho profese má nastavené normy a hodnoty, které jsou v úzce propojené s výše jmenovanými etickými hodnotami.¹⁴⁷

7.1 Deontologie

Deontologie je směr normativní filozofické etiky. Jejím základem je přesvědčení, že člověk se má rozhodovat a jednat podle pevných zásad povinnosti, bez ohledu na následky tohoto chování. Tím se staví do protikladu k utilitarismu a konsekvencialismu, který naopak odvozuje správnost a nesprávnost jednání z jeho následků (konsekvencí). Pojem deontologie byl poprvé použit Jeremy Benthamem, ale nejdůležitějším představitelem tohoto etického filozofického směru je bezesporu Immanuel Kant. Deontologie a Kantova etika jsou tak dnes víceméně synonyma. Vzhledem k výše uvedenému je deontologická etika někdy nazývána jako „etika povinnosti“.¹⁴⁸ Základem deontologické teorie je přesvědčení, že jednání je morální nebo nemorální (správné či nesprávné) samo o sobě na základě své vnitřní povahy. V posouzení mravního jednání hraje zásadní roli úmysl jednajícího, nikoliv výsledek uskutečněného jednání.¹⁴⁹

Této etice bude věnován důkladný popis, jelikož její filozofický náhled přináší souvislosti, které jsou spojeny s jedním ze základních principů etiky sociální práce. Kladen je zde důraz na úctu k člověku jakožto k bytosti schopné sebedeterminace. Motivace, která pramení z čistého rozumu, nepředkládá nic, co by bylo empirické, neslibuje osobní prospěch ani materiální statky. Pokud se tedy jedná o absolutní povinnost, Kant hovoří o kategorickém imperativu. Nejde o to, zda člověk tento

¹⁴⁶ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 56.

¹⁴⁷ Srov. MATOUŠEK, O., et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 32.

¹⁴⁸ Srov. PŘÍKASKÝ J. V. *Učebnice základů etiky*, s. 118.

¹⁴⁹ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 53.

imperativ uzná nebo ne, protože se nic nezmění na tom, zda se člověk zmiňovanému imperativu podrobí. Motivace, která je rozumově kategorická, vyplývá z rozumové povahy člověka.¹⁵⁰ V kategorickém imperativu je interpretován následovně: „*Jednej tak, aby maxima tvé vůle vždycky zároveň mohla být principem obecného zákonodárství. Imperativ se na jedné straně vztahuje k ideji obecného zákona (tj. transcendentální moment) a na druhé straně ke konkrétní praxi v životě (maximy jednání). Maximy je pak třeba posuzovat podle ideje obecného zákonodárství – maximy mého jednání mají být takové, aby je bylo možné zobecnit. Po tomto posouzení se z maxim, které uspěly, stanou praktické zákony. Kategorický imperativ je možné formulovat i na základě účelu o sobě.*“¹⁵¹

Mravní zákon musí být nepodmíněný a absolutní, musí vyplynout z rozumu. Zároveň rozumový účel musí být objektivně nutný pro všechny bytosti, které mají rozum. Účely, které jsou kladeny empiricky, jsou vždy relativní a jsou prostředky, které uspokojují potřeby subjektivního charakteru. S druhými lidmi tedy nelze jednat pouze jako s objekty nebo prostředky, které vedou k našim vlastním cílům. Každý člověk si zaslouží, aby k němu byla chována úcta. Lidé jsou osobami, jejichž existence zaručuje sama o sobě absolutní úctu. Jejich čistý rozum se může stát rozumem praktickým. Autonomie, kterou tedy člověk má je postavena především na jeho důstojnosti a vnitřní hodnotě. Jednání, které je morálně dobré, vzniklo na základě mravního zákona. Mravní hodnotu nižšího charakteru má takové jednání, jehož motivem byla náklonnost. Významnou roli jednajícího má vůle, která podléhá mravnímu zákonu. Dobrá vůle je Kantem chválena, jelikož konáme dobro, které vychází z nás. Pokud člověk jedná dobře, jedná vědomě a chtěně etické povinnosti, ale pokud je tomu naopak a jedná špatně vědomě a chtěně je to v rozporu s povinností.¹⁵²

Za mravně dobré se považuje to, co je v souladu se svědomím, protože právě do svědomí se převádí mravní principy z konkrétních povinností. Dobro jednání není ve výsledku jednání, ale ve smýšlení jednající bytosti. Kantova etika uvádí, že každý člověk má minimální míru svobody, která je konkrétní a je podmínkou veškerých maxim. V deontologické etice jsou odděleny povinnosti od užitečností a osobních zájmů, protože by díky tomu nemělo docházet k diskriminaci a předpojatosti. Dogmatismus může

¹⁵⁰ Srov. tamtéž, s. 26.

¹⁵¹ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 88.

¹⁵² Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 13-14.

být určitou nevýhodou. Projevuje se tím, že striktní plnění toho, co je bez ohledu na následky považováno za povinnost, způsobuje obtíže při určování toho, co je povinností v jistých situacích. Kritika se také soustředí na to, že lidé, kteří mají motivaci, mohou jednat instinktivně, zvykově nebo se soucitem. Zkrátka mohou být více lidsší než lidé, kteří jednají pouze na základě abstraktního smyslu pro povinnost. Kant nedává návod, jak jednat v situaci, ale dává pouze reflexi tomu, jak by měl vypadat nejvyšší mravní princip.¹⁵³

Kantova etika patří k hodně využívaným etickým teoriím v oblasti etiky sociální práce.¹⁵⁴ Kantův morální systém spočívá v tom, že nastoluje řád morálním principům, které korespondují s intuitivním morálním usuzováním všech lidí. Bez nutnosti složitě a dlouze přemýšlet nebo zkoumat se na nich shodneme.¹⁵⁵ Stejně jako zmiňovaná Kantova etika, tak i ostatní etické teorie mají své kladné a záporné stránky. Námitky, které vyvstávají proti Kantově etice, mohou být důsledkem jistého nepochopení Kantova morálního systému nebo pramení z jednostranného pohledu na něj.¹⁵⁶ Zmiňovaný autor je považován za zakladatele moderní etiky.¹⁵⁷ Kantova etika může být označována také jako etika smýšlení či úmyslu. Tyto filozofické úvahy Kant zformuloval ve svých spisech *Základy metafyziky mravů* (1785) a *Kritika praktického rozumu* (1788).¹⁵⁸

Pro určení a nalezení nejvyššího mravního zákona platí, že Kantova morální filozofie oprošťuje od všeho, co je jen empirické. V případě, že zákon platí závazně, je potřeba, aby byl semknut s absolutní nutností. Ať už se jedná o různé okolnosti nebo lidskou přirozenost, tak zde nejsou důvody závaznosti mravních zákonů. Důvody se tedy podle Kanta mají hledat zásadně v pojmech týkající se čistého rozumu. Pokud chceme mít znalost zákona, tak jí nemůžeme získat jen na základě zobecnění různých zkušeností.¹⁵⁹ Jedinec tedy podle Kanta není k činu motivován jen svou libostí a nelibostí, ale také z čistého rozumu. Kant nesouhlasí s tím, že morální pravidla by měla být odvozována ze zkušenosti. „*Jde-li však o mravní zákony, je zkušenost (bohužel!) matkou zdání a je nanejvýše zavrženihodné brát zákony o tom, co mám dělat,*

¹⁵³ Srov. tamtéž, s. 103.

¹⁵⁴ Srov. tamtéž, s. 30.

¹⁵⁵ Srov. SCRUTON, R. *Kant*, s. 87.

¹⁵⁶ Srov. JIRÁKOVÁ, M. *Kantova morální filozofie – kategorický imperativ* [online]

¹⁵⁷ Srov. HENRIKSEN, J. O.: VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 121–123.

¹⁵⁸ Srov. WEISCHEDEL, W. *Zadní schodiště filozofie*, s. 150.

¹⁵⁹ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 11.

*z toho co se dělá, nebo chtít je tím omezovat.*¹⁶⁰ Motivace vycházející z čistého rozumu je nepodmíněným příkazem neboli kategorickým imperativem, který platí za všech podmínek, tedy absolutně.¹⁶¹ Individuální povinností každého člověka je dodržování mravnosti a mravního zákona, který pro Kanta znamená nepodmíněný příkaz.¹⁶² Kategorický imperativ v první části odkazuje na obecný princip jednání, který zní: „*Jednej, tak, jako by se maxima tvého jednání na základě tvé vůle měla stát obecným přírodním zákonem.*“¹⁶³ Podle této definice by tedy jedinec měl jednat tak, aby se jeho chování mohlo stát obecnou normou, platnou pro celou lidskou společnost.

Další často citované vyjádření Kantova kategorického imperativu hovoří o tom, že jedinec by měl jednat tak, aby hledal a respektoval lidskost, jak vlastní, tak i v osobě druhého člověka. Vždy musí jít o účel, nikoli pouze jen o prostředek. „*Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“¹⁶⁴ Z této definice vyplývá, že bychom s druhými neměli jednat, jako s objekty nebo prostředky, vedoucími k našim osobním cílům. Účel by tedy měl vyplývat z rozumu, musí být nepodmíněný, absolutní a objektivně nutný pro všechny bytosti s rozumem. V případě, že by účel byl založen na motivaci libosti a nelibosti, byl by relativní, tak by v základě představoval pouhý prostředek vedoucí k uspokojení potřeb subjektivního charakteru.¹⁶⁵

Při zamyšlení se nad ideou, zda každá rozumová bytost je účelem sama o sobě se často dostává do popředí námitka, že společnost je založená a fungující na bázi vzájemné potřebnosti jako prostředek vedoucí k různým cílům. Kant na to reaguje tím, že člověk není v takových situacích negován, nýbrž má právo využít služeb druhých, ale měl by neustále mít na paměti, že druhý je zároveň sám sebou. Druhé tedy nejde redukovat pouze na prostředky.¹⁶⁶ Z toho plyne, že sociální pracovník má uznávat schopnosti klienta, které vedou ke svobodnému jednání a tím pádem se klient rozhoduje i podle své vůle. V případě, že tuto skutečnost pracovník uzná, nebude ke klientovi přistupovat pouze jako k pouhému prostředku. Pokud má být tedy kategorický imperativ

¹⁶⁰ KANT, I. *Kritika čistého rozumu*, s. 241.

¹⁶¹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 30.

¹⁶² Srov. KUTNOHORSKÁ, J.: CICHÁ, M.: GOLDMANN, R.: *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 36.

¹⁶³ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 62.

¹⁶⁴ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 75.

¹⁶⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 31.

¹⁶⁶ Srov. SPAEMANN, R., *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 61.

v souladu, tak by ze strany sociálního pracovníka nemělo dojít k tomu, že klienta bude nutit k rozhodnutí jen za účelem toho, aby došlo k dosažení určitého požadovaného výsledku. Pracovník by zároveň tímto způsobem bral klientovi právo na to, aby byla respektována důstojnost jeho osoby jako takové. Předpokladem je, že aby pracovník dosáhl požadovaného cíle, tak využije všechny možné prostředky, které má k dispozici. Nelze ovšem požadovat výsledky za každou cenu. Je zcela nežádoucí, aby výsledků dosáhl například skrz manipulaci, případně klienta určitým způsobem zastrásoval. Význam má i takové chování sociálního pracovníka, které sice nepřinese požadovaný výsledek, ale pracovník jedná tak, že jeho jednání je podřízeno dobré vůli.¹⁶⁷

Člověk se považuje za rozumovou bytost, která určuje sebe samotného, a stejně tak sobě samému dává zákon, jak má jednat. Disponuje jistou autonomií rozumu či autonomní vůlí, která vytváří základ vnitřních hodnot a důstojnosti. Z toho vyplývá, že morálka je určena dobrou vůlí, a to vede k tomu, že jde o jediné správné kritérium pro jednání, které je eticky správné.¹⁶⁸

Pro sociálního pracovníka je v jeho profesi naprosto nepředstavitelné, aby jednal se svým klientem bez citů a neprojevoval mu příslušnou náklonnost. Každý sociální pracovník by měl umět pracovat v rámci vlastní sebereflexe se svými pocity, názory a postoji. Pokud s tímto pracovník umí nakládat, tak následně bude schopen věnovat svou pozornost klientovi a může mu nabídnout dostatek prostoru, který vede k tomu, že klient se může rozhodovat v osobní snaze. Pokud tedy chceme, aby jednání bylo považováno za morální, tak se musíme řídit zásadně morálním rozumem a nelze se neohlížet na výhody pro sebe nebo někoho jiného. K tomu, aby došlo ke správnému rozhodnutí, nám následně pomůže povinnost.

Kantova etika má mnoho odpůrců, kteří jí kritizují. Dále poukazují na skutečnost, že výše zmiňovaným kategorickým imperativem přibližuje etické normy normám právním. Důsledky jednání tedy nelze opomínat a je zcela žádoucí, aby se zohlednily souvislosti a možné důsledky. Jde o to, že člověk může jednat eticky, ale jiným osobám tím může uškodit, a způsobí výsledek, který nemůžeme označit za eticky správný. Povinnost jednat dle morálních pravidel se ne vždycky jeví jako dostatečné.¹⁶⁹ Můžeme

¹⁶⁷ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 21.

¹⁶⁸ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.: CICHÁ, M.: GOLDMANN, R.: *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 36.

¹⁶⁹ Srov. tamtéž, s. 37.

zde také najít námitku, která uvádí skutečnost, že Kant nebere v potaz, že by mezi povinností mohlo dojít k soupeření u těch, které se nacházejí na stejné úrovni.¹⁷⁰ U některých jedinců dochází ke špatnému pochopení Kantovy etiky. Dle nich Kant ukazuje na eticky relevantní situace, kde lidé cítí, že mají povinnost jednat morálně, a že jedincovo smýšlení dává jeho hodnotu onu zmiňovanou morální hodnotu. Ovšem autor tím nechtěl říci, že lidé by se neměli vůbec zajímat o následky svého jednání. Naopak i dle Kanta máme případ celkově posoudit, zhodnotit a následně následky zvážit.¹⁷¹ Je potřeba, ale také zmínit to, že není zcela v našich silách dohlédnout na veškeré následky našeho jednání.

7.2 Utilitarismus

Utilitarismus je etická teorie a filozofický směr, který se objevoval v Anglii na přelomu 18. a 19. století. Směr se rozvíjel ve dvou obdobích. První období se nazývalo atomické, kam bychom zařadili Huma, Locka nebo Benthama a ve druhém období, které se nazývalo pozitivistické je hlavním představitelem Mill a Spencer. Samotný název napovídá, že hlavní myšlenkou utilitarismu je užitek, který vyplývá z posouzení následků za spáchané činy.¹⁷² Teorie utilitarismu je jednou z nejrozšířenějších a nejvlivnějších teorií současné doby. Tato teorie je založena na principu užitečnosti. Mravní rozhodování se odráží od toho, co by měl jedinec dělat, aby byl schopen zajistit, co největší blaho, pro co nejvíce lidí. Tento názor pronesl poprvé Francis Hutsechon, ale teorii zformuloval Jeremy Bentham a následně rozvinul J. S. Mill. V pozdější době této teorii věnoval čas H. Sidgwick, ale i dnešní doba přináší zájem o její obměnu.¹⁷³

J. Bentham nejen, že položil základy utilitarismu, ale také působil jako právník, který se snažil zdokonalit trestní právo, ale zároveň byl sociolog a moralista.¹⁷⁴ Jeho zájem byl soustředěn na sociální podmínky v prostředí nemocnic a věznic. Snažil se nalézt teorii morálky, která by označovala věc za správnou či nesprávnou podle toho, zda by byla k prospěchu většiny občanů či nikoliv. Princip užitečnosti hodnotil jako jednání, které bylo dobré nebo špatné na základě jeho dopadů. Užitečností se chápe

¹⁷⁰ Srov. HENRIKSEN, J. O.: VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 124.

¹⁷¹ Srov. SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon: Etika Immanuela Kanta*, s. 79–99.

¹⁷² Srov. MILL, J. S., *Utilitarismus*, s. 14.

¹⁷³ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 93.

¹⁷⁴ Srov. PŘÍKASKÝ, J. *Učebnice základů etiky*, s. 116.

věc, která přináší prospěch, výhodu, slast, radost, dobro nebo brání konání nepravosti, působení bolesti či zla subjektu, u něhož zvažujeme zájmy. Záleží tedy na tom, kdo je subjekt. Bentham vycházel z předpokladu, že společnost je soubor jedinců, a to co bylo žádoucí pro společnost, závisí na zajištění blaha jednotlivců. Kládl důraz na to, že je potřeba ke všem přistupovat rovným dílem, protože mají všichni stejné právo na štěstí bez ohledu na situaci, ve které se nachází. Bentham rozdělil činy na dobré a špatné podle předpokládaných následků, které se týkaly tvorby maximálního možného blaha, které bylo sdíleno s co největším počtem lidí. Svou hlavní kvantitativní myšlenku, co nejvíce blaha a štěstí, pro co největší počet lidí, která byla založena na maximalizaci užitku. Toto podrobně vypracoval ve svém díle *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation*.¹⁷⁵

J. S. Mill se zabýval logikou a filozofií, která byla ovlivněna D. Humeem, A. Comtem a J. Benthamem.¹⁷⁶ Podle Milla existovaly různé formy štěstí, které nebyly vnímány hodnotově stejně. Mill na základě toho rozpracoval výše zmiňovaný utilitarismus, protože nechtěl zůstat jen u výroků, které předložil Bentham. Mill tvrdil, že ten, kdo je seznámen s vyšším a nižším druhem potěšení, tak logicky volí potěšení vyšší. Toto tvrzení je v souladu s plným doceněním vnitřní nadřazenosti vyššího blaha. Člověk však například pod vlivem únavy může zvolit nejbližší dobro, i když ví, že jeho hodnota je menší.¹⁷⁷ Proti utilitarismu můžeme namítat, že pokud nevypočítáme množství blaha, kterého máme dosáhnout, neocenujeme hodnotu sebeobětování. Toto tvrzení hraje významnou roli v tradiční křesťanské morálce a Mill to obhajoval dvěma způsoby. V první své teorii spojil učení Ježíše Krista a tvrzení, že milovat bližního svého jako sebe samotného představuje idealismus, který je dokonalostí utilitaristické morálky. Za druhé přiznává sebeobětování pozitivní úkol.¹⁷⁸ Člověka jako takového si váží utilitaristická morálka. Člověk, který dokáže obětovat své dobro, pro dobro druhých, ale odmítá si přiznat, že sama oběť je dobrá. Oběť, jejímž cílem není zvýšit součet konečného blaha, se považuje za zbytečnou. Mill rozvil Benthamovu teorii v tom, že v celkovém utilitaristickém přístupu je připsána pravidlům pozitivní role. Mill převzal to, co bylo označováno jako utilitaristická pravidla. Znamenalo to, že utilitaristický princip mohl

¹⁷⁵ Srov. HEYWOOD, A. *Politické ideologie*, s. 62.

¹⁷⁶ Srov. PŘÍKASKÝ, J. *Učebnice základů etiky*, s. 119.

¹⁷⁷ Srov. THOMPSON, M., *Přehled etiky*, s. 95.

¹⁷⁸ Srov. MILL, J. S. *Utilitarismus*, s. 62.

přispět ke stanovení obecných pravidel, která mohla být ve výjimečných situacích porušena, ale zároveň by měla být brána v úvahu při posouzení výsledků jakéhokoli činu.¹⁷⁹

Speamann ve své knize *Základní mravní pojmy a postoje* uvádí, že neexistuje žádná etika, která by nehodnotila správnost jednání podle následků činů. Tvrzení lze také vysvětlit tím, že každé jednání vždy něco zapříčiní. Příklad lze uvést na lži¹⁸⁰: „Ten, kdo například považuje lež za zavrženíhodnou, neodhlíží od všech jejích následků, nýbrž přihlíží jen k jednomu následku, a to k tomu, který činí lež lží – k tomu, že následkem lži je oklamání člověka. Bez toho následku nejde o lež, neboť jinak by byla lží každá pohádka. Nejde tedy ani o alternativu „smýšlení, nebo odpovědnost“, ani o to, zda se k následkům přihlíží, nebo od nich odhlíží, nýbrž jde o otázku: Za jaké následky nese jednající odpovědnost a jak vzdáleným následkům až tato odpovědnost sahá?“¹⁸¹ Autor došel k závěru, že naše mravní odpovědnost je určitá, pokud je ohraničená. Znamená to tedy, že nevycházíme z toho, že vždy nemusí být odpovědni za celek následků každého našeho činu nebo i za celek následků toho, co jsme neučinili. Vyplývá z toho, že nejde přesně určit, kam v daný moment dosahuje odpovědnost jednajícího. Zároveň neneseme odpovědnost ani následky toho, že jsme něco neučinili, učinit nesměli nebo ani fyzicky nemohli.¹⁸²

¹⁷⁹ Srov. THOMPSON, M., *Přehled etiky*, s. 95.

¹⁸⁰ Srov. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 56.

¹⁸¹ SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 56.

¹⁸² Srov. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 61.

8 ROZBOR DILEMATU POMOCÍ ETICKÝCH TEORIÍ

Tato kapitola bude věnována etickému dilematu „*Ukončit smlouvu klientovi, který dlouhodobě nespolupracuje na individuálním plánu a porušuje pravidla služby, či mu jí ponechat?*“. Na úvod si popíšeme kazuistiku, z které vyplývá etické dilema a následně dojde k rozboru etického dilematu za pomoci deontologie a utilitarismu.

8.1 Popis etického dilematu

V této kapitole si tedy přiblížíme výše zmiňované etické dilema, které se týká toho, zda ukončit poskytování sociální služby klientovi, který dlouhodobě a opakovaně porušuje pravidla, či nikoliv. Nyní si tedy přiblížíme celou situaci, která předcházela vzniku jmenovaného dilematu.

Tento klient¹⁸³ byl do služby přijatý v říjnu 2021 na doporučení terénního programu SKP, který ho k nám osobně odvedl. Primárně se do služby přišel osprchovat a následně si chtěl založit sociální síť Facebook, která mu měla umožnit zprostředkování kontaktu s jeho sestrou, od které něco potřeboval. Klient byl zprvu velmi zakřiknutý a s pracovníci téměř nekomunikoval. Když již proběhla nějaká komunikace, byla velmi strohá. Pracovnice ovšem neztrácela naději a chtěla klienta rozpovídat, aby se dozvěděla, co ho trápí a s čím mu může být nápomocná. Klient se postupem času rozpovídal a sdělil pracovníci, že byl v Plzni okradený, tudíž neměl rodný list, občanský průkaz ani kartičku pojišťovny. S pracovníci tedy sestavil individuální plán, který zněl: „Uživatel si umí vyřídit osobní doklady“ a druhý byl sestaven na základě toho, že službu využije i za účelem sprchování, praní či žadanek do humanitárního skladu, kde je poskytováno oblečení, potraviny a hygiena. Nejprve bylo potřeba vyřešit jeho rodný list. Pracovnice se zkontaktovala s pracovníci z Magistrátu města Plzeň s prosbou, zda ze Sokolova může vyžádat klientův rodný list pro úřední účely. Pracovnice tím, tak měla dobrý úmysl a chtěla ulehčit klientovi, aby nemusel shánět další peníze. Jeho jediným úkolem bylo tedy legální cestou sehnat peníze na občanský průkaz.

¹⁸³ Identifikační údaje klienta jsou smyšleny pro zachování anonymity.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2 Rozbor podle deontologie

V následujícím textu se pokusím zhodnotit řešení dilematu sociální pracovnice úhlem pohledu těchto dvou klasických etických teorií, tedy z přístupu deontologie a utilitarismu. Začnu trochu obecně. Jednotlivé etické teorie nám pomáhají při řešení úvahy, jaké jednání je správné. Tedy poskytují nám určitý rozhodovací aparát, který nám může být oporou při řešení problému, jak z více nebo dvou možností vybrat tu nejlepší. Nehovořím o případech, kdy je nasnadě *správné* a *špatné* rozhodnutí. Jedná se o problematické a dilematické situace, kdy každé z možných řešení přináší určité výhody a zároveň nevýhody. Deontologický přístup a utilitarismus (konsekvencialismus) stojí (poněkud zjednodušeně řečeno) v protikladu. Zatímco deontologie klade důraz na jednání samotné, utilitarismus řeší výhradně následky tohoto jednání. Pokud sociálním pracovníkům jednotlivé etické teorie mají pomáhat při rozhodování o správném průběhu intervence, mělo by platit, že jednotlivé teorie „... tvoří konzistentní a přesvědčivý argumentační systém“ a dále, že „různé teorie jsou navzájem komplementární“.¹⁸⁴

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

¹⁸⁴ Srov. JINEK, J., KRÍŠŤAN, A. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*, s. 125-131.

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

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

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

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

na jeho vyspělosti, zkušenostech apod. Právě proto není výjimkou, když dva různí pracovníci situaci vyhodnotí rozdílně. Aniž by bylo možné zhodnotit, které řešení je správné. A teď se vrátím k aplikaci vybraných dvou etických teorií na konkrétní kazuistiku, kterou jsem výše uvedla. Rozhodnutí pracovníků by z hlediska Kantovy deontologické etiky mělo být za prvé rozumové, za druhé vedeno jejich dobrou vůlí.¹⁸⁵

Pokud bychom měli toto aplikovat na konkrétní zmíněné dilema, tak by to znamenalo, že pracovníci by měly jednat podle povinností, které mají. Měly by se odvrátit od své emoční stránky, a především by se měly zaměřit na cíl a poslání služby, ve které pracují a neměly by se řídit náklonností a subjektivními motivy vůči klientovi. Kant klade důraz na to, že je důležité zachovat si svůj vlastní život. Znamená to tedy v praxi to, že pracovníci by neměly žít problémy tohoto klienta, ale měly by umět odlišit své soukromí, které je velmi důležité od své profese. Proto, aby mohlo dojít k celkovému posouzení případu, tak by pracovníci neměla úplně zavírat oči před dopady, které vyplývají z ukončení navštěvování sociální rehabilitace. Zároveň zde, ale platí, že pro mravní posouzení jednání nejsou dopady tím, co stojí mravně nejvýše.¹⁸⁶ Klient neměl zajištěno vůbec nic, a v jeho případě by to znamenalo, že s postupem času přestane mít DHN, protože nebude docházet na Úřad práce, dále nebude plnit návštěvy u své kurátorky na probační službě a bude zanedbávat i jiné, pro něj důležité věci. Dále by u něj mohlo dojít k prohloubení psychických obtíží a zažíval by ještě větší citovou újmu než doposud. Klient díky službě získal ve svůj prospěch mnoho důležitých věcí, aby se v životě někam posunul a směřoval. Zároveň si s pracovníky vybudoval důvěru, naučil se komunikovat a také si s jistými jedinci docházejícími do služby vybudoval přátelský vztah, který mu dodával sebevědomí a pocit toho, že skutečně někam patří a je někde vítán. Na druhé straně tím, že u něj došlo ke zhoršení chování, které bylo již ohrožující, jak pro jiné klienty, tak pro pracovníky, tak neukončení by neslo s sebou následky. Postupně by docházelo k většímu ohrožení pracovníků a klientů, nedodržování pravidel v zařízení, které by ve své podstatě porušovala sama pracovníci tím, že by v takové situaci nepostupovala podle platných pravidel v zařízení, které jsou zakomponovány ve smlouvě o poskytnutí služby.

¹⁸⁵ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 20.

¹⁸⁶ Srov. tamtéž, s. 23.

V případě, že by pracovnice odůvodnila rozhodnutí neukončit klientovi smlouvy tím, že to cítí jako správné, aby klient neztratil možnost přístupu k informacím, které potřebuje, jednalo by se o rozhodnutí, které by byl založené na intuici. Toto jednání v zásadě Kant odmítá a nepovažuje ho za zdůvodnitelný motiv jednání.¹⁸⁷ Jednání je čistě intuitivní a je založeno na subjektivních dojmech a hodnotách. Těžko by pracovnice před jinými klienty dokázaly zdůvodnit, proč klient ve službě stále je, i když porušuje úplně všechno a oni sami to vidí stejně jako pracovnice. Bylo by to nespravedlivé vůči těm, kteří se chovají slušně a službu využívají za tím účelem, za kterým je jim služba poskytována.

Jinou situaci může například přinést to, že pracovnice po své dlouhé úvaze domnívala, že klientovi poskytla maximální podporu, kterou situace klienta vyžaduje. Rozhodla se požádat o spolupráci s probační a mediační službou. Tato skutečnost byla klientovi sdělena. Motivem tohoto jednání ale nebyla manipulace, nýbrž následné hledání pomoci a podpory u další instituce, když už pracovnice vyčerpala veškeré možné vlastní prostředky. Pracovnice by se měla zaměřit na následky, které by mohly nastat v případě navázání spolupráce s probační a mediační službou. Toto jednání, ale vždy nemusí přinést takový výsledek, který by byl očekáván. S odkazem na první část kategorického imperativu, lze říci, že ono rozhodnutí by mohlo být považováno za univerzální akceptovatelné pravidlo. V případě, že pracovnice spolu se svými kolegyněmi došla k závěru, že klient svým neustálým porušováním pravidel a řádu ohrožuje pracovnice a jiné klienty, tak je žádoucí, aby požádaly o spolupráci další instituci, která na klienta může působit pozitivním směrem a stanoví mu jistá pravidla vedoucí k jeho nápravě.¹⁸⁸

V případě, že pracovnice již v minulosti řešily podobný případ, kdy klientovi byla ukončena smlouva na základě dlouhodobého porušování pravidel, a rozhodly by se jen na základě předchozí zkušenosti udělat to stejné, tak by se dopustily dle neprofesionálního jednání. Součástí práce pracovnice v sociální rehabilitaci je individuální přístup ke klientům, ale rozhodnutí pracovnice jen na základě zkušenosti by mohlo být optikou Kantovy teorie špatné. Na druhé straně z kategorického imperativu vyplývá, že pracovník by měl akceptovat schopnost klienta jednat svobodně a nechat jej samotného rozhodovat podle své vůle. Klient není totiž jen pouhým prostředkem

¹⁸⁷ Srov. HENRIKSEN, J. O.: VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 123.

¹⁸⁸ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 20–62.

a pracovník k němu nemůže takto přistupovat.¹⁸⁹ Pracovnice by si tedy měla uvědomit, že pokud klient odmítá nabízenou pomoc, nemůže jej nutit k jednání, které je proti jeho vůli a přesvědčení. Zároveň by na sebe neměla přebírat zodpovědnost za klienta situaci, ve které se on nachází. Klientovi by měla srozumitelným citlivým způsobem vysvětlit, jaké následky může jeho rozhodnutí mít a jaké jsou jeho možnosti. Následně by pracovnice měla nechat klientovi čas, aby se sám mohl rozhodnout. Tento způsob intervence přináší to, že pracovnice nebere klientovi jeho právo a nepřestává respektovat jeho osobnost a důstojnost. Pokud dochází k aplikaci hrozeb, výčitek, přemlouvání aj., jde o jednání, které je neprofesionální a zároveň podle Kanta také nemorální. Klient by byl v takovém případě zneužit jako prostředek k dosažení určitého cíle, a zároveň by byla popřena klientovo autonomie vůle.

Může, ale také dojít k tomu, že klient může využít prostředků, které vedou k manipulaci a přistupuje k pracovníci pouze jenom jako k prostředku, aby dosáhl on svého vlastního prospěchu. Například se může jednat o situaci, kdy klient začne nepřiměřeně agresivně reagovat nebo naopak brečet v momentě, kdy jsou s ním projednávány jeho přestupky, takže není tedy možné, v rozhovoru pokračovat. Dalším příkladem může být situace, kdy klient vyhrožuje sebevraždou, o které se neustále zmiňuje. Takové jednání nelze akceptovat, i přesto, že se s klienty v sociální rehabilitaci pracuje zcela individuálně, tak jsou pravidla, která se musí respektovat a to platí, jak u klientů, tak ze strany pracovníků. V případě rozhodování pracovnice je důležité, aby si uvědomila, co je zdrojem dilematu, které řeší. Možná se jen nechce ztotožnit s variantou, která vede k ukončení spolupráce, protože již investovala mnoho sil do konkrétního případu a podařilo se jí dosáhnout několika významných dílčích úspěchů, které pozitivně ovlivnily život klienta. Nebo naopak chce klientovi ukončit smlouvu, aby konečně došlo ke zbavení se nepříjemného pocitu napětí, které s sebou dilema přináší, a zároveň tím eliminovala samotné dilema, s kterým si neví rady. Zde se nabízí otázka, zda by v obou případech nehrály roli spíše osobní zájmy pracovnice. V tomto se jedná jak o neprofesionalitu, tak o sobeckost. Kant tyto motivy jednání odmítá, protože by se pohnutkami pro rozhodování staly vlastní zájmy. Povinností pracovnice by měla být ochrana, jak klientů, tak ostatních pracovníků před nevhodným chováním klienta, který opakovaně porušuje pravidla ve službě.

¹⁸⁹ Srov. tamtéž, s. 20–62.

Vzhledem k tomu, že klient dokáže být agresivní, mohlo by, zde dojít k ohrožení zdraví všech, kteří budou v daný moment ve službě přítomni. Deontologie na to reaguje následovně: „*Svůj život zachovávají sice v souhlase s povinností, ale nikoli z povinnosti.*“¹⁹⁰

Pracovnice potřebuje pracovat též s ostatními klienty, jelikož do tohoto jednoho klienta již investovala času dost. Na základě toho bych řekla, že je na čase klientovi bez jakéhokoliv ohledu smlouvu ukončit, protože je to jediným možným řešením. I když pracovníci bude líto, že uživatel již nad sebou nemá dohled, tak jí deontologická teorie zbavuje emočního zabarvení, kdy by jí mohlo mrzet, že klientovi již nebude poskytována žádná pomoc, kterou by potřeboval.¹⁹¹ Sice klientovo blaho bude ohrožené, ale situace může být pouze dočasná, pokud si klient vezme k srdci rady pracovnice, které dostal. Pracovnice vnímá jako svou povinnost klientovi poskytnout maximální pomoc, ale já osobně si myslím, že pokud mu pracovnice nabídne třeba alternativní řešení v podobě jiné služby, tak se nejedná o nic nemorálního. V případě, že klienta přenechá jiné sociální službě, bude toto jednání v souladu s jejím svědomím? Ale možná je důležitější se ptát, zda její jednání není motivováno tím, aby pomohla sama sobě a vyhnula se tak svým povinnostem.¹⁹²

Náhled dle imperativů:

*„Jednej, tak abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek!“*¹⁹³

Pokud bude klientovi dočasně nabídnuta jiná služba, než se srovná a rozhodne se chovat, tak jak má, lze to považovat, že byl využit pouze jako prostředek, protože byl eliminován jen jako jakási překážka. Na klienta blaho tedy nebyl brán ohled. Pro klienta nebude příjemné to, že již nebude spolupracovat s pracovnicí, na kterou si zvykl a má k ní určité vazby. I pracovnice může vnímat změnu služby jako nesprávnou, protože to nebude mít na klienta dobrý vliv a ten bude mít problém se někomu novému otevřít. Na druhé straně, pokud pracovnice bude věnovat přehnaný zájem a péči klientovi, tak z dlouhodobého hlediska může být potlačeno její lidství.

¹⁹⁰ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 25.

¹⁹¹ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 50.

¹⁹² Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 64.

¹⁹³ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 91.

Jiný imperativ tvrdí: „*Kategorický imperativ je tedy pouze jediný, a to tento: jednej jen podle té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.*“¹⁹⁴

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

8.3 Rozbor podle utilitarismu

U utilitarismu je důležitý konečný následek, který je od určitého jednání očekáván. Na rozdíl od Kantova přístupu je v utilitarismu hodnota jednání oceňována v závislosti na tom, do jaké míry jsou následky chování užitečné pro dobro zúčastněných. Provádí se tedy jakýsi kalkul, který jednání z kvantitativního nebo z kvalitativního hlediska umísťuje na ose od dobrého k špatnému (jednání), případně od „přinášející strast“ k „přinášející slast“. Přičemž se nejedná o uspokojení individuální,

¹⁹⁴ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 84.

ale vždy o uspokojení co největšího počtu lidí. Tak to vyjadřuje třetí a čtvrtý princip utilitarismu („princip hédonismu“ a „princip sociální“).¹⁹⁵

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

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

Důležité je řádně s klientem pracovat ve službě, protože možná bude on spokojený, bude mezi lidmi, které zná stejně jako prostředí, na které je zvyklý. Prostor ulice bere jako svou jistotu, která se nemění. Klient by tedy měl být spokojený a nemusí proti pracovníkovi podnikat žádné kroky. K jeho spokojenosti mohou přispět i ostatní klienti, kteří ho vnímají jako kamaráda. Pracovník, který sice nepřekračuje kompetence, jaké má, může být nespokojen se svým jedním, protože může mít pocit, že svým zásahem může klientovu situaci zlepšit. Pracovníkovi se, ale může uskutečnit

¹⁹⁵ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 55.

kroky, které směřují k pomoci klienta, protože v jeho intervenci, bude vidět užitek. Podniknuté kroky se mohou setkat s úspěchem. Klient si vezme rady k srdci a začne více spolupracovat na zlepšení své tíživé sociální situace. Díky tomuto kroku bude spokojen, jak klienta, tak pracovník, který uvidí, že přispěl klientovi ke zlepšení jeho situace.

Přijetí klienta do jiné sociální služby – následky:

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

Nepřijetí klienta do jiné sociální služby – následky:

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

Užitečnost přijetí klienta do jiné služby:

Toto jednání může být ku prospěchu všech pracovníků a klientů, kteří dochází do služby, protože nikdo nebude ohrožen stupňujícím agresivním chováním klienta. Tím, že klient bude odeslán do jiné služby, mohou nastat dvě varianty. V prvním případě si psychicky pracovnice odpočine od náročné spolupráce a na druhé straně si bude vyčítat,

že mohla udělat ještě něco více a klient by se třeba zlepšil. Pro klienta ovšem toto řešení není, pokud není v jeho zájmu.

Užitečnost nepřijetí klienta do jiné služby:

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

Princip sociální – přijetí klienta do jiné služby

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

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

8.4 Výstup rozborů

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

schopnosti, zkušenosti a jaký je jeho celkový pracovní přístup. Za důležité považuji zmínit fakt, že ať dojde k aplikaci jakékoliv teorie, tak nemusí vždy dojít k očekávanému výsledku.

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

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

9 DISKUSE

V této kapitole bude prostor, kde budou ještě řešena etická dilemata pracovníků ze Sociální rehabilitace ve Středisku křesťanské pomoci Plzeň a také téma aplikace etické teorie v sociální práci na vybraném etickém dilematu, které bylo zvoleno. Poznatky, které byly získány, jsou uváděny do vztahu a zároveň jsou porovnány s vhodnou literaturou. Tato kapitola je zároveň místem, kde se mohou otevřít nová témata, která již nejsou součástí této práce. Pouze jsou okrajově zmíněná.

V této práci byla již představená nejčastější etická dilemata sociálních pracovníků v sociální rehabilitaci. Pracovnice sociální rehabilitace nejčastěji řeší při výkonu své práce etická dilemata, která se týkají pomoci a kontroly, obecného nebo individuálního přístupu ke klientovi, poskytnutí informací o klientovi nebo zachování mlčenlivosti, nastolení hranic mezi pracovníci a klientem, poskytnutí materiální nebo potravinové pomoci a v neposlední řadě etické dilema, které je hlavním bodem této práce, zda ukončit klientovi smlouvy v případě, že porušuje opakovaně pravidla služby, či nikoliv.

Zmiňovaná etická dilemata se promítají do dvou částí. V jedné části mluvíme o právech a kvalitě života daných jedinců, a v druhé mluvíme o oblasti, která se týká obecného blaha, kde může velmi často docházet ke konfliktu požadavků společnosti či zaměstnavatele. Nejčastější je třetí oblast, která se týká strukturálního útlaku a nerovnoprávnosti, kde se objevují etické problémy a dilemata.¹⁹⁶ Pracovnice uvedly, že v případě řešení etických dilemat či problémů je pro ně nejlepším řešením si o tom popovídat se svými kolegy na poradách, supervizích případně individuálně se svým nadřízeným. Je pro ně důležité, že je vyslechnut jejich názor, případně dostanou náhled od kolegy, který může mít za sebou stejnou či podobnou situaci. *„Občas je pro mě těžké, a potřebuji dostatek času si všechno řádně a důkladně promyslet. Jen někdy mám pocit, že toho času a prostoru není tolik, kolik bych ho potřebovala. Někdy totiž řešení může být unáhlené. Hodně mi pomáhá můj tým, na který se mohu spolehnout. Vím, že s kolegyněmi můžu řešit všechno. Moje vedoucí má hodně zkušeností, a vždy mi dá zpětnou vazbu a já si pak mohu zvolit, to co je pro mě nejlepší.“* Důležitou součástí této profese je mít se na koho obrátit, proto je nezbytné mít důvěru

¹⁹⁶ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 7.

ve svém nadřazeném pracovníkovi, který dává svým zaměstnancům pocit jistoty, bezpečí a zmiňované důvěry. Kdykoliv v případě potřeby ho mohou vyhledat, obrátit se na něj a svěřit mu, co právě prožívají. Probíhající supervize a komunikace s kolegy jsou považovány za jeden z nejlepších kroků, které vedou k řešení etických záležitostí.¹⁹⁷ Celý kolektiv pracovníků se shoduje na tom, že i když absolvují různé kurzy, tak je to nikdy na danou situaci nemůže připravit. *„Byla jsem již na několika kurzech, které jsou směřovány na cílovou skupinu, s kterou pracuji, ale ve finále zjistíte, že teorie je naprosto odlišná od praxe, a člověk se v situaci, která nastane, zachová zcela jinak. Já osobně v kurzech zaměřených na etiku nespátřuji žádný přínos, jsou mnohem zajímavější kurzy. Zkrátka každá situace je jiná, i ta co nastane opakovaně, se neřeší stejně, jako ta předchozí.“* Neexistuje tedy asi ani podle etického kodexu konkrétní návod, jak dané etické dilema vyřešit, tak aby to bylo správné. Je mnoho kritiků, kteří se zabývají tím, že etický kodex přímo neudává pomoc při řešení. Na druhé straně jsou ti, kteří jsou rádi, že to tak není, protože sociálního pracovníka by to mohlo nabádat k tomu, že by ho to mohlo navést k jednání, které je bezmyšlenkovité a tím pádem by zanikl prostor, který vede k tvorbě vlastního úsudku a rozhodnutí a vedlo by to k tomu, že z jeho chování by zcela vymizela etická dimenze.¹⁹⁸

Sociální pracovníci se staví ke vzniku etických dilemat a problémů otevřeně, protože ví, že se jim nevyhnout. *„Etická dilemata v naší práci jsou a budou, nejde se jim vyhnout. Jen někdy jsou taková období, kdy je jich méně a někdy je jich více. Je to prostě součást, a člověk by to, tak měl přijmout, i když sám dobře ví, že ne pokaždé je lehké vzniklé etické dilema vyřešit. Pro mě osobně jsou to těžké situace, nevím si s nimi rady. Nevím, zda moje řešení je správné či nikoliv. Vždycky, když etické dilema řeším, tak si říkám, že příště to zvládnou lépe, ale s odstupem času jsem pochopila, že se na to nejde připravit. Ty situace jsou těžké a s nimi přichází i hodně emocí,“* uvedla pracovnice. Zmiňovaný přístup pracovníků k etickým dilematům je opakem dilematu, který Musil pojmenoval latentní. Latentní dilemata se vyznačují tím, že jejich naléhavost pracovníci upozadují. Dilema tedy úplně nepomine, ale pracovníci ho jistým a přijatelným způsobem oddalují. Z takového dilematu se pak může stát dilema zjevné, protože nezmizelo, ale pouze bylo dáno do ústraní.¹⁹⁹ Existenci etických dilemat hodnotí

¹⁹⁷ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 48.

¹⁹⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 65-71.

¹⁹⁹ Srov. MUSIL, L. *„Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 38.

pracovníci jako pozitivní. Každá taková situace, která vznikne, je donutí se zamyslet nad vhodností pravidel, která jsou nastavená, stejně jako jsou nastaveny zavedené postupy, které mohou být pracovníky chápány diametrálně jiným způsobem a považovány za svazující při výkonu jejich profese a zatěžují následně jejich svědomí. Dále se také shodují na tom, že nastavené vnitřní předpisy jsou pro ně významnou podporou při řešení etických dilemat, ale zároveň na druhé straně jsou také jejich zdrojem. Zmiňovaný způsob řešení etických dilemat je v literatuře nastíněn jako snaha o změnu pracovních podmínek, které nejsou sourodé, je založena na změně podmínek tak, aby byly v souladu s pracovníkovo morálním ideálem a nedocházelo k zatížení pracovníkova svědomí.²⁰⁰

První dilema se zabývá tím, zda volit ke klientovi všeobecný nebo individuální přístup. Možná by zde bylo na místě zvážit, zda do postupů nezadat, že každý zájemce, který službu vyhledá bez ohledu na to, zda potřebuje nějakou sociální pomoc, může sprchu využít, i kdyby to mělo být pouze jednorázově. Pokud by se tato situace opakovala u stejného klienta, tak by sociální pracovník dále zvažoval, kolikrát se toto stalo, jestli klient nemá jiné možnosti, kde využít sprchu, a jak často o tuto výjimku žádá. Pokud se ovšem pracovník rozhodne, že opakovaně sprchu umožní, tak by měl vyrozumět o tom své kolegy, a dělit jim důvod takového rozhodnutí. Pracovnice, která prožívala dilema, jestli se má zmínit o nezákonném chování klienta pracovníci na úřadě práce na oddělení hmotné nouze, nebo raději ctít důvěrnost sdělení, poté však dodala, že v případě vzniku takových situací jí to nutí zamyslet se nad vzděláváním i v jiných oblastech, v kterých má mezery. Nedostatečné znalosti a informace mohou vést k tomu, že se pracovník ocitne v situaci, kdy zažívá etická dilemata.²⁰¹ Při řešení etických dilemat či problémů jsou většinou pracovníci ovlivněny hodnotami. Jejich největší napětí pociťují v situaci, kdy dochází ke střetu osobních nebo profesních hodnot.²⁰²

Dále bylo rozebíráno etické dilema, které řeší, zda ukončit klientovi při dlouhodobém porušování pravidel smlouvu či nikoliv. Na dilema byly následně aplikovány vybrané aspekty z Kantovy etiky. Způsob, kterým by naznačen ve výše zmiňované kapitole, tak tím lze postupovat i při aplikaci jiných etických teorií, které

²⁰⁰ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 93.

²⁰¹ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody řízení a sociální práce*, s. 132.

²⁰² Srov. FISCHER, O., et al. *Etika a lidská práva*, s. 19.

se nabízejí. Zmiňovaný krok zároveň patří k doporučovaným postupům, které řeší etická dilemata.²⁰³ Tím, že byla využita Kantova etika, tak se dostává na povrch, že pracovníce může mít vlastní úvahu o motivech a zároveň o motivech jednání svých klientů dále se odpoutat od řešení, které je založené na intuici nebo předchozích zkušenostech a hledat pravidlo, které je univerzálně akceptováno. Z toho vyplývá, že pracovník by se obecně měl zamyslet nad různými motivy vyplývající z jeho chování, a nejen v situaci, kdy nastane nebo vznikne etické dilema.²⁰⁴

Ve své knize *Umění pomáhat* píše Úlehla o tom, že sociální pracovník, za pomoci kolegů nebo supervizora by se měl snažit nalézt odpovědi na různé otázky týkající se jeho práce. Existuje celá řada motivů jednání a pomáhání ze strany pracovníka. Podle autora může jít například o:

- naplnění poslání, které otevírá druhým jedincům cestu k lepšímu životu,
- mít moc nad tím, co se děje s daným člověkem,
- práce, která funguje jako jistý zdroj příjmů, které slouží k zajištění živobytí,
- uspokojit potřebu ve formě být zaměstnán,
- naplnit svou vnitřní potřebu toho, že jsem potřebná/ý aj.

V podstatě tím autor chce říci, že pokud si pracovník dokáže uvědomit tyto motivy, tak je zároveň schopný si odpovědět na různé otázky, a zároveň je více schopný respektovat své potřeby při práci s klientem, a tím pádem nejednat na jeho úkor.²⁰⁵

V souladu s Kantovou etikou lze považovat za správné a etické i takové chování sociálního pracovníka, které nedosahuje jím zamýšlených cílů. Pokud použil všech dostupných prostředků, podřízených své dobré vůli, pokud respektoval lidství svého klienta. Je věcí jeho zodpovědnosti, svědomí a sebereflexe, aby dokázal všechna tato kritéria zhodnotit. Zodpovědnost pracovníka za klientův život není a ani nemůže být neomezená.²⁰⁶ Osobně si myslím, že pokud toto dokáží reflektovat ze svého postoje, mohou tím zároveň předejít syndromu vyhoření, mít tedy jistou prevenci, která by k němu mohla směřovat. Důležité je, aby si pracovník ve své profesi opakoval, že jeho úkolem

²⁰³ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody řízení a sociální práce*, s. 132.

²⁰⁴ Srov. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 508.

²⁰⁵ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 114.

²⁰⁶ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 25.

není vyřešit všechny jedincovo problémy, které přináší do vzájemné spolupráce. Je v našich řadách mnoho pracovníků, kteří jsou schopni se téměř rozdat pro klienta a vnímají svou práci nad hranici svých povinností a následně to u nich může vyvolat pocity zklamání, zrady, selhání aj. obzvláště, když postupně dochází k tomu, že se jim nedaří problémy vyřešit, i když pro to dělají maximum a dávají tomu dostatek času.²⁰⁷ K syndromu vyhoření vede nejčastěji každodenní a dlouhodobé spolupracování s lidmi.²⁰⁸ Jelikož služba sociální rehabilitace je pro klienty otevřena od pondělí do pátku osm hodin, ve službě jsou pouze tři pracovnice, které neustále nabírají příliv nových klientů, a do toho pracují se svými stávajícími klienty, tak mohou být syndromem vyhoření dost pravděpodobně ohroženy. Práci v sociální rehabilitace, ale také mohou ztěžovat objektivní podmínky, kterými myslíme například nedostatek návazných služeb pro klienty a nedostupnost ubytoven, městských a sociálních bytů, které jsou nezbytně nutné. Zajištění důstojného života v podobě bydlení a práce by mělo být primárním cílem klientů, s kterým mu služba pomáhá, ale ne zcela pokaždé je tohoto cíle dosaženo. Pracovník nemá na klienta dle kategorického imperativu nahlížet pouze jako na prostředek nebo objekt.²⁰⁹ Častým příznakem vyhoření je, když se pracovník svým přístupem ke klientovi přesouvá od pomáhání a zájmu o klienta pouze k prostému naplnění svých pracovních povinností, které plynou z náplně jeho práce. V tento moment vidí pracovník klienta pouze jako předmět, kterým se zabývá ve svém zaměstnání, jako věcí, která nemá lidské vlastnosti, důstojnost nebo schopnost. Pracovník nemá o klienta zájem, a nevnímá to, co potřebuje. Jeho zaměstnání je pouze povinnost, kam musí chodit, aby si splnil své povinnosti.²¹⁰

Etika se obecně považuje za velmi významnou součást profese sociálního pracovníka. Dává mu možnost se lépe orientovat v situacích, v kterých musí udělat rozhodnutí, která se často spojují s etickými problémy nebo dilematy. Rozhodnutí, které sociální pracovník činí, nemůže být nikdy jisté. Jistotě se dá pouze přiblížit. Pracovník by se ve své profesi měl nejistotu naučit přijímat a umět s ní pracovat, nemůže jí vnímat ani na ní nahlížet jako na selhání. Nejistota, která doprovází určitá rozhodnutí je vždy impulzem, které vede k zamyšlení se nad vlastním jednáním, a zároveň by měla

²⁰⁷ Srov. KLIČKOVÁ, J. Pracovníci v sociálních službách a syndrom vyhoření [online].

²⁰⁸ Srov. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření [online].

²⁰⁹ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 75.

²¹⁰ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 121.

předcházet jednání, které je stereotypní. Pracovníkovi mohou etické teorie nastínit více pohledů na problém z několika různých hledisek a stát se jeho pokusem, kde se může pokusit zdůvodnit jednání. Důležité je mít na paměti to, že etické teorie nevyřeší dilematickou situaci ani pracovníkovi nenabídnou optimální řešení, ale spíše přináší rozšířený pohled na vzniklou situaci a zároveň přispívá k jejich pochopení. Důležité je poukázat na to, které etické teorie se navzájem doplňují, nikoliv na to, které se od sebe zcela odlišují a soupeří spolu. Neexistuje etická teorie, která by pomohla pracovníkovi vyřešit všechny aspekty morální skutečnosti. Pracovník si jen díky osvojení a poznání etických teorií umožňuje náhled na věci ze širšího pohledu a zároveň rozvíjí svou profesionalitu.

ZÁVĚR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Tištěné zdroje

1. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. 3 vyd. Praha: Academia, 2001. ISBN 80-200-093-1.
2. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994. ISBN 80-7113-111-3.
3. BANKS, S. *Conflicts of culture and accountability: managing ethical dilemmas and problems in community practice*. In. BANKS, S., BUTCHER, H., HENDERSEN, P., ROBERTSON, J., a kol. *Managing Community Practise: Principles, Policies and Programmes*. Bristol: Policy Press, 2013. ISBN 9781447301240.
4. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 2nd ed. New York: Palgrave, 2001. ISBN 0-333-94798-3.
5. CLARK, CH. L. *Social Work Ethics: Politics, principles and Practice*. New York: Palgrave, 2000. ISBN 0-333-71934-4.
6. FISCHER, O. et al. *Etika a lidská práva*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. ISBN neuvedeno.
7. FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
8. FLETCHER, S. *Situační etika: nová morálka*. Praha: Kalich, 2009. ISBN 978-80-7017-126-4.
9. FORMÁNEK, V., CSÖLLEOVÁ, E., JAMBORA, J. *Bezdomovcem snadno a rychle*. Nakladatelství Petrklíč, 2019. ISBN 978-80-7229-700-9.
10. GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Omlomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.
11. HAYCOCK, K. *Shelter*. Hove: Wayland, 1993. ISBN 0-7502-0641-1.
12. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
13. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. Brno: Albert, 2000. ISBN 805-85834-85-5.
14. HETMÁNKOVÁ, R., *Zpátky ze dna: Zaostrěno na ženy*. Praha: Jako doma, o. s. 2013. Výroční zpráva.

15. HOLPUCH, P. *Bezdomovectví jako způsob života*. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií 2009.
16. HRADECKÝ, I. et al. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.
17. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 2. doplň. a přeprac. Praha: Triton, 2018. ISBN 978-80-73-414-9.
18. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
19. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-5034.
20. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2011, č. 2. ISBN 1213-624.
21. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1976. ISBN 00014045
22. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1990. ISBN 80-205-0152-5.
23. KLIMENT, P., DOČEKAL, V. *Pohled na bezdomovství v České republice*. Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5103-9.
24. KLIMENT, P., DOČEKAL, V., *Pohled na bezdomovectví v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5007-0.
25. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 5. Praha: portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
26. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMAN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
27. MAREK, J., HOTOVCOVÁ, J., STRNAD, A. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
28. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. ISBN 80-86429-08-3.
29. MÁTEL, A. et al. *Etika sociální práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžběty, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6.
30. MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.

31. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
32. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál: 2003. ISBN 80-7178-548-2.
33. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2 přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
34. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-262-1154-9.
35. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
36. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 8073673109.
37. MATULAYOVÁ, T. *Socialnych pracovníkov najviac trápia interpersonálne vzťahy*. Sociální práce/Sociální práca, 200ž, č. 3, s. 18-19. ISSN 1213-6204.
38. MILL, J. S. *Vybrané spisy o etice, společnosti a politice I*. Přeložili Karel ŠPRUNK a Martin POKORNÝ. Praha: OIKOYMENTH, 2016. ISBN 978-80-7298-487-9.
39. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
40. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In ŠRAJER. J., MUSIL, L. a kol. *Etické kontexty sociální práce a rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert, 2008. s. 83–106. ISBN 978-80-7326-145-0.
41. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
42. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
43. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
44. SEMRÁDOVÁ, I. *Etika. Přehled etických teorií*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-403-0.
45. SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta*. In ČAPEK, J. et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015, s. 77–110. ISBN 978-80-7007-442-8.

46. STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L., MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
47. ŠVAŘÍČEK, R.; ŠEĐOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
48. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, s.r.o., 2004. ISBN 80-7178-806-6.
49. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
50. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.
51. VÁGNEROVÁ, M. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0696-5.
52. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY L., MAREK, J. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum 2013, ISBN 978-80-246-2209-5.
53. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY L., MAREK, J. *Bezdomovectví ve středním věku – příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum 2018. ISBN 978-80-246-4054-9.

Internetové zdroje

54. Armáda spásy, *Zdravotní péče*, [online]. [cit. dne 31. 1. 2023]. Dostupné na WWW: <<https://armadaspasy.cz/pomahame-vam/zdravotni-pece/>>.
55. COHEN, D.; CRABTREE, B. Qualitative Research Guidelines Project [online]. Publikováno v červenci 2006 [cit. dne 23. 1. 2023]. Dostupné na WWW: <<http://www.qualres.org/HomeSemi-3629.html>>.
56. GORELČÍKOVÁ, M., *Cizinci bezdomovci. (Ne) víme si s nimi rady*. [online]. [cit. dne 31. 1. 2023]. Dostupné na WWW: <https://pardubicky.denik.cz/zpravy_region/cizinci-bezdomovci-ne-vime-si-s-nimi-rady-20190110.html>.
57. HECZKOVÁ, E. *Bezdomovci a my*, [online]. [cit. dne 5. 2. 2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.getsemany.cz/node/292>>.

58. International Federation of Social Workers. Global definition of social work. [online]. IFSW, © 2020 [cit. dne 23. 2. 2023]. Dostupné na WWW: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>>.
59. MACEČEK, R. Dokumentace terénní práce a ochrana osobních údajů [online]. *In Profesní dovednosti terénních pracovníků. Sborník studijních textů.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008 [cit. dne 25. 2. 2023]. Dostupné na WWW: <http://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tp.pdf>.
60. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. Aktuální znění k 1. 2. 2022. [cit. dne 18.11.2022]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>>.
61. KŘIŠŤAN, A., JINEK, J. *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci.* [online]. [cit. dne 28. 1. 2023]. Dostupné na WWW: <<https://socialniprace.cz/article/eticka-teorie-a-jeji-aplikace-problem-pro-socialni-praci/>>.

Legislativa

62. Zákon č. 541/2020 Sb., O odpadech
63. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách

Další zdroje

64. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č.1,* Plzeň. Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN nevedeno.
65. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 5.* Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN nevedeno.
66. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 8.* Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN nevedeno.
67. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 9.* Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň. ISBN nevedeno.

68. Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci Plzeň. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 11. Sociální rehabilitace střediska křesťanské pomoci Plzeň.* ISBN neuvedeno.

PŘÍLOHY

CÍL PRÁCE

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

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

Výzkumná otázka 2: Jak řešíte etické problémy či dilemata?

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

Plzeň dne 11.9.2022

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



Příloha č. 1

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

ABSTRAKT

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

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

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

ABSTRACT

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

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

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