

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Etická dilemata sociálního pracovníka při práci s lidmi bez přístřeší
(zkušenosti z práce v azylových domech Naděje)**

Daniela Klenovcová

Katedra sociální pedagogiky
Vedoucí práce: Ing. Mgr. Jan Dočkal, CSc.
Studijní program: Sociální práce
Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Etická dilemata sociálního pracovníka při práci s lidmi bez přístřeší (zkušenosti z práce v azylových domech Naděje) napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zveřejněna pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Týnci nad Sázavou dne 25. 5. 2014

Daniela Klenovcová

Bibliografická citace

Etická dilemata sociálního pracovníka při práci s lidmi bez přístřeší (zkušenosti z práce v azylových domech Naděje) [rukopis]: bakalářská práce / Daniela Klenovcová; vedoucí práce: Jan Dočkal. – Týnec nad Sázavou, 2014. -- 52 s.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá etickými dilematy, která vyplývají ze složitosti sociální práce v azylových domech. Seznamuje s nároky kladenými na sociálního pracovníka, s jeho zodpovědností vůči klientovi, organizaci, společnosti i vůči sobě. Přibližuje sociální práci v azylových domech, seznamuje s jejími specifiky, i s klienty, kteří do azylových domů přicházejí. Tato bakalářská práce přibližuje základní okruhy etických dilemat, které řeší sociální pracovník v azylovém domě, obsahuje výpovědi sociálních pracovníků azylových domů Naděje o etických dilematech, které v práci zažívají a řeší. Zabývá se tím, co sociálním pracovníkům pomáhá v rozhodování a snaží se najít nejlepší způsob řešení etických dilemat a hledá odpověď na otázku, jak etickým dilematům předcházet. Obsahuje také vlastní zkušenosti autorky.

Klíčová slova

azylové domy

bezdomovectví

etické dilema

sociální pracovník

sociální služby

Summary

This bachelor work deals with ethical dilemmas which arise from difficulties of social work in sheltered houses. It shows the demands on social workers, their responsibility to their clients, their employer, their colleagues and also to themselves. It portrays social work in sheltered houses in its particularity and the clients who come to the sheltered houses as well. This bachelor work includes experience of social workers from houses of Naděje. They described their own ethical dilemmas. The paper tries to uncover what helps social workers to decide in ethically difficult situations and it tries to find the best way how to search solutions. Moreover, it tries to find answers to the question: how to prevent ethical dilemmas. It includes several interviews with social workers and cases interpretations as well.

Keywords

ethical dilemmas

homelessness

sheltered houses

social services

social worker

Poděkování

Děkuji panu Ing. Mgr. Janu Dočkalovi, CSc. za vedení, připomínky a rady, které mi poskytoval během psaní této bakalářské práce.

Obsah

Úvod.....	1
1. Sociální práce a sociální pracovníci.....	2
1.1. Sociální práce, její složitost a dilemata.....	2
1.2. Sociální pracovník.....	4
1.3. Etické dilema.....	6
1.4. Co může pomoci?.....	7
1.4.1. Etické kodexy.....	7
1.4.2. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách.....	9
1.4.3. Zákon 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi.....	10
1.4.4. Zákon 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.....	12
1.4.5. Charakteristika pracovníka, organizace, kolegové, supervize.	12
2. Lidé bez přístřeší.....	14
2.1. Kdo jsou lidé bez přístřeší.....	14
2.2. Příčiny bezdomovectví.....	16
2.3. Sociální služby pro lidi bez přístřeší.....	18
3. Azylové domy.....	20
3.1. Charakteristika azylových domů Naděje.....	21
3.2. Legislativa azylových domů Naděje.....	22
4. Příklady etických dilemat při práci v azylových domech Naděje....	26
4.1. Ubytovat klienta, který nesplňuje podmínky?.....	27
4.2. Ubytovat klienta, který porušuje pravidla?.....	31
4.3. Poskytnout informace o klientovi, nebo mlčet?.....	34
4.4. Kontrolovat, nebo pomáhat?.....	37
4.5. Materiální pomoc.....	40

4.6. Péče, nebo prevence?.....	41
4.7. Jak sociální pracovníci etická dilemata řeší.....	44
Závěr.....	48
Seznam literatury.....	50

Úvod

Sociální pracovník v azylovém domě se setkává s lidmi, kteří se ocitli v těžké životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Jsou to lidé, kteří přišli o práci, o zdraví, jejich rodinné vazby jsou narušené a jejich důvěra ve vlastní schopnosti se ztrácí. Proto je nutné situaci klientů řešit komplexně a snažit se o hledání řešení s ohledem na všechny oblasti jejich života. Takový postup však vyžaduje neustálé rozhodování, především o tom, co je pro klienta nejlepší, ale nejen pro něj. Sociální pracovník neustále zvažuje, jak postupovat dál a často před ním stojí situace, kdy ani jedno z možných řešení není uspokojivé. A tato zkušenost mě přiměla k sepsání této bakalářské práce. Chtěla bych zde popsat, jaká etická dilemata sociální pracovník v azylovém domě řeší, a budu se snažit zjistit, co vede sociálního pracovníka v jeho rozhodování.

Cílem práce je představit, jak jsou řešena etická dilemata sociálními pracovníky v azylových domech Naděje v Praze.

Zaměřím se na to, co je sociální práce a jaké problémy řeší, jaké jsou nároky na sociálního pracovníka v azylovém domě. Budu se věnovat problémům lidí bez přístřeší, proč přicházejí do azylových domů, a přiblížím různá pojetí problému bezdomovectví. Popíšu, jak fungují azylové domy, a ukážu příklady etických dilemat, jak jsou mi známé z vlastní zkušenosti a zkušenosti mých kolegů.

1. Sociální práce a sociální pracovníci

1.1. Sociální práce, její složitost a dilemata

Úkolem sociální práce je pomoci klientovi, jenž se ocitl v situaci, která ho ohrožuje, aby dokázal tuto situaci vyřešit, popřípadě se na nové podmínky adaptovat. Někdy změna situace již není možná, a ani klient nemá dostatek sil, aby se jí přizpůsobil. Potom je úkolem sociálního pracovníka být svému klientovi průvodcem na jeho těžké cestě. Sociální práce se snaží zabránit sociálnímu vyloučení člověka, má za úkol posílit jeho sociální fungování. Definici vyjadřující důraz právě na fungování člověka ve společnosti, formuluje Matoušek: „*Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám či komunitám, aby mohli zlepšit nebo obnovit svou schopnost sociálního fungování, a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.*“¹

Podoba pomoci určené klientovi je ovlivněna způsobem chápání jeho sociální situace, nebo jinak řečeno pojetím významu změny klienta a změny prostředí. Tato pojetí nazýváme paradigmaty sociální práce².

- Terapeutické paradigma vidí příčinu problému v klientovi a v jeho nedostacích. Východiskem je tedy působit na klienta tak, aby se změnil, „terapeuticky“, aby si problém vyřešil sám, svými silami. Pracuje s předpokladem, že každý klient zná nejlépe řešení své situace, jen je mu třeba dopomoci, aby toto řešení v sobě odkryl a realizoval jej.
- Reformní paradigma vidí příčinu problému v prostředí. Podle tohoto pojetí je třeba se zapojit společně s klientem do působení na prostředí, které by klientovi pomohlo.

¹ MATOUŠEK Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8

² MUSIL Libor. *Ráda bych vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vydání. Brno: Marek Žeman. 184 ISBN 80-903070-1-9

- Poradenské paradigma vidí příčinu problémů ve špatné orientaci klienta v nabídce možností. V tomto pojetí je nejdůležitější poskytnout klientovi kvalitní sociálně právní poradenství, aby se mohl zorientovat ve svém problému a v nabídce pomoci a svou situaci vyřešil.

Sociální práce má svou teoretickou základnu, která vychází ze společenských věd, z psychologie, sociologie, filozofie, práva a dalších, a využívá jejich poznatky. Není však žádnou z nich, je to samostatná věda, která má svou terminologii. Zahrnuje celou řadu praktických činností, které vykonává sociální pracovník. Patří mezi ně například základní a odborné poradenství, plánování, intervence za klienta, aktivizace a podpora klienta, pomoc při vyřizování různých záležitostí, nebo kontrola klienta. Rozhodování, zda spíše pomáhat nebo kontrolovat, kdy použít kontrolu a kolik, může být pro sociálního pracovníka složité a přinášet etická dilemata. Kopriva uvádí, že je účinnější, pokud sociální pracovník klientovi spíše pomáhá a podporuje ho v tom, aby na řešení své situace přišel sám. Tento přístup však vyžaduje více času. Pokud hrozí nebezpečí z prodlení, nebo pokud je klient v kritickém duševním stavu, je lepší uplatnit nad klientem kontrolu³. V životě klienta ale někdy nastávají situace, že klient prostě není schopen rozeznat, co je pro něj dobré⁴. I tehdy se jeví jako nejlepší řešení uplatnění kontroly. Zacházení s kontrolou a potažmo mocí sociálního pracovníka by vždy mělo podléhat důkladné sebereflexi.

Sociální práce se zaměřuje na jednotlivce, skupinu nebo komunitu.

³ KOPŘIVA Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9

⁴ GUGGENBÜHL-CRAIG Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Překlad Petr Patočka. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-807-3673-024

1.2. Sociální pracovník

Sociální pracovník by měl být vzdělaný profesionál, který dbá o svůj profesní a osobní rozvoj. Důraz na profesionalitu v sociální práci v poslední době vzrůstá⁵. V současné době všichni sociální pracovníci v České republice musí splňovat podmínky stanovené Zákonem 108/2006 Sb. (Zákon o sociálních službách). Musí mít vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání a mají povinnost se dále vzdělávat. Sociální pracovník by měl být vyzrálou osobností. Během svého vzdělávání si musí osvojit celou řadu znalostí a dovedností, například z oblasti teorií a metod sociální práce, sociální politiky, filozofie a etiky, sociologie, psychologie, metod sociálního výzkumu, práva, sociální patologie, problematiky etnických a menšinových skupin, otázek zdraví a nemoci a dalších oblastí lidského vědění.

Jedním z nástrojů sociální práce je rozhovor. Vedení pomáhajícího rozhovoru je dovednost, která klade na sociálního pracovníka určité nároky. Od sociálního pracovníka se vyžaduje, aby uměl aktivně naslouchat, aby porozuměl tomu, co mu klient sděluje a uměl rozhovor také ukončit.

To, jak sociální pracovník pracuje, ovlivňují hodnoty. Jsou to hodnoty jeho vlastní, hodnoty společnosti, i hodnoty profese⁶. Sociální práce se tedy může částečně lišit podle toho, v jaké oblasti světa probíhá, jak je ovlivněna hodnotami obvyklými v dané společnosti. Sociální instituce, ve kterých sociální pracovník působí, se totiž vždy nějakým způsobem zaměřují na regulování společensky žádoucího chování jedinců a

⁵ FISCHER Ondřej, MILFAIT René et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3

⁶ NEČASOVÁ Mirka. *Vztah sociálního pracovníka a klienta z pohledu profesní etiky* In: HODOVSKÝ Ivan, DOPITA Miroslav. *Etika a sociální deviace*. 1. vydání. Olomouc: nakladatelství Olomouc, 2002. ISBN 80-7182-049-0

sociálních skupin⁷. Nejdůležitější hodnoty jsou stejné. Jsou to hodnoty, které jsou obsaženy ve Všeobecné deklaraci lidských práv.

Jednání sociálních pracovníků ovlivňují též potřeby⁸. V sociální práci se střetávají potřeby klienta, sociálního pracovníka, organizace, kde se sociální práce uskutečňuje a potřeby širšího prostředí.

V popředí zájmu sociálního pracovníka by měl být vždy klient. Lidský vztah, který vzniká mezi klientem a sociálním pracovníkem je důležitým prvkem sociální práce⁹. Právě to, že se jedná o vztah mezi dvěma lidmi, může být samo o sobě zdrojem dilemat. Otázka hranic ve vztahu ke klientovi je důležitým tématem sociální práce. Vztah sociálního pracovníka a klienta se nepodobá žádnému jinému lidskému vztahu, jako například přátelství či rodičovství. Je určen profesionálním rámcem. Některá dilemata sociální práce se týkají právě překročení tohoto rámce.

Sociální práce se vyznačuje obtížností hodnocení dosažených výsledků práce, obtížností hodnocení organizací, ve kterých je sociální práce vykonávána, i hodnocení sociálních pracovníků samotných.

V hodnocení sociální práce se odráží očekávání lidí a skupin, které se s ní setkávají a mají své představy o roli sociálního pracovníka. Tato různorodá očekávání a představy jsou typické pro jednotlivá pojetí sociální práce. Musil rozlišuje tři pojetí sociální práce¹⁰.

- Z hlediska administrativního pojetí je od sociálního pracovníka očekáváno, že bude administrativním pracovníkem, který má předem přesně určený postup, jak vyřizovat ustálený soubor

⁷ JANOTOVÁ Helena, SCHELLE Karel, SCHELLEOVÁ Ilona. *Profesní etika*. 1. vydání. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-868-6142-2

⁸ JANOTOVÁ Helena, SCHELLE Karel, SCHELLEOVÁ Ilona. *Profesní etika*. 1. vydání. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-868-6142-2

⁹ KOPŘIVA Karel. *Lidský vztah jako součást profese. Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9

¹⁰ MUSIL Libor. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. In Sociální práce 2008 [online] Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2008 [cit. 2014-5-1]. Dostupný z WWW: <http://socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=6>

žádostí a rozhodnutí. Jejich počet i obsah ovlivňují předpisy, podle kterých organizace pracuje. Organizace sama má představu, že tyto převzaté předpisy, kterými jsou hlavně zákony i vyhlášky, jsou organizací nezkreslené. Sociální pracovník pak dále rozhoduje, jestli, a pokud ano, jak, poskytne klientovi něco nad rámec těchto norem.

- Z pohledu profesionálního pojetí je sociální pracovník specialista, jenž komplexně posuzuje různorodé okolnosti, kvůli kterým klient nezvládá interakci s prostředím, ve kterém se pohybuje. Tento specialista koncipuje, realizuje, a vyhodnocuje účinnost dlouhodobě pojaté intervence.
- Ve filantropickém pojetí je sociální pracovník především člověkem, který potřebnému poskytuje právě to, co potřebuje. Je empatický a dokáže vnímat celou škálu klientových potřeb. Základním nástrojem pomoci je zde spontánní lidský vztah.

1.3. Etické dilema

Sociální práce ve své složitosti ústí v řadu etických problémů a dilemat.

Etické dilema je situace, kdy přicházejí v úvahu dvě řešení, ale ani jedno z nich není pro sociálního pracovníka úplně dobré. Rozmýšlí se mezi dvěma různými možnostmi, ale obtíž má s každou z nich¹¹. Etické dilema odlišujeme od etického problému. To je situace, kdy existuje poměrně jednoznačné řešení, ale sociální pracovník má s tímto řešením problém.

Časté nebo dlouhodobé setrvávání v nepříjemné situaci, kterou řešení etického dilematu v sociální práci je, může sociálnímu pracovníkovi

¹¹ MATOUŠEK Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8

přinášet chronický stres a může být jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření.

Syndrom vyhoření se projevuje ztrátou nadšení, únavou, nechutí řešit pracovní úkoly, nezájmem o klienta, a může vést až k opuštění zaměstnání. Vzniká působením pracovního stresu a jsou jím ohroženi zejména pracovníci pomáhajících profesí.

1.4. Co může pomoci?

Vztah sociálního pracovníka s klientem ovlivňuje množství pravidel a norem, a také osobnost sociálního pracovníka. Sociální pracovník v azylovém domě se při svém rozhodování musí řídit řadou předpisů, které mu mohou v jeho rozhodování pomoci. Jsou to zejména tyto předpisy:

1.4.1. Etické kodexy

Mezi základní dokumenty ošetřující jednání sociálních pracovníků patří etické kodexy. Sociální pracovníci Naděje používají především dva: Etický kodex sociálních pracovníků České republiky a Kodex etiky Naděje.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky je soubor kodifikovaných pravidel schválených profesní komorou sociálních pracovníků - Společností sociálních pracovníků, která byla založena v roce 1995. Tato pravidla upravují způsob profesionálního chování, které je požadováno v konfliktních situacích¹². Kodex stanoví hodnoty, na kterých je založena sociální práce (demokracie, lidská práva a sociální spravedlnost) a dokumenty, které jsou důležité pro praxi sociálního pracovníka. Stanoví pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, ve vztahu ke svému povolání a odbornosti, a ve vztahu ke společnosti. V závěru vymezuje některé problémové etické okruhy, z nichž základní jsou tyto:

¹² MATOUŠEK Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení
- kolik pomoci či péče poskytnout
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky dále stanovuje některé další problémové okruhy, kdy se loajalita sociálního pracovníka dostane do střetu se zájmy klienta. Dále stanovuje, jakou by měl mít sociální pracovník roli a nastiňuje postupy řešení etických problémů.

Kodex etiky Naděje v úvodu stanovuje, na jakých hodnotách tato organizace stojí. V kodexu se dále uvádí zásady, o jaké usilují Naděje a její pracovníci. Zásady jsou rozděleny do čtyř skupin, a to na zásady uplatňované ve vztahu ke klientovi, k pracovišti, zásady uplatňované ve vztahu mezi pracovníky a ve vztahu navenek ke třetím osobám.

Etické kodexy nabízejí sociálním pracovníkům vodítko, ze kterého lze vycházet při řešení eticky sporných situací.

Etické kodexy často podléhají kritice, zejména pro svou nedostatečnost pro ošetření všech sporných situací. Kopřiva uvádí, že žádný etický kodex neříká, co si má počít pracovník, kterému se nedaří naplnit některý jeho požadavek. Podle Kopřivy může jít například o pocit averze k nějaké etnické menšině, který sociální pracovník přestane vnímat¹³. Bowlesová například uvádí, že etické kodexy nedostatečně reflektují odlišnosti jednotlivých kultur¹⁴.

¹³ KOPŘIVA Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-717-8150-9

¹⁴ BOWLES Wendy et al. *Ethical Practise in Social Work*. 1. vydání. Australia, New Zealand: Allen & Unwin Pty Ltd, 2006. ISBN 10-0 335-2220-3 X

Dalším nedostatkem etických kodexů je podle této autorky to, že je sociální pracovníci jednoduše nepoužívají. Uvádí však, že sociální pracovníci raději sáhnou po etickém kodexu, který si vytvoří sami, pro své prostředí, ve kterém se pohybují. Naděje má také vlastní etický kodex.

1.4.2. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách

Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách řadí azylové domy mezi služby sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženi. Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Zákon dále stanoví základní činnosti, které jsou součástí služby azylových domů. Je to poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Se sociálními službami se podle Zákona 108/2006 Sb. nakládá podobně jako s komerční službou. Klient si sám rozhoduje, jakou službu nakoupí, stává se zákazníkem¹⁵. V těžké situaci se pak může ocitnout člověk, který si službu nemůže zaplatit a který si sám nedokáže vybrat.

Vyhláškou 505/2006 Sb. se provádějí některá ustanovení Zákona 108/2006 Sb, je jeho přílohou. Vyhláška upřesňuje rozsah úkonů, kterými jsou zajišťovány základní činnosti při poskytování sociálních služeb v azylových domech a stanoví maximální výši úhrad za tyto služby. Tato vyhláška dále stanoví základní zdravotní stavy vylučující poskytování pobytových sociálních služeb a má tím zásadní vliv na rozhodování sociálního pracovníka o tom, kdo bude v azylovém domě ubytován. Poskytnutí pobytové služby se podle vyhlášky vylučuje, jestliže zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení, nebo pokud osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z

¹⁵ ČÁMSKÝ Pavel et al. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

důvodu akutní infekční nemoci, nebo jestliže chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití. Ubytování se má podle vyhlášky poskytnout na dobu zpravidla nepřevyšující jeden rok.

Klient žádající ubytování v azylovém domě by tedy měl být osobou ohroženou ztrátou bydlení a sociálním vyloučením. Měl by mít příjem, aby mohl hradit ubytování a měl by mít vyhovující zdravotní stav. Svou situaci by měl klient vyřešit dříve než za rok, aby mohl z azylového domu odejít. V praxi však ubytování v azylových domech žádá mnoho lidí, kteří tyto podmínky nespĺňují. Problém bývá i s dodržením roční lhůty pro vyřízení osobních záležitostí, řada klientů si tak rychle zajistit následné bydlení nedokáže.

Standardy kvality sociálních služeb tvoří přílohu Vyhlášky 505/2006 Sb. a jejich úkolem je zlepšení a kontrola kvality poskytovaných sociálních služeb klientům. Standardy formulují základní požadavky na kvalitu sociálních služeb pomocí souboru kritérií. Tato kritéria se týkají různých oblastí poskytování sociální služby, například informovanosti klienta, způsobu jednání s ním, úpravy pravidel fungování služby, odmítnutí zájemce o službu, způsobu vyřizování stížností klienta nebo způsobu vedení dokumentace a shromažďování dat o klientovi. Standardy kvality sociálních služeb mají vliv na rozhodování sociálních pracovníků v eticky významných situacích především tím, že zakládají povinnost poskytovatelům sociálních služeb písemně vypracovávat postupy řešení nejrůznějších situací. Výsledkem by měla být vysoká kvalita poskytované služby respektující klientova práva.

1.4.3. Zákon 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi

Na první pohled se může zdát, že Zákon 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi nemá přímý vliv na rozhodování sociálních pracovníků v azylových

domech. Ve skutečnosti ale jeho ustanovení mají zcela zásadní dopad na osudy klientů žádajících ubytování u Naděje. Jak již bylo uvedeno, ubytování v azylových domech si klienti hradí. Příjem je u lidí ohrožených sociálním vyloučením často zajišťován dávkami pomoci v hmotné nouzi, především příspěvkem na živobytí a doplatkem na bydlení. Aby člověk mohl dostat dávku pomoci v hmotné nouzi, musí podle Zákona 111/2006 Sb. splňovat celou řadu podmínek. Hned ve svém začátku tento zákon definuje, kdo je a kdo není osobou v hmotné nouzi. Již tento fakt sám o sobě znamená, že zákon neošetřuje zcela všechny situace, ve kterých se klienti někdy ocitají. Zákon například uvádí, že v hmotné nouzi není osoba, která není v pracovním nebo obdobném vztahu ani nevykonává samostatnou výdělečnou činnost a není vedena v evidenci uchazečů o zaměstnání. Zákon dále uvádí výjimky z tohoto ustanovení, ale není mezi nimi v praxi poměrně častá situace, kdy klient zaměstnání nemá, ale na úřad práce se zaevidovat nemůže, protože byl před tím z evidence uchazečů o zaměstnání sankčně vyřazen. Proto se nemůže určitou dobu na úřad práce znovu zaevidovat.

Tato situace je většinou řešena výplatou další z dávek pomoci v hmotné nouzi, dávkou mimořádné okamžité pomoci, ale tato dávka je vyplacena pouze do výše existenčního minima žadatele a klient touto dávkou nemůže zcela pokrýt platbu za ubytování v azylovém domě.

Sociální pracovník je pracovníkem, který v azylových domech Naděje dohlíží na platby klientů za ubytování. Přestože jsou jeho klienti ohroženi sociálním vyloučením a ztrátou bydlení, sociální pracovník musí často rozhodnout o tom, že pobyt klienta bude v azylovém domě ukončen pro neplacení za ubytování.

1.4.4. Zákon 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů

Zákon 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů upravuje ochranu osobních údajů klientů azylových domů a povinnosti při jejich zpracování. V azylových domech Naděje je vedena evidence o klientech, která obsahuje údaje, podle nichž lze zjistit klientovu identitu, a zapisují se zde také služby, které klientovi byly poskytnuty. Sociální pracovníci nesmějí poskytovat informace o klientovi třetím osobám. Výjimku tvoří jen provozní komunikace v jednotlivých azylových domech. K mlčenlivosti jsou sociální pracovníci azylových domů Naděje vázáni i pracovní smlouvou a Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky. Klient musí být seznámen s účelem zpracovávání osobních údajů a má právo vědět, jaké údaje o něm jsou zpracovávány. Do evidence může nahlížet, a pokud si přeje vymazat osobní údaje o něm zpracovávané, musí mu být vyhověno.

1.4.5. Charakteristika pracovníka, organizace, kolegové, supervize

Vliv na rozhodování má také osobnostní charakteristika sociálního pracovníka, jeho pracovní styl, o kterém pojednává jedna z předchozích kapitol, jeho schopnost sebereflexe a jeho osobní hodnoty.

Prvkem, který navazuje na předchozí, a v rozhodování ve věci etických dilemat je možná nejdůležitější, je svědomí.

Významný vliv má způsob řízení organizace, ve které sociální pracovník pracuje. Vztahy s ostatními kolegy pak ovlivňují klima na pracovišti. Důležité jsou porady týmu, které se v azylových domech Naděje uskutečňují denně.

Důsledně prováděná sebereflexe pomáhá hledat řešení etických dilemat, předcházet jejich vzniku a také předcházet syndromu vyhoření. Součástí sebereflexe a jedním z nástrojů profesního rozvoje sociálního pracovníka je supervize. V té sociální pracovník, pod vedením supervizora

a v bezpečném prostředí, reflektuje své pracovní postupy a je mu poskytována zpětná vazba. Supervize je sociálním pracovníkům v azylových domech Naděje poskytována každý měsíc a je povinná.

2. Lidé bez přístřeší

2. 1. Kdo jsou lidé bez přístřeší

Lidé, kterým jsou služby azylových domů Naděje poskytovány, bývají označováni jako bezdomovci. V odborných kruzích se však v poslední době od tohoto označení opouští, neboť je tento termín zatížen stereotypy a může vyznívat hanlivě¹⁶. Více bývá používán termín lidé bez domova nebo lidé bez přístřeší. Zákon 108/2006 Sb. označuje skupinu uživatelů služeb azylových domů jako osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Bezdomovectví je sociální jev, který se vyznačuje ztíženou možností podílet se na čerpání zdrojů, jako například zaměstnání, zdravotní péče, bydlení, sociální ochrany nebo vzdělání. Takový stav je nazýván sociálním vyloučením, nebo také exkluzí. Bezdomovectví je nejkrajnější formou sociálního vyloučení.¹⁷

Manželé Hradečtí rozdělují bezdomovectví na zjevné, skryté a potenciální¹⁸. Do skupiny zjevných bezdomovců, která je podle manželů Hradeckých nejméně početná, patří všichni ti, kteří žijí na nádražích, zastávkách městské hromadné dopravy, přímo na ulici nebo v městských parcích a jsou na první pohled poznatelní. Zvláštní pozornost věnují Hradečtí právě nádražím, která odjakživa byla útočištěm tuláků. Na nádraží směřuje velké množství lidí bez přístřeší především z toho důvodu, že se jedná o důležité křižovatky, umístěné tradičně blízko

¹⁶ SCHWARZOVÁ Gabriela. *Sociální práce s bezdomovci* In: MATOUŠEK Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. Vydání. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002

¹⁷ SCHWARZOVÁ Gabriela. *Sociální práce s bezdomovci* In: MATOUŠEK Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. Vydání. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002

¹⁸ HRADEČTÍ Vlatimila a Ilja. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 2006. ISBN 80-902292-0-4

historických a ekonomických center měst. Také bývají otevřená i v noci. Naděje z tohoto důvodu umístila dvě svá centra denních služeb do blízkosti Hlavního nádraží v Praze.

Do skupiny skrytých bezdomovců spadají ti lidé, kteří běžně nevyužívají nabídky sociálních služeb. Svou sociální situaci řeší častým stěhováním. Tato strategie je však velmi vyčerpává a má dopady na jejich zdraví. Také mají problémy s úřady. Často pobývají v neobydlených domech, kontejnerech, výměnících, různých přístřešcích. Se zhoršujícím se počasím mnoho z nich přece jen navštíví některou ze sociálních služeb.

Třetí skupinou jsou lidé potenciálně ohroženi bezdomovectvím. Úřady o nich buď neví, nebo je registrují jen částečně. Tito lidé žijí v chronicky obtížné životní situaci, v nejistých podmínkách, nevyhovujících bytech, také to jsou často lidé, kteří čekají na propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, lidé, kteří budou propuštěni z ústavní výchovy nebo ze zdravotnického zařízení a nemají kam jít. Manželé Hradečtí v roce 1996 uváděli, že takto může být ohroženo až 10% evropské populace.

Protože do skupiny zjevných bezdomovců patří jen menší množství osob ohrožených bezdomovectvím a ostatní spíše instituce o pomoc nežádají, je prakticky nemožné spočítat, kolik lidí se v obtížné životní spojené se ztrátou bydlení aktuálně nachází. Schwarzová uvádí, že odhady na základě dílčích výzkumů neziskových organizací hovoří o 0,34 % české populace¹⁹.

¹⁹ SCHWARZOVÁ Gabriela. *Sociální práce s bezdomovci* In: MATOUŠEK Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002

2.2. Příčiny bezdomovectví

Někteří lidé se domnívají, že bezdomovectví bývá výsledkem svobodné volby člověka, který se znenadání rozhodne žít na ulici. Tato charakteristika ale ve skutečnosti pravým důvodům bezdomovectví neodpovídá. Většinou jde spíše o lidi, kteří se na ulici dostali vlivem nešťastné události nebo se stali obětí více takových událostí²⁰. Někdy může jedna událost zapříčinit vznik dalších situací vedoucích k sociálnímu vyloučení.

Manželé Hradečtí uvádějí jako zásadní faktor, podílející se na vzniku bezdomovectví, problémy v původní rodině jedince, jako nedostatek lásky k dítěti a absence vzorů, spojený s vrozenou dispozicí jedince, a tím, jak se lidé navzájem vnímají a posuzují. Dalšími faktory jsou osamělost, nedostupnost bydlení, ztížená možnost uplatňování práv, zhoršený zdravotní stav a špatná pozice na trhu práce²¹.

Přestože v České republice existuje poměrně rozsáhlý systém sociální pomoci, někteří lidé mohou sociálním sítím propadnout, jak uvádějí Prudký a Šmídová²². Tito autoři zkoumali na základě dat sesbíraných mezi lety 2000 a 2004 důvody, pro které lidé vyhledávali pomoc Naděje. Vyvracejí názor, že by bezdomovectví bylo výsledkem svobodného rozhodnutí člověka. Autoři vytvořili trajektorii životní dráhy „typického“ klienta Naděje a ukázali, že se jedná o celou řadu příčin a událostí v životě člověka²³. Podle jejich analýzy k Naději přicházejí lidé, kteří mají nižší

²⁰ GIDDENS Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-7203-124-4

²¹ HRADEČTÍ Vlatimila a Ilja. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 2006. ISBN 80-902292-0-4

²² PRUDKÝ Libor, ŠMÍDOVÁ Michaela. *Kudy ke dnu*. Praha: SOCIOKLUB, 2007. ISBN 978-80-86140-68-1

²³ PRUDKÝ Libor, ŠMÍDOVÁ Michaela. *Kudy ke dnu*. Praha: SOCIOKLUB, 2007. ISBN 978-80-86140-68-1

vzdělání oproti ostatní populaci, problematické rodinné vazby, často neudržují vztahy se svou rodinou, jsou často bezdětní, svobodní, spíše jsou to muži než ženy. Pocházejí spíše z Prahy, mají nízkou ekonomickou aktivitu a bez zaměstnání jsou delší dobu, než ostatní populace.

Často dochází k tomu, že se klienti Naděje pohybují v jakémsi bludném kruhu. Někdy lidé, kteří ztratili domov, v zoufalství prodávají vlastní doklady překupníkům na ulici nebo za menší částku na sebe berou úvěry, kdy je jistina vyplacena podvodníkovi a člověk v obtížné situaci pak tento úvěr musí splatit. Společenskou prestiž se ve své situaci někdy snaží dohnat nákupem drahých věcí, jako jsou mobilní telefony. V důsledku neplacení paušálu se pak jejich zadlužení může vyšplhat do vysokých částek. Situaci těchto lidí často komplikuje i zhoršený zdravotní stav, kdy na jejich zdraví má dopad život ve špatných hygienických podmínkách, chladu a v trvalém stresu. Tito lidé ale často nedosáhnou na odpovídající zdravotní péči. Průzkum o zdravotním stavu bezdomovců v České republice a potřebách nemocných bezdomovců prováděla v roce 2006 Šupková²⁴. Zjistila, že služby zařízení sociální prevence často žádají lidé, kteří jsou sice v neodpovídajícím zdravotním stavu, ale z mnoha různých příčin byli propuštěni ze zdravotnického zařízení. Důvodem, proč zdravotnická zařízení propouštějí bezdomovce předčasně a bez adekvátní léčby, je celková obtížnost zdravotní péče o bezdomovce a neochota zdravotnických pracovníků tyto nároky na sebe vzít.

²⁴ ŠUPKOVÁ Danuše et al. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2245-0

2. 3. Sociální služby pro lidi bez přístřeší

Pro lidi bez přístřeší je určeno několik typů sociálních služeb podle Zákona 108/2006 Sb. Naděje provozuje všechny typy těchto služeb, které jsou v zákoně řazeny mezi služby sociální prevence. Ve všech zařízeních sociálních služeb by mělo být klientům poskytnuto základní sociální poradenství, které obsahuje informace potřebné k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Dále jsou pro lidi bez přístřeší určeny terénní programy, které poskytují zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Další službou jsou nízkoprahová denní centra, která poskytují pomoc při osobní hygieně nebo poskytují podmínky pro osobní hygienu, stravu nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Z denního centra Naděje jsou klienti, kteří mají doklady a absolvují lékařskou prohlídku, odesíláni k ubytování do nocleháren nebo azylových domů. Noclehárny poskytují klientům přenocování a pomoc při osobní hygieně nebo poskytují podmínky pro osobní hygienu. Sociální služby pro osoby bez přístřeší poskytované Nadějí mají posloupnost a kopírují průběh společenské integrace klienta. Další službou na této cestě jsou azylové domy, kterým je věnována další kapitola. Naděje také poskytuje službu sociální rehabilitace, která je nazývána Job-club. Pomáhá především rozvíjet klientovy schopnosti a dovednosti, aby se mohl lépe uplatnit na trhu práce.

Z opatření týkajících se pracovního uplatnění lidí ohrožených ztrátou bydlení prospívají chráněná a podporovaná zaměstnání, veřejně prospěšné práce a sociální firmy²⁵.

Hradečtí zdůrazňují pro cestu k resocializaci důležitost základní materiální pomoci k uspokojení základních fyziologických potřeb kombinovanou s mravní nadstavbou, která by měla spočívat především ve výchově ke stabilní rodině na celý život člověka²⁶.

V zařízeních sociálních služeb je pak klientům k dispozici sociální pracovník, který jim pomáhá na jejich cestě k plnohodnotnému životu ve společnosti.

²⁵ SCHWARZOVÁ Gabriela. *Sociální práce s bezdomovci* In: MATOUŠEK Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. Vydání. Praha: Portál, 2005 ISBN 80-7367-002 s. 326 - 327

²⁶ HRADEČTÍ Vlatimila a Ilja. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 2006 ISBN 80-902292-0-4

3. Azylové domy

Azylové domy jsou podle Zákona 108/2006 Sb. službou sociální prevence. Poskytují služby lidem, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení. Tyto služby zahrnují poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. V rámci Naděje patří azylové domy do takzvaného Integračního programu, který zahrnuje terénní program, nízkoprahové denní centrum, noclehárny, azylové domy a služby sociální rehabilitace. První kroky klienta by měly vést do nízkoprahového denního centra, kde sociální pracovníci zajistí poskytnutí základních životních potřeb. Pomohou s vyřízením dokladů, pokud je klient nemá a poskytnou základní sociální poradenství. Poté jsou klientovi nabídnuty služby noclehárny, kde může pobývat zpravidla 3 měsíce. Po této době, pokud projeví zájem, může být ubytován v některém z azylových domů. Od klienta se očekává, že využije získané zázemí k tomu, aby se mohl pod vedením sociálního pracovníka naučit, jak žít ve společnosti a mohl toto zařízení po určité době opustit²⁷. Dobu, po kterou může být klient v azylovém domě ubytován, stanoví Vyhláška 505/2006 Sb. jako dobu zpravidla nepřevyšující jeden rok. V ideálním případě by si měl klient během pobytu v azylovém domě vyřídit doklady, pokud je ještě nezískal, vztahy s rodinou, následné bydlení a zaměstnání tak, aby se mohl

²⁷ MAREK Jakub. *Proces reintegrace mladých bezdomovců do společnosti* In: VÁGNEROVÁ Marie, CSÉMY Ladislav, MAREK Jakub. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN 978-80-246-2209-5

zcela osamostatnit a žít dále bez závislosti na sociálních službách. U některých klientů se však tyto cíle naplnit nepodaří²⁸.

3.1. Charakteristika azylových domů Naděje

Naděje vznikla jako občanské sdružení v roce 1990 a původně poskytovala pomoc rumunským uprchlíkům, kteří utíkali do České republiky před tamním režimem. Tato pomoc byla založena nejprve jen na dobrovolné práci členů sdružení. Postupně se Naděje rozrůstala, profesionalizovala se, a v této době má pobočky v několika městech České republiky. Některé pobočky provozují zařízení poskytující služby dětem, rodinám, seniorům i lidem se zdravotním postižením. Všeobecně Naděje působí preventivně proti sociálnímu vyloučení²⁹. Pražská pobočka je zaměřena na pomoc lidem ohroženým ztrátou bydlení. Azylové domy v Praze provozuje Naděje celkem čtyři:

- Azylový dům pro muže na Žižkově v ulici Husitská 70
- Azylový dům pro ženy ve Vršovicích v ulici Rybalkova 351/31
- Azylový dům pro muže a ženy v důchodovém věku nebo se zdravotním znevýhodněním v Záběhlicích v ulici K prádelně 135/2
- Azylový dům pro muže v Radotíně v ulici Otínská 1052/43

Azylové domy Naděje jsou charakteristické důrazem na celostní pohled na člověka. Naděje vyvíjí činnosti proti sociálnímu vyloučení lidí uplatňováním evangelia v praktickém životě, jak formuluje cíl poskytování

²⁸ PRINZ Petr. *Bezdomovci* In: DOLEŽEL Jakub, KAPLÁNEK Michal, KŘIŠŤAN Alois, MARTINEK Michael. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK 2008. ISBN 978-80-904137-2-6

²⁹ HRADEČTÍ Vlastimila a Ilja. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje 1996. ISBN 80-902292-0-4

svých služeb. Klient, který přijde do azylového domu Naděje, je nejprve seznámen se svými právy a povinnostmi a je mu předán klíč od pokoje. Na prvním pohovoru se sociálním pracovníkem je s ním sepsána smlouva o poskytnutí služby. V poslední době byly kapacity některých azylových domů Naděje navýšeny. Například předloni byla kapacita azylového domu pro ženy v Rybalkově ulici 25 lůžek, nyní je to 40 lůžek. Prakticky to znamená zhoršení podmínek pro klienty v něm ubytovaných. Zatímco dříve byla většina pokojů dvoulůžkových, dnes je většina čtyřlůžkových. Klienti jsou povinni uklízet své pokoje a společné prostory. Mezi povinnosti klienta patří pravidelné schůzky se sociálním pracovníkem, jejichž náplní je práce na sestavování a vyhodnocování individuálních plánů. Individuální plán je vyhodnocován každý měsíc. Sociální pracovník společně s klientem se snaží formulovat kroky individuálního plánu tak, aby co nejvíce odpovídal potřebám klienta. Sociální pracovníci v azylových domech Naděje mají k dispozici mnoho vnitřních předpisů, které jim pomáhají v jejich rozhodování.

3.2. Legislativa azylových domů Naděje

- **Provozní řád**

Provozní řády upravují základní poměry v azylových domech. Nejsou určeny k použití mimo Naději a nesmí se volně šířit. Například Provozní řád Azylového domu Žižkov upravuje tyto oblasti:

1. středisko, jeho popis
2. hosté, návštěvy
3. pracovníci
4. ubytování cizinců

5. hospodaření
6. prádlo a úklid
7. bezpečnost práce ve středisku
8. dokumentace

Přílohu tohoto provozního řádu tvoří Domácí řád, který upřesňuje některé z oblastí. Dalšími přílohami jsou například Požární řád a podobně.

- **Smlouva o poskytnutí služby**

Potřeba uzavřít smlouvu mezi klientem azylového domu a Nadějí vychází z ustanovení Zákona 108/2006 Sb. Obě strany, poskytovatel služby a uživatel, mají při podpisu smlouvy podle zákona rovnoprávné postavení³⁰. Zde však může vzniknout problém, který se týká informovanosti klienta o obsahu smlouvy a dobrovolnosti podpisu. Lidé, kteří přicházejí do azylového domu, jsou někdy vyčerpaní a nemohou okamžitě porozumět obsahu smlouvy. I při sebevětší snaze sociálního pracovníka někdy může vyjít najevo, a to i po několika měsících pobytu v azylovém domě, že klient nerozumí tomu, co je ve smlouvě obsaženo. Aby se předešlo nedorozuměním, měl by sociální pracovník důkladně vysvětlit klientovi, co vlastně stvrzuje svým podpisem.

Dobrovolnost podpisu je základním předpokladem platnosti smlouvy. Sociální pracovník by ale měl myslet na to, že klient, který žádá ubytování, je na službě závislý. Každý klient, který do azylového domu přichází, smlouvu podepíše. Fakticky tím ale nepotvrzuje, že s jejím obsahem souhlasí, klienti podepisují smlouvu především proto, že potřebují být

³⁰ ČÁMSKÝ Pavel et al. *Manuál pro tvorbu a poskytování standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008

ubytování. V podmínkách azylového domu je nemožné, aby klient o smlouvě vyjednával, pokud by nesouhlasil s některými ustanoveními. Tomuto tématu a dilematům z něj vyplývajících se věnuje jedna z následujících kapitol.

- **Evidenční systém a příklady dobré praxe**

Sociální pracovníci Naděje pracují také s vnitřním elektronickým evidenčním systémem, který slouží k evidenci poskytování služeb jednotlivým klientům. Uchovává data o množství a způsobu poskytnutí každé služby. Každý klient má v tomto systému svůj spis, do kterého mají přístup všichni sociální pracovníci, kteří pracují v azylovém domě, kde je klient ubytován. Zanesení údajů o klientovi do tohoto systému je dobrovolné, lze zaznamenávat i služby, které byly poskytnuty anonymně. Paralelně je vedena i papírová dokumentace, která však neobsahuje podrobnější záznamy o poskytnutých službách. Obsahuje pouze smlouvy a individuální plány.

V případě založení spisu na jméno musí klient písemně souhlasit se shromažďováním a uchováváním svých osobních údajů v souladu se Zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Naděje má vnitřním předpisem ošetřenu i možnost, že si klient bude přát údaje o něm z databáze vymazat.

Evidenční systém obsahuje také úložiště příkladů dobré praxe, které sociální pracovníci postupně vytvářejí. Pomocí klíčových slov zde mohou najít příklady řešení situací, kterými se v minulosti zabývali jejich kolegové.

- **Vnitřní metodické předpisy, stanovy a organizační řád**

Z metodických předpisů, které vydává Naděje, je pro sociální pracovníky z azylových domů nejdůležitější metodický předpis s názvem Metodika práce v azylovém domě. Tento předpis se však nesmí kopírovat, ani používat jinde mimo Naději. Dotýká se patnácti tematických okruhů, které jsou obsaženy ve Standardech kvality sociálních služeb. Upřesňuje například, jakým způsobem má sociální pracovník z azylového domu jednat se zájemcem o službu. V tomto místě například detailně popisuje, jak by měl sociální pracovník tento rozhovor vést.

Dalšími dokumenty, které ovlivňují rozhodování sociálního pracovníka, jsou Stanovy Naděje a Organizační řád.

4. Příklady etických dilemat při práci v azylových domech Naděje

V následující kapitole jsou představena některá etická dilemata, která řeší sociální pracovníci v azylových domech Naděje. Vybrala jsem ty, které považuji za nejčastější. Uvedeny jsou zkušenosti dalších sociálních pracovníků i mé vlastní.

V průběhu měsíců listopadu a prosince 2013 jsem oslovila pět sociálních pracovníků, kteří pracují ve čtyřech pražských azylových domech Naděje. Dva z oslovených sociálních pracovníků byli zaměstnanci Naděje, kteří v té době vykonávali sociální práci na plný úvazek, další respondentka byla vedoucí azylového domu, která menší část pracovní doby věnovala výkonu sociální práce. Další oslovený v té době pracoval jako metodik, nebyl v přímém kontaktu s klienty, ale řadu let před tím pracoval jako sociální pracovník, a pátá respondentka pracovala jako vedoucí azylového domu. Všichni splňovali podmínky pro výkon sociální práce uvedené v zákoně 108/2006 a měli praxi v azylových domech delší než 1 rok.

Respondenti měli odpovědět na otázku, jaké etické dilema v zaměstnání často řeší nebo které považují za nejvýznamnější. Měli si sami vybrat jedno nebo několik témat, o kterých chtějí mluvit. Také měli sdělit, co jim pomáhá tato dilemata řešit.

Protože etická dilemata jsou si často navzájem podobná a někdy přechází jedno do druhého, je jejich řazení do jednotlivých kategorií jen orientační.

4.1. Ubytovat klienta, který nesplňuje podmínky?

Jak již bylo uvedeno v kapitole 1.4., k ubytování v azylovém domě je podle Zákona 108/2006 Sb. a příslušné Vyhlášky 505/2006 Sb. potřeba splňovat několik podmínek. Člověk žádající ubytování v azylovém domě by měl být osobou v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, měl by mít příjem a vyhovující zdravotní stav. Mnoho lidí se však ocitá v nepříznivé sociální situaci právě proto, že příjem a vyhovující zdravotní stav nemá. Sociální pracovník v azylovém domě pak řeší dilema, zda ubytovat klienta, který podmínky nesplňuje, nebo klienta neubytovat. Rozhodování je těžké zvláště v období nepříznivých povětrnostních podmínek nebo pokud se jedná o zvláště ohroženého klienta, například člověka staršího, člověka s postižením nebo ženu.

- Někdy ubytování žádají lidé nemocní, pro které je z důvodu odmítnutí zdravotnickým zařízením azylový dům jediným řešením. Sociální pracovník v takovém případě většinou klienta ubytuje, i když nesplňuje jednu a více podmínek, ale je zjevné, že by jeho život mohl být odmítnutím ohrožen. Ubytování často končí opakovanou hospitalizací klienta, jehož zdravotní stav se v azylovém domě bez adekvátní léčby zhorší.
- Rozhodování o ubytování klienta, který nemá peníze na úhradu ubytování, je také časté. Věčné potýkání se s dluhy klientů se Naděje pokoušela řešit i ustanovením, že klienti musí platit ubytování předem. Přesto se problém vyřešit nepodařilo a klienti dluží prakticky neustále. Zpřísnění předpisů jako prevence vzniku dilematu zde tedy neposloužilo. Sociální pracovníci situaci řeší

většinou tak, že klienta po nějaký čas ubytují, aby ho v jeho snažení podpořili, a na peníze čekají.

- Další podmínkou, kterou klient musí splňovat při přijetí do azylového domu, jsou platné doklady. Předpokládá se totiž, že klient si doklady již vyřídil v některém ze zařízení nižšího integračního stupně a nyní může pokročit k dalším úkolům. Když klient doklady prozatím nemá, nebo si již o občanský průkaz požádal a má pouze náhradní doklad, je ubytován většinou v noclehárně. Některým klientům však tato služba nevyhovuje, například proto, že pracují v noci a potřebují spánek přes den, kdy je noclehárna uzavřena. Obecně je pro lidi bez přístřeší obtížné uhlídat své doklady, když se stávají na ulici oběťmi loupeží, a někdy doklady dokonce i prodávají, aby měli peníze na nákup běžných potřeb. Sociální pracovník dilema, zda ubytovat nebo neubytovat klienta bez dokladů, také řeší velmi často.
- Následující situace, jak ji popisuje respondentka, je právě příkladem toho, jak se sociální pracovník snaží přimět klienta, aby pravidla organizace naplnil. Důvodem ale není jen to, aby klient získal zázemí pro řešení své situace. Sociální pracovník je také zodpovědný za naplnění kapacity azylového domu, a tak z pravidel musí paradoxně slevit, aby klient zůstal nadále v azylovém domě ubytován: *„Další dilema je takové, že klientka má pocit, že my něco potřebujeme, aby si vyřídila – například doplatek na bydlení. Ona má svým způsobem pravdu. Do jaké míry mám však klientce říct, když si to teď nevyřídíte, končí vám pobyt, a do jaké míry jí pak v té věci pomoci. Dilema, jak jim vysvětlit, že to opravdu dělají pro sebe a*

ne pro nás. I když, my ten doplatek na bydlení potřebujeme, protože potřebujeme dotace, a navíc, potřebujeme mít obsazené místo... Takže tak, dilemata kvalita na úkor kvantitě, a ústupky z důvodu naplnění kapacity,“ uvedla.

Moje vlastní zkušenost se týká klienta, který nesplňoval hned několik podmínek. Přesto byl v azylovém domě ubytován. V roce 2009 oslovil náš azylový dům muž, jenž nesplňoval řadu podmínek pro ubytování. Neměl žádné doklady, ani peníze a neprošel lékařskou prohlídkou. Upozorňoval na řadu zdravotních problémů a byl imobilní, používal invalidní vozík. Byl občanem Spojených států Amerických, hovořil pouze anglicky a v Praze údajně působil jako učitel angličtiny. Uváděl, že se zde u něho objevily zdravotní a následně i finanční problémy a on přestal chodit. Byl několik týdnů v nemocnici, kde jeho léčba skončila tak, že byl vyveden ochrankou, údajně pro neplacení zdravotní péče, protože nebyl účastníkem zdravotního pojištění. Protože nemohl chodit, ochranka ho položila na schody před nemocnicí a ponechala osudu. Podařilo se mu dostat se na Velvyslanectví Spojených států Amerických, kde mu byl zapůjčen invalidní vozík. Zaměstnanci úřadu mu vystavili prozatímní pas a obstarali letenku do Spojených států Amerických, kde měl příbuzné. Muž měl ale v Praze přečkat ještě několik nocí, než pomoc bude administrativně zpracována. Před náš azylový dům ho přivezl taxikář najatý velvyslanectvím, muže i s vozíkem vyložil a ujel. Měla jsem rozhodnout, zda muže ubytovat nebo ne. Problém byl i v tom, že azylový dům neměl bezbariérový přístup a dovnitř vedly jen příkré kovové schody s odpočívadlem. Kontaktovala jsem jiný azylový dům, vybavený

bezbariérovým přístupem, ale tam klienta odmítli. Přestože u tohoto muže nebyla naplněna kritéria pro ubytování, přečkal v azylovém domě dvě noci a poté odcestoval do vlasti. Do prostor azylového domu ho vynesli i s vozíkem tři pracovníci Naděje, kteří se o něj také v bezbariérově řešeném domě starali.

Musil toto dilema řadí mezi všední, každodenní dilemata a nazývá je rozhodováním mezi procedurálním a situačním přístupem³¹. Sociální pracovník se musí rozhodnout, jestli má postupovat podle pravidel obsažených v zákoně nebo předpisech organizace, nebo spíše podle momentální situace.

Samotná existence pravidel pro přijetí klienta do azylového domu se zakládá na předpokladu, že existují lidé, kteří tato pravidla naplňují a pomoc založená na těchto pravidlech bude proto účinná. Zde ale podle Musila vzniká nebezpečí zjednodušení situace klienta tak, aby tyto podmínky naplnil. Sociální pracovník, který bude spíše administrativní typ, bude na problém klienta nahlížet jako na izolovaný problém a může klientovi nabízet stejná, ustálená řešení situace. Hrozí riziko, že se již nikdo nebude zabývat komplexní situací klienta a bude řešen jen dílčí problém. Procedurální přístup tedy neřeší různorodost problémů klientů žádajících ubytování v azylových domech. Musil také upozorňuje na riziko, že bude klientova situace pracovníky záměrně měněna tak, aby požadavky naplnil.

Tomuto dilematu by bylo možné předejít, pokud by azylové domy mohly flexibilně reagovat na množství a potřeby klientů a sociální pracovník by nebyl zodpovědný za naplnění jejich kapacity. Tyto

³¹ MUSIL Libor. *Ráda bych vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vydání. Brno: Marek Žeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9

povinnosti jej odvádějí od komplexního řešení klientovy situace. V současné době je ale provedení změny pravděpodobně nereálné.

4.2. Ubytovat klienta, který porušuje pravidla?

Rozhodování o tom, zda v azylovém domě dále ubytovávat klienta, který porušuje pravidla, také patří mezi častější etická dilemata. Porušování pravidel v azylových domech Naděje se většinou týká alkoholu nebo agresivního jednání klienta. Přestože v azylových domech Naděje nesmí být klient pod vlivem alkoholu, klienti toto pravidlo často porušují a je to jeden z nejčastějších důvodů, proč je pobyt klienta ze strany azylového domu ukončen. O možnosti, že by klienti pod vlivem alkoholu v azylových domech být mohli, se v Naději vedly (a stále vedou) diskuze. Zaznívá otázka, proč by vlastně klienti v azylových domech nemohli pít, když člověk, který vede běžný způsob života, ve své domácnosti pije běžně. Proti tomu však zaznívají hlasy některých pracovníků, kteří říkají, že potom by už bylo prakticky nemožné udržet v azylových domech elementární pořádek. Ukončení pobytu v zájmu obecného prospěchu bude patrně i nadále jedním z nejčastějších důvodů přerušování služby klientovi.

Předpisy jsou pro chod azylového domu nezbytné. V azylových domech je však uplatňováno velké množství dalších pravidel, která jejich prostředí vzdalují od reality běžného života. Jde například o pravidla upravující provoz ve společné kuchyňce, odevzdávání klíčů od pokojů na recepci při odchodu, povinnost úklidu společných prostor, které však mnozí klienti ani nevyužívají, hlášení předpokládaných pozdních příchodů a podobně. K ubytování se často dostaví klient, který se v těchto

pravidlech není schopen zorientovat. Během prvního rozhovoru se sociálním pracovníkem by měl být seznámen s obsahem smlouvy o ubytování a s obsahem všech psaných pravidel, která upravují chod azylového domu. Člověk, který přijde z ulice, ale zpravidla není schopen se tak rychle zorientovat. Vstřebání těchto informací nemůže urychlit ani to, když sociální pracovník klientovi vše ústně vysvětlí. Dilema proto může vzniknout i z toho, že klient poruší pravidla azylového domu, o kterých ale třeba vůbec netušil, že existují. Mnoho klientů si například nemůže svou smlouvu přečíst, protože jsou fakticky negramotní. Podepsat ji ale musí každý, bez toho nelze klienta ubytovat³².

Žádný předpis totiž neupravuje, jak by měl sociální pracovník postupovat, pokud je jeho klient negramotný a nedokáže si přečíst všechny dokumenty, které by měl znát. Pak může být obtížné vyžadovat po klientovi dodržování těchto pravidel.

Že problematika chování klientů pod vlivem alkoholu a jeho následků je stále živá, dokládá sociální pracovník z azylového domu pro muže. Jako své současné dilema uvedl příklad týkající se ubytování klienta, kterému byl již několikrát v minulosti ukončen pobyt v azylovém domě pro agresivitu. Postupem času se stal obávaným klientem. Situace vyvrcholila, když napadl jiného sociálního pracovníka. Klient však nemá kam jít a opakovaně žádá ubytování v azylových domech Naděje. Sociální pracovníci Naděje nyní řeší, jestli ho mají opět ubytovat, jak uvedl respondent: „*Věčné zákazy, to teď aktuálně řešíme. Opětovné neuzavření smlouvy, když byl agresivní. Problém je, že byl teď šest měsíců agresivní letitý klient.*“

³² Viz kapitola 3.2.

Respondent dále uvedl, že by přirozeně hledal odpověď jak vyřešit toto dilema v příslušném paragrafu zákona 108/2006, který upravuje problematiku uzavírání smlouvy mezi poskytovatelem sociální služby a uživatelem nebo v příslušném standardu kvality sociálních služeb. Ani jeden z těchto předpisů však odpověď na tuto otázku nenabízí, ošetřuje jen obecné náležitosti jednání se zájemcem o sociální službu.

Také já jsem řešila podobné dilema. Před několika lety jsem ukončila pobyt v azylovém domě pro muže klientovi, který se opil a byl agresivní, dělal nepořádek, rozbil okno. Pravidla azylového domu překračoval neustále, jeho situace byla často tématem na poradách pracovního týmu i v supervizi. Na první pohled byly důvody pro vypovězení smlouvy o ubytování jasné. Dlužil na ubytování, v azylovém domě byl přes rok, často býval agresivní, vyhrožoval mi a ostatním kolegům také, a tak jsem jeho ubytování ukončila. Přesto i po letech o správnosti svého rozhodnutí pochybuji. Když byl ubytován v azylovém domě, mohl chodit do zaměstnání, kde se mu docela dařilo. Tuším, že jeho životní podmínky se po odchodu z azylového domu závažně zhoršily. Služby Naděje využíval s přestávkami řadu let. Od té doby, co mu byl pobyt zde ukončen, již Naději o pomoc nikdy nepožádal, je dokonce možné, že zemřel. Příběh tohoto klienta si stále nesu s sebou a situace je pro mě osobně o to horší, že důsledky svého rozhodnutí neznám. Příště bych pravděpodobně z požadavku dodržovat pravidla slevila ještě více.

Sociální pracovník si v případě užívání alkoholu v azylovém domě musí poradit s protichůdnými zadáními instituce a klienta³³. Musil toto

³³ DOSOUDILOVÁ Kateřina, FRANCUCHOVÁ Martina. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky* In: JANOUŠKOVÁ Klára, NEDĚLNÍKOVÁ Dana. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4

dilema označuje za jedno ze strategických dilemat, kdy je rozhodováno mezi veřejným a dílčím zájmem³⁴. Musil však ve své práci upozorňuje na obtíže spojené s naplňováním kritérií pro stanovení toho, či vlastně tento obecný prospěch je.

Řešením by mohlo být důkladné zvážení důležitosti některých pravidel a zamyšlení nad tím, komu skutečně mohou být prospěšná. Je důležité posuzovat každou situaci zvlášť.

4.3. Poskytnout informace o klientovi, nebo mlčet?

Další dilema, které někdy sociální pracovník v azylovém domě řeší, je otázka poskytování důvěrných informací o klientovi. Sociální pracovník často vyjednává za klienta, zvlášť v situacích, kdy si klient například z důvodu tělesného, mentálního či duševního postižení nemůže některé věci vyřídit sám. Sociální pracovník v těchto situacích poměrně často jedná pod časovým tlakem. Například je v kontaktu s advokátní kanceláří klientova věřitele, klient je ohrožen exekucí, a sociální pracovník vyjednává o jejím odložení. Sociální pracovník se domnívá, že by klientovi mohlo pomoci, kdyby vylíčil pracovníkovi advokátní kanceláře současnou klientovu situaci, sdělil mu výši současného příjmu a to, jestli klient v současné době pracuje. O dilema se jedná v situaci, kdy k tomu sociální pracovník nemá klientův souhlas, například když klient není momentálně v dosahu a sociální pracovník se zástupci věřitele právě dovolal.

Pravidla spojená se shromažďováním osobních údajů klientů upravuje Zákon 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů, z jehož pohledu se jedná o jasnou situaci. Sociální pracovník nesmí sdělovat informace o klientovi

³⁴ MUSIL Libor. *Ráda bych vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vydání. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9

třetí osobě. Neposkytnutí informací advokátní kanceláři a čekání až na klientův souhlas však může mít zásadní vliv na rozhodnutí o spuštění exekuce.

Jako příklad z vlastní praxe bych ráda uvedla zvažování poskytnutí informací o klientce jejím rodičům. Na podzim do našeho azylového domu přišla devatenáctiletá žena, která odešla od svých rodičů a pokoušela se najít práci a bydlení v Praze. To se jí ale nedařilo, a tak nakonec požádala o pomoc náš azylový dům. Bezprostředně po jejím ubytování se ukázalo, že trpí zdravotními problémy duševního charakteru, které jí brání v obstarávání každodenních záležitostí. Nebyla schopna připravit si jídlo a neorientovala se ve svém prostředí. Stěžovala si, že je jí špatně. Odmítala ale navštívit lékaře. Shodou okolností náš azylový dům kontaktoval její otec, který po své dceři pátral a zachytil před časem její zmínku o tom, že se chystá ubytovat v azylovém domě. Mladá žena ale během pobytu v azylovém domě výslovně uváděla, že si nepřeje, abychom cokoliv o ní říkali jejím rodičům. Otec této ženy chtěl vědět, jestli je u nás ubytována, kolik má u sebe peněz, chtěl vědět, jak je na tom zdravotně a další věci. Také projevil zájem se se mnou jako s její sociální pracovnící setkat. Otci jsem pouze potvrdila, že je jeho dcera u nás ubytována, ale víc jsem sdělit odmítla, protože mi to nedovolují předpisy. Druhý den mi telefonovala lékařka z psychiatrické léčebny, a doporučila, aby žena nastoupila k hospitalizaci, protože je dlouholetá psychiatrická pacientka, a když byla naposledy na kontrole, její stav byl velmi zhoršený. Další den náš azylový dům navštívil otec mladé ženy, který měl se mnou domluvenou schůzku. Během této schůzky se mi zdálo, že o svou dceru projevuje velký zájem a že jí chce pomoci. Zdálo se mi, že by bylo dobré, kdybych mu jeho dceru

„svěřila“ do péče a byla jsem přesvědčena, že by to pro klientku bylo to nejlepší. Řešila jsem dilema, zda mu nemám o jeho dceři říci všechno, co o jejím pražském pobytu vím, i když by to bylo vážné porušení předpisů, a jestli nemám jeho dceru přemluvit, aby s ním odešla a nechala se svým otcem odvést do psychiatrické léčebny. Na druhou stranu jsem ale musela dodržovat zákon o ochraně osobních údajů i vnitřní předpisy azylového domu, které zakazují cokoliv o klientech prozrazovat navenek. Současně jsem nedokázala posoudit, jak na tom mladá žena zdravotně skutečně je. Chvíli se mi zdálo, že na tom není tak špatně, aby nedokázala žít sama a osamostatnit se od rodičů. Toto dilema se nakonec vyřešilo tak, že mladá žena sama požádala o to, abych ji odvedla do psychiatrické léčebny. Později jsem o ní měla zprávy, že pobývala několik měsíců v léčebně, kde ji rodiče pravidelně navštěvovali.

Podle Macečka³⁵ je v sociálních službách snadné dostat se na hranu zákona v souvislosti s ochranou osobních údajů. Důležité je podle něj, aby si organizace poskytující sociální služby uvědomila, které kolizní situace mohou nastat a vypracovala metodiku, ve které by pracovníci při řešení takových situací mohli nalézt oporu.

Řešením by mohlo být i častější vystavování plné moci svěřené sociálnímu pracovníkovi od klienta. To by ale zvyšovalo riziko zbytečného prozrazování informací o klientovi, které by mohlo vyústit ve zneužívání informací o klientovi.

³⁵ MACEČEK Rostislav. *Dokumentace terénní práce a ochrana osobních údajů* In: JANOUŠKOVÁ Klára, NEDĚLNÍKOVÁ Dana. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Sborník studijních textů. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN: 978-80-7368-503-4

4.4. Kontrolovat, nebo pomáhat?

Úvahy o tom, jak má, nebo spíše nemá, být život klienta sociálním pracovníkem řízen, jsou častou náplní knih věnujících se teorii sociální práce.

V azylových domech, kde klienti tráví hodně času po boku personálu, je široký prostor ke kontrole a velké riziko, že kontrola bude zneužita. Příkladem je používání trezorů, kde si klienti mohou uschovávat depozitní vklady. V kombinaci se sestavováním individuálních plánů se může jednat přímo o nástroj kontroly. Sestavování individuálních plánů samo o sobě prvky kontroly ze strany sociálního pracovníka nese. Výhodou depozitního účtu je, že jsou zde peníze ve větším bezpečí než v peněžence klienta, který sdílí pokoj s dalšími osobami a má minimum soukromí. Nevýhodou však bývá přehnaný dohled nad klientem, který sociální pracovník může spontánně převzít. Součástí individuálního plánu může být například stanovení částky, kterou si přeje klient každý měsíc ušetřit. Zde by měl sociální pracovník dobře zvážit, jestli je jeho kontrola nutná. Je riziko, že může plnění bodů individuálního plánu „odměňovat“ vydáváním peněz z depozitního účtu, které jsou však klientovým majetkem a sociální pracovník na takový postup nemá právo. Míra kontroly by vždy měla být reflektována.

Na tom, že úvahy o míře kontroly jsou významným etickým dilematem, se shodli tři respondenti.

„Řeším přebírání kontroly za klienty. Jejich povinnosti, které by zvládli. Pocit, než že bychom se s tím trápili, radši to uděláme sami. Někdy je to potřeba, někdy to přebíráme za ně,“ uvedl první z nich.

Podobně odpověděla i druhá respondentka: „Někdy jedné klientce vyřídím něco, co chci, aby si druhá klientka vyřídila sama. Já v tom mám jasno, proč to tak dělám, ale říkám si, že kdyby si ta klientka šla třeba stěžovat na magistrát, jak by moje pocity vzala inspekce.“

Třetí respondentka popisuje, jak je někdy těžké ponechat osud klienta v jeho vlastních rukou: „Nejhorší jsou pro mě situace, kdy klientka nespolupracuje ani se mnou a ani s úřadem práce a hrozí jí, že bude z úřadu práce sankčně vyřazena a k tomu všemu nemá vyřízené dávky v hmotné nouzi, a tudíž nemá uhrazený pobyt a z toho faktu samozřejmě vyplývá, že bych ji já jako sociální pracovnice měla ukončit pobyt v našem zařízení.“ Tato respondentka pak prosí úřady, aby s klientkou měly ještě strpení: „Většinou se za klientku na úřadě práce snažím přimlouvát a apeluji na ni, aby celou situaci s úřadem práce urovnala. Často se ale stává, že klientka situaci nadále ignoruje. V tu chvíli pak zakročím zase já a celou situaci řeším s úřadem práce a v podstatě klientku kryji, snažím se zachránit, co se dá, jen aby nenastalo to nejhorší. Za nějakou dobu mi ale dochází sil a říkám si, že by klientka měla být sankčně potrestána, aby se pro příště poučila.“

První respondent vidí problém také v náročnosti nedirektivního přístupu, který klade vysoké nároky na profesionalitu sociálního pracovníka. Zdrojů, odkud sociální práce pro svou teorii čerpá, je mnoho a někdy je těžké z nich vybrat: „Direktivní přístup asi nepatří do sociální práce, ale problém je prostě nezakotvenost terapeutického přístupu.“

Moje vlastní zkušenost se týká klientky azylového domu pro ženy, která řadu let před tím žila u různých známých a nezdržovala se delší dobu na jednom místě. Pobírala invalidní důchod, který složenkami chodil do místa jejího trvalého bydliště, ona si jej však nevyzvedávala. Když přišla do

azylového domu, požádala nás o pomoc ve snaze opět si vyzvednout peníze, které si nikdy nevybrala. Podařilo se získat celou částku přesahující osmdesát tisíc korun. Tyto peníze si klientka uložila na depozitní účet azylového domu a plánovala, že za tyto peníze nakoupí vybavení do nového bytu, bude-li jí nějaký přidělen. Část plánovala uložit na bankovní účet. Tento plán však za nějaký čas opustila a začala si peníze po menších částkách vybírat. Jako její klíčový pracovník jsem uvažovala, zda bych neměla vydávání peněz odmítnout. Mohla jsem podmínit klientčino další setrvání v azylovém domě ponecháním peněz na účtu. Po nějaký čas jsem nevěděla, co mám dělat. Nakonec jsem se rozhodla nezasahovat klientce do jejího hospodaření, usoudila jsem, že na to nemám právo. Klientka všechny peníze časem utratila a v azylovém domě v této době pobývá opět.

Nyní se spíše domnívám, že by bylo lepší klienta více kontrolovat, kdyby mu hrozila osobní katastrofa.

Kopřiva uvádí důvody, proč může být direktivní přístup někdy užitečný. Podle něj je to hlavně v situacích, kdy hrozí riziko z prodlení, klient je v akutní krizi a zmatený, pokud chce klient potvrzení správnosti svého jednání, nebo pokud klient zkrátka není schopen jednat bez direktivního přístupu³⁶.

Sociální pracovník by měl ale vždy podporovat klientovu samostatnost a odpovědnost za vlastní život.

³⁶ KOPŘIVA Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997 ISBN 80-7178-150-9

4.5. Materiální pomoc

Mezi etická dilemata se mohou řadit i situace, kdy sociální pracovník rozhoduje o tom, zda poskytne klientovi materiální pomoc. Ta je běžnou součástí sociální práce v azylových domech, ale zacházení s materiální pomocí s sebou nese dva aspekty, kterými jsou kontrola klienta a hodnocení jeho potřebnosti. Materiální pomoc bývá často sociálními pracovníky využívána k motivaci klienta „pracovat na sobě“. Klient, který na své situaci zapracuje, dostane materiální pomoc snáz, než ten, který nedělá nic. Někdy to však může vypadat protismyslně. Klient, který pro sebe něco udělal, například si sehnal práci, potřebuje materiální pomoc méně než ten, který práci nemá. Přesto jsou sociální pracovníci ochotni přidělovat materiální pomoc klientovi jen po určitou dobu. Pokud se klientova situace nemění, materiální pomoc většinou přestane plynout. Materiální pomoc je někdy více nástrojem kontroly než pomocí pro skutečně potřebné. Důvodem může být tlak na tvorbu a neustálé vyhodnocování individuálních plánů, ve kterých by mělo být zachyceno, jak se klientova situace mění.

V praxi se často setkávám s tím, že klient žádá vysvětlení, proč jiný klient dostal více materiální pomoci než on. Přidělení materiální pomoci je službou, o kterou je mezi klienty největší zájem. V azylovém domě, kde žije v jedné místnosti několik lidí pohromadě, je velký prostor pro porovnávání, kdo a kolik materiální pomoci dostal. Těžké pro mě jako pro sociálního pracovníka je odolat tlaku klientů, kteří mají pocit, že dostali méně materiální pomoci než ostatní. Vysvětlovat důvody svého rozhodnutí však nemohu, protože musím pomlčet o situaci těch, o kterých se jiní domnívají, že dostali více.

Dilematům o přidělování materiální pomoci se věnuje i Musil³⁷. Autor upozorňuje na rizika plynoucí z omezení pomoci na pouze materiální, stejně tak na riziko přílišné „psychologizace“ pomoci. Sociální pracovník by měl s materiální pomocí zacházet s rozvahou a využívat ji tak, aby se dostala ke klientovi, který ji skutečně potřebuje.

V každém případě je zacházení s materiální pomocí složité. Řešením by mohlo být vypracování metodiky týkající se přidělování materiální pomoci. Tu azylové domy Naděje v současné době mají, ale rozhodnutí nakonec vždy závisí na rozhodnutí sociálního pracovníka, protože situace každého klienta je jiná. Materiální pomoc je přidělována podle úvahy jednotlivých sociálních pracovníků a podle nepsaných pravidel, podle kterých je postupováno většinou tak, že materiální pomoc dostává klient, který ještě nemá žádný příjem, ale na získání příjmu pracuje. Pokud azylový dům dostane darem prostředky materiální pomoci, kterých je dostatek a mají jen omezenou lhůtu spotřeby, je materiální pomoc rozdělena mezi všechny klienty.

4.6. Péče, nebo prevence?

Naděje provozuje v Praze jeden azylový dům, který poskytuje služby lidem bez domova v důchodovém věku nebo se zdravotním znevýhodněním. Jsou v něm ubytováni lidé, kteří mají zájem o ubytování v některém ze zařízení služeb sociální péče, ale z nejrůznějších důvodů na tuto službu nedosáhnou. Azylový dům tak zaplňuje mezeru v nabídce služeb podobných zařízení a jeho orientaci na lidi zdravotně znevýhodněné si vyžádala vysoká poptávka po těchto službách. V azylovém domě je

³⁷ MUSIL Libor. *Ráda bych vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vydání. Brno: Marek Žeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9

klientům běžně poskytována zdravotní péče a lidé v něm ubytovaní v důsledku svých zdravotních omezení mají jen minimální možnost svou sociální situaci ovlivnit. Skloubit naplnění požadavků zákona na azylové domy jako služby sociální prevence a uspokojení potřeby klientů, kteří žádají sociální péči, je však nesmírně složité. Přesto se sociálním pracovníkům v tomto azylovém domě daří zajistit klientům následné ubytování, i když je obtížné a někdy i nemožné dodržet zákonem stanovenou roční lhůtu pro ubytování. Provoz azylového domu však sociální prevenci příliš nepřipomíná. Jedna respondentka uvedla, že sociální práce s těmito klienty je někdy redukována téměř na pouhé poskytování ošetrovatelské péče. *„U starých lidí si říkám, jak je možné, že jsou vůbec tady. Ta služba vůbec není pro ně. Pak řeším to dilema, jak je máme opečovávat. Je to princip azylových domů kontra to, že tu péči potřebují,“* uvedla.

Tato sociální pracovnice cítí rozpor v zákonném nastavení služby, které řadí azylové domy mezi služby sociální prevence a skutečnou podobou služby, která zahrnuje minimum prevence: *„Z těch devadesáti lidí, co jsme tu od začátku roku měli, tak jen asi u pěti z nich jsme dělali nějakou prevenci. Spíš ty lidi tady už zachraňujeme. Pod prevencí mám zažité něco úplně jiného. Tu bych si představovala tak, že ji bude vykonávat hlavně ta městská část, bude dělat cílená šetření, komu hrozí ztráta bydlení. A pak taky opatrovníci těch lidí. Dají je sem a starejte se,“* uvedla. *„Měli jsme tu deset let jednu klientku, kterou sem opatrovnice jen dovezla a pak ji zase odvezla. Vůbec se o ni nestarala,“* doplnila.

Také v azylovém domě pro muže, kde jsem před několika lety pracovala, byl ubytován muž se zdravotními problémy, které však nebyly

takového charakteru, aby vyžadovaly hospitalizaci. Přesto v kombinaci s věkem klienta, jeho nedostatečným příjmem a celkovou složitostí jeho situace tvořily kombinaci, která znemožňovala, aby klient našel ubytování jinde. Uvědomovala jsem si během práce s tímto klientem, že nevím, jak mám postupovat. Bylo mou povinností každý měsíc vyhotovit individuální plán, ale nevěděla jsem, jakým směrem se dále ubírat. Popravdě řečeno jsem si přála, aby muž v našem azylovém domě zůstal a mohl v něm v klidu dožít. Personál azylového domu mu poskytoval drobnější ošetření a muž na své situaci nijak nepracoval, protože o to neměl zájem. Abychom dodrželi přibližnou roční lhůtu ubytování, podařilo se nám zajistit následné ubytování v léčebně pro dlouhodobě nemocné pacienty. Ani to však jeho situaci v dlouhodobém horizontu vyřešit nemohlo.

Toto dilema, podobně jako některá z předchozích, vyplývá z protichůdného zadání, kdy jinou zakázku má uživatel a jinou má instituce³⁸.

Tomuto dilematu by bylo možné předejít tak, že azylový dům bude důsledně přijímat klienty, kteří jsou jeho skutečnou cílovou skupinou, nebo tak, že budou změkčena pravidla pro přijímání klientů. Tímto dilematem se vracíme na začátek kapitoly k dilematu prvnímu, které se týká přijímání klientů, kteří nesplňují podmínky pro ubytování. Nakonec ale sociální pracovník vždy zvažuje, zda klienta přijmout nebo ne. Etická dilemata spojená s protichůdnými zadáními klienta a instituce může zhoršit přehnaný tlak na tvorbu individuálních plánů a striktní vyžadování plnění bodů individuálního plánu.

³⁸ DOSOUDILOVÁ Kateřina, FRANCUCHOVÁ Martina. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky* In JANOUŠKOVÁ Klára, NEDĚLNÍKOVÁ Dana. *Profesní dovednosti terénních pracovníků. Sborník studijních textů*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368/-503-4

4.7. Jak sociální pracovníci etická dilemata řeší

Řešení etického dilematu zahrnuje způsoby jednání, které by měly vést k vyřešení situace. Při řešení etických dilemat je možné postupovat podle následujících kroků³⁹. Sociální pracovník by měl dilema nejprve pojmenovat. Identifikace etického dilematu je důležitá proto, aby sociální pracovník věděl, na čem vlastně chce skutečně pracovat. Měl by si ujasnit, koho a čeho se týká. Následuje krok, který se věnuje hledání vhodných řešení. O možnostech řešení je dobré diskutovat s členy týmu – s kolegy i nadřízenými. Při hledání řešení by měly být pojmenovány jeho důsledky. Řešení etického dilematu musí být v souladu s profesními hodnotami, etickými zásadami a s osobními hodnotami pracovníků. Nakonec je přijato konkrétní řešení. Na závěr je dobré řešení zdokumentovat a následně provést rozbor řešení, který může být použit jako určité vodítko pro řešení následujících etických dilemat. Přesto nelze rutinně používat jediné řešení u všech klientů a u všech situací. Jak bylo uvedeno v kapitole 3.2., sociální pracovníci Naděje používají databázi příkladů dobré praxe, která řešení etických dilemat usnadňuje.

Respondenti uvedli, že etická dilemata jim pomáhá řešit především vzdělání a znalost sociální oblasti.

„To vzdělání, že mám, to mi pomáhá řešit tyhle věci, když je ta situace složitá,“ uvedl jeden z respondentů. *„Nedovedu si představit, že bych tohle dělal třeba se střední školou, kdybych nedostal ten teoretický základ na vysoké,“* uvedl další respondent. *„Ne že by to spasilo všechno, ale pohybuju*

³⁹ DOSOUDILOVÁ Kateřina, FRANCUCHOVÁ Martina. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky* In: JANOUŠKOVÁ Klára, NEDĚLNÍKOVÁ Dana. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4

se pak v nějaké situaci, která má takové to orámované pozadí, myslím tím, že je pak lepší orientace,“ dodal.

Sociálním pracovníkům pomáhá také vyhodnocení celkové situace: *„Vždycky se ptám, co je za tím, co všechno bylo před tím, než tato situace nastala,*“ uvedl jeden z respondentů. *„Když je klient agresivní a já se rozmýšlím, jestli mu ten pobyt ukončím, vždycky se snažím vyhodnotit celou situaci, proč byl agresivní,*“ potvrdil druhý respondent. *„Problém je, že ti lidé bydlí třeba po pěti na pokoji. V tom nevidím naplnění lidské důstojnosti. Kdyby byl na pokoji sám, taky by to bylo jiné,*“ dodal.

Porady s členy týmu rovněž pomáhají sociálním pracovníkům při rozhodování etických dilemat. *„Vtáhnu do toho kolegy, ať nerozhoduju sama, to mi pomůže,*“ uvedla respondentka. *„Bez porad a nějaké supervize si to nedovedu vůbec představit,*“ uvedla druhá.

Rovněž důkladně prováděná sebereflexe usnadňuje řešení etických dilemat. Sebereflexe je proces, kdy se sociální pracovník vcítuje sám do sebe a zamýšlí se nad důvody svého jednání. Sebereflexe je považována za důležitý předpoklad výkonu nejen sociální práce, ale i jiných pomáhajících povolání.

Důležitým nástrojem napomáhajícím k osobnímu i profesnímu růstu sociálního pracovníka je supervize. Jedná se o způsob celoživotního učení, zaměřený na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí⁴⁰. Supervizor je člověk, který ji poskytuje supervidovanému sociálnímu pracovníkovi. Supervize spojuje prvky psychoterapie, poradenství, vzdělávání a dohledu. Umožňuje sociálnímu pracovníkovi, pomocí vztahu se supervizorem, pochopení neuvědomovaných souvislostí, které zasahují

⁴⁰ KOLÁČKOVÁ Jana. *Supervize* In: MATOUŠEK Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8 380 stran

do jeho práce a usnadňuje mu proto hledání řešení pracovních problémů. To vše probíhá v tvůrčím, vřelém a bezpečném prostředí. Supervize může být individuální nebo skupinová. Při individuální supervizi hovoří se supervizorem pouze jeden supervidovaný a oba tak spolu tvoří malý sociální systém. Supervize je vždy strukturovaná a její jednotlivé fáze se týkají reflektování minulé supervize a toho, co se od ní změnilo, uvedení pracovního problému, který bude řešen, čas k přemýšlení, poskytnutí zpětné vazby supervizorem, nabídky způsobů řešení, důrazu na tvůrčí schopnosti sociálního pracovníka a rozhodnutí se pro určitou variantu řešení. Nakonec proběhne oboustranné zhodnocení.

Skupinová supervize zahrnuje všechny členy pracovního týmu. Skupinu ideálně tvoří osm až deset osob. Výhodou skupinové supervize je její rychlost, když se supervizor věnuje více supervidovaným najednou, a také podpora a zpětná vazba, kterou si členové skupiny navzájem vyjadřují. Nevýhodou může být naopak to, že nedojde k řešení problémů všech supervidovaných⁴¹. Supervizor může používat různé styly...

Takto si sociální pracovník může uvědomit, co ovlivňovalo jeho dosavadní jednání a jaké řešení by pracovní situace nadále mohla mít⁴².

Uvedená etická dilemata se v azylových domech Naděje týkají většinou uvažování o tom, zda ubytovat klienta, který nesplňuje podmínky pro ubytování, pokud například nemá příjem, vyhovující zdravotní stav nebo doklady, zda ukončit pobyt klientovi, který porušuje pravidla azylového domu, situací, které jsou hraniční ve smyslu poskytování informací o klientovi, rozhodování mezi pomáháním a kontrolou, zda

⁴¹ HAWKINS Peter. SHOHET Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9

⁴² KOLÁČKOVÁ Jana. *Supervize* In: MATOUŠEK Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8

poskytnout materiální pomoc nebo ne, a také úvahy o poskytování péče a jejím množství.

Významnou pomocí při řešení etických dilemat jsou pro sociální pracovníky v azylových domech Naděje předpisy, které mohou být zároveň i jejich zdrojem.

Závěr

Práce představila některá etická dilemata, která řeší sociální pracovníci v azylových domech Naděje.

Snažila jsem se ukázat, nakolik je sociální práce složitá, jaké jsou na sociálního pracovníka kladeny nároky, a jaká etická dilemata z toho vyplývají, a rovněž to, co je může pomoci řešit (předpisy), které však mohou být i jejich zdrojem.

Bezdomovectví není svobodné rozhodnutí člověka, ale jedná se o výsledek působení několika faktorů a velmi složitou problematiku.

Azylové domy Naděje poskytují služby lidem bez přístřeší a mají propracovanou legislativu. Ani to však předcházet etickým dilematům nedokáže.

Etická dilemata, s nimiž se pracovníci azylových domů Naděje setkávají, jsou nedílnou součástí sociální práce. Při jejich řešení nakonec žádná volba není dobrá, a proto jsou tyto situace nazývány dilematy. Existují však různé možnosti, jak jim předcházet alespoň částečně.

- Bylo by dobré pracovat na zlepšování prostředí azylových domů tak, aby se pobyt v nich co nejvíce přiblížil běžnému životu.
- Sociální pracovníci by měli umět naslouchat sami sobě a měli by umět používat zdravý rozum. Na prvním místě musí být vždy blaho klienta, ale ne vždy to tak je. Jazyk, který se v azylových domech někdy používá, a naznačuje to i tato práce, především používáním trpného rodu, pokud mluvíme o klientovi („klient je ubytován“), dobře vystihuje situaci klientů v azylových domech. Totiž to, že sami toho mohou v některých situacích ovlivnit jen

velmi málo. Azylové domy mají k dispozici velké množství dobře rozpracovaných pravidel, která umožňují jejich hladký chod a pomáhají zpřehlednit jejich prostředí. Tato pravidla jsou velmi důležitá, azylové domy se díky nim stávají stabilnějším místem. Nevyřeší ale vše.

- Tím nejdůležitějším je vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, profesionální rámec tohoto vztahu a schopnost sebereflexe sociálního pracovníka.

Kdo chce být sociálním pracovníkem, měl by být připraven dále profesně růst, vzdělávat se, pracovat na budování vztahů nejen v týmu, ale i ve svém soukromém životě. Měl by mít rozhodnost, zodpovědnost, odvahu a svědomí. Měl by také pravidelně podstupovat supervizi, která mu umožní hledat lepší cesty, jak se rozhodovat.

Seznam literatury

BOWLES Wendy et al. *Ethical Practise in Social Work*. 1. vydání. Australia, New Zealand: Allen and Unwin Pty Ltd, 2006. ISBN 0-335-22203-x 242 stran

ČÁMSKÝ Pavel et al. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. 152 stran

DOLEŽEL Jakub et al. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK 2008. ISBN 978-80-904137-2-6 175 stran

FISCHER Ondřej, MILFAIT René et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3 223 stran

GIDDENS Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-7203-124-4 595 stran

GUGGENBÜHL-CRAIG Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Překlad Petr Patočka. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-807-3673-024 113 stran

HODOVSKÝ Ivan, DOPITA Miroslav. *Etika a sociální deviace*. 1. vydání. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2002. ISBN 80-7182-049-0 327 stran

HRADEČTÍ Vlastimila a Ilja. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 2006. ISBN 80-902292-0-4 107 stran

JANOTOVÁ Helena, SCHELLE Karel, SCHELLEOVÁ Ilona. *Profesní etika*. 1. vydání. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-868-6142-2 96 stran

JANOUSHKOVÁ Klára, NEDĚLNÍKOVÁ Dana. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta -katedra sociální práce, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4 549 stran

KOPŘIVA Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9 147 stran

MATOUŠEK Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8 380 stran

MATOUŠEK Oldřich et al. *Sociální práce v praxi*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002 351 stran

MATOUŠEK Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0 287 stran

MUSIL Libor. *Ráda bych vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vydání, Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9 243 stran

MUSIL Libor. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“* In Sociální práce 2008 [online] Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2008 [cit. 2014-5-1]. Dostupný z WWW: <http://socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=6>

PRUDKÝ Libor, ŠMÍDOVÁ Michaela. *Kudy ke dnu*. Praha: SOCIOKLUB, 2007. ISBN 978-80-86140-68-1 135 stran

ŠUPKOVÁ Danuše et al. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2245-0

VÁGNEROVÁ Marie, CSÉMY Ladislav, MAREK Jakub. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN 978-80-246-2209-5 stran 339