

Etické aspekty práce v Charitě ČR

Barbora Burešová

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Barbora Burešová**
Osobní číslo: **H128004**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Etické aspekty práce v Charitě ČR**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto pravidel a po konzultaci s vedoucím práce bude práce zaměřena:

- na etické aspekty osobnosti zaměstnanců Diecézní charity Brno;
- na vnímání křesťanské etiky pracovníky Diecézní charity Brno v souvislosti se zaměstnáním v církevní organizaci. Z pohledu věřících i nevěřících zaměstnanců;
- na hledání odpovědi důležitosti etického přístupu zaměstnanců pomáhajících profesí církevní organizace z pohledu sociální pedagogiky.

Součástí práce bude kvalitativní výzkum zaměřený na důležitost etických aspektů v práci zaměstnanců Diecézní charity Brno a srovnání pohledu na etiku pomáhající profese z pohledu věřících a nevěřících zaměstnanců.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BENEDIKT XVI. Encyklika DEUS CARITAS EST. Praha: nakladatelství Paulínky, 2006.

BOENHOEFFER, D. Etika. Praha: Kalich, 2007.

FLETCHER, J. Situační etika. Praha: Kalich, 2009.

MESSINA, R. Dějiny charitativní činnosti. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2005.

POSPÍŠIL, C.V. Teologie služby. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2002.

SPISAR, A. Ethika v duchu církve československé. Praha: Edice Blahoslov, 1948.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Mgr. Antonín Dolák, Ph.D.**

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce: **15. prosince 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka



doc. PhDr. Miroslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 20. 2. 2015

BARBORA BUREŠOVÁ
BUREŠOVÁ.....
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Autor	Barbora Burešová
Instituce:	Univerzita Tomáše Bati Fakulta humanitních studií Institut mezioborových studií Brno
Název práce:	Etické aspekty práce v Charitě
Počet stran:	67
Počet příloh:	42
Rok obhajoby:	2015
Klíčová slova:	Diecézní charita Brno Historie pomáhající organizace Prosociálnost Sociální pedagogika Historie Charity ČR Etika Morálka

Bakalářská práce popisuje jednak historii charitativní činnosti od pravěku a antiky po současnost a také se snaží přiblížit vývoj Charity od založení republiky přes problematické roky II. světové války, války, komunismu až do porevoluční doby. Charita byla vždy svým posláním předurčena k pomoci nejchudším a nejpotřebnějším a tato práce chce poukázat i na to, že právě Charita se stará o lidi v nouzi, kteří jsou jakýmkoli způsobem vyloučeni ze společnosti. To koreluje se sociální pedagogikou a jejím posláním. V další části této práce je vymezení pojmů etika a morálka. Součástí bakalářské práce je kvalitativní výzkum formou polostandardizovaných rozhovorů se zaměstnanci Diecézní charity Brno (DCHB). Závěr práce se zabývá interpretací sebraných dat a jejich vyhodnocením s cílem zodpovědět otázku: Jednají zaměstnanci DCHB eticky v soukromém a pracovním životě?

ABSTRAKT

Autor	Barbora Burešová
Instituce:	Tomas Bata University in Zlín Faculty of Humanities Institute of Interdisciplinary studies in Brno
Název práce:	Ethical aspects of the Charity work
Počet stran:	67
Počet příloh:	42
Rok obhajoby:	2015
Klíčová slova:	Caritas Brno The history of helping organization Education for sociability Social pedagogy History Charity of Czech Republic Ethics Morality

This bachelor thesis looks into the history of charity work from prehistoric and ancient times all the way to the present day. It also tries to describe the evolution of Caritas Czech Republic from the founding of the republic, over the complicated times of war, as far as post-revolution years. Caritas has always been destined to helping the poorest of men. This thesis wants to show that Caritas takes care of people in need, people who are excluded from the society. This topic correlates with the field of social pedagogy and its goals. Next part of this thesis contains the definitions of complex concepts of ethics and morale. Another part of this thesis is a qualitative research, which uses the method of half-standardized interviews with the employees of Diocesan Caritas in Brno. Necessary conclusion of this paper is the analysis and interpretation of collected data and assessment of ethics of the Diocesan Caritas employees both in their private lives and during their work. I also look into their relationship with faith and the differences in perception of ethics of Christian believers and atheists.

„...Měl jsem žízeň a dali jste mi napít“

(Mt. 25,35)

Poděkování

Velmi ráda bych poděkovala vedoucímu práce PhDr. Et Mgr. Antonínu Dolákovi, Ph.D. za cenné připomínky, rady a ochotu, kterými mě při vedení práce provázel.

Své rodině za lásku, trpělivost a podporu, kterou mi věnovali. Kamarádce Jarmilce, která mě doprovázela laskavostí a modlitbami a Gabče za její pomoc a technické rady.

Pracovníkům Diecézní charity Brno za sdělené informace a účast na výzkumu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

RESUMÉ

Pomoc lidem v nouzi se vyvíjela od pravěku a antiky. Nejprve nebyla tato pomoc nijak organizovaná, ani zaměřená na všechny potřebné. Soustředila se především na muže schopné boje, potom lidi, u kterých byla pravděpodobnost, že se uzdraví a vrátí se do života společnosti. Postupem času se pomoc začala humanizovat a s počátkem sociální pedagogiky se stále rozšiřovala a dostávala do povědomí lidí. Dvacáté století přineslo největší změny. V období komunismu, až pro rok 1989, veškerou pomoc sdružoval a kontroloval stát. Po tomto roce přebírá velký díl pomoci těm nejpotřebnějším Charita ČR se svými zásadami církevní organizace za podpory církevních hodnostářů a také pod vlivem papežských encyklik.

Vyvíjel se také pohled na etiku a morálku; různí filozofové vysvětlovali tyto pojmy rozdílně. Morálka není součástí práva. Není vymahatelná státem a zákony, ale současně by bez ní nemohl žádný stát fungovat. Lidská společnost je však na principech etiky a morálky založená. Po roce 1989 se znovu zapojují do společnosti některé již dříve fungující nevládní organizace a některé nově vznikají. Právě ony by měly vycházet z etických aspektů a jedna z nich, DCHB, byla předmětem zkoumání bakalářské práce.

Největší podíl na výchově k prosociálnosti a pomoci ostatním by měla mít rodina a škola. Také rodina je vnímána jako primární instituce v péči o své blízké. Pokud tomu však tak z určitých důvodů není, nastupuje péče státu nebo neziskové organizace. Cílem této práce a její praktické části je prostřednictvím rozhovorů se zaměstnanci nestátní neziskové organizace DCHB a vyhodnocení etických aspektů jednání těchto zaměstnanců obohatit sociální pedagogiku.

RESUME

Help to people in need has developed from prehistory and antiquity. First this assistance was neither organized in any way, nor aimed at all who needed it. It was focused primarily on men able to fight, then on those people who were more likely to recover and return to the society. Over the time, the help began humanize, and as early social pedagogy has expanded, it extended and got into awareness. At present, we have seen the biggest change since the communist rule, which brought together all the help and control to the hands of the state, up to the year 1989. After this year, the Charity of the Czech Republic takes a great deal of assistance to those most in need, with its principles of church organization supported by church officials and also under the influence of the Pope encyclicals.

The view of ethics and morality also developed, various philosophers explained these concepts differently. Morality is not a part of the law, it is not enforceable by state and by law, but at the same time any state can't work without it. However, human society is based on the principles of ethics and morality. After 1989 some formerly functioning non-governmental companies re-engaged to the society and some new ones appeared. Just the new ones should be based on ethical aspects, and one of them, DCHB, was examined in the thesis.

The largest part of education for sociability and help others should be in the family and the school. Family is also seen as the primary institution in the care of their loved ones. In case the family doesn't function like that for any reason, then the care of the state or nonprofit organizations begins. In this work, in the chapter practical part, there are interviews with employees of the non-governmental nonprofit organisation DCHB and there is an attempt to evaluate the ethical aspects of the employees of the organization and contribution of this work for social pedagogy.

OBSAH

ÚVOD	12
1 CHARITA - POMÁHAJÍCÍ ORGANIZACE	15
1.1 DĚJINY CHARITATIVNÍ ČINNOSTI	15
1.1.1 <i>Pravěk, dávný starověk a antika</i>	15
1.1.2 <i>Křesťanská charita ve středověku – doba církevních otců</i>	16
1.1.3 <i>Renesance a baroko</i>	18
1.1.4 <i>Devatenácté a dvacáté století</i>	18
1.2 CHARAKTERISTIKA CHARITY.....	19
1.4 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA DIECÉZNÍ CHARITY BRNO (DCHB).....	20
2 DIECÉZNÍ CHARITA BRNO	21
2.1 VZNIK, POSLÁNÍ A ZÁSADY DCHB	21
2.1.1 <i>Charita za 1. republiky</i>	21
2.1.2 <i>Dějiny Charity za nacistické okupace</i>	21
2.1.3 <i>Dějiny Charity po válce a v období komunismu</i>	22
2.1.4 <i>Diecézní charita Brno od roku 1990</i>	22
2.2 PŘEHLED ČINNOSTÍ A SLUŽEB DCHB.....	23
3 ETIKA.....	24
3.1 VYMEZENÍ POJMU.....	24
3.1.1 <i>Druhy etiky</i>	24
3.2 ETIKA CHARITATIVNÍ PRÁCE.....	25
3.4 VZTAH ETIKY A MORÁLKY.....	27
3.4.1 <i>Existence dobra</i>	28
3.4.2 <i>Svobodná vůle (možnost konat dobro)</i>	28
3.4.3 <i>Sociální zřetel</i>	28
3.4.4 <i>Univerzalita (jedinnost)</i>	29
3.4.5 <i>Problematizace etiky</i>	29
3.4.6 <i>Problematizace morálky</i>	30
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	32
4.1 HLAVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA A CÍL VÝZKUMU	32
4.1.1 <i>Výzkumné otázky (VO) a jejich operacionalizace</i>	32
4.2 VÝBĚR RESPONDENTŮ A PŘEDVÝZKUM	34
4.2.1 <i>Demografická data</i>	34
4.2.2 <i>Jednotka zkoumání</i>	34
4.2.3 <i>Etická stránka výzkumu</i>	34

4.2.4	Zásady při vedení rozhovorů	35
	<i>Polostrukturované rozhovory</i>	35
4.2.5	<i>Ukázka rozhovoru s respondentem R1</i>	35
5	ANALÝZA A INERPRETACE DAT	42
5.1	POSTOJ CHARITNÍCH PRACOVNÍKŮ K PROFESNÍ ETICE, TEDY SOCIÁLNÍ ETICE VO1	42
5.2	POSTOJ CHARITNÍCH PRACOVNÍKŮ K INDIVIDUÁLNÍ ETICE JAKO K AUTONOMNÍ ETICE VO2	45
5.3	VZTAH CHARITNÍCH PRACOVNÍKŮ K NÁBOŽENSKÉ ETICE VO3.....	47
5.4	IDENTIFIKACE CHARITNÍCH PRACOVNÍKŮ S MORÁLNÍMI TÉMATY V PRÁCI I V SOUKROMÍ VO4	51
6	KAZUISTIKA	56
6.1	KAZUISTIKA JAKO METODA.....	56
6.1.1	<i>Anamnéza</i>	56
6.1.2	<i>Katamnéza</i>	56
6.1.3	<i>Diagnóza</i>	57
6.1.4	<i>Prognóza</i>	58
7	ZÁVĚR VÝZKUMU	59
7.1.1	<i>VO 1 Postoj charitních pracovníků k profesní etice, tedy sociální etice</i>	59
7.1.2	<i>VO 2 Postoj charitních pracovníků k individuální etice jako k heteronomní etice</i>	59
7.1.3	<i>VO3 Vztah charitních pracovníků k náboženské (heteronomní) etice</i>	60
7.1.4	<i>VO4 Identifikace charitních pracovníků s morálními tématy v práci i v soukromí</i>	60
	ZÁVĚR	61
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	63
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	65
	SEZNAM OBRÁZKŮ	66
	SEZNAM PŘÍLOH	67

ÚVOD

K naplnění života nestačí pouze naše autonomie a svoboda. Od nejranějšího dětství bychom si měli uvědomovat, že jsme tu díky druhým lidem a naše svoboda má smysl jen proto, že tu zase druzí lidé jsou. Naše „já“ se zrodilo a stále dotváří díky „ty“, tomu druhému, který nás miluje. Ten druhý může být konkrétní člověk, nebo Bůh. A právě na těchto principech pomáhá Charita ČR, resp. lidé, kteří v ní pracují. Naše doba je charakteristická tím, že problém vykořeňování zasáhl celé kouty světa, zasahuje do náboženství, komunit, postihuje lidové tradice, postihuje celé národy. Lidé, kteří se nedokáží přizpůsobit rychlému trendu doby, nedokáží se prosadit ve společnosti, nebo jsou jakýmkoli způsobem z ní vyčleněni, se často nemají na koho obrátit. Primární rodina nefunguje, práci si shání obtížně, nebo nechtějí přijmout určitá daná pravidla. Často však ani nemohou, protože jim to nedovoluje zdravotní stav, mentální postižení, věk nebo jazyková bariéra.

Uživatelé služeb Charity ČR jsou lidé ve zdravotní a sociální nouzi a často je pro ně tato organizace poslední a jedinou pomocí v jejich životě. Charita však není jen organizace, jméno, ale hlavně lidé, kteří v ní pracují a kteří se snaží zabezpečit lidem v nouzi smysluplný život. Charita Česká republika je nestátní nezisková organizace, která sdružuje více než 140 charit po celé ČR.

Ve své bakalářské práci představím Diecézní charitu Brno, konkrétně její zaměstnance z pohledu etických principů lidí věřících a nevěřících ve vztahu k jejich profesi v pomáhající organizaci. Zaměstnanci této organizace mají jistá specifika, především proto, že se předpokládá tolerance ke křesťanství a i etický přístup k uživatelům služeb. Charita také vychází z principů, že každý člověk má právo na důstojný život bez ohledu na rasu, národnost, postavení ve společnosti, původ, pohlaví, víru, fyzický stav a postižení. Velmi důležitý je osobní přístup k uživatelům služeb a právě etické principy pomoci. Tradiční etika by měla být zaujata člověkem a lidskými vztahy. V charitní práci je však také důležitá láska, láska k člověku, láska k Bohu. V etice hraje také významnou roli svědomí. Každý z nás má svědomí a v křesťanském pojetí je to zákon vepsaný Bohem do lidských srdcí.

Bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. Teoretickou část tvoří tři kapitoly. V první kapitole seznamuji s historií charitativní činnosti. Historie je velmi důležitá pro pochopení celého systému pomoci právě Charity ČR, která se řídí sociální naukou Římskokatolické církve. Dále se zabývám organizační strukturou Diecézní charity Brno.

Druhá kapitola přináší charakteristiku části struktury Charity ČR, vymezuje konkrétně Diecézní charitu Brno, její vznik, poslání, zásady. Také přehled činností a služeb.

Třetí kapitola vymezuje pojem etiky, její vývoj, etiku charitativní práce a především vztahu etiky a morálky.

Obsahem druhé, empirické části je kvalitativní výzkum, jehož podstatou je sběr dat, jejich analýza a vyhodnocení. Výzkum se zabývá zkoumáním etických aspektů práce zaměstnanců Diecézní charity Brno ve vztahu k uživatelům služeb i pohledem na to, jak etika ovlivňuje práci zaměstnanců při výběru profese v Charitě ČR i v soukromém životě. Výzkum je prováděn formou polostandardizovaných rozhovorů.

Přínos této práce je ve zkoumání, zda se zaměstnanci Diecézní charity Brno řídí etickými principy, Kodexem Charity ČR a je-li ve vnímání etiky a morálky rozdíl mezi věřícími (praktikujícími víru) a nevěřícími (nepraktikujícími víru) zaměstnanci a také vnímají-li etiku rozdílně ve svém soukromém a pracovním životě. Dále je zde pokus o vyhodnocení, zda je možno práci v Charitě pojmut jako etickou a přínos práce pro sociální pedagogiku.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARITA - POMÁHAJÍCÍ ORGANIZACE

Bakalářská práce se zabývá pomáhající organizací, Diecézní charitou Brno. Nejprve však je nutno vysvětlit historický kontext a počátky této organizace z hlediska dějin a pohledu různých náboženství. Termín „caritas“ znamená Boží lásku, lásku milosrdnou, lásku k bližnímu. Boží lásku zjevenou v Ježíši Kristu. Vývoj charitativní činnosti byl touto skutečností velmi pestrý.

1.1 Dějiny charitativní činnosti

Tato kapitola vnáší úvod do historie. Bez pochopení historických souvislostí bychom se neorientovali ve vývoji pomoci, která vedla k založení Charity ČR.

1.1.1 Pravěk, dávný starověk a antika

Pomáhání se v tomto období zaměřovalo převážně na oblast zdraví, neboť primárním cílem bylo přežití. Z tohoto důvodu lze první známky sociální činnosti/pomáhání nalézt právě zde.

„Pravěký člověk a zemědělec i antický člověk vnímají nemoc a její léčení jako neodmyslitelnou součást života, a tedy v úzké souvislosti se svými náboženskými představami“ (Šmerda, 2011, s. 31). Nemoci byly vnímány jako působení nadpřirozených sil, jejich léčba měla magické rysy. Uzdravovalo se modlitbami, zařikáváním, bylinami a lékařské umění bylo v rukou kouzelníka kmene – šamana. Později se tato role stala výsadou kněžské třídy.

V Egyptě provozovali lékařství kněží, původně bylo vázáno na postavu Imothepa. Kolem chrámů se soustřeďovaly lékařské školy. V Babylonii se kladl poměrně velký důraz na astrologii, zasahovala i do medicíny. Babyloňané konfrontovali hvězdy, zda je nemoc k vyléčení, nebo mají od léčby upustit. Lékařské umění bylo v rukou kněží a setkáváme se již s vyspělým lékařstvím. V Chammurapiho zákoníku jsou stanoveny honoráře za poskytování lékařské péče. Je zde již upravena i právní odpovědnost lékařů.

Mezopotámští lékaři měli povědomost o nakažlivosti chorob. V léčebné praxi se dává přednost empirii před magickými úkony. Není však zatím zmínky o nemocnicích. První nemocnice vznikly až v Indii kolem r. 400 př. Kr. v ovzduší altruismu, který částečně vyvolal Budha. V Číně můžeme najít počátky akupunktury, byla tu povinnost všech obyvatel chodit k lékařům a to zdarma. Císař měl zájem o zdravé a ekonomicky činné obyvatelstvo. Neexistovaly však nemocnice a ani zdravotnická zařízení.

Lékařství ve starověkém Řecku bylo inspirováno egyptskými a babylonskými vzory. O organizované formě zdravotní péče můžeme hovořit až později, zatím se prvními ordinacemi stávají chrámy. Řecké lékařství nabývá úrovně až v 5. stol. př. Kristem. Objevuje se největší antická osobnost v tomto oboru – lékař Hippokrates a začíná se věnovat medicíně v tom smyslu, jak ji známe dnes. Jeho škola je založená výhradně na empirii. Je to i předzvěst lékařských fakult. Ze všech spisů Hippokratovy sbírky je nejvíce známá a aktuální Hippokratova přísaha (Šmerda, 2011).

K dalšímu rozvoji lékařské vědy došlo v antickém Římě. Jedním z nejslavnějších lékařů byl Galénos, Řek, který ovšem působil ve 2. stol. po Kr. na římském císařském dvoře. Je dost pravděpodobné, že díky své znalosti lidského těla a anatomie provedl první pitvu (Bahník, 1974). V císařském Římě se objevili specialisté na oční a ušní choroby, gynekologové, zubaři. Existovaly také lazarety pro vojsko.

Stoický filozof Seneca považoval soucit za neřest duše. Proto odmítal soucit s někým, kdo je ekonomicky na dně.

U afrických kmenů a indiánů zmínka o lékařské péči prakticky neexistovala. Provozovala se především magie, mastičkářství a bylinkářství bylo v rukou šamanů. Zdravotnictví a magie splývaly v jedno a totéž a u mnohých kmenů měl převážně rituální význam kanibalismus.

1.1.2 Křesťanská charita ve středověku – doba církevních otců

Proti Senecovu názoru na soucit pouze s ekonomicky silnými stojí následovníci Ježíše Krista, kteří nepovažují milosrdenství za slabost. „*Křesťanství přináší radikální obrat v charitní službě, která je především motivována bliženeckou láskou, a ne pouhými lidskými kalkulacemi*“ (Šmerda, 2011, s. 36). Celý Kristův život a především jeho smrt je poselstvím k milosrdné lásce, tedy caritas. „*Pokaždé, když potkáš Ježíše v evangeliích, buď ho najdeš, jak někoho uzdravuje, nebo jak někoho uzdravil, nebo jak jde někoho uzdravit.*“ (Messina, 2005, s. 20).

Podle svědectví sv. Ignáce Antiochijského (+ 107) měli charitativní činnost ve svých obcích na starosti biskupové. Charitativní úkoly biskupa by se daly zrekapitulovat následovně: Rozdělovat spravedlivě almužny mezi sirotky, vdovy, postižené a cizince bez prostředků. Pečovat o opuštěné a nemocné bez rozdílu, zda se jednalo o přátele či nepřátele, místní nebo cizí.

Pečovat o výchovu sirotků, o jejich adopci do nových rodin, o jejich sňatky a uplatnění v životě. Pokoušet se najít práci pro ty, kdo byli bez práce. Sytit hladové a odívat nahé. Pomáhat těm, kdo byli uvrženi do vězení, poskytovat pohostinství cizincům, pečovat o řádný pohřeb křesťanů do země, organizovat sbírky na pomoc pronásledovaným a na podporu ostatních církevních obcí postižených pohromou nebo pronásledováním.

Pro realizaci těchto úkolů začali biskupové velice brzy zřizovat diakonie. Charitativní službou se zabývali především jáhni, vdovy a panny, ale rovněž hrobníci a správci pohřebišť. Rozsah péče byl obrovský. Například za papeže Cornelia (kolem r. 250) pečovala římská církev o 1500 chudých a v Antiochii kolem 3000 chudých. Po roce 313 se situace církve změnila. Začala postupně ovlivňovat ducha a fungování státní správy. Císař Konstantin zakázal mučení dlužníků a zadržování jejich mrtvol jako prostředku k vymáhání dluhů a usmrcování či prodávání novorozených dětí. Císař Justinián zakázal kvůli dluhům zavřít do žaláře matku dětí. Důležité bylo právo azylu. Majetek církve byl pokládán za majetek chudých. Svatý Ambrož píše císaři Valentiniánovi, že majetek církve je určen pro výdaje na podporu chudých a potřebných. Církev v této době zřizovala mnohé ústavy pro poutníky, nemocné, odložené novorozence, sirotky, staré lidi apod. Mezi 5. a 7. stoletím probíhalo v západní části římské říše stěhování národů. To s sebou neslo rozklad základních společenských struktur. Hlavními ochránci Říma byli papežové, kteří se museli potýkat s přežitím jeho zbídačelých obyvatel. V Římě působilo na konci 8. století 18 diakonií, kde se lidé mohli vykoupat a najíst. Středisky života tehdejší společnosti byly kláštery, které uchovávaly kulturní dědictví minulosti. V jejich knihovnách se uchovávala také díla starověkého lékařství.

V jednotlivých opatstvích se rozvíjelo tzv. mnišské neboli klášterní lékařství. Jedním z center bylo benediktinské opatství Monte Cassino. Významná představitelka mnišského lékařství je svatá Hildegarda z Bingen (+ 1179). Mimo jiné sepsala dvě díla věnovaná medicíně: *Causae et curae* a *Physica*. *Physica* vyšla později tiskem. Její pojetí medicíny vycházelo z mystických zdrojů a z celostního pohledu na člověka. V této době platilo pravidlo, že jedna čtvrtina z majetku církve byla věnována na potřeby chudých. Další formou charitativní služby církve bylo postupné vymycování válek mezi šlechtickými rody. Biskupské synody určovaly dny, v nichž bylo zakázáno bojovat a těchto dnů bylo stále více. Významnou úlohu v tomto úsilí hrály třetí řády. Členové třetích řádů nesměli nosit zbraně a doprovázet své pány na válečné výpravy. Charitativní činností bylo též vykupování otroků, kteří se díky četným válkám objevovali na tržištích. Z českých dějin víme, že otroky vykupoval sv. Václav a sv. Vojtěch.

Rozvíjela se také tak zvaná ošetřovatelská bratrstva. Nejvýznamnějším bylo hnutí bekyň. Byly to vdovy a dívky, které se věnovaly službě bližním. Bekyně byly předzvěstí ženských charitativních kongregací, které vznikaly především v 18. a 19. století.

Charitativní činnost obsahovala též půjčování peněz za malý nebo vůbec žádný úrok. Toto provozovali především františkáni v 15. století, protože židovské peněžní ústavy půjčovaly na velmi vysoký úrok (až 50 %). Židé ale tehdy nemohli pracovat jako řemeslníci, ani nesměli obdělávat půdu. U nás založila významný špitál Na Františku sv. Anežka Česká, po tomto založení se začaly zakládat špitály i v dalších částech naší země. Velký duchovní impuls k rozvoji charity znamenal vznik žebravých řádů. Např. sv. František z Assisi kladl velký důraz na identifikaci s ukřižovaným Kristem

1.1.3 Renesance a baroko

V této situaci začal svou reformu Martin Luther. Podle dobové mentality měl za to, že církev by se měla věnovat především duchovní oblasti a všechny ostatní úkoly (tedy i charitu) by měla převzít vrchnost. Vrchnost zabírala církevní majetek a nepokračovala v zásadě, že jedna čtvrtina z jeho výnosu má být dána chudým. Ústup církve z charitativní oblasti předznamenal její ústup z každodenního života, ze světa vědy i z praktického života lidí. Tento stav byl zapříčiněn jednak Lutherovým učením o tom, že ke spáse stačí víra a skutky nejsou potřeba, dále zabíráním církevního majetku světskou mocí, a také náboženskými válkami té doby. V katolické církvi se charita opět obnovila po tridentském koncilu (1546 – 1563) ve druhé polovině 16. století.

1.1.4 Devatenácté a dvacáté století

Společenské poměry se začaly výrazně měnit s Velkou francouzskou revolucí v roce 1789. Ve Francii chtěla nová vláda centralizovat veškerou chudinskou péči. V roce 1794 byly zrušeny všechny soukromé nadace a jejich výnos se soustředil do státní pokladny. Ta však byla „bezedná“ a tak po třech letech bylo jasné, že tento projekt zkrachoval. Proto se staré nadace částečně obnovily.

U nás provedl obdobnou reformu císař Josef II. Všichni věřící měli přispívat do tzv. farních chudinských fondů, v jejichž čele stál farář. Tyto fondy směly přijímat i dary a odkazy. V Praze byla zřízena zemská nemocnice, porodnice, chudobinec a jiné ústavy. Problém chudoby se tím však nevyřešil. Tato reforma však významně posunula charitativní službu k sekularizaci.

V 19. století prošly Evropa a severní Amerika velkou proměnou, na jejímž konci stála průmyslová společnost. Vzrůstala úloha státu ve zdravotnictví, školství a sociální asistenci. Tato doba vynesla na světlo opět význačné osobnosti: Svatý Don Bosco (1815 – 1888), Adolf Kolping (1813 – 1865), Tommaso Silvestri (1744 – 1789). Ústavy pro hluchoněmé však zůstaly dlouhou dobu doménou církve. Například v Čechách a na Moravě byly všechny tyto ústavy až do roku 1916 výhradně církevní.

Díky společenským a ekonomickým změnám se dostala do popředí charitativního díla otázka spravedlivého společenského uspořádání. V roce 1891 vyšla encyklika Lva XIII. *Rerum novarum*, která na jedné straně obhajuje soukromé vlastnictví, na druhé straně obhajuje právo dělníků na odbory a především spravedlivou mzdu.

V našich zemích se charitativní dílo zásluhou olomouckého arcibiskupa A. C. Stojana sjednotilo do Ústřední organizace charity. Nejprve to bylo na Moravě a posléze i v Čechách.

V 19. století se situace charitativního díla výrazně změnila i v protestantském prostředí, kde se též začaly zakládat charity.

Nejvýznamnější představitelkou reformační diakonie je Florence Nightingale. Narodila se roku 1820. Věnovala se ošetrovatelské a osvětové činnosti. Založila první školu pro zdravotní sestry. Zemřela v roce 1910.

Ve 20. století se na poli charitativní služby můžeme rovněž setkat s výraznými osobnostmi: bl. Matka Tereza z Kalkaty (1910 – 1997), svatý Pio z Pietralciny (1887 – 1968), Abbé Pierre (1912 – 2007), Jean Vanier (*1928) (Messina, 2005).

1.2 Charakteristika Charity

Tato kapitola bude věnována až současnému pojetí Charity, tedy 20. a 21. století. Především je potřeba vysvětlit rozdíl mezi charitou a Charitou. Rozdíl zjevně nepatrný, ale i z lingvistického pohledu důležitý. Budu-li hovořit o charitě, mám na mysli jakoukoli pomoc, ať už mezi lidmi navzájem, nebo pomoc organizací, komerčních společností, nadací či spolků, dokonce i farních charit. Ale Charita znamená přímo název organizace, která se charitativní činností zabývá. Tedy Charita ČR jako nestátní nezisková organizace.

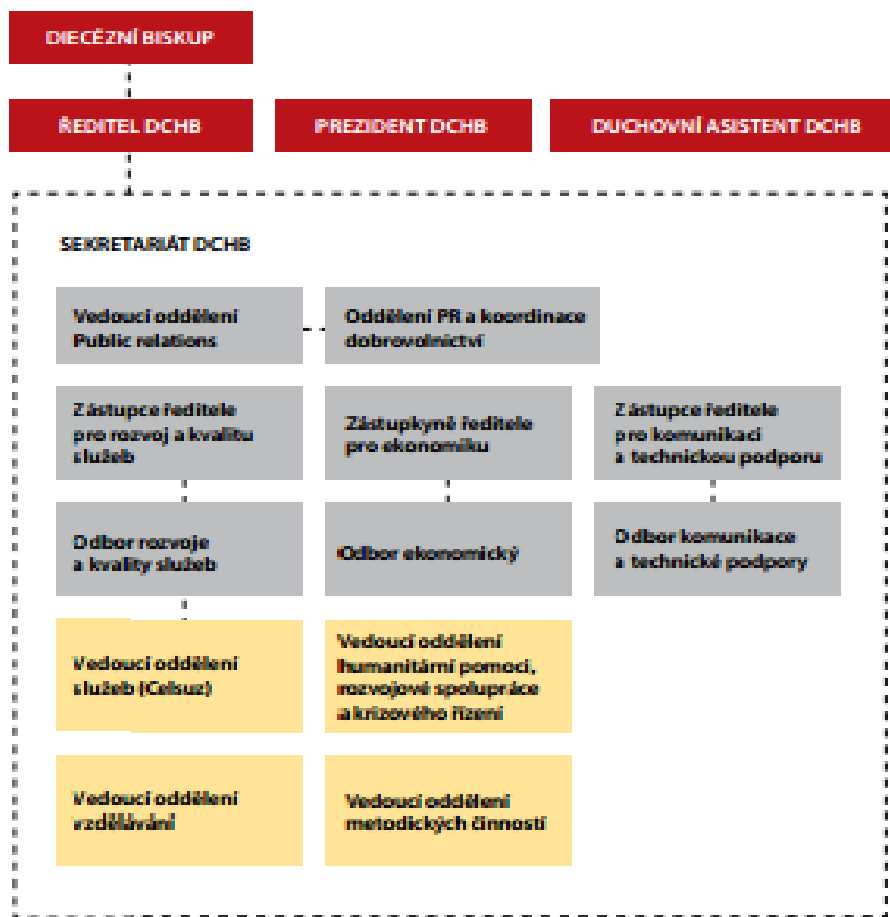
Ve 20. století se nezastavila charitativní činnost církve, ale naopak byla obohacena novými prvky dle potřeby doby. Pokud v minulosti přinášela charitativní pomoc jen bezprostřední a dočasnou pomoc, nyní je k dispozici bezpočet technických možností a snaží se i zapojit do

života osoby žijící na okraji společnosti. V poslední době nabývá na významu především pomoc cizincům, uprchlíkům ze zemí, ve kterých zuří boje nebo občanská či náboženská nesvoboda. Protože jsme pořád v charitativním prostředí církve, je dobré připomenout i kroky Vatikánu. Například papež Jan Pavel II. upozornil svým papežským listem a následným ustanovení Papežské rady pro pastorační zdravotnictví na naléhavou potřebu hledět na rozsáhlý svět bolesti a nemocných novými očima a s mimořádnou citlivostí. (Messina, 2005).

Charita pomáhá tedy chudým, nemocným, trpícím a chápe tuto službu jako nedílnou součást svého poslání. Ve 20. a 21. století vnímáme úzké spojení Charity a občanské společnosti, která si postupně uvědomovala povinnost zajímat se o problémy nemocných. Společnost se začala podílet na důstojnosti a napsala opravdu civilizované kapitoly dějin plné zájmu o člověka a dala do jeho služeb vědu, zdravotnictví i umění.

1.4 Organizační struktura Diecézní charity Brno (DCHB)

Obrázek č. 1: Tabulka organizační struktury DCHB



2 DIECÉZNÍ CHARITA BRNO

Již výše jsem uvedla, že Diecézní charita Brno (dále jen DCHB) je nestátní nezisková církevní organizace, jejímž zřizovatelem je Biskupství brněnské. Vykonává i humanitární pomoc tuzemskou a zahraniční společně se širokou základnou dobrovolníků i pracovníků a snaží se o podporu základních lidských práv a svobod. Finanční prostředky a hmotné dary získává především od donátorů, orgánů státní správy a samosprávy, z veřejných sbírek, nadací, benefičních akcí a také formou plateb za služby od uživatelů. Poslední rok je však od veřejnosti slyšet hlas, že DCHB je teď velmi dobře finančně zabezpečená díky církevním restitucím. Není tomu tak, protože tuto organizaci církev žádným způsobem nefinancuje.

2.1 Vznik, poslání a zásady DCHB

2.1.1 Charita za 1. republiky

Zřízení organizované charity v Olomouci bylo impulzem pro vznik charity v brněnské diecézi. Nejstarší ucelené materiály o práci na poli křesťanské lásky byly zveřejněny v r. 1921 společně s ukázkami činnosti jiných organizací (YMCA, Armáda spásy, Česko-bratrská církev a jiné). 30. 3. 1921 se v Brně sešli zástupci katolických spolků a založili Ústředí křesťanské charity, původně jako odbočku spolku válečných poškozenců. Toto sdružení připravilo půdu k utvoření diecézního Svazu Charity. Tento svaz podporoval zakládání nejmenších organizačních jednotek charity farních odborů zvaných „Ludmil“. Během desetiletí Charita vyrostla v rozsáhlou organizaci s velkou sítí služeb a dobročinných center. V období hospodářské krize na přelomu 20. a 30. let byla Charita postavena před nové, akutní úkoly. Nabyly na významu akce pro podporu nezaměstnaných. Protože v té době téměř neexistovaly státní či veřejné subvence, byly hlavními zdroji příjmů sbírky, almužny a drobné milodary. (DCHB, 2015)

2.1.2 Dějiny Charity za nacistické okupace

Nacistická okupace znamenala pro Charitu omezení činnosti, avšak objevily se nové formy pomoci. Především uprchlíkům a válečným sirotkům. Svaz Charity udržoval několik ústavů, byly organizovány sbírky šatstva a obuvi, pokračovala ošetřovatelská a zdravotní služba. Nacistický režim však usiloval o kontrolu veškeré dobročinné a sociální péče, proto byla Charita soustředěna pro celý Protektorát do Národního ústředí sociální a zdravotní péče v Praze. Postupně byla omezována samostatnost místních složek a Charita musela bojovat

za zachování své činnosti v plném rozsahu. Přes všechny potíže však Charita uhájila své postavení. Co se nepodařilo nacistům, to dokázali komunisté. (DCHB, 2015)

2.1.3 Dějiny Charity po válce a v období komunismu

V poválečné době dochází k upevňování moci státu, což se dotklo i činnosti Charity. Ta se zatím snažila o zmírnění následků války v rámci podpůrné péče. Zdravotní stav dětí nesl značné následky strádání a nedostatečné výživy. Za těžiště své činnosti považovala Charita ústavní péči, mnohé objekty však byly válkou zničeny nebo za okupace zabrány. Velkou podporou byla i práce řádových sester a bratří. Významná byla také pomoc z ciziny, především od amerických katolíků, díky které mohla Charita rozdělit velké množství potravin, ošacení, lékárníček. V roce 1948 byla zavedena národní správa do Ústředí Svazu katolické charity. V roce 1949 došlo k zestátnění ústavů léčebného a ošetrovatelského rázu, postupně se tak naplňovala snaha státu nahradit péči Charity. Činnost ošetrovatelské a zdravotní služby v rodinách přešla pod správu Československého červeného kříže. (DCHB, 2015)

Prvního ledna 1951 vzniká Diecézní katolická charita Brno s okruhem působnosti pro brněnský a jihlavský kraj. Stát hradil téměř veškerou péči sám a původní charitní ústavy byly ústavy kongregační, tedy kongregace si tyto ústavy samy obsazovaly a také spravovaly. Od 1. 1. 1960 převzaly národní výbory ústavy sociální péče do své správy. Došlo k reorganizaci Charity, byly zrušeny jednotlivé diecézní charity a Diecézní katolická charita v podstatě zanikla. Řídícím orgánem České katolické charity se stalo předsednictvo a každá diecéze v něm měla dva zástupce. Státní dozor nad činností Charity vykonával Státní úřad pro věci církevní, později Ministerstvo školství a kultury. (DCHB, 2015).

Až v roce 1988 pražský arcibiskup František Tomášek založil Výbor křesťanské pomoci, jehož činnost sice komunisté nepovolili, ale v církvi se tím obnovila charitativní činnost. (DCHB, 2015).

2.1.4 Diecézní charita Brno od roku 1990

Po revoluci v listopadu 1989 je odstraněn komunistický vliv a do České katolické charity přichází nové vedení a Charita je podřízena České biskupské konferenci.

V roce 1990 se poprvé setkávají budoucí pracovníci Diecézní charity Brno. V únoru 1992 je znovuobnovena Diecézní charita Brno brněnským biskupem a navazuje na práci Charity, která vznikla v r. 1922 a byla v 1959 prakticky zrušena. (DCHB, 2015)

DCHB obnovila svou činnost následujícím posláním: „*Na základě hodnot křesťanské lásky k bližnímu a vědomí lidské důstojnosti nabízí Diecézní charita Brno pomocnou ruku k lidem, kteří se sami o sebe nedokáží postarat, ať již v důsledku stáří, fyzického či duševního handicapu nebo nepříznivých sociálních podmínek. Charita zároveň usiluje, aby vůči lidskému utrpení a nouzi nezůstávala lhostejná celá společnost.*“ (dchb.charita.cz/diecezni-charita-brno,2015)

2.2 Přehled činností a služeb DCHB

DCHB nabízí pomocnou ruku na základě milosrdné lásky velké škále lidí v nouzi. V rámci sociálního poradenství poskytuje sociální a právní poradenství občanům ČR i cizincům, sociální rehabilitace pomáhá lidem znevýhodněným na pracovním trhu překonat překážky, které jim zabraňují získat zaměstnání. Dále poskytuje služby seniorům a zdravotně znevýhodněným občanům (pečovatelská a ošetřovatelská služba, denní a přechodný pobyt), lidem s mentálním postižením a autismem (chráněné bydlení, denní stacionář, asistenční služba), mužům a ženám bez domova (azylový dům, nízkoprahové denní centrum i noclehárna). Dále poskytuje také vzdělávání zaměstnancům i široké veřejnosti a duchovní službu. (Výroční zpráva DCHB, 2013)

3 ETIKA

3.1 Vymezení pojmu

Pojem etika pochází z řecké filozofie a připisuje se Xenokratovi, žáku Platonovu. Řeční filozofové, především Sokrates, se již dříve zabývali studiem mravního jednání, tedy mravnosti, ale až Aristoteles ustavil etiku jako vědu, kterou nazýval „ta éthika“. Označoval tak ctnosti mající původ v srdci a povaze člověka. Název odvodil od slova „étos“ nebo „etos“, obojí znamená obyčej, zvyk, mrav, ale též povahu myšlení. Měl tedy na mysli charakter a cit člověka. Cicero později vytvořil slovo „moralis“, které označovalo mravnost. S latinou přešlo toto slovo do západní Evropy. Anglické „science morales“ však neznamena jen etiku, ale všechny vědy duchovní. Francouzi používají „la morale“, Němci používají nejčastěji názvy „Ethik“, „Moralphilosophie“, „Moral“, nebo „Sittenlehre“. U nás se užívalo názvů „moralka“ a „praktická filozofie“.

Etika má jako každá věda svoji metodu. Předmětem etiky je mravnost, především je to však pojem abstraktní. Mravnost neexistuje bez zřetele na vnitřní život duševní na myšlení a vůli, ale ani bez zřetele na lidské jednání, lidské činy. Jako každá věda, tak i etika vyslovuje soudy, které jsou existenciální i hodnotící. *„Při hodnocení jednání třeba bráti zřetel k tomu, čeho má býtí jednáním dosaženo a čeho nebývá vždy dosaženo. Proto jedná etika o mravním dobru a mravním zlu, kde dobrem se rozumí to, co oprávněně býti má a zlem opak. Mravní kvality jednání, zda dobré nebo zlé, jsou pak předmětem ethiky“* (Spisar, 1948, str.7-9). Úkolem etiky není jen popisovat mravní život lidí, ale i zkoumat skutečné činy, svědomí, mravní dobro a zlo, mravní jednání, mravní zákon a jeho jednotlivé normy. Prameny a metody jsou odvozovány z náboženství, božstev. Dříve lidé vnímali, že bohové dávají mravní předpisy. Způsoby chápání etiky se tak v různých dobách a v různých náboženstvích odlišují (Spisar, 1948).

3.1.1 Druhy etiky

Etiku můžeme rozdělit na filozofickou a náboženskou. Je možné ji dělit i podle různých hledisek. Uvedu jen ty nejznámější druhy.

Autonomní etika – člověk, případně společnost si sám vytvoří nějaké zásady, kterými se řídí.

Heteronomní etika – etické zásady jsou stanoveny zvnějšku. Jedná se např. o Boha, nebo nějakou přirozenou autoritu. Individuální etika – zabývá se morálními otázkami jedince.

Sociální etika – zabývá se morálními otázkami z hlediska konkrétní profese, k tomu jí slouží např. etický kodex (ten jen však stavovský). Existuje lékařská etika, novinářská, etika sociálního pracovníka.

V našem století nesmíme zapomenout na bioetiku, která byla dříve chápána jako zkrácený výraz pro lékařskou etiku. Dnes jde o disciplínu, která se zabývá řešením praktických morálních problémů souvisejících se vznikem člověka (důležitá otázka pro křesťany) a řeší i vztah člověka k životnímu prostředí. S tím je úzce spojená ekologická etika (environmentální) a dále geoetika, která řeší problémy s využíváním nerostných surovin. Obecně lze říci, že vše je spojeno s etikou.

3.2 Etika charitativní práce

Když si vybavíme slovo etika, většinou se nám zřejmě vybaví soubor určitých pravidel, předpisů a směrnic, které musíme dodržovat. Někdo tento soubor vítá, protože mu usnadňuje orientaci v životě, někdo jiný ho má zase tendenci snášet jako nutné zlo.

Každá civilizace v dějinách měla svou etiku. Dovolím si tvrdit, že v dnešní době nemáme etiku, ale etiky. Máme tu různé etické koncepce. Velmi zjednodušeně můžeme říci, že v dnešní době převažují dva hlavní směry:

- pozitivismus – jeho hlavní myšlenkou je, že etické je to, na čem se lidé dohodnou.
- naturalismus – říká, že existuje přirozený mravní zákon, který lidé musí respektovat.

Mimo to v dnešní době existují tzv. genitivní etiky (genitiv = 2. pád skloňování substantiv). Jde např. o etiku zdravotnickou, sociální práce, pedagogickou, pomáhajících profesí atd. Dá se říci, že každý obor má dnes svoji vlastní etiku, která je zafixována v etických kodexech.

Otázkou je, zda můžeme hovořit též o charitní etice. Má nebo mohla či měla by mít Charita svoji vlastní etiku? Pokud ano, pak by to musela zřejmě být etika nikoli profesní, ale stavovská. Charita je zřízena proto, aby poskytovala duchovní, sociální a zdravotnické služby. To jsou tři, poměrně rozdílné, obory pod jednou střechou. Předpokládám, že každý má svůj

vlastní etický kodex. Etikou charitního pracovníka by měla být etika srdce – lásky a milosrdenství. Srdce a charita mají totiž jedno společné. Obojí je spojeno s láskou. Srdce je jejím symbolem, charita se překládá slovem láska.

Etiku srdce nám pomůže vysvětlit příběh o milosrdném samaritánovi: „*... Ježíš odpověděl: „Jeden člověk šel z Jeruzaléma do Jericha a padl do rukou lupičů; ti jej obrali, zbili a nechali tam ležet polomrtvého. Náhodou šel tou cestou jeden kněz, ale když ho uviděl, vyhnul se mu. A stejně se mu vyhnul i levita, když přišel k tomu místu a uviděl ho. Ale když jeden Samařan na své cestě přišel k tomu místu a uviděl ho, byl pohnut soucitem; přistoupil k němu, ošetřil jeho rány olejem a vínem a obvázal mu je, posadil jej na svého mezka, zavezl do hostince a tam se o něj staral. Druhého dne dal hostinskému dva denáry a řekl: „Postarej se o něj, a bude-li tě to stát víc, já ti to zaplatím, až se budu vracet.“* **Kdo z těch tří, myslíš, byl bližním tomu, který upadl mezi lupiče?**“ Zákoník odpověděl: „*Ten, který mu prokázal milosrdenství.*“ Ježíš mu řekl: „*Jdi a jednej také tak.*“ (Lk 10, 25 – 37).

Středem tohoto příběhu jsou dvě otázky: Kdo je můj bližní? (ptá se zákoník). Kdo byl bližním tomu, který upadl mezi lupiče? (ptá se Ježíš). Ježíš zákoníkovu otázku obrací. Převádí ji z pasíva do aktiva. Říká, že ne nám někdo má být bližním, ale že my máme být bližními někomu. Máme to být my, kdo se aktivizuje k úkolu prokazovat jiným lidem milosrdenství. Druhým významným aspektem je skutečnost, že toto milosrdenství máme prokazovat i lidem, kteří s námi nejsou právě v přátelském poměru. Židé Samařany pohrdali, slovo Samařan byla pro ně nadávka. Stejně tak i obráceně. A takový člověk, Samařan (horší to už být snad ani nemohlo), přepadenému příslušníkovi židovského národa pomůže. Třetí důležitou věcí je, že Samařan věděl, jak se má o zraněného postarat, poskytl mu i jakousi základní pomoc, a to jak zdravotnickou (ošetřil ho), tak sociální (zaplatil za něho). Z tohoto příběhu nám tedy vycházejí tři důležité znaky etiky srdce: být aktivní v prokazování pomoci (milosrdenství), nedělat rozdíly mezi lidmi, určitá znalost jak pomoci (profesionalita). Zvláště ve druhém bodu nám zaznívá pasáž ze Stanov DCHB: „*Posláním DCHB je služba milosrdné lásky církve bližnímu v nouzi bez ohledu na jeho příslušnost k rase, národnosti, vyznání a politickou příslušnost.*“ (Stanovy Diecézní charity Brno, 2014). Tato slova se stala jakýmsi zaklínadlem nejen Charity, ale i jiných organizací poskytujících sociální služby. Snad tento postoj je vyžadován i zákonem. Zde se ale nacházíme u zdroje tohoto požadavku. Není jím nějaká politická, či jiná korektnost, nýbrž milosrdenství. A to to milosrdenství Boží, které máme následovat.

Můžeme tedy dospět k závěru, že etika srdce, kterou by se měli charitní pracovníci řídit, je součástí běžné křesťanské etiky. Křesťanská etika se výrazně podílela na utváření naší civilizace. V současnosti již není tak dominantní. Je spíše záležitostí menšiny, což ovšem neznamená, že není důležitá. Vezmeme-li si Ježíšovo podobenství o kvasu (Mt 13, 33), je i křesťanská etika takovým kvasem.

Kde se skrývá pramen této spirituality (spirituality srdce), z níž vychází tato etika? Spirituální rozumíme způsob života, něco, co nás oslovilo natolik, že podle toho jsme ochotni formovat svůj život. Pro křesťanské zaměstnance je to především evangelium a modlitba. U nekřesťanských pracovníků by pramenem etiky srdce měli být křesťanští zaměstnanci. Křesťané jsou povoláni k tomu, aby zprostředkovali Boha lidem okolo sebe. Tento úkol ovšem vyžaduje, aby Charita měla dostatek křesťanských pracovníků.

Bible nám v příbězích nabízí různé prototypy, jak to v životě chodí mezi člověkem a Bohem. Pro nás je důležité si uvědomit, že charitní zaměstnanci mají privilegovaný přístup k setkání se s Bohem. Musí se ale učit být vnímaví vůči duchovnímu poselství sociální práce. Takto se začne postupně práce sociální měnit v práci charitativní – ve službu, která se stane posláním a povoláním (tím, co naplňuje náš život – Boží dar) – jako příklad mohu uvést blahoslavenou Matku Terezu z Kalkaty a svatého Vincence De Paul. Domnívám se, že tímto způsobem chápaná práce je dobrou prevencí proti syndromu vyhoření. (Vysvětlení: Příjmení sv. Vincence Depaul bylo nedopatřením změněno na de Paul a do češtiny pak překládáno Pauly. Sv. Vincenc neměl šlechtický původ).

3.4 Vztah etiky a morálky

U pojmů morálka, etika, ukazuje etymologie na prvotní sociální kontext. Morálka pochází z latinského slova „mos“, původně vůle. Morálku, též mravní kodex, lze chápat jako vnitřní víru, přesvědčení, nebo vnější principy vyžadované společností. Etika, z řeckého „éthos“ – věda o mravnosti člověka, o původu a vývoji jeho morálního vědomí, svědomí, jednání. (Hartl, 1993).

Tradičně se k etice vážou následující pojmy: existence dobra, svědomí (možnost poznání dobra), svobodná vůle (možnost konat dobro), sociální zřetel a univerzalita (všeobecná platnost, závaznost).

3.4.1 Existence dobra

V běžném životě každý člověk etiku v nějaké podobě používá. Jednání lidí i svoje vlastní klasifikujeme jako dobré, špatné, podlé či vznešené apod. Každý pokus nějak definovat dobro vede k otázce, je-li tahle definice pravá. Ale co je odpovědí na otázku: „Je tohle dobro?“ Platónsky pohlíženo vnímáme, že existuje idea dobra, kterou sice nejsme schopni slovy vyjádřit, ani ji nemáme přímo před očima, přesto ji nějak tušíme. Nejsme schopni přesně říct, co dobro je, ale jsme schopni o konkrétní teorii rozhodnout, zda je dobrá. Cítíme, že dobro lze spíše hledat, než vymýšlet.

Předpokládejme, že každý má povědomí o tom, co je dobro a zlo. Že dobro se má konat, zatímco zlo ne. I když ne proto, že by nám dobro přinášelo nějaké výhody, ale pro něj samo. Existence svědomí se přikládá existenci duchovna vůbec, je jakýmsi důkazem duchovna. Svědomí se však dá považovat i za podmíněný reflex, kterému se naučíme v dětství a který je spíše důkazem kulturní evoluce. Možná je až archetypální. V dospělosti s ním už pak těžko něco naděláme. Dále máme snad i vrozené zábrany, které jsou nám společné s mnoha jinými sociálně žijícími tvory.

3.4.2 Svobodná vůle (možnost konat dobro)

Předpokládejme, že člověk je pánem svých činů. Tedy, že by se mohl rozhodnout i jinak. Předpokládáme u lidí svobodnou vůli, ačkoli ta je předmětem sporů. Na jedné straně je tu tendence vyzdvihnout člověka z říše subhumánní do říše humánních bytostí a také snaha držet se tradiční (intuitivní) morálky. Na druhé straně ovšem příroda udává své neměnné zákony, které už nedávají prostor svobodné vůli. To se zpravidla řeší tak, že člověka rozdělíme na hmotnou část (tedy deterministickou) a duši, čili nehmotnou a přírodními zákony nedotčenou část. Musíme však vyřešit, jak tělo s duší interaguje. Přitom však víme, že vnímání a vůli člověka můžeme ovlivnit, např. alkoholem. Vyplývá z toho, že vůle není vědomá a tedy lidská vůle není pravděpodobně svobodná. Alespoň ne tak svobodná, jak by měla být pro účel etiky. Na druhou stranu ale víme, že vůle není zcela svobodná už proto, že se neřídíme vždy etikou.

3.4.3 Sociální zřetel

Etika se zabývá lidským jednáním ve vztahu k jiným lidem. Sociální aspekt je vnímán v kontextu, zda smí žít většina na úkor menšiny, společnost na úkor jednotlivce. Etické systémy mají princip v obecném blahu, ve spravedlnosti.

3.4.4 Univerzalita (jedinnost)

Pokud vnímáme, že existuje nějaké objektivní měřítko mravnosti, pak se dá etika dokázat. Problémem není jen to, co máme dělat, ale proč to děláme. Etika je závazná pro všechny, bez ohledu, zda se lidem líbí, nebo ne. Etika je jen jedna. Je v různých kulturách jinak aplikovatelná, nikoli závislá na kultuře. Můžeme tvrdit, že etika je v samotné lidské přirozenosti, že je vrozená. Nebo ji zaštitíme absolutnem (např. Bohem). Stále si však klademe otázku, zda je tedy lidská přirozenost dobrá, nebo proč např. Bůh vymyslel etiku právě takhle? A protože člověk je vždy pouhou lidskou bytostí, hrozí riziko, že prohlásí vlastní etický systém za univerzální. Není v tom vědomost správnosti etického systému. Jen možná touha, že je právě jeho. To je tedy fakt, že žádný etický systém není chápán všemi lidmi jako univerzální a tento fakt přivádí k relativizaci etiky. Jedna věc je to, co lidé považují za správné a jiná věc to, jak ve skutečnosti jednají. Velké nebezpečí univerzálně pojaté etiky je princip: „vím, co je pro tebe dobré“, princip prakticky všech totalitních společností.

3.4.5 Problematizace etiky

Proč se etika tak problematizuje? Jednak dochází k jistému zbožšťování etiky a to je dáno postavením církve. Církev má ještě jistou autoritu a stále vycházíme z kořenů západní civilizace. Lidstvo se jen těžko shodne, na čem etiku zakládat a proto by bylo asi vhodné se shodnout na několika málo zásadách: nepokradeš, nezabiješ a zbytek ponechat na tradicích jednotlivé civilizace. Tedy vzdát se principu univerzality. Je tedy lépe zůstat na pozicích svých tradic a ostatní morálky posuzovat jen z jejich hlediska. I tady jsou ovšem jistá nebezpečí. A nechat platit jen bezuzdný relativismus také nejde. Etika „usurpování životního prostoru“ by pak pohltila etiku „miluj své nepřátele“. Tedy relativismus by se mohl stát zakukleným fašismem.

Další zajímavou otázkou je pojetí pravdy a pravdomluvnosti. Zatímco Platón králům - filozofům v Utopii dává morální právo lhát, pokud to uznají za vhodné, pak naopak Kant zase doporučuje mluvit pravdu za všech okolností. Čím je ale etika přijatelnější, tím je větší šance, že ji člověk přijme a naučí se eticky jednat. Možnost naučit se jednat eticky bývá zaměňován za schopnost jednat svobodně. I trestání zločinu nemá význam pomsty. Jde o význam preventivní a má odrazovat potencionální zločince vyhlídkou na špatný konec a také jde o separaci zločinného jednání. Důležitá je ochrana společnosti před zločinem a zločinci a snad i snaha o nápravu škody a reformu zločince. Takovým trestům se nedá

vyhnout, jinak by společnost nemohla fungovat. A není podstatné, zda má nebo nemá zločinec svobodnou vůli.

3.4.6 Problematizace morálky

Můžeme obecně říct, že morálka je soubor mravních norem. Tento soubor názorů, pravidel a zvyků je historicky a kulturně podmíněn a podléhá kontrole každé doby. Vztah jedince k morálce souvisí s jeho identitou se společností, ve které žije. Morálka je to, co není v rozporu se svědomím a plní tři funkce: poznávací, regulativní a humanizační. Morální vědomí je ovlivňováno výchovou a prostředím. Člověk jedná mravně z úcty před sebou samým, bez tlaku okolí, vlivem vnitřní kázně. Mravnost tedy souvisí s charakterem jedince a má základ v emocionální stránce člověka. Můžeme říci, že mravnost se nedá naučit. Člověk se stává člověkem až v rámci lidské společnosti a vnímáme mravnost jako fenomén lidství. S mravností také souvisí základní pojmy a to jsou svědomí, čin a vyšší řád. Čin zdůrazňuje praktický akcent etiky a předpokládá osobní rozhodnutí. Jednání by mělo být v souladu s vyšším řádem. Vyšší řád pak reprezentuje obecně přijatelné chování a právní principy (Maturkanič, 2010).

V každé historické epoše, všude na světě všichni lidé bez rozdílu věku a vzdělání znají mravní zákon nosící v sobě, aby ho vždy dokázali racionálně vysvětlit a zdůvodnit. Vždy uznávají jeho racionální, objektivní a univerzální mravní hodnotu. I když podřízení se mravnímu zákonu bývá spojeno s těžkostmi, obětmi, námahou, někdy se dokonce proti němu lidé vzpírají, i tak ví, že tento zákon nezlomí. Fyzické zákony se vztahují na všechny objekty a bytosti, mravní zákon je vlastní jen člověku. Poznání mravního zákona se však vždy nemusí ztotožňovat s mravní povahou lidských skutků. Morální problém člověka představuje soubor volných a racionálních prvků člověka. Soud o tom, co jsme udělali morálně či nemorálně, vynáší svědomí. Hlas svědomí je jako soudce, který zhodnotí lidské skutky.

II. Praktická část

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Empirická část této práce spočívá v polostrukturovaném rozhovoru se zaměstnanci DCHB a kvalitativní výzkum je procesem hledání porozumění. Jde o metodu náročnější na osobnost výzkumníka, nelze ji kvantifikovat, ale výsledkem je podrobnější obraz a možnost vyvodit hypotézy, které jsme předem nemohli stanovit. Zabývá se podrobnějšími informacemi od respondentů a nezjišťuje jen tvrdá data, tedy vyčíslitelná, ale odhaluje vnitřní smýšlení, názory, postoje a přesvědčení respondentů.

4.1 Hlavní výzkumná otázka a cíl výzkumu

Teoretická část práce sloužila jako získání poznatků a pojmů k danému tématu a v praktické části bylo potřeba stanovit hlavní výzkumnou otázku, výzkumné podotázky a ty operacionalizovat. Výzkumná otázka je stanovená: „Etické aspekty práce v Charitě ČR“. Výzkum byl prováděn v Diecézní charitě Brno a cílem bylo srovnání hodnot zaměstnanců v profesním životě, v soukromém životě a vliv víry na jejich výběr zaměstnání i soukromý a pracovní život.

4.1.1 Výzkumné otázky (VO) a jejich operacionalizace

- Jaký je postoj charitních pracovníků k profesní etice, tedy sociální etice?
- Jaký je postoj charitních pracovníků k individuální etice jako k autonomní etice?
- Jaký je vztah charitních pracovníků k náboženské etice (heteronomní etice)?
- Identifikují se charitní pracovníci s morálními tématy v práci i v soukromí?

Operacionalizace:

Ad VO 1:

- Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?
- Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešila?
- Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, které jsou nejpálčivější a co tě vždy překvapí?
- Čím tě v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?
- Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolila právě práci v Charitě?

Ad VO 2:

- Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?
- Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní kodex a jinak v běžném životě?
- Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?
- Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?

Ad VO 3:

- Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?
- Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci?
- Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?
- Proč jsi chtěl/a pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?
- Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?
- Je pro tebe důležité pracovat v Charitě pro její zásady a hodnoty vycházející z církevní nauky?

Ad VO 4:

- Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?
- Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?
- Chodíš na mši? A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?
- Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?
- Představ si, že jsi na parkovišti naboural/a auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš?
- Před kostelem žebra žebraček o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžovaná? Jak se zachováš? Obdaruješ?
- Žebraček stojí jinde, např. před supermarketem, tedy ne před kostelem. Změní to tvůj postoj?

- Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?

4.2 Výběr respondentů a předvýzkum

Empirická část spočívá v kvalitativním výzkumu – polosturkturovaných rozhovorech s respondenty. Ti byli vybráni pomocí náhodného stratifikovaného výběru (Disman, 1993). Tímto výběrem bylo osloveno 5 náhodně vybraných zaměstnanců DCHB, kteří souhlasili se vstupem do výzkumu. A 2 zaměstnanci byli vybráni účelovým výběrem a to tak, že pro tuto práci byl zajímavý i pohled zaměstnanců, kteří pracují v organizaci méně než 2 roky. Respondenti R1, R3, R4, R5, R6, R8 a R9 jsou zaměstnanci v DCHB déle, respondenti R2 a R7 jsou zaměstnanci v DCHB méně, než 2 roky.

Nejprve jsem provedla předvýzkum a jednomu respondentovi jsem pokládala otázky a zjišťovala, zda jim rozumí a zda lze tedy s nimi dále pracovat. Tento respondent se nechtěl dalšího výzkumu účastnit.

4.2.1 Demografická data

Do kvalitativního rozhovoru bylo zařazeno 8 žen a 1 muž. Malé zapojení mužů do výzkumu je dáno tím, že v této organizaci převažují ženy nad muži, tedy genderové vyrovnání tu určitě není. I to je jedno z možných témat pro výzkum. Mezi respondenty je 5, kteří se hlásí ke katolické víře a 4 respondenti, kteří nejsou praktikující a nehlásí se ke katolickému náboženství. Věk respondentů je mezi 23 až 55 lety. Podrobnější demografické údaje nebyly v této práci zkoumány.

4.2.2 Jednotka zkoumání

V této práci jsou použity rozhovory se zaměstnanci azylového domu, sekretariátu DCHB, poradny pro cizince, Domu léčby bolesti s hospicem sv. Josefa a také rozhovor s pastoračním asistentem, který převážnou část své práce zaměřuje na osoby s mentálním postižením a autismem. Všechna tato zařízení jsou součástí DCHB.

4.2.3 Etická stránka výzkumu

Výzkum i zpracování dat byly provedeny anonymně. Nebyly zjišťovány přesné demografické údaje, věk i identita respondentů nejsou zveřejněny a všem byla zaručena naprostá anonymita i vymazání zvukových nahrávek po zpracování do písemné podoby. Výzkum ani

jeho výsledky nemohou být zneužity, slouží pouze k účelu této bakalářské práce a informace jsou uvedeny jen pro seznámení se s problémem a jeho vyhodnocení.

4.2.4 Zásady při vedení rozhovorů

Protože zásady nelze jednoznačně vymezit, uvádím alespoň nejzásadnější. Snažila jsem se o to, aby byl rozhovor pro dotazovaného příjemný a vzhledem k tomu, že mě všichni dotazovaní znali, nebyl problém navázat kontakt. Ale dbala jsem především o zajištění anonymity a bezpečí, proto jsme rozhovory vedli v neutrálním prostředí, nikoli v zaměstnání. Přesto měli někteří respondenti strach z hodnocení, snažili se na otázky odpovědět ze subjektivního pohledu tak, aby se jevíli co nejlépe přijatelné a také mohlo dojít k sociální dezi-derabilitě. Během rozhovoru se samozřejmě nabízí i pozorování, tedy neverbální projevy respondentů, což mi pomohlo při vyhodnocení údajů.

Polostrukturované rozhovory

Pro ucelený přehled této práce je vložen jeden rozhovor jako ukázka a z ostatních rozhovorů je udělána analýza a otázky - odpovědi jsou postupně vyhodnocovány. Předností těchto rozhovorů je to, že respondenti odpovídali na stejné otázky, ve stejném pořadí a tím se zvyšuje srovnatelnost odpovědí. U každé osoby jsou zpracována úplná data a to usnadňuje analýzu dat. Smyslem je však i snaha o pochopení smyslu odpovědí, motivů, které daného respondenta k odpovědi vedly a také přihlídnutí k podstatě jeho práce. Jiné zkušenosti mají pracovníci v přímé péči o uživatele služeb, jiné pracovníci sekretariátu DCHB a přitom všichni jsou součástí jedné velké organizace.

4.2.5 Ukázka rozhovoru s respondentem R1

Ad VO1:

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

„Tak Kodex Charity znám a řídím se jím v tom, že to jsou věci, který tak nějak patří do té křesťanské charitní práce, křesťanské etiky. Takže není to asi tak, že bych se seznámil až s tím Kodexem. V tom Kodexu není nic tak speciálního, čím bych se asi neřídil předtím.“

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešil a jak jsi ho vyřešil?**

„Etika pomoci. To mi trochu přiblíž, co tím myslíš.“

Já: Ty jsi pastorační asistent, tak pokud k tobě přišel člověk, který buď hledal Boha, nebo potřeboval pomoc ve své práci, v rodině, soukromí a беру to z hlediska etiky. Ne z toho, že jsi mu řekl:“ Tam se běž poradit na úřad, to je jejich činnost“. Ale z hlediska etiky, jak se mu dokážeš přiblížit?

„Tak snažím se vždycky s tím člověkem mluvit. On mluví...Někdy stačí, když já vyslechnu, někdy je dobrý něco říct, někdy je dobrý se spíš pomodlit s tím člověkem. Vždycky záleží na té situaci konkrétní, která prostě je. Musím se přiznat, že si na závažný problém moc nevzpomínám, neutkvěl mi žádný nějaký příběh. Nevybavuju si ho teďka, který bych nějak musel hodně řešit. Jsou určité problémy v těch zařízeních, ale asi je nebudu nějak rozebírat.“

- **Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, která cílová skupina je zatížena nějakými vnitřními problémy? Která se ti třeba nejvíc svěřuje?**

„Tak jako musím říct, že nejvíc využívají ty moje služby zařízení pro lidi s mentálním postižením. Taková nejpálčivější věc je sexualita. Řešení sexuality. Máme v Olomouci skupinu, která vlastně se pokouší tu věc řešit na celocharitní úrovni. Arcibiskup Graubner dal takový úkol, sestavit dokument o vztazích, prožívání vztahů a sexuality lidí s mentálním postižením v charitních zařízeních. Až to doděláme, abychom to předložili etické komisi na České biskupské konferenci. A opravdu se setkávám s tím, že to je věc, která teď hodně jede, hodně frčí. Nějací rodiče se na mě obrátili ohledně toho, takže teď se to asi hodně řeší.“

- **Čím tě práce v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

„Je to služba lidem a já jako se musím k jedné věci přiznat. Já jako pastorační asistent, jako člověk, který dělá tu službu doprovázení, nebo i vzdělávání a tak, tak dělám na faře, dělám v Charitě a všude se stejným nasazením. Kdybych to dělal ještě někde jinde a ne v Charitě, tak by to bylo to stejné. A je dobře, že tak nějak se mi otevřel v Charitě ten sociální rozměr církve. Té její sociální služby. To je dobrý. To se jakoby otevřelo během té mé pastorační služby v Charitě.“

Já: Co ti vadí?

„Člověče, nevím. Musím se přiznat, že si neuvědomuju nic, co by mi okamžitě vytanulo na mysl. Toto mně vadí, toto mně vadí...ne, nemám nic, nevím o ničem takovém.“

- **Máš možnost srovnání práce v Charitě a v jiném zaměstnání? Je to jiné?**

„Tak já od r. 1990 se vlastně pohybuju v církevním prostředí. Byl jsem na Biskupském gymnáziu, v řádu, potom tady, takže asi to srovnání moc nemám. Jakoby v civilním zaměstnání jsem pracoval 2 roky před revolucí v účtárně Krajského úřadu národního zdraví. I tam byli slušní lidi v té době, i tam se mi líbilo. Možná mám takovou fikci nepodloženou empiricky...Mám takovou představu, že v té Charitě jsou ty vztahy tak o 3 body výš. Ale sám osobně tu zkušenost vlastně nemám.

- **Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolil právě práci v Charitě?**

„Etika je důležitá. Ale není to důvod, proč jsem zvolil službu v Charitě, protože jsem sem byl více méně přiveden. Je to takový příběh, kdy jsem učil náboženství na Gemini (střední školy pro lidi s kombinovaným postižením) a jedna klientka z té školy odešla a pak se mi ozvala a bydlela v Chráněném bydlení v Charitě. Chtěla pokračovat, chtěla připravit na první svaté přijímání. Takže tak jsem se dostal do Charity. Já jsem si nijak neřekl, že budu dělat v Charitě. Já jsem sem byl tak nějak Bohem přiveden. Ale určitě etika je důležitá věc.“

Ad VO2:

- **Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

„Říkám, možná asi si víc uvědomuju ten sociální rozměr. Možná se i jinak dívám na lidi, kteří potřebují pomoc a tak. Vím, mám ponětí o tom, co to obnáší. I když pravda je, že když jsem byl v klášteře v Praze, tak jednu dobu jsem potom i třeba míval služby na vrátnici kláštera a tam chodili také lidé bezdomovci, ale to bylo jiný. Tam jsme jako moc nevěděli, co s nima, tak jsme je odesílali do těch služeb sociálních. Namazat chleba nebo takhle, to jo, ale pak stejně zjistíš, že to hážou po ulici. Takže jakoby ta Charita nejsou pouze lidi bez domova, je tam škála lidí, kteří potřebují pomoc. Nebo třeba i to, jak funguje tento stát v té sociální oblasti, to se mi tak nějak víc přiblížilo.“

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na CHARITNÍ KODEX a jinak v běžném životě?**

„Ne, nejednám jinak, protože to ani dost dobře nejde. To by byl rozpor. Nebyl by to jednotnej, jednoditej člověk. To je to stejný, jako když se říká, že někteří lidé chodí do kostela a jednají v kostele jinak a jinak v civilním životě. Ne, to není podle mě nejlepší cesta.“

- **Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Mám. S kolegy mám velmi dobré vztahy a myslím si, že v Charitě je to jakoby kamarádštější, řekněme. Což je pozitivum.“

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

„Protože manželka taky pracuje v Charitě, mluvíme spolu o práci hodně. Už jen proto, že si musíme rozdělit podle služeb péči o děti. Tak řešíme i problémy.“

- **Já: „A shodnete se v řešení pracovních problémů?“**

smích....“No jak kdy....manželka je spíš ovlivněna problémy těch mentálně postižených klientů, já to musím vidět komplexněji, ale určitě se kvůli tomu nehádáme“

AD VO3:

- **Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?**

„Ano, jsem praktikující katolík“

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci?:**

„Musím teď přiznat, že ačkoli jsem ten, který to jakoby má na starosti ty charitní mše, tak se jich teď moc neúčastním, protože ta mše svatá je v 8 hod. a já než odvedu kluky do školy a do školky tak to nestíhám. Tak spíš z těchto praktických důvodů. Jinak si ale myslím, že mše svatá za Charitu a pro Charitu je velice důležitá. Patří to k církevní organizaci, aby zaměstnanci měli možnost zúčastnit se bohoslužby třeba v rámci pracovní doby. Ale hlavně je to důležitý a to stěžejní, že je to za Charitu. Tímto se modlíme za Charitu a to má určitě nedozírné následky a důsledky.“

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**

„Tak to je v podstatě jedno a totéž. Jsem pastorační asistent a to se u mě prolíná. A důležitá je, já nerozlišuju. Etika je jedna z disciplín teologie, takže etiku aplikuju do té své služby stejně, jako tam aplikuju dogmatiku, nebo pastorální teologii, to je normální.“

- **Proč jsi chtěl pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

„Tak už jsem to jednou říkal, že vlastně já jsem byl do Charity přiveden. Viz níže.“

- **Je pro tebe důležité pracovat v Charitě právě pro její zásady, vycházející z církevní nauky?**

„Určitě ano. Já jsem velice rád, že můžu právě v Charitě pracovat kvůli tomu, že má ten náboženský základ, podklad. Já znám i jiné organizace neziskové, které se zabývají vlastně sociální prací. A tam vidím, že v té naší společnosti je taková ta zmatenost hodnotová. I v té sociální oblasti. Což je podle mě škoda, protože pak se ta jejich práce, to jejich snažení, které je vlastně výborný, tím se vlastně znehodnocuje.“

- **Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?**

„Právě to, že to je Charita. Já jsem se zabýval teologií Charity, nějak jsem to zkoumal a vlastně měl by být trošku rozdíl mezi slovem sociální a charitativní. To sociální to je systém pro lidi, kteří potřebují pomoc a je velký rozdíl, na jakým základě to dělám. A ten pracovník, který dělá v charitativní službě charitní pomoc, tak vlastně tam by to mělo být tak, že ten hlavní motiv je vlastně náboženský. Že to charitativní je vlastně sociální + náboženský. To je pak charitativní. Slovo Charita znamená láska a ta láska ...jaká láska...to je Boží láska. Čili to je myslím si podstatný rozdíl. A ta charitní nebo charitativní služba... není to nějaký přídavek k církvi, že taky dělá tu charitu, ale je její podstatná součást. Charita je vlastně Boží láska, kterou nám Bůh, abych tak řekl, vdechuje.“

Ad VO4:

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

Smích....„Nepustím, jsem o berlích“

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

„Jako řidič ne, protože neřídím. Jako chodec samozřejmě ve vlastním zájmu, protože jsem ten slabší.“

- **Potkávám tě na mši. A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?**

„Ne, samozřejmě mše svatá, to je setkání s Bohem. Tam vlastně proměňování, eucharistie...to je vrchol našeho duchovního života. A ta neděle to je samozřejmě to minimum, který prostě je nutný. Ne proto, že se to musí, ale pro udržení vztahu s Bohem. Potom samozřejmě i vztahu k lidem. Myslím, že i ta mše svatá, prožívání mše svaté by měl být takový základ pro tu charitativní práci. Tady Bůh se stává člověkem.“

- **Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

„Zeptal bych se ho, jakou pomoc asi potřebuje, a podle možností bych se mu snažil nějak pomoci. Samozřejmě podle možností. To znamená...on by taky mohl chtít nějakou nereálnou pomoc. Kdyby chtěl pouze tu pomoc, že prostě „dej mi nějaký peníze“, tak to ho pošlu na Charitu.“

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?**

„Podle svých možností ano, ale samozřejmě než na ten oběd dojdu a zase odejdu tak to trvá možná i dýl, než tu půlhodinu, ale navíc já jako pastorační asistent můžu pracovat i na tom obědě, když se s někým setkám, s někým mluvím, tak i to je vlastně práce. Takže to je trošku specifické. A jako já zase samozřejmě vykazuju pracovní dobu, ale neberu to tak. Kdybych si měl započítat všechnu dobu, kterou dělám, tak by to asi bylo o hodně víc, než vykazuju. Takže nemám problémy ve svědomí, nebo tak...“

- **Představ si, že jsi na parkovišti naboural auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš? U tebe samozřejmě otázka hypotetická.**

„To je velice záludná otázka. Člověk by měl asi udělat to, že by dal tomu člověku za stěrač lístek se svou adresou, asi ho nebude shánět někde po sídlišti, nebo po ulici, když nevím, či

to auto je. Ale lidská přirozenost je narušená dědičným hříchem a nemohu ručit za to, že bych to tak skutečně udělal. V té konkrétní chvíli.“

- **Před kostelem žebrá žebrák o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžován? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

„Pošlu na Charitu. Ne, to jsme se opravdu jednou o tom bavili s panem farářem a on říká: „Víš, když mu ty peníze nedám, mám špatné svědomí. Když mu je dám, mám ho taky špatný“. Takže to už říkají i pracovníci Denního centra – peníze nedávat – kdyžtak odkázat na ty služby. My nevíme, ten člověk si může ublížit. Dám mu peníze, on si koupí Okenu, tu prostě vypije... Pak je taková druhá škola, která říká: „Nestarejte se o to, co ten člověk udělá. Pán Bůh vám ho poslal, je to druhý Kristus, dejte mu ty peníze a nestarejte se o to.“ Nedomkážu rozhodnout, co je správnější. Já sám se spíš držím tady toho, řekněme charitně-profesionálního pohledu.“

- **Podobný žebrák stojí před supermarketem, tedy ne před kostelem. Zachováš se stejně, nebo jinak?**

„Úplně stejně.“

- **Já:** „Moc ti děkuji za čas a za rozhovor.“

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Posbíraná data jsou seřazena podle výzkumných otázek a snažila jsem se shrnout a interpretovat postoje i názory jednotlivých respondentů. Hlavní výzkumné otázky jsem operacionalizací převedla na dílčí výzkumné otázky (DVO) a z nich jsem se pokusila vybrat ty odpovědi, které vedou ke stanovení hypotézy a výsledku výzkumu.

5.1 Postoj charitních pracovníků k profesní etice, tedy sociální etice

VO1

Pomocí výzkumných otázek jsem vytyčila zásadní témata, která se v tomto kontextu objevily. Jsou to: uspokojení z práce, dobré vztahy s kolegy, pomoc. Dále shrnuji odpovědi na DVO.

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

R7: „No tak Kodex Charity jsem zatím nedostala, takže se jím ani nemůžu řídit, takže snad časem“.

R6: „Etický kodex Charity je výborný textový dokument, ale někdy se domnívám, že i tento kodex je občas na překážku než pomocníkem v tom, jak se rozhodovat.“

R8: „Samozřejmě. Ale vlastně nevím, jestli se s ním řídím. Když chci něco rozhodnout, nehledám v Kodexu, co se tam píše. Ale zásadní věci určitě dodržuju“

R9: „Ano, znám ho a řídím se ním. Je součástí mé práce.“

Shrnutí: Kromě respondenta R7 všichni Kodex znají a řídí se jím. Pouze respondent R7 je v zaměstnání krátce a neseznámil se s ním. Jeden respondent uvedl, že jedná v podstatě sám eticky, nehledá odpověď jen v Kodexu.

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešil/a?**

R7 odpověděl: „No...takže etiku jako práce ošetřovatelky beru jako důležitou a myslím, že je ve své podstatě důležitější, než v jiném zaměstnání.“.... „Takže jako konflikty s rodinou nebo s pacientama jsou docela častý“.

R4: „Asi normálně, jako v běžném životě.“

R6: „No, etika je obrovská kapitola, která se sociální práce dotýká téměř neustále.“

R1: „Musím se přiznat, že si na závažný problém moc nevzpomínám, neutkvěl mi žádný nějaký příběh“.

R8: „... je pravda, že etiku v Charitě vnímám hodně. Bez ní bysme tu práci nemohli dělat tak kvalitně a s takovým přístupem k lidem. V přístupu ke klientům jsem se já osobně nesečkala s neetickým přístupem, možná jinak to vnímají někteří zaměstnanci mezi

sebou...“ **R9:** „Tak co se týká etiky, tak vnímám to velmi pozitivně. Nesetkala jsem se s negativním vnímáním... A jak závažný problém jsem řešila? ...Ale já tím, že mám stále jasná kritéria etiky, tak jsem se stále radila i s kněžími, kteří jsou specialisti na morální teologii, jsou jakoby odborníci. Když jsem si nebyla jistá, jak by církev reagovala, nebo jak se mám postavit...Takže ne razantně, ale i církev je naše matka a pomáhá těm lidem ve vnímání a v názorech.“

Shrnutí: Respondenti vnímali etiku jako samozřejmou a zaměřili se spíše na problémy spojené s jejich prací. A problémy palčivě nevnímají, spíše to, že naopak někdy pomoci nemožnou. Vnímají práci jako službu a pomoc, problémy jsou součástí práce a etiku asi jako samozřejmou součást své profese. Respondent R9 vnímal citlivěji církevní etiku, řešil problémy klientů právě v souladu s radami představitelů církve.

- **Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, které jsou nejpálčivější a co tě vždy překvapí?**

R7: „No, je strašně těžký se srovnat s tím, že ty lidi do hospice přijdou a za pár dní umřou“.

R2: „Je tady na jednoho člověka koncentrováno příliš mnoho aktivit, práce, tudíž nejsme schopni všechno zvládat, takže by bylo lepší to rozdělit.“

R3: „Palčivé je to, že třeba jsou lidé, kteří nemají někdy i na to, aby si koupili základní potraviny“.

R1: „Tak jako musím říct, že nejvíc využívají ty moje služby zařízení pro lidi s mentálním postižením. Taková nejpálčivější věc je sexualita. Řešení sexuality“.

R6: „Asi nejčastěji se v práci potýkám s byrokracií“.

R8: „S lidskou zlobou. Na tu narážím hodně a nechápu ji.“

R9: „...Zatím ne, ale kdyby něco bylo, tak určitě se obrátím na odborníky právě v té morální teologii.“

Shrnutí: Respondenti vnímají každý jiné problémy, podle toho, zda pracují přímo s klienty, nebo v administrativě. Je logické, že pracovníky v přímé péči více znepokojují problémy, které trápí uživatelé jejich služeb a administrativní pracovníky zase trápí byrokracie a velká koncentrace úkolů a časový stres při jejich plnění. Jeden respondent uvedl, že vnímá negativně lidskou zlobu, která se staví proti Charitě.

- **Čím tě práce v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

R7: „...to, že před koncem života člověk těm pacientům může dát to, co opravdu chtějí...

A vadí mi, že jim nemůžeme pomoci...“.

R2: „Uspokojuje mě ten vnitřní pocit, že pomáhám dobré věci. A vadí mi, že jsou lidi takoví lhotejní“.

R3: „Práce v Charitě mě uspokojuje asi

tím, že pomáhám druhým. A vadí mi někdy zkonstatělé předpisy...“

R4: „...Je kolektiv, kamarádi, lidi, kteří jsou ke mně hodní, chovají se ke mně s úctou a láskou. A co mně vadí? Je to stres, ten mi někdy nedělá dobře.“ **R1:** „...A je dobře, že tak

nějak se mi otevřel v Charitě ten sociální rozměr církve. Té její sociální služby...“

R6: „Musím říct, že mě hodně uspokojuje to, pokud vidím výsledek....Co mi vadí je, že stejně, jako v každé organizaci, která má více než dva lidi je třeba řešit konflikty mezi tím, jak se věci mají dělat podle nějakého nařízení a tím, jak se ve skutečnosti dělají...“

R5: „Uspokojuje mě, když peníze, které se do Charity dostanou, jdou tam, kam jít mají, tedy k těm lidem v tísní. A vadí mně, že tady nevidím tak velký rozdíl mezi soukromým sektorem a charitním...“

R8: „Tak určitě mě uspokojuje ten pocit, že dělám něco pro druhé, že tu nejsem sama za sebe..... Hlavně ten pocit, že ...že jsem nikdy přesně nevěděla, jak mám

druhým pomoci...,Vadí....Nevím, asi mi vadí, že tu pracují odborníci, lidi, kteří pracují přesčas a dávají práci hodně a nejsou dostatečně zaplacení.“ **R9:** „Co mě vlastně uspokojuje,

vidím, že ta práce má smysl. Co mi vadí? ...jasně, jsou určité věci, které se mi nelíbí, ale stále se dívám na sebe, čím já to můžu jakoby zlepšit, nebo jak přispět, jak bysem já mohla

přispět...Ale snažím se hledat v sobě nějaké řešení, co vlastně já můžu udělat, aby se ten záměr změnil, aby mi to nevadilo.“

Shrnutí: Respondenty práce v Charitě uspokojuje pocit pomoci, smysluplnost, vyřešení konkrétního problému a vnímají pozitivně svůj přínos uživatelům služeb nebo i organizaci, jako celku. Vadí jim práce ve stresu, byrokracie, beznaděj pomoci těm, kterým to už nejde a to bych vyzdvihla jako zásadní. Také zmínili problém nedostatečného ohodnocení kvalitních zaměstnanců.

- **Máš možnost srovnání práce v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

R5: „... spousta lidí tady o práci jen mluví, ale že ta práce není taková. Mají pocit, že mají spoustu práce, ale kdyby se museli rvát o zisky, o koruny, že k nim nic nepřijde, pokud si na

to sami nevydělají, to nezažili....Mluvím pouze za administrativu, ne za přímou práci s klientem. Tam to musí být hodně náročné.“ **R6:** „Charita je spíše zaměřená na ty ostatní lidi,

na ty znevýhodněnější, zato když jsem byla v minulém zaměstnání, tak se spíš jednalo o manažery, o ty majetnější, pro které byl důležitý zisk, kariéra“.

R8: „... Nemám ráda zdůrazňování ega některých ředitelů, neustálý tlak na lidi, nedůvěra, pokrytectví, kariérismu, donášení kolegů v domnění, že se někam posunou. ... A taky mi vyhovuje typ lidé, kteří tu

pracují. Nekonfliktní, nekariérističtí...“ **R9:** „...Ale vždycky jsem měla dobré vztahy s lidmi,

myslím, že my se vždycky domluvíme a tak nějak si rozumíme, máme stejné zásady a vždycky mám někoho, koho se můžu třeba zeptat, poradit. Víš co, jsme taková rodina.“

Shrnutí: Uvedla jsem pro příklad jen 3 postoje, protože názor R5 je ambivalentní ke všem ostatním postojům. Většina respondentů hodnotí práci v Charitě vzhledem ke svému bývalému zaměstnání pozitivněji, ať už jde o vztahy, možnost odejít k lékaři a především to, že jejich práce je přímo určena lidem. Nikoli zisku majitelů firem. Věřící vnímají rozsah církevní organizace. V tomto bodě vnímám etiku velmi silně.

- **Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolila právě práci v Charitě?**

R7: „Je pro mě důležitá a v Charitě jsem chtěla hlavně pomáhat“. **R5:** „Tak etika je určitě důležitá, protože každý uznává nějaké hodnoty, kterými by se měl řídit“. **R3:** „Etika je pro mě v práci důležitá...ale mám pocit, že jsem tak nastavená. Že se chci chovat eticky.“

R4: „Tady to pro mě nebylo důležité. Dostala jsem se sem, protože tady byla potřeba nějaká ruka pomocná“ **R1:** „Etika je důležitá. Ale není to důvod, proč jsem zvolil službu v Charitě, protože jsem sem byl více méně přiveden“.

R5: „Etika důležitá je, ale není to důvod, proč jsem zvolila práci v Charitě“. **R6:** „ Já se domnívám, že etika jako taková je důležitá pro každou práci, pro každou profesi, ale pro sociální obory jakoby obzvlášť“.

R8: „No právě že jo, etika je pro mě moc důležitá a určitě proto jsem šla do nezisku.“

R9: „Ano je důležitá a právě proto jsem si ji zvolila.“

Shrnutí: Pro všechny respondenty je etika důležitá, hovoří o hodnotách. Pro většinu nebylo důležité to, že právě Charita má jistou stavovskou etiku, ale sami jsou eticky zaměřeni primárně. Zajímavý byl postřeh a rozlišení mezi ziskovým a neziskovým sektorem pro výběr profese a etické chování.

5.2 Postoj charitních pracovníků k individuální etice jako k autonomní etice VO2

Pomocí výzkumných otázek jsem vytyčila zásadní témata, která se v tomto kontextu objevily. Jsou to: rodinné prostředí, přístup k lidem, sociální pomoc. Dále shrnuji odpovědi na DVO.

- **Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

R7: „No začala jsem lidi posuzovat trochu jinak, než kdysi“. **R2:** „Určitě, asi je vnímám trochu jinak, vnímám je tak nějak lidsky...“ **R3:** „Ne, nezměnil“ **R4:** „Jsem víc taková pro tu rodinu, jako jim víc chci pomoci.“ **R6:** „...můj přístup k lidem obecně, nebo i k lidem, kteří jsou v sociální tíži, tak se změnil určitě od té doby, co jsem nastoupila až už školu a později do té profese, do té praxe.“ **R1:** „Říkám, možná asi si víc uvědomuju ten sociální rozměr. Možná se i jinak dívám na lidi, kteří potřebují pomoci a tak...“ **R8:** „...Určitě jsem se aspoň snažila vždycky jednat eticky.“ **R9:** „Ano a důvodem je, že v Charitě pracuju už 15 let na různých pracovních pozicích a s různou cílovou skupinou a díky tomu jsem absolvovala hodně kurzů a školení, supervizí zaměřených na sebe sama, které mi také pomohli si hodně věci uvědomit...“

Shrnutí: Většině respondentů se přístup k lidem po začátku práce v Charitě změnil pozitivně. Více si všímají sociálních otázek, problémů, potřeby lidskosti a pomoci. Práce je tedy pozitivně ovlivňuje.

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní kodex a jinak v běžném životě?**

R6: „... když vystupuju za zaměstnavatele, za Charitu má vliv, jakým způsobem vystupuju.“ **R7:** „Ne, já se snažím žít prostě tak, abych byla spokojená jak v osobním životě, tak v pracovním životě...“ **R4:** „Ne, nejednám.“ **R1:** „Ne, nejednám jinak, protože to ani dost dobře nejde. To by byl rozpor.“ **R5:** „Ne, úplně v souladu. Jednám všude stejně.“

Shrnutí: Většina respondentů odpovědělo, že jedná stejně v práci a stejně v běžném životě. Jen jeden respondent rozlišil, že pracovní etika je pro něj v práci jiná. Resp. musí více ovládat svůj temperament a více jednat profesně.

- **Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

R7: „Myslím si, že tady je lepší, že tady je to takový víc rodinný, než kde jsem pracovala předtím.“ **R2:** „Myslím si, že mám dobrý vztah, v té Charitě jsou lidé příjemnější, milejší, ochotnější, než to bylo v mém minulém pracovišti.“ **R1:** „Mám. S kolegy mám velmi dobré vztahy a myslím si, že v Charitě je to jakoby kamarádštější, řekněme. Což je pozitivum.“ **R8:** „Já mám s kolegy vztah dobrý a doufám, že oni se mnou taky... Jsou tu fakt fajn lidi, nemám vůbec s nikým problém.“ **R9:** „Mám, velmi dobré vztahy s kolegy.“

A nikdy jsem neměla s nikým nějaký problém. Nejsem konfliktní typ. Navíc bydlím s hodně sestrama, tak jsem zvyklá být pořád s lidma a v práci je to stejné.“

Shrnutí: V těchto odpovědích panovala naprostá shoda. Všichni respondenti mají dobrý vztah s kolegy a většina dokonce lepší, než v předchozím zaměstnání. Také někteří respondenti vnímají sami sebe jako nekonfliktní.

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

R7: „... prostě práce se mi líbí, jsem spokojená a nic bych v ní měnit nechtěla.“ **R2:** „Moc se o ní nezmiňuju.“ **R3:** „Někdy mluvím, někdy radši nemluvím, protože už nechtějí slyšet ty tragédie, které se odehrávají u mně v práci.“ **R4:** „...svou práci mám ráda, takže si myslím, že o své práci mluvím hezky. A přátelé...zezačátku si říkali: Charita, co tam děláš s bezdomovcama?“ **R1:** „Protože manželka taky pracuje v Charitě, mluvíme spolu o práci hodně.“ **R5:** „No, doma spíš brečím kvůli práci. A mezi svými přáteli spíš říkám, že se toužím odsud dostat.“ **R6:** „...Když jsem nastoupila do Charity, tak to pořád bylo takové jako...pracuju v Charitě, říkat to, neříkat to, jak se k tomu postavit. A teprve po nějaké době, nedokážu odhadnout kdy, jsem nejenom se s tím vyrovnala, že najednou vím, co říct, že se dokážu postavit za to, že ano, pracuji v Charitě a dokonce jsem na to byla i hrdá.“ **R8:** „Mluvím o práci hodně a snažím se ovlivňovat i děti, aby měli prosociální citění. Ale nenařizuji jim to, snažím se o příklad...Ale i doma i mezi přáteli mluvím o práci a i o problémech. Ale Charity se před okolím vždy zastávám, jsem na negativní připomínky dost citlivá.“ **R9:** „Víš co, pořád pozitivně. Ale já asi mluvím pořád pozitivně...“

Shrnutí: Respondenti odpovídali podle toho, jakou mají pracovní pozici, jsou-li introverti či extroverti, většina se však shodla na tom, že o své práci, pokud o ní hovoří, tak pozitivně, dokáží si ji obhájit, naučili se ji obhajovat a jsou na ni hrdí. Jen respondent R5 nemluví o práci pozitivně, ale také proto, že mu nebyla prodloužena pracovní smlouva a odchází z organizace.

5.3 Vztah charitních pracovníků k náboženské etice VO3

Pomocí výzkumných otázek jsem vytyčila zásadní témata, která se v tomto kontextu objevily. Jsou to: víra, tolerance, smysluplnost práce. Dále shrnuji odpovědi na DVO.

- **Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?**

R7: „praktikující nejsem,... k víře mám dobrou vztah.“ **R2:** „Nejsem věřící.“ **R3:** „Ano.“
R4: „praktikující nejsem, ale vztah k víře mám.“ **P1:** „Ano, jsem praktikující katolík.“
R5: „Jsem praktikující, ale ne katolík. Jsem evangelík“ **R6:** „ Asi otázkou je, co je praktikující. Já chodím do kostela, velmi pravidelně, ale já tam nehledám Boha jako takového... Takže nejsem praktikující věřící.“ **R8:** „Nejsem praktikující, ale jsem věřící.“ **R9:** „Můj vztah k víře je velice pozitivní. Jsem praktikující křesťan katolík. Jsem k víře vedená od dětství, jako moji sourozenci.“

Shrnutí: Při těchto odpovědích se potvrdilo, kteří respondenti se hlásí ke křesťanství. Ostatní jsou k víře tolerantní a určitě mají o tomto náboženství alespoň základní znalosti. Z toho plyne, že v Charitě nemusí pracovat jen praktikující věřící. Není to podmínka pro dobrou práci v této organizaci. Vedení nenutí ani zaměstnance ani dobrovolníky přistoupit na jakoukoli víru.

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci?**

R7: „Důležitý to pro mě není, protože do kostela už teď nechodím. Ale je dobré vědět, že tam člověk může přijít.“ **R2:** „Nezúčastňuji se.“ **R3:** „Ano, je to pro mě příjemné.“
R2: „Chodím, když jsem vyzvaná. V podstatě to беру jako takový projev vstřícnosti, ale jinak bych nešla.“ **R6:** „Musím říct, že je to velmi důležité, že ta možnost existuje. Já si toho hrozně cením...“ **R8:** „Důležité až tak úplně to pro mě není, většinou ji nestíhám, ale je to prima pocit, že na mši můžu jít.“ **R9:** „Ano, je to dobré, беру to za své a jdu na mši, pokud mi to okolnosti dovolí...“

Shrnutí: Opět shoda v tom, že praktikující katolíci se mší zúčastňují, nepraktikující občas chodí, jejich postoj k víře je tolerantní. A oceňují možnost účasti na mši, vnímají pozitivně.

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**

R7: „Takže já přestože tu pracuji krátce, tak nevnímám náboženskou etiku a není to pro mě důležité. Protože vlastně se chová se pořád stejně a ani bych se nechovala jinak.“
R2: „I když nepraktikuji náboženství, tak tu vlastně atmosféru cítím všude kolem sebe, protože Charita je vlastně prochnutá.“ **R3:** „To si myslím, že ne.“ **R1:** „Tak to je v podstatě

jedno a totéž. Jsem pastorační asistent a to se u mě prolíná.“ **R8:** „...Je pro mě důležité, že etika panuje právě v Charitě a proto jsem tu i chtěla pracovat. Cítím to tak nějak prosycené dobrem.“ **R9:** „Vnímám aplikaci náboženské etiky velice pozitivně a je to pro mě důležité. A to, že pracuju v Charitě je jen k tomu dodatek. Náboženskou etiku bych dodržovala i jinde, kdekoli, vlastně ji dodržuju.“

Shrnutí: Na druhou část otázky byly odpovědi spíše negativní, nebo to pro respondenty nebylo důležité. Nejvíce vnímali klima organizace, které z této etiky vychází. Ale většinou náboženskou etiku nevydělují a nerozlišují druhy etiky. Nevím, zda z důvodu neznalosti rozlišení etiky, nebo proto, že více respondentů bylo nepraktikujících náboženství. Ale vnímají přítomnost etiky, ať už ji pojmenují jakkoli. Často by ale dodržovali etiku i jinde, nejen v Charitě.

- **Proč jsi chtěla pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

R7: „Právě proto, že je Charita vlastně křesťanská, tak to pro mě bylo celkem důležitý.“

R2: „Chtěla jsem změnu oproti mému minulému pracovišti a naskytla se mi tato možnost a řekla jsem si, že to může být dobrá volba a vnitřní uspokojení.“ **R3:** „Pravděpodobně pomáhá lidem.“ **R4:** „Do Charity jsem přišla náhodou a vůbec jsem nevěděla, co je to Charita.“

R1: „... vlastně já jsem byl do Charity přiveden.“ **R6:** „No na začátku jsem úplně nešla do organizace s tím, že chci pracovat v Charitě. Já jsem chtěla pracovat ve smysluplné organizaci, dělat smysluplnou práci. Teprve později se to těžiště přesunulo i na to, že Charita pro své zaměstnance poskytuje jakoby standard. Zejména ten lidský standard.“

R5: „Naprostě praktické důvody. Prostě na nějakém kurzu komunikace, když jsem přišla o zaměstnání, jsem se seznámila s lektorkou, která mi nabídla práci její asistentky. Já jsem v podstatě ani netušila, že jdu na Charitu.“ **R8:** „Tak určitě to, že jsem už nechtěla vnímat špínu komerčních firem, chtěla jsem prima lidi kolem sebe a prostředí důvěry. Chtěla jsem určitě hlavně pomáhat a sám člověk hůř hledá cestu, než když mu někdo ukáže nějaký cíl.“ **R9:** „Chtěla jsem pracovat v křesťanské organizaci, abych mohla právě aplikovat náboženskou etiku.“

Shrnutí: Většina respondentů se shoduje, že chtěli pracovat především smysluplně a přestože přišli do Charity často náhodně, měli sociální citění, byli ochotni pomáhat. Pokud si práci vybrali cíleně, pak právě pro prosociálnost.

- **Je pro tebe důležité pracovat v Charitě pro její zásady a hodnoty vycházející z církevní nauky?**

R7: „Nejsem věřící, tak ne.“ **R2:** „Jen pro tyto hodnoty určitě ne, spíš asi je pro mě důležitá ta práce jako taková v Charitě.“ **R3:** „Myslím si, že ne.“ **R4:** „Ne.“ **R1:** „Určitě ano. Já jsem velice rád, že můžu právě v Charitě pracovat kvůli tomu, že má ten náboženský základ, podklad.“ **R5:** „Kdyby tady ty zásady církevní nauky byly opravdu úplně v souladu se zásadami Charity, jako je pokora, absence pýchy a pod...pak ano. Ale já to tady prostě nevidím.“ **R8:** „Asi jo, ale pokud bych pracovala v jakékoli jiné neziskovce, která je etická, dodržuje Desatero a věřím jí, tak bych mohla pracovat i jinde. Ale tady jsem asi i vírou víc ovlivněna.“

Shrnutí: Pro většinu respondentů není důležité pracovat v Charitě pro její zásady, které vychází z náboženské etiky. Odhaduji, že právě proto, že většina nebyla praktikujícími křesťany.

- **„Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?**

R7: „Myslím si, že Charita proto, že je taková křesťanská, tak je vstřícnější, hodně se snaží lidem pomáhat, což si myslím, že je obrovský plus oproti jiným.“ **R2:** „Vstřícností.....velikostí.“ **R3:** „Možná tady pracuje víc věřících lidí, takže by člověk předpokládal, že tu budou lepší vztahy.“ **R4:** „Nevím, nesleduju to.“ **R1:** „Právě to, že to je Charita...Že to charitativní je vlastně sociální + náboženský...“ **R5:** „No, pokud můžu posoudit podle televize, asi se liší kvalitou.“ **R6:** „No, myslím si, a teď to nebude vyznívat procharitně, že Charita je taková veliká, jakoby trošku dinosaurus, kdy si všechny ve svém okolí mírně zformátuje... Je natolik velká, že prostě všichni zaměstnanci jedou stejným směrem... A že mi dává pocit toho, že i když něco chceme po té veřejnosti, tak ve většině aktivit držíme slovo, že to jde těm potřebným.“ **R8:** „Velikostí, druhem pomoci, tím, že je křesťanská a přitom v ní nemusí pracovat jen křesťané.“ **R9:** „Stojí na křesťanských hodnotách a její činnost je také začleňovaná do místního společenství církve – farnosti, i do praktického života každého křesťana. Aspoň tak to já vnímám.“

Shrnutí: Všichni určitě odlišují Charitu od jiných organizací, někteří respondenti to vyjádřili lépe, jiní nenašli slova. Většinou ji však odlišují právě pro její náboženský aspekt, velikost a lidský přístup k zaměstnancům, spolupráci s farnostmi.

5.4 Identifikace charitních pracovníků s morálními tématy v práci i v soukromí VO4

Pomocí výzkumných otázek jsem vytyčila zásadní témata, která se v tomto kontextu objevila. Jsou to: ohleduplnost, pomoc v nouzi, uznání chyby a náprava. Dále shrnuji odpovědi na DVO.

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

R1: „Nepustím, jsem o berlich“. **R9:** „Ano, jinak bych se cítila blbě. Tak jsem od malička vedená.“

Shrnutí: Všichni respondenti odpověděli kladně, kromě R1, který je zdravotně postižený.

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

R7: „...chodím zásadně na zelenou Takže opravdu výjimečně. Když spěchám, tak si to stříhnu na červenou, ale opravdu výjimečně.“ **R1:** „Jako řidič ne, protože neřídím. Jako chodec samozřejmě ve vlastním zájmu, protože jsem ten slabší.“ **R6:** „No, v převážné většině ano...a jinak předpisy dodržuji téměř do puntíku. Bohužel to není tím, že bych byla tak úplně etická, ale je to způsob jako strach. Z toho, že je to příliš nebezpečné.“ **R8:** „Jako chodec ano, protože vím, že ne vždy mě ten řidič vidí a stihne reagovat. Tak se bojím. A jako řidič...jak kdy...Bojím se restrikce, ale přitom vím, že by se to dělat nemělo a stejně pojedou rychle.“ **R9:** „No, snažím se... Ale také se mi občas stane, že při řízení, když jsem unavená tak jsem málo pozorná a udělám sek. Např. jednou jsem přešla na červenou, ale nebylo to při plném vědomí... smích... nebo jsem spěchala na šalinu a tak jsem šla na červenou, ať to stihnu. Ale jinak to nemám moc ráda...“

Shrnutí: Na tuto otázku odpověděli většinou kladně. Někteří respondenti otevřeně přiznali, že je to často spíše kvůli strachu, než z etických principů, morálky či svědomí. Respondent R9 uznal, že se občas dopustí drobných přestupků. Rozhodně si všichni respondenti své nebdalosti uvědomují.

- **Chodíš na mši? A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?**

R7: „Na mši teďko už vůbec nechodím, ale před pár rokama jsem měla takové těžší období, tak jsem do kostela zašla a docela hodně mi to pomohlo.“ **R5:** „Nechodím vyloženě často, chodím pravidelně docela...“ **R3:** „Chodím tam proto, že mě to naplňuje“. **R4:** „Na mši nechodím, ale do kostela si občas zajdu.“ **R1:** „... samozřejmě mše svatá, to je setkání s Bohem.“

Tam vlastně proměňování, eucharistie...to je vrchol našeho duchovního života... Myslím, že i ta mše svatá, prožívání mše svaté by měl být takový základ pro tu charitativní práci. Tady Bůh se stává člověkem.“ **R8:** „Určitě bych nebyla ráda, kdyby se to muselo. Takže na mši občas zajdu, podle potřeby a času.“ **R9:** „Ano na mši, chodím každý den, protože chci, naplňuje mě to a pomáhá mi to duchovně. Je to mé svobodné rozhodnutí a nikdo mě nenutí.“

Shrnutí: Z odpovědí jednoznačně vyplynulo, že lidé, praktikující náboženství chodí na mši pravidelně, ale i ostatní respondenti chodí občas alespoň do kostela z jakéhokoli důvodu.

- **Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

R7: „No nevadilo by mi, že kouří, ale že nemá zájem řešit tu situaci a myslí si, že to za něho někdo vyřeší, tak ne, takovému člověku bych já určitě nepomohla.“ **R2:** „Tak nenabídla bych mu určitě finanční prostředky, spíš bych mu nabídla co má dělat, jak má hledat práci, ale finanční prostředky prostě určitě ne.“ **R3:** „Pomůžu mu, protože to tak dělám denně.“ **R4:** „...že kouří mi nevádí, na ty dluhy bych mu na celý nemohla dát, ale dala bych mu aspoň na živobytí a poslala bych ho do sociální poradny.“ **R1:** „Zeptal bych se ho, jakou pomoc asi potřebuje a podle možností bych se mu snažil nějak pomoci. Samozřejmě podle možností.“ **R5:** „...Já nemám ráda kuřáky a nemám ráda alkoholiky a zrovna toto jsou věci, které si lidé tak trošičku zavinili sami...a pokud potřebuje jídlo, tak ho s ním půjdu koupit. Ale určitě bych mu nedala peníze, protože by si koupil cigarety. A potom bych ho odeslala někam do Azylového domu...“ **R6:** „Toto je hodně podobné jednomu případu, který jsem řešila. Já jsem si tenkrát vyžádala stanovisko od p. Ředitele a od p. ekonomky, jaké je stanovisko vedení. A bylo mi tenkrát dost striktně řečeno, že Charita tady není pro tyto lidi, učit je závislosti nebo zbavovat jejich zodpovědnosti, ale pomáhat těm, kteří se buď bez vlastního přičinění v té situaci ocitli, nebo se poučili. A tenkrát jsem na to zareagovala tak, že jsem opravdu toho člověka slušně odmítla tak, že Charita tady není pro tento případ. Že ve chvíli, kdy se zodpovědnosti naučí, bude mít dveře otevřené.“ **R8:** „Poslala bych ho určitě do našich zařízení...Je potřeba se začít snažit a pak ráda pomůžu. I když Ježíš říkal, že máme pomáhat i těm nejubožejším, kdo teda jiný, než Charita?“. **R9:** „Vyslechnu ho a pak mu sdělím, že ano má pravdu, Charita pomáhá všem

potřebným, ale také má jisté pravidla, které musí dodržovat... „Jo (pomohla), ale určitě bych ho poslala na konkrétní zařízení, mají víc informací a možností“.

Shrnutí: Kromě jednoho respondenta by se všichni snažili pomoci. Ale nejvíce vyznívá, že je potřeba nejprve tyto lidi nejprve odeslat do zařízení, která jsou oprávněná mu primárně pomoci a především ho vést k zodpovědnosti a reciprocitě.

- **Představ si, že jsi na parkovišti nabourala auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš?**

R7: „...tak bych mu tam nechala já svoji vizitku, nebo nechala adresu a telefonní číslo. A omluvila bych se.“ **R2:** „Nechala bych za sklem své tel. číslo.“ **R3:** „Budu se to snažit vyřešit.“ **R4:** „No určitě bych někoho zavolala, nebo bych tam nechala cedulku, nebo něco takovýho.“ **R1:** „...Člověk by měl asi udělat to, že by dal tomu člověku za stěrač lístek se svou adresou, asi ho nebude shánět někde po sídlišti, nebo po ulici, když nevím, čí to auto je. Ale lidská přirozenost je narušená dědičným hříchem a nemohu ručit za to, že bych to tak skutečně udělal. V té konkrétní chvíli.“ **R5:** „Asi bych vzala nějaký papírek a napsala omluvu.“ **R6:** „Stalo se mi to jednou. A ačkoli jsem chtěla ujet, tak jsem dala svou vizitku za stěrač a pak jsem ujela.“ **R8:** „Tak přesně tohle se mi stalo...smích...Nechala jsem tenkrát vizitku za stěračem...“ **R9:** „Nechala bych za sklem své tel. číslo. I když by mě lákalo to neřešit a odejít z místa činu, ale mé svědomí by mi to nedalo. A nestojí mi to za to. Měla bych z toho hodně výčitky svědomí. Od malička jsem byla vychovávána k tomu, že když něco udělám raději se mám přiznat a nelhat, ale říkat pravdu.“

Shrnutí: Z odpovědí jednoznačně vyplývá, že všichni respondenti by se k chybě, kterou by udělali, přiznali a snažili se o nápravu. I když nebyli přistiženi či viděni.

- **Před kostelem žebrá žebrák o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžován? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

R7: „No tak to se mi stalo a je pravda, že mě to hodně obtěžovalo. Nevím no, asi bych nějakou korunu dala, ale každopádně já se těmito lidem snažím vyhýbat.“ **R2:** „Prostě nějakou částku bych mu darovala.“ **R3:** „Jak kdy, někdy ano, někdy ne.“ **R4:** „Tak pokud ...bych mu asi přispěla, něco ne velkého....ale něco malého bych mu asi přispěla.“ **R1:** „Pošlu na Charitu...když mu ty peníze nedám, mám špatné svědomí. Když mu je dám, mám ho taky špatný. Takže to už říkají i pracovníci Denního centra – peníze nedávat – když žtak odkázat na ty služby. My nevíme, ten člověk si může ublížit.“ **R5:** „Já si myslím, že

v takových situacích se necítím obtěžovaná, spíš je mi jich líto. Asi by člověk měl dát, těch pár korun může každý obětovat, takže jo, dám.“ **R6:** „Obtěžovaná se určitě cítím... Pokud ten člověk žebrá peníze a dá mi důvod, např. že má hlad, tak většinu času nosím u sebe jídlo. Takže mu dám jídlo. Pokud si ho vezme a řekne „děkuju“, tak mu dám peníze. V případě, že řekne... „no to já nechci“, tak je jasné, že chce jen peníze.“ **R8:** „Obtěžovaná se cítím, nemám to ráda. Nedávám peníze, ale je pravda, že můj mladší syn často těmto lidem dává drobné. Tak ho asi vedu dobrým příkladem, já nevím...Ale já už neobdarovávám, protože pracuju v Charitě a tak už pomáhám.“ **R9:** „Ne, zásadně nedávám peníze, nemám jistotu, zda je dobře upotřebují. Když mám v kabelce nějaké jídlo tak jim dám. Jinak ne...“

Shrnutí: Kromě respondenta R1 a R8 by obdarovali nějakým způsobem všichni. Alespoň jídlem, nebo malou částkou. Respondent R1 se zamýšlí nad tím, že pomoc má být cílená organizací, konzultoval tento problém s odborníky a nejednal by pod vlivem emocí. A zamýšlí se nad tím, jak lidé darované peníze využijí. Respondent R8 přemýšlí tak, že pomáhá těmto lidem už jen svou prací v Charitě.

- **Podobný žebrák stojí před supermarketem, tedy ne před kostelem. Zachováš se stejně, nebo jinak?**

R7: „Zachovám se úplně stejně.“ **R2:** „Asi stejně, mně je jedno, jestli stojí před kostelem nebo někde jinde.“ **R3:** „Nad tím jsem nikdy nepřemýšlela, ale možná stejně.“ **R4:** „Asi ne, asi bych mu taky dala...“ **R1:** „Úplně stejně.“ **R6:** „Úplně stejně, já tam nerozlišuju to místo.“ **R8:** „Je mi jedno, kde ten žebrák stojí. Naopak před tím kostelem mi to přijde víc vydírající, víc hraje na city věřících.“

Shrnutí: Respondenti nerozlišují mezi obdarováním člověka před kostelem či kdekoli jinde. Ani věřící respondenti nepreferují žebrající před kostelem, kromě respondenta R8, který vnímá žebření před kostelem více vydírající citově.

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?**

R7: „Tak pracovní dobu dodržuju. Ale jo, určitě se najím do 30 minut, rozhodně ji nepřesáhnu.“ **R2:** „Ano“. **R1:** „Podle svých možností ano, ale samozřejmě než na ten oběd dojdou a zase odejdu tak to trvá možná i dýl, než tu půlhodinu, ale navíc já jako pastorační asistent můžu pracovat i na tom obědě, když se s někým setkám, s někým mluvím, tak i to je vlastně práce. **R5:** „Pracovní dobu dodržuji ztraceně efektivně. S tou přestávkou - dodržuji. Ano,

stane se, že občas zajdu s kolegyní či kolegou na oběd mimo budovu a přetáhnu, to je pravda, jenže často se stane, že na oběd nejdu a zhltnu něco za pár minut, takže to zase srovnám.“

R6: „Ne. Opravdu nedodržuju. Jednak je to proto, že s mou vedoucí máme domluvenou jinou pracovní dobu vzhledem k tomu, že mám 2 zaměstnání, ale i v době, kdy to bylo ještě jinak, jsem to nedodržovala naprosto přesně a to proto, že ve spoustě ohledů ta moje práce vyžadovala přesčasů...“

R8: „Ano, spíš jsem tu vždy dýl a mám pak spoustu přesčasů.“

R9: „Mám pružnou pracovní dobu, snažím se pracovat efektivně, a svou práci udělám tak či tak. Když se někdy stane, že protáhnu 30 min. přestávku na oběd, nebo přijdu do práce později, tak svoji práci dokončím doma nebo zůstanu dýl a nezapočítávám si to do pracovní doby...“

Shrnutí: Z odpovědí respondentů vyplývá, že kromě tělesně postiženého respondenta dodržují všichni efektivně pracovní dobu i přestávku na oběd. Ještě jednu výjimku tvoří respondent R6. Má dvě zaměstnání, tedy přechází přes město a pracovní dobu naopak překračuje na úkor svého volna. Tedy ale nikdo neřekl, že by nedodržoval pracovní dobu, pokud si prodlouží polední pauzu, nebo přijdou do práce později, nadpracují to. Nepodvádí.

6 KAZUISTIKA

Než jsem začala vyhodnocovat konečná data, zamýšlela jsem se, proč respondent R5 odpovídal na většinu otázek týkajících se zaměstnání výrazně jinak, než ostatní. Většinou negativně, nazlobeně. Byl to jediný respondent, který nevnímal práci v Charitě pozitivně a nevnímá ani pozitivně vztahy s kolegy. Proto jsem udělala kazuistiku a snažila se díky ní objasnit jeho postoje a pokusit se jeho chování rozebrat.

6.1 Kazuistika jako metoda

Vycházela jsem z osnovy kazuistiky dle Gavory, která se skládá z anamnézy, katamnézy, diagnózy a prognózy. Každou část jsem se snažila vypracovat dle dostupných informací získaných z rozhovorů a pozorování s respondentem R5. Tedy jde o metodu kvalitativního výzkumu.

6.1.1 Anamnéza

Jako zásadní problém jsem vnímala, že můj respondent R5 je negativně naladěný, má v práci špatnou náladu, z ničeho nemá radost a na vše se zlobí. V mém rozhovoru vyzněly negativní postoje vůči Charitě a kolegům.

Žena, 44 let, studující VŠ formou kombinovaného studia. Žije s manželem a dvěma syny, pochází z úplné rodiny a oba rodiče ještě žijí. Chodí střídavě a nevýrazně oblečená, ale přitom o sebe dbá. V osobním životě se věnuje především rodině, nesportuje, nemá příliš přátel. Rodina je však otevřená společným přátelům a kamarádům dětí. Je komunikativní, ale většinou lidi odrazuje svým negativním postojem ke všem a všemu.

Žena je doma velmi obětavá, ve výchově dětí převažuje liberální přístup a snaha neustálé ochrany dětí. Má však velmi rozvinutou empatii s trpícími, slabšími. V zaměstnání se však chová odměřeně, její vztahy k vedení organizace jsou špatné a spíše chladné. Jde o ženu inteligentní, díky studiu si rozšiřuje další znalosti a vědomosti a svou práci si plní odpovědně.

6.1.2 Katamnéza

Pozorováním jsem zjistila, že tato žena se jeví neuroticky, při změně pracovního úkolu má problém s jeho plněním a časovým harmonogramem. K vedení se chová odměřeně a chladně, není vždy taktická a zadané úkoly plní sice zodpovědně, ale s viditelnou nevolí. Často si stěžuje kolegům napříč organizací a kategorizuje své kolegy na dobré a špatné, na

ty, kteří pracují málo a špatně a hodně a dobře. Dokáže se neustále utvrzovat ve svých negativních emocích.

Rozhovorem jsem se dozvěděla, že tato žena není v organizaci šťastná a vnímá své pracovní postavení jako velmi nejisté. Dává vinu svým kolegům/kolegyním, nadřizeným, špatně zadaným úkolům a je primárně negativně nastavena vůči organizaci, ve které pracuje. Při analýze dětství jsem zjišťovala, že měla dětství smutné, otec byl násilník, matku bil a k dětem byl hrubý. Matka neměla sílu či odvalu ho opustit a proto v manželství zůstává stále. Moje respondentka si však do života odnesla strach, pocit slabosti a pocit, že si k ní okolí dovolí víc, než k ostatním. Svého manžela vnímá jako slabocha, který se nechová chlapsky, ale uznává, že je jí velkou oporou, rodinu finančně zabezpečí, v domácnosti pomáhá a s dětmi má dobrý vztah. Vdávala se především proto, aby utekla z domova. Zpočátku rozhovoru byla nejistá, potom však získala důvěru a začala hovořit právě o osobních tématech, starostech o matku, která zůstala s otcem sama a o své nejistotě při udržení si pracovní pozice. Ke konci rozhovoru z ní plynula jen nejistota, pocit ublížení, pocit slabosti a některé teorie mi připadaly jako konspirativní. Nicméně pracovní smlouvu má na dobu určitou a tato ji končí. O prodloužení se nehovoří, proto je její obava o zaměstnání oprávněná.

6.1.3 Diagnóza

Tato žena se projevuje neuroticky s až depresivními sklony, nevyrovnala se se svým dětstvím, ze kterého si nese traumata a snaží se až opičí láskou ochránit své děti. Ve všech rolích se snaží vyhovět až na hranici možností a vnímá, že je nedocenená, nepochválená, přehlížená. Studovat začala právě z důvodu ukončení práce a možnosti se nově a lépe uplatnit na trhu práce, přesto zatím nedokáže své nové znalosti aplikovat. Kolegy spíše odradí, působí na ně její negativní nastavení a také to, jak nepěkně hovoří o ostatních spolupracovnících. Její nervozita způsobuje roztěkanost, nesoustředěnost a nedostatečné rozvržení pracovního tempa. Doporučovala bych konzultace s psychologem, případně i návštěvu psychiatra na úpravu depresivního chování. Dále možnost vybrat si dovolenou, dostatečně spát, relaxovat a snažit se o prožití pozitivních zážitků a prožitků. Také navrhuji začít si intenzivně hledat novou práci a také v osobním životě koníčka, zájem, zálibu. Trénovat asertivní chování a timemanagement, případně se přihlásit na kurzy s tímto zaměřením. Jako vhodná se nabízí i supervize.

6.1.4 Prognóza

Pokud bude žena aktivně přistupovat k řešení své situace, především si uvědomí vlastní kompetence a začne na sobě aktivně pracovat, předpokládám zlepšení a i pozitivní postoj v novém zaměstnání. Pokud ovšem propadne svým depresivním a sebelítostivým náladám, předpokládám zhoršení stavu, který nemusí být ženou zvládnutelný a může dojít ke kolapsu, neschopnosti nalézt si práci, osobní nespokojenosti a k ještě většímu patologickému přimknutí k dětem.

7 ZÁVĚR VÝZKUMU

V této práci jsem si stanovila čtyři výzkumné otázky a pomocí dílčích výzkumných otázek a polostandardizovaného rozhovoru se pokusím stanovit hypotézy, z otázek vyplývající. Nejprve jsem udělala shrnutí u každé dílčí výzkumné otázky a teď shrnu i hlavní výzkumné otázky.

7.1.1 VO 1 Postoj charitních pracovníků k profesní etice, tedy sociální etice

Jako důležité považuji zjištění, že ačkoli někteří respondenti neznají Kodex charity ČR, případně k němu mají výhrady, přesto se podle něj chovají a profesní etiku vnímají jako velmi důležitou. Ztotožňují se s ní a nejednali by vůči uživatelům služeb nebo vůči kolegům neeticky. Kromě respondenta R5, u kterého jsem provedla kazuistiku, jsou zaměstnanci Charity ztotožnění s profesní etikou a pracují v souladu s etickými principy. Jsou empatičtí a vnímají problémy uživatelů služeb. Často se objevovaly myšlenky: pocit bezpečí v práci, pomoc nad rámec svých možností, podpora etiky a morálky u uživatelů služeb Charity ČR. Hypotézu bych tedy stanovila: Charitní pracovníci se chovají v souladu s pracovní etikou, pracují v souladu s jejími zásadami a berou ji jako naprostou součást své profese.

7.1.2 VO 2 Postoj charitních pracovníků k individuální etice jako k heteronomní etice

Z DVO vyplynulo, že zaměstnanci jednájí v soukromém životě také v souladu s profesní etikou, mají dobrý vztah s kolegy (výjimka je opět respondent R5) a snaží se být spokojení v práci i v soukromém životě. Často se jim změnil rozhled a vnímání problémů právě nástupem do Charity. Začali více přemýšlet o sociálních podmínkách a problémech ostatních lidí. O své práci buď doma a s přáteli většinou mluví dobře a dokáží na ni být i hrdí, nebo nemluví vůbec proto, že jejich profese vyžaduje nahlížení na spoustu osobních krizí, problémů a trápení, proto už nechtějí dále tyto věci rozebírat. Často se objevují myšlenky: Dobrý vztah k práci, uvědomění si problémů společnosti, změna přátel z hlediska jiného pohledu na svět díky Charitě. Hypotéza tedy zní: Postoj charitních pracovníků k individuální etice je integrovaný, vnímají stejně etiku profesní a etiku soukromou a více si uvědomují sociální nerovnosti a problémy.

7.1.3 VO3 Vztah charitních pracovníků k náboženské (heteronomní) etice

Z odpovědí na DVO jasně vyplynulo, kdo je praktikující věřící, ale všichni mají k víře úctu a dokonce i nepraktikující se občas zúčastňují mší. Pro většinu respondentů je možnost charitní mše důležitá a i nepraktikující chodí příležitostně do kostela. Vnímají církevní rozměr organizace a také to, že vedení je tolerantní k jakémukoli náboženství, pokud zaměstnanci respektují právě katolické zaměření organizace. Opět se vymykal respondent R5, který si myslí, že v charitě nefungují zásady křesťanské etiky. Respondenti jsou také schopni vnímat rozdíl mezi Charitou ČR a jinými organizacemi. Často vyslovené myšlenky: láska k Bohu, pokora, vnímání prvků církevní organizace, pozitivní atmosféra, vnitřní uspokojení. Hypotézu stanovuji: Charitní pracovníci mají pozitivní vztah ke katolické víře, jsou tolerantní, i pokud nejsou praktikující a právě praktikující pracovníci se ztotožňují s náboženskou etikou ve svém zaměstnání.

7.1.4 VO4 Identifikace charitních pracovníků s morálními tématy v práci i v soukromí

V této výzkumné otázce docházím k výsledku, že se všichni pracovníci chovají morálně, dodržují základní morální zásady v souladu se svým svědomím. Ať už v práci, nebo v soukromém životě. Ani praktikující katolíci nevnímají rozdíl mezi žebráním před kostelem a před supermarketem. Dodržují automaticky i pracovní dobu, nepřemýšlí nad tím, že by nemuseli, protože nejsou důsledně kontrolováni jakýmkoli systémem. Dochází tedy k morální integritě. Často vyslovované myšlenky: pomoc, přiznání se k vině, snaha o řešení problému, obdarování. Hypotéza tedy zní: Pracovníci Charity ČR se identifikují s morálními tématy a jednají v souladu se svým svědomím v práci i v soukromém životě.

ZÁVĚR

Již název práce „Etické aspekty práce v Charitě“ uvozuje, že bude zkoumat etiku, morálku a vztah k těmto hodnotám zaměstnanců DCHB. Tento cíl jsem se pokusila splnit a stanovit hypotézy. Protože jsem součástí této organizace a mám možnost každodenního setkávání se se zaměstnanci, podobný výsledek jsem předpokládala. Mám možnost s nimi denně mluvit, pozorovat je, spolupracovat. Což bylo výhodou této práce podobně jako to, že jsem se k nim snadno dostala s prosbou o rozhovor a i díky tomu, že jsem je znala, lépe jsem mohla analyzovat pozorováním jejich nonverbální projevy. Někteří respondenti jsou více extroverti, jiní spíše introverti a podle toho vypadala i délka rozhovoru a rozvádění myšlenek.

Nevýhodou ale paradoxně bylo opět to, že mě respondenti znali. Mnozí nemuseli odpovídat pravdivě a upřímně, přestože jsem jim slíbila naprostou anonymitu. Nejen pro účel této práce, ale samozřejmě i v zaměstnání. Rozhovory jsem po přepsání ihned vymazala a po obhájení této práce vymažu i přepisy rozhovorů. Sama jsem velmi vděčná, že jsem si ověřila své názory o etice v DCHB. Také se mi potvrdilo (což nemohu empiricky dokázat, výzkum jsem tímto směrem nevedla), že vedoucí zařízení přímo pro uživatele služeb jsou především praktikující křesťané a zaměstnanci na sekretariátu jsou spíše tolerantní k víře a vnímající církevní rozměr organizace.

Porovnávala jsem své výsledky s magisterskou prací na podobné téma (Dřínková, 2009) a zjistila jsem shodu v několika oblastech. I v této podobné práci se zaměstnanci shodují v hodnotách, jako je láska, porozumění, odpovědnost. Máme podobné výsledky i s hodnotami jako víra, znalost evangelia (praktikování víry), spravedlnost. Ani moji respondenti, podobně jako kolegyně, která zpracovala magisterskou práci, se nevyjadřovali k hodnotám jako ochrana lidského života, společné blaho, subsidiarita (nejprve pomáhá rodina, pak teprve organizace), znalost ostatních neziskových organizací.

Získané výsledky doporučuji použít především pro svou případnou magisterskou práci, ale určitě jako srovnání s ostatními pracemi na podobné téma. Zajímavé by bylo i představení výsledků práce zaměstnancům DCHB a jejich názor na moje závěry. Bylo by jistě také přínosné, kdyby se zamysleli nad hodnotami, etikou a navrhli ještě další možnosti zlepšení a tím posunuli dál i hodnoty celé organizace. Určitě je možnost rozšířit práci o další témata, např. postoj k otázkám jako je hodnota lidského života, význam Charity pro společnost, spirituálně-duševní dimenze člověka, význam pastoračních asistentů v Charitě, porovnání Charity s ostatními nestátními neziskovými organizacemi případně zjištění případného možného

rozdílu mezi církevními organizacemi, ostatními nestátními organizacemi a organizacemi zřízenými státem právě z hlediska poskytování služeb v souladu s etikou a etickými přístupy k zaměstnancům či uživatelům služeb.

Přínos pro sociální pedagogiku vidím v tom, že jsem poukázala na to, že pracovníci v sociálních a zdravotních službách, což Charita je, prokazují dovednosti ve výchovném působení na uživatele služeb, kteří jsou jakkoli sociálně vyloučení. Především sociální pracovníci a zaměstnanci, kteří pracují v přímé péči (ale i pracovníci sekretariátu), prokazují schopnost lidem v nouzi nejen pomáhat, ale snažit se o vedení a působení na jejich kognitivní složky a vedou je k samostatnosti, právní gramotnosti, ekonomické gramotnosti a orientaci ve společnosti. To vše v souladu s etikou a morálkou, kterou jednak implikuje samotné nastavení Charity a jsou stanoveny i v Kodexu a v důležité míře jsou s ní ztotožněni i pracovníci DCHB.

Mohu v souladu s etikou a s mými morálními zásadami čestně prohlásit, že jsem se snažila práci vyhotovit co nejpečlivěji, na základě fundovaných a ověřených informací z již publikovaných knih odborníků a obohatila jsem ji o vlastní názory a postoje. Práci jsem zpracovávala podle svých nejlepších schopností a znalostí, které jsem v té době měla. S odstupem času a právě díky zkušenosti s vypracováním této práce, vidím prostor pro zlepšení. Proto děkuji za shovívavost při posouzení mé práce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BAHNÍK, V. *Slovník antické kultury*. Praha: NS Svoboda s.r.o., 1974, 343s., ISBN 25-119-74

BENEDIKT XVI. Encyklika *DEUS CARITAS EST*. Praha: nakladatelství Paulínky, 2006, 63 s. ISBN 80-86949-03-6

Bible, Písmo Svaté Starého a Nového zákona (včetně deuterokanonických knih), ekumenický překlad, Praha: Česká biblická společnost, ISBN 80-85810-11-5

BOENHOEFFER, D. *Etika*. Praha: Kalich, 2007, 456 s., ISBN 978-80-7017-047

DIECÉZNÍ CHARITA BRNO, *Výroční zpráva*, Brno: 2013

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum – nakladatelství Univerzity Karlovy, 1998, 374 s. ISBN: 80-7184-141-2

DŘÍNKOVÁ, J. *Pracovní integrace lidí s tělesným postižením v Olomouci a okolí, Percepce etických hodnot pracovníky Oblastní charity Uherského Hradiště a Brno*, Brno: Masarykova univerzita v Brně Fakulta sociálních studií, Magisterská diplomová práce, 2009, 110s.

FLETCHER, J. *Situační etika: nová morálka*. Praha: Kalich, 2009, 247 s., ISBN 978-80-7017-126-4

HEJDÁNEK, L. *Filosofie a víra*, Praha: Evangelické nakladatelství, 1990, 171 s., ISBN 80-85241-02-1

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. 2015. Novodobá historie [online]. [cit. 15. 2. 2015]. Dostupné z: <<http://dchb.charita.cz/diecezni-charita-brno/novodoba-historie-dchb/>>

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. 2015. Historie Charity před rokem 1990 [online]. [cit. 16. 2. 2015]. Dostupné z: <http://dchb.charita.cz/diecezni-charita-brno/historie-charity-pred-rokem-1990/>

LAZAROVÁ, B. *Možnosti poznávání lidí*, Brno: IMS, 2007

MATURKANIČ, P., *Nová evangelizace, aneb Pastore v jižních Čechách*, České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2009, 65s., ISBN 978-80-86708-76-8

MESSINA, R. *Dějiny charitativní činnosti*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2005, 148 s. ISBN 80-7192-859-3

OPATRŇÝ, M., Lehner M. a kol. *Teorie a praxe charitativní práce*. 5. vydání. České Budějovice: Scientia 2010, 90 s. ISBN 978-80-7394-214-4

POSPÍŠIL, C. V. *Teologie služby*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2002, 214s. ISBN 80-7192-748-1

RADVAN, E., VAVŘÍK, M. *Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách*. Brno: IMS, 2012, 62 s. ISBN 978-80-87182-25-3

SKOBÍK, J. *Přehled křesťanské etiky*. Praha: Karolinum – nakladatelství Univerzity Karlovy, 1997, 319 s. ISBN 80-7184-357-1

SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií*. Praha: Grada Publishing, s.r.o., 2012, 304s. ISBN 978-80-247-3507-8

SPISAR, A. *Ethika v duchu církve československé*. Praha: Edice Blahoslav, 1948,

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DVO	Dílčí výzkumná otázka
DCHB	Diecézní charita Brno
VO	Výzkumná otázka
YMCA	Křesťanské sdružení mladých lidí (Young Men´s Christian Association)

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Tabulka organizační struktury DCHB	20
--	----

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R2	1
PŘÍLOHA P II: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R3	5
PŘÍLOHA P III: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R4	9
PŘÍLOHA P IV: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R5	13
PŘÍLOHA P V: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R6	18
PŘÍLOHA P VI: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R7	27
PŘÍLOHA P VII: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R8	32
PŘÍLOHA P VIII: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R9	38

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R2

Ad VO 1

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

„Ano, určitě“

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešila?**

„Jelikož jsem na personálním oddělení, tak musím vlastně vybírat lidi, kteří mají zájem o to, pomáhat ostatním, ne jen takové kariéristy, ale těm, kteří opravdu o to usilují. Je tady taky problém, že lidé nedodávají včas doklady, tudíž se časový rámec se musí prodlužovat.“

- **Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, které jsou nejpalcivější a co tě vždy překvapí?**

„Je tady na jednoho člověka koncentrováno příliš mnoho aktivit, práce, tudíž nejsme schopni všechno zvládat, takže by bylo lepší to rozdělit.“

Já: A pracuješ raději ve stresu? Motivuje tě ten stres, nebo to chceš mít vše nafázované?

„Ta druhá možnost“.

- **Čím tě v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

„Uspokojuje mě ten vnitřní pocit, že pomáhám dobré věci. A vadí mi, že jsou lidi takoví lhostejní.“

- **Máš srovnání s minulým zaměstnáním a současným, zkus to možná trošku porovnat.**

„Charita je spíše zaměřená na ty ostatní lidi, na ty znevýhodněnější, zato když jsem byla v minulém zaměstnání, tak se spíš jednalo o manažery, o ty majetnější, pro které byl důležitý zisk, kariéra“.

- **Máš možnost srovnání práce v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Tak já jsem čerstvě po škole a pracovala jsem jen na brigádách, nebo na stáži. Ale tady je dobrá atmosféra a víc vidím problémy lidí. To jsem jinde necítila“

- **Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolila právě práci v Charitě?**

„Tak etika je určitě důležitá, protože každý uznává nějaké hodnoty, kterými by se měl řídit. A proč jsem zvolila právě práci v Charitě? Chtěla jsem vyzkoušet, jaká je tu situace, jaká je tu atmosféra.“

Ad VO 2

- **Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

„Určitě, asi je vnímám trošku jinak, vnímám je tak nějak lidsky, než když jsem byla na tom personálním oddělení v jiné firmě, kde ti lidé šli tak jeden za druhým a nějak jsem se o ně nezajímala.“

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní kodex a jinak v běžném životě?**

„Ne“.

- **Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Myslím si, že mám dobrý vztah, v té Charitě jsou lidé příjemnější, milejší, ochotnější, než to bylo v mém minulém pracovišti, i když i tam byla příjemná atmosféra.“

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

„Moc se o ní nezmiňuju.“

Ad VO 3

- **Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?**

„nejsem věřící“

Já: Jaký máš vztah?

„Neutrální, ani negativní, ani ne pozitivní.“

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci? Tahle otázka je asi pro tebe nepodstatná.**

„Nezúčastňuju se.“

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**

„I když nepraktikuji náboženství, tak tu vlastně atmosféru cítím všude kolem sebe, protože Charita je vlastně prodchnutá.“

- **Proč jsi chtěla pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

„Chtěla jsem změnu oproti mému minulému pracovišti a naskytla se mi tato možnost a řekla jsem si, že to může být dobrá volba a vnitřní uspokojení“

- **Je důležité pro tebe pracovat v Charitě pro její zásady a hodnoty vycházející z církevní nauky?**

„Jen pro tyto hodnoty určitě ne, spíš asi je pro mě důležitá ta práce jako taková v Charitě“

- **„Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?**

„Vstřícností (delší pomlka) velikostí.“

Ad VO 4

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

„Ano“

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

„Ano, snažím se.“

- **Chodíš na mši? A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?**

„Nechodím vyloženě často, chodím pravidelně docela, ale ne, že bych chodila každou neděli. A chodím tam proto, že to tam mám ráda a že jsem kamarádka s naší farářkou, tak proto.“

- **Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

„Tak nenabídla bych mu určitě finanční prostředky, spíš bych mu nabídla, co má dělat, jak má hledat práci, ale finanční prostředky prostě určitě ne.“

Já: Takže bys využila svých schopností jak personalistky?

„Přesně tak“. Smích...

- **Představ si, že jsi na parkovišti nabourala auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš?**

„Nechala bych za sklem své tel. číslo.“

- **Před kostelem žebřá žebřák o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžovaná? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

„Prostě nějakou částku bych mu darovala.“

- **Podobný žebřák stojí před supermarketem, tedy ne před kostelem. Zachováš se stejně, nebo jinak?**

„Asi stejně, mně je jedno, jestli stojí před kostelem nebo někde jinde.“

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?**

„Ano“.

Děkuji za čas a za rozhovor.

PŘÍLOHA P II: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R3

Ad VO 1

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

„Myslím si, že znám Kodex a nemám problémy s tím, abych se s ním neřídila. Takže se s ním řídím. Nepřekračuje nic, co by bylo mimo moje myšlení, mimo moji úroveň.“

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešila?**

„To teda nevím, co na to odpovědět, protože pracuji v sociální službě, která pracuje s těma nejchudšíma a u nás, tak si myslím, že se s tím setkávám denně a musím to řešit každý den.“

- **Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, které jsou nejpalcivější a co tě vždy překvapí?**

„Palcivé je to, že třeba jsou lidé, kteří nemají někdy i na to, aby si koupili základní potraviny. Jsou to naši klienti, kterým musíme pomáhat a chtít po nich, aby nejezdili na černo v dopravních prostředcích, aby nekradli, aby si zajišťovali základní potřeby prací, když oni tu práci třeba najít nemohou. Jsou vyřazeni z Úřadu práce, jsou to naši spoluobčané, kterým já mám v náplni práce pomáhat, a není to vůbec jednoduché.“

- **Čím tě práce v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

„Práce v Charitě mě uspokojuje asi tím, že pomáhám druhým. A vadí mi někdy zkonstatělé předpisy, někdy úkoly, s kterými nesouhlasím, ale musím je plnit... potom některé nařízení, které jdou proti logice.“

- **Máš možnost srovnání práce v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

“Ano.“

- **Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolila právě práci v Charitě?**

„Etika je pro mě v práci důležitá, ale pravděpodobně, když jsem nastupovala do té práce, tak mě to nenapadlo, že to bude důležité. Mám pocit, že jsem tak nastavená. Že se chci chovat eticky.“

Ad VO 2

- **Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

„Ne, nezměnil“

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní kodex a jinak v běžném životě?**

„Ne.“

- **Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Myslím si, že mám dobrý vztah s kolegy a i v bývalém zaměstnání jsem měla dobrý vztah s lidmi, s kterými jsem pracovala.“

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

„Někdy mluvím, někdy radši nemluvím, protože už nechtějí slyšet ty tragédie, které se odehrávají u mně v práci.“

Ad VO 3

- **Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?**

„Ano“

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci?:**

„Ano, je to pro mě příjemné.“

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**
- **„To si myslím, že ne.“**
- **Proč jsi chtěla pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

„Pravděpodobně pomáhat lidem.“

- **Je pro tebe důležité pracovat v Charitě právě pro její zásady, vycházející z církevní nauky?**

„Myslím si, že ne.“

- **„Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?**

„Možná tady pracuje víc věřících lidí, takže by člověk předpokládal, že tu budou lepší vztahy. To se nedá říct, že by to tak bylo, ale možná je to trošku lidštvější, jak jinde.“

Ad VO 4

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

„Ano“

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

„Snažím se.“

- **Potkávám tě na mši. A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?**

„Chodím tam proto, že mě to naplňuje“

- **Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

„Pomůžu mu, protože to tak dělám denně.“

- **Představ si, že jsi na parkovišti nabourala auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš?**

„Budu se to snažit vyřešit.“

- **Před kostelem žebra žebraček o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžovaná? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

„Jak kdy, někdy ano, někdy ne.“

- **Podobný žebřák stojí před supermarketem, tedy ne před kostelem. Zachováš se stejně, nebo jinak?**

„Nad tím jsem nikdy nepřemýšlela, ale možná stejně.“

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?**

„Ano.“

Děkuji za rozhovor a za čas.

PŘÍLOHA P III: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R4

Ad VO 1

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

„Kodex Charity znám, řídím se jím nějak napůl. Ovlivňuje nějak moji práci? Aji jo“

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešila?**

„Asi normálně, jako v běžném životě. A závažnější problém jsem neměla. Vůči lidem, ani vůči klientům, co chodí... vůbec..“

- **Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, které jsou nejpalcivější a co tě vždy překvapí?**

„Není nic, s čím bych se potýkala častěji. A mně nepřekvapí nic, protože mám vše naplánované dopředu.“

Já: Takže potom tě nemůže nic překvapit....

„Přesně tak“.

- **Čím tě v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

„Co mě uspokojuje? Je kolektiv, kamarádi, lidi, kteří jsou ke mně hodní, chovají se ke mně s úctou a láskou. A co mně vadí? Je to stres, ten mi někdy nedělá dobře.“

- **Máš možnost srovnání práce v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„No mám, ale já jsem vždycky pracovala s lidma a vycházela jsem s nima dobře. V Charitě se ale cítím v bezpečí“

Já: Jak to myslíš „v bezpečí“?

„Jako že mě tu nikdo nestojí za zádama, spoléhají na mou práci a nemám strach jít k doktorovi, když je mi blbě. A můj šéf se mě zastane.“

- **Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolila právě práci v Charitě?**

„Tady to pro mě nebylo důležité. Dostala jsem se sem, protože tady byla potřeba nějaká ruka pomocná. Začínala jsem tady jako brigádník a dnes jsem tady jako zaměstnanec.“

Ad VO 2

- **Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

„Jsem víc taková pro tu rodinu, jako jim víc chci pomoci.“

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní kodex a jinak v běžném životě?**

„Ne, nejednám“.

- **Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Vztah s kolegy mám dobrý a i v minulém zaměstnání jsem měla dobrý. Takže si myslím, že vycházím s lidmi dobře.“

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

„O své práci...svou práci mám ráda, takže si myslím, že o své práci mluvím hezky. A přátelé...ze začátku si říkali: Charita, co tam děláš s bezdomovcama?:Ale tak to není, já spíš chystám ty porady a takže prostě su spokojená to, co dělám.“

Ad VO 3

- **Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?**

„praktikující nejsem, ale vztah k víře mám. Když to cítím a mám chuť, tak si do kostela zajdu, ale nebudu chodit každý den,“

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci? Tahle otázka je asi pro tebe nepodstatná.**

„Ne.“

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**

„Su taková, jaká su. Tím, že pracuju v Charitě a vím, že druzí jsou nábožensky založení, ale já prostě nejsu.“

- **Proč jsi chtěla pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

„Do Charity jsem přišla náhodou a vůbec jsem nevěděla, co je to Charita. Až jsem tady přišla, tak jsem se dozvěděla, co je to Charita“

- **Je důležité pro tebe pracovat v Charitě pro její zásady a hodnoty vycházející z církevní nauky?**

„Ne,“

- **„Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?“**

„Nevím, nesleduju to.“

Ad VO 4

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

„Určitě“

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

„Jako chodec, jako řidič nejsem.“

- **Chodíš na mši? A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?**

„Na mši nechodím, ale do kostela si občas zajdu.“

- **Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

„Kdyby za mnou přišel uživatel služby, ale např. kouří, že kouří, mi nevadí, na ty dluhy bych mu na celý nemohla dát, ale dala bych mu aspoň na živobytí a poslala bych ho do sociální poradny.“

- **Představ si, že jsi na parkovišti nabourala auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš? U tebe je to fiktivní otázka.**

„No určitě bych někoho zavolala, nebo bych tam nechala cedulku, nebo něco takovýho.“

Já: Jde mi o to, jestli bys ujela?

„Ne, to určitě ne“.

- **Před kostelem žebrá žebrák o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžovaná? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

„Tak pokud ... bych mu asi přispěla, něco ne velkého. Radši na maminky s dětmi, nebo na ty týrané matky, ale něco malého bych mu asi přispěla.“

- **Podobný žebrák stojí před supermarketem, tedy ne před kostelem. Zachováš se stejně, nebo jinak?**

„Asi ne, asi bych mu taky dala. Už se mi kolikrát stalo, že jedu s manželem na nákup a chtějí po nás tak těch 10, 20 korun. Tak těch deset bych mu dala. I když vím, že si za to pak koupí víno. Aspoň rohlík, kdyby si za to koupil, ale tak co.“

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?**

„To určitě nedodrším, těch 30 minut, protože mám mít oběd mezi 11,30 – 12,00 hod. Což určitě nemám, protože já vydávám oběd, a když mám čas, tak se teprve naobědvám a určitě těch 30 minut ne, stihnu dřív.“

Děkuji za rozhovor a za čas.

PŘÍLOHA P IV: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R5

Ad VO 1

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

„Kodex znám, řídím se jím a myslím, že i ovlivňuje“

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešila?**

„No, já moc tady pomoc cílenou neřeším. Protože jsem na pozici administrativního pracovníka. Ale řeším třeba, když nám někdo napíše, nebo zavolá, je v tísní, potřebuje třeba ubytování, nebo matka s dítětem neví, kam se vrátit...tak se snažím tyto lidi někam nasměrovat...“

Já: Taková primární pomoc, primární servis...

„Dejme tomu“

- **Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, které jsou nejpálčivější a co tě vždy překvapí? Nebo jak jsi mluvila o těch telefonátech, tak co tě vždycky překvapí?**

„Tak to mě nepřekvapí nic, protože to je vlastně to, co se tu dá očekávat. Ale spíš mě mrzí, když si někdo na někoho tady z Charity stěžuje, když zavolá. Že k němu byl někdo nepříjemný, nebo že na něho zvýšil hlas, nebo prostě že mu neodpověděl mile. Což se stalo, že si nedávno jeden pán stěžoval na pracovníci. Tak to mě mrzí, že se ti lidi nedokážou chovat slušně ke klientům... nebo když přijde stížnost na někoho z Charity, tak to jsem taková smutná.“

- **Čím tě v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

„Uspokojuje mě, když peníze, které se do Charity dostanou, jdou tam, kam jít mají, tedy k těm lidem v tísní. A vadí mně, že tady nevidím tak velký rozdíl mezi soukromým sektorem a charitním. V podstatě pýcha, manažerské chování... Myslím jako v lidských faktorech.“

- **Máš možnost srovnání práce v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„V podstatě bych řekla, že spousta lidí tady o práci jen mluví, ale že ta práce není taková. Mají pocit, že mají spoustu práce, ale kdyby se museli rvát o zisky, o koruny, že k nim nic

nepřijde, pokud si na to sami nevydělají, to nezažili. Takže jsou tady lidi hodně zvyklí čekat na to, co k nim přijde a to, co vnímají jako práci, je spíše odpočinek. Mluvím pouze za administrativu, ne za přímou práci s klientem. Tam to musí být hodně náročné.

- **Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolila právě práci v Charitě?**

„Etika důležitá je, ale není to důvod, proč jsem zvolila práci v Charitě. Já jsem v podstatě nic jiného nenašla. To řeknu na rovinu. To nebylo, že bych šla na Charitu z nějakých důvodů dobročinných, ale hledala jsem práci a našla jsem ji tady.“

Ad VO 2

- **Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

„Vůbec, absolutně ne, úplně stejné“

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní kodex a jinak v běžném životě?**

„Ne, úplně v souladu. Jednám všude stejně. Tak jako tady, jednám i doma a prostě s lidmi, které znám. Není to vůbec žádný rozdíl.“

- **Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Tak s kolegy jak kterými. Jestli to můžu srovnat, tak bohužel v bývalém zaměstnání jsem ty vztahy měla lepší, než na Charitě. A mám takový pocit, že strašně dlouho tady těm lidem trvá, než se otevřou, než začnou být přátelští. Jsou hrozně dlouho neotevření, uzavření, v podstatě jsem se tady necítila vítaná a necítím ani teď. Měla jsem lepší pocit v té soukromé sféře, než mám tady.“

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

„No, doma spíš brečím kvůli práci. A mezi svými přáteli spíš říkám, že se toužím odsud dostat.“

Ad VO 3

- **Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?**

„Jsem praktikující, ale ne katolík. Jsem evangelík“

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci?:**

„Chodím, když jsem vyzvaná. V podstatě to беру jako takový projev vstřícnosti, ale jinak bych nešla.“

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**

„Ne. Já si myslím, že to s Charitou nemá nic společného. V podstatě zastávám názor, že prostě ten vztah k Bohu není o tom, že někdo pracuje na Charitě, nebo ne. A bohužel spíš bych řekla, že spousta těch lidí, kteří se tady Bohem ohání, ho v sobě nemají.“

- **Proč jsi chtěla pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

„Naprostě praktické důvody. Prostě na nějakém kurzu komunikace, když jsem přišla o zaměstnání, jsem se seznámila s lektorkou, která mi nabídla práci její asistentky. Já jsem v podstatě ani netušila, že jdu na Charitu. Já jsem prostě šla za ní v domnění, že pracuje v nějakém poradenském centru a v podstatě až později jsem zjistila, že jdu na Charitu“

Já: „Takže motivy pro tebe nebyly důležité?“ Je důležité pro tebe pracovat v Charitě pro její zásady?

„Kdyby tady ty zásady církevní nauky byly opravdu úplně v souladu se zásadami Charity, jako je pokora, absence pýchy a pod... pak ano. Ale já to tady prostě nevidím. Ne u všech, omlouvám se těm, kteří takoví jsou. Ale jsem zrovna na místě, kde vidím tu odvrácenou stranu. Tu pýchu, kde vidím tady ty věci, které se mi nelíbí a ze kterých je mi smutno.“

- **„Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?“**

„No, pokud můžu posoudit podle televize, asi se liší kvalitou. Ale taky hlavně tím, že Charita je velice dotovaná. Mají dotace ze státu, mají různé dotace od města, od kraje, dostávají peníze z ROPU, z EU, jsou zde různé dary, dobrovolníci, takže v podstatě mají to zázemí a proto jsou lepší.“

Ad VO 4

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

„Tak vždycky, rozhodně“

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

„Jako chodec ano a protože neřídím, tak nemůžu říct. Ale kdybych řídila tak já určitě, protože jsem posera. Taky bych si netroufla překračovat rychlost. Řidičák mám, ale tak se bojím, že neřídím.“

- **Chodíš na mši? A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?**

„Nechodím vyloženě často, chodím pravidelně docela, ale ne, že bych chodila každou neděli. A chodím tam proto, že to tam mám ráda a že jsem kamarádka s naší farářkou, tak proto.“

- **Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

„Tak tady to bude trošku ošidná otázka. Já nemám ráda kuřáky a nemám ráda alkoholiky a zrovna toto jsou věci, které si lidi tak trošičku zavinili sami. Pokud mi řekne, že potřebuje peníze, tak se ho zeptám, na co je potřebuje...a pokud potřebuje jídlo, tak ho s ním půjdu koupit. Ale určitě bych mu nedala peníze, protože by si koupil cigarety. A potom bych ho odeslala někam do Azylového domu, do nízkoprahu a tam ať si s ním poradí.“

- **Představ si, že jsi na parkovišti nabourala auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš?**

„Neřídím, takže na to je jen hypotetická odpověď, ale asi bych si netroufla ujet. Asi bych vzala nějaký papírek a napsala: „Omlouvám se, drcla jsem do Vás, tady je můj kontakt, ozvěte se. A dala bych mu to za stěrač.“

- **Před kostelem žebrá žebrák o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžovaná? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

„Já si myslím, že v takových situacích se necítím obtěžovaná, spíš je mi jich líto. Když vidím třeba... posledně jsem viděla ženu prodejce Nového prostoru a protože to nemám ráda, tak jsem tak uhnula očima. Ale viděla jsem, že byla smutná, tak jsem se vrátila... viděla jsem,

že to ještě podražili a přesto jsem těch 50,- Kč dala, není tam ale nic. Jednou jsme taky takového pána obdarovali a on nám řekl: „Máte krásné děti“ tak já si myslím, že se to vrátí. Jako tohle by asi člověk měl dát, těch pár korun může každý obětovat, takže jo, dám.“

- **Podobný žebřík stojí před supermarketem, tedy ne před kostelem. Zachováš se stejně, nebo jinak?**

„Úplně stejně. Pro je to místo úplně lhostejné...To si myslíš, že ten kostel je něco lepšího? Chodí tam úplně stejní lidi, jako do supermarketu, většinou.“

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?**

„Pracovní dobu dodržuji zatraceně efektivně, mám poloviční úvazek a v něm se neschová vůbec nic. Takže mně ani nic jiného nezbyvá. S tou přestávkou - dodržuji. Ano, stane se, že občas zajdu s kolegyní či kolegou na oběd mimo budovu a přetáhnu, to je pravda, jenže často se stane, že na oběd nejdu a zhltnu něco za pár minut, takže to zase srovnám. V efektivitě své práce i dodržování přestávek mám svědomí čisté. A za těch pár korun, co vydělám, ho mám čisté bez jediné pochybnosti“.

Děkuji za rozhovor a za čas.

PŘÍLOHA P V: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R6

Ad VO 1

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

„Kodex jsem viděla možná při nástupu do charity s tím, že si ho vůbec nepamatuju. Probírali jsme pak aplikaci Kodexu a vím, že mě tam zaujaly některé body, které se dotýkaly praxe, ale většina byla velmi teoretická a vznosná, a neaplikovatelná na tu moji práci. Zejména ne v té podobě, jak to bylo předkládané“.

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci a jaký závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešila?**

„No, etika je obrovská kapitola, která se sociální práce dotýká téměř neustále. Může to být něco tak drobného, jako když se člověk zamýšlí nad tím, jestli každá jeho snaha o pomoc trochu nezneschopňuje toho, komu pomáhá...až po takové závažné věci, jestli je etické, nechat sedmi člennou Rumunskou rodinu nechat spát v lužáneckém parku jen proto, že naše sociální služby nejsou nastaveny na to, aby mohla rodina spát společně na krizových lůžkách. Máme azylové domy jen pro muže nebo pro ženy zvlášť. Tohle jsem musela řešit, když 5 členná Rumunská rodina včetně malého dítěte a těhotné ženy jela na pohřeb Rumunského prince a ve vlaku je v noci okradli. Naše služby buď dovolí matku s dětmi, nebo samotného muže. Napadlo mě vzít je k sobě domů, ale měla jsem pro sebe v té době jen jeden pokoj a neměla jsem možnost. Je to etické, vzít si je k sobě domů? Nepřekračuje to hranici mezi klientem a je etické je nechat spát v parku? A chtěli půjčit nůž, aby mohli v noci hlídat ženy, aby se jim nic nestalo a neměli ani nůž...je tohle etické? Etický kodex Charity je výborný textový dokument, ale někdy se domnívám, že i tento kodex je občas na překážku než pomocníkem v tom, jak se rozhodovat“

- **Je něco, s čím se v práci potýkáš častěji a které problémy jsou nejpálčivější?...**

„Asi nejčastěji se v práci potýkám s byrokracií. Myslím si, že problémy klientů jsou určitým způsobem vždy jedinečné. Mohou se týkat podobných věcí, ale kontext je dost často formuje jinak. Nejsou fádni. Ale asi největší problém je právě v tom, že my musíme právě dbát na to, kdo nám co říká, jak máme co dělat. Asi bych to jinak nedokázala říct.“

- **Co tě v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

„Musím říct, že mě hodně uspokojuje to, pokud vidím výsledek, pokud vidím to, že za celý den mé práce je nějaká pomoc konkrétnímu člověku, nebo nějakým způsobem jsem ovlivnila něco, co dříve třeba bylo v horším stavu. Co mi vadí je, že stejně, jako v každé organizaci, která má více než dva lidi je třeba řešit konflikty mezi tím, jak se věci mají dělat podle nějakého nařízení a tím, jak se ve skutečnosti dělají, protože prostě ne každý dokáže každé nařízení naplnit. Ne na každou situaci se hodí nařízení. Bohužel je to nařízení. A stejně tak vedení určuje směr služby, kam se ubírá, kterou je potřeba podpořit. Stejně tak donátoři ovlivňují, kterou službu budeme realizovat a kterou ne. To jsou věci, které mi vadí, protože dost často jsme v roli bezmocných pozorovatelů a vlastně naše práce je tak hodně závislá na tom, jestli nahoře, ať už třeba naše vedení, nebo vedení Krajského úřadu nebo ministerstva rozhodně, že třeba dotačně nevypíše...v tu chvíli člověk jen bezmocně sedí a říká si co teď? Co s těmi lidmi, se kterými spolupracoval delší dobu, kam je teď poslat? Protože to není, že zakáže vaši službu donátor, ale třeba nepodpoří vůbec tu cílovou skupinu“

- **Máš možnost srovnání práce v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Určitě. Ještě, než jsem nastoupila na Charitu, pracovala jsem v komerční sféře v servisní organizaci jako asistentka výkonného ředitele a tam v podstatě jsme nebyli omezení tím, kdo nám dává jaké peníze, protože jsme byli komerční firma, museli jsme si na sebe vydělávat, na druhou stranu jsme byli omezeni zadáním toho zákazníka. Prostě tím, že jsme byli servisní firma, tak to bylo to, co nám určovalo naši práci. V určitém smyslu je to podobné. Zase máme i na té Charitě někoho, kdo zadává tu zakázku, ať už je to ten donátor, nebo krajský úřad, ministerstvo, pak je ten, kdo je konečným příjemcem. Ten klient. A obě strany musí být spokojené. A my jsme ti, kteří to musí nějakým způsobem zrealizovat tak, abychom se z toho nezbláznili.“

- **Je pro tebe etika v práci důležitá? Je to jeden z důvodů, proč sis zvolila právě práci v Charitě?**

„Já se domnívám, že etika jako taková je důležitá pro každou práci, pro každou profesi, ale pro sociální obory jakoby obzvlášť. Nedokážu si představit, že zdravotní sestra bude jednat neeticky. Nedokážu si představit, že ať už lékař, nebo dokonce i právník bude jednat neeticky. Vždycky by ten konečný klient měl mít zajištěno, garantován, že když už nic jiného, že dostane to, co si objednal a dostane to v nějaké podobě, kterou je schopen přijmout.“

Což je potom otázka toho příjemce. A zkus to pojmout v kontextu, že etika v Charitě by měla být primární a ne zisková. Ten právník jde po penězích a proto, aby vyhrál jeho klient, a už nehledí tolik na etiku“.

Já: Je tohle pro tebe důležitější? Pokud by to bylo pro tebe důležitější, že jsi šla do Charity proto, že se ti zdála víc etická?

„Já jsem si asi úplně na počátku nevybrala Charitu jako takovou, vybrala jsem si sociální sektor, sociální práci. Právě proto že jsem chtěla dělat, říká se tomu tak trošku nehezky „páchat dobro“. Charita pro mě byla v podstatě jednoznačným vyústěním celé té cesty, protože jsem nastoupila na Cyrilometodějskou fakultu a na VOŠ caritas, což jakoby jsou 2 instituce, které predestinují své studenty k práci v Charitě. Natolik nás informovali o tom, co to je Charita, čím je výjimečná, čím se liší. Že si myslím, že nás určitým způsobem vyformovali tak, že ta Charita pro nás byla asi více preferovaná. Na druhou stranu, já jsem jako dobrovolník působila v různých organizacích a můžu porovnat, jak se která odlišuje. Charita mi přijde velmi zajímavá a přitažlivá právě proto, že vztahy mezi jednotlivými pracovníky v určitých ohledech jsou nadstandardní. Jsou nadstandardně ohleduplné a vstřícné. Samozřejmě to neplatí na všechny a na všech úrovních se všemi pracovníky, ale konkrétně, nebo minimálně v mém oddělení jsou ty vztahy opravdu jednou z nejdůležitějších vazeb, které mě na Charitě drží. A zároveň i ta důvěra v to, že pokud vložím dar na Charitu, že se dostane do té sociální služby, do toho, kam zamýšlím, je u mne několikanásobně vyšší než když jde jakákoli jiná organizace vybírat na své služby.“

Ad VO 2

- **Změnil se nějak tvůj osobní přístup klidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

„To je docela složitá otázka si myslím, ale můžu říct, že se můj přístup k lidem obecně, nebo i k lidem, kteří jsou v sociální tíži, tak se změnil určitě od té doby, co jsem nastoupila ať už školu a později do té profese, do té praxe. Já nedokážu v tuhle chvíli asi vyhodnotit, jestli je to jenom Charitou, nebo je to vůbec tím, že se čím dál tím víc setkávám s lidmi, kteří pomoc potřebují, kteří dokáží projevit i tu vděčnost i to dát dál. Potkala jsem spoustu nezaměstnaných, kteří využívají naše služby, dostávají zdarma kurzy, ať už je to angličtina nebo cokoli a jsou naopak ochotni dát svůj čas. Jediné, co mají a pomáhat Charitě. Takže

v tomto ohledu mi to určitě vyformovalo ten pohled na ostatní. Musím říct, že pokud porovnám jiné organizace, jiné zaměstnavatele, tak v Charitě jsem potkala víc otevřenější lidi a víc ochotny jít do té interakce. Minimálně tak polovina lidí je velmi ochotných a to je velmi vzácné. “

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní etiku, charitní prostředí a jinak v běžném životě?**

„Musím říct, že to, když vystupuju za zaměstnavatele, za Charitu má vliv, jakým způsobem vystupuju. Určitě. Občas se mi stane, že po desáté s někým něco řeším a můj temperament by mu řekl: „Tak dost, už to nebudu rozebírat a poslední slovo, bude to takhle“. Ale právě v tom charitním životě mi dost často opravdu problikne taková ta červená kontrolka – Pozor, teď nevystupuješ sama za sebe, teď se od tebe očekává, že budeš respektovat Desatero, vizi, cíl organizace a organizace je taková a taková. Stejně tak tohle vysvětluju i při své práci s dobrovolníky. Teď už nejste sami za sebe, ale vystupujete za organizaci. Takže určitě to ovlivňuje“.

- **Máš dobrý vztah s kolegy a můžeš srovnat se svým bývalým zaměstnáním?**

„No já si myslím, že hodnotit vztahy s kolegy nepřísluší mně, ale přísluší těm kolegům. Já osobně mám své nejbližší kolegy velmi ráda, protože na každém jsem si našla něco, co je hodno nejenom vstřícnosti, ale i obdivu. Každý je úplně jiný, každý má něco, čím mě může obohatit. Ať už je to neuvěřitelná milost a vstřícnost mé vedoucí, nebo energie a úsměvy mých kolegyň, nebo i taková medvědí trpělivost a téměř jako netečnost svého mužského kolegy. V každé té povaze jsem našla něco, co si myslím, že je do života třeba znát a jakoby přebírat. Pokud můžu porovnávat kolegy z jiných zaměstnání, nebo i ze svého okolí, tak jsou jiní. Já jsem byla jak v Jiříkově vidění, když jsem přišla a viděla jsem na první pohled ty harmonické vztahy, snahy mužských kolegů se věnovat rodině, jakoby z kolegů jsem cítila tu snahu doma pomáhat. Což ať už vezmu mé okolí, nebo zkušenosti z mé rodiny, nebo známé z jiných zaměstnání, tak tam je to většinou striktně rozdělené. Tak tohle dělá ženská, tohle chlap a nějaké míchání tam to nepřichází do úvahy. Ten rozdíl je patrný určitě hodně, není lehké ho definovat. Měla jsem i výbornou zkušenost s ředitelem jako elév, což v komerční firmě není. Tam je extrémní důraz na to, kdo je manažer a kdo je na práci.“

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

„Já se teda úplně moc nesnažím mluvit o práci, protože moje práce zabírá obrovský kus mého života a pokud bych se jí ještě doma věnovala, pak by byla úplně všude. Ale je pravda, že pokud někdy narazím na práci, tak vždycky říkám, že mě moje práce hrozně baví a to je důvod, proč ji pořád ještě dělám. Ačkoli některé věci mně vadí. Druhá věc, že když mluví o práci, říkám, že je hodně zajímavá, pestrá. Protože i samotná ta náplň té činnosti je zajímavá. Možná tady bych zmínila jednu věc. Já, když jsme vyrůstala, měla jsem takové ty běžné kamarády. Zapálit si, jít si někam zapařit a tak. A když jsem pak nastoupila na VOŠ Caritas a ostatní byli na těch medicínách a tak, tak jsem si říkala : „Panebože, co já tam dělám?“ A hlavně, když se mě ptali, tak jsem odpovídala tak opatrně, že studuji sociální práci a snažila jsem se tomu vyhýbat. Když jsem nastoupila do Charity, tak to pořád bylo takové jako....pracuju v Charitě, říkat to, neříkat to, jak se k tomu postavit. A teprve po nějaké době, nedokážu odhadnout kdy, jsem nejenom se s tím vyrovnala, že najednou vím, co říct, že se dokážu postavit za to, že ano, pracuji v Charitě a dokonce jsem na to byla i hrdá. A dokonce jsem si to byla schopná i obhájit u lidí, kteří mají velmi negativní postoj k jakékoli sociální práci a k Charitě obzvlášť. A to jsem zjistila poměrně nedávno, že se ten vnitřní postoj k tomu obrátil.“

Ad VO3

- **Jaký je tvůj postoj k víře? Jsi praktikující?..**

„ Asi otázkou je, co je praktikující. Já chodím do kostela, velmi pravidelně, ale já tam nehledám Boha jako takového. Já si myslím, že ne ho tam člověk nenajde, ale že člověk by ho měl hledat někde jinde, ne v nějaké stavbě. Ale proto, že mám ráda to prostředí, kde člověk může rozjímat a co se týká praktikující víry jako takové bych se neoznačila ani za katoličku, ani za ateistku, ani za něco definovaného. Já si od mládí hledám něco, v co věřit. Já věřím v Boha, že Bůh existuje, dokonce se s křesťanskou vírou ztotožňuji v mnoha ohledech a pak jsou věci, které prostě nechci přijmout, protože mi prostě jdou hrozně těžce přijmout. Např. Když vezmu, že Bůh trpěl jenom proto, abych já mohla být v ráji šťastná...Tak to mi přišlo strašné a to jsem odmítla. Věřím, že s námi, se svými dětmi má spoustu starostí, ale nepotřebuje si kvůli tomu rvát vlasy. Takže nejsem praktikující věřící. Určitě ne.“

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci?**

„Musím říct, že je to velmi důležité, že ta možnost existuje. Já si toho hrozně cením, protože je to určitým způsobem velmi vstřícný krok zaměstnavatele k tomu, umožnit živou víru svým zaměstnancům. Já třeba toho nevyužívám, jak jsme říkala, nejsem praktikující, ale jednou za čas se těch mší účastním už proto, že je to velmi příjemné setkání a je to svým způsobem už podpora toho týmového soužití, týmového ducha.“

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**

„Musím říct, že se nedokážu k téhle otázce nějak jednoznačně postavit. Jediné, co bych k tomu asi dokázala, nebo co si myslím, že by mělo zaznít je to, že mi přijde velmi zajímavé a opravdu si toho vážím to, že ačkoli je to církevní organizace a má všechny prvky církevní organizace, pastorační asistenty, biskupský dohled, tak přesto žádného ze svých zaměstnanců, dobrovolníků ani klientů nenutí ani k tomu, přestoupit na víru, ani být praktikující, ani se přetvařovat v této oblasti. Pro mě osobně je to asi důležitější než cokoli jiného,..."

- **Proč jsi chtěla pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

„No na začátku jsem úplně nešla do organizace s tím, že chci pracovat v Charitě. Já jsem chtěla pracovat ve smysluplné organizaci, dělat smysluplnou práci. Teprve později se to těžiště přesunulo i na to, že Charita pro své zaměstnance poskytuje jakoby standard. Zejména ten lidský standard. Ty možnosti, které si myslím, že v jiných organizacích ne vždy jsou. Ať už jsou to možnosti vzdělávání, setkávání se s pracovníky, nadstandardní vztahy, tohle všechno vytváří časem vztah k organizaci a oceňuje to, co všechno je organizace schopna člověku nabídnout. Ať už jsou jeho prvotní motivy jakékoli.“

- **Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?**

„No, myslím si, a teď to nebude vyznívat procharitně, že Charita je taková veliká, jakoby trochu dinosaur, kdy si všechny ve svém okolí mírně zformátuje. Že si je prostě postaví, do toho, že přijde kolečko a oni z toho udělají jakýsi šišoid. Je natolik velká, že prostě všichni zaměstnanci jedou stejným směrem. A tohle poskytuje i donátorům i klientům jakýsi pocit jistoty. A stejně tak to poskytuje pocit jistoty i nám, zaměstnancům, ať se nám ve spoustě ohledů tyhle věci nelíbí. Takže to je jedna velká část, jakýsi pocit jistoty a druhou věcí je, že

ačkoli to není úplně dokonalé, tak zacházení s finančními prostředky – vyúčtování tříkrálové sbírky a jiné – je pro mě celkem dost čitelné a i když existují provozní náklady, tak přesto jde na konkrétní pomoc lidem převážná část toho výtěžku. A to mi dává pocit toho, že i když něco chceme po té veřejnosti, tak ve většině aktivit držíme slovo, že to jde těm potřebným. A po zkušenostech s jinými organizacemi, s jinými sbírkami, si tohle vážím“.

Ad VO4

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

„Vždycky. Já si většinou ani neseďám, protože vždycky někdo přistoupí.“

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

„No, v převážné většině ano. Je pravda, že na dálnici jezdím podle toho, jaké mám auto i třeba 140 km za hod., ale opravdu výjimečně a jinak předpisy dodržuji téměř do puntíku. Bohužel to není tím, že bych byla tak úplně etická, ale je to způsob jako strach. Z toho, že je to příliš nebezpečné. Nejenom pro mě, ale i pro ty ostatní. Já za volantem jsem prostě nebezpečný nástroj. A myslím si, že by bylo dobré si to uvědomovat.“

- **Kdyby za tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

„Toto je hodně podobné jednomu případu, který jsem řešila. Já jsem si tenkrát vyžádala stanovisko od p. Ředitele a od p. Ekonomky, jaké je stanovisko vedení. A bylo mi tenkrát dost striktně řečeno, že Charita tady není pro tyto lidi, učit je závislosti nebo zbavovat jejich zodpovědnosti, ale pomáhat těm, kteří se buď bez vlastního přičinění v té situaci ocitli, nebo se poučili. A tenkrát jsem na to zareagovala tak, že jsem opravdu toho člověka slušně odmítla tak, že Charita tady není pro tento případ. Že ve chvíli, kdy se zodpovědnosti naučí, bude mít dveře otevřené. Bylo mi vedením řečeno, že tohle není naše povinnost, tedy ten cíl, proč děláme tuto službu. A sama jsem si i vybudovala trošku rezistentní přístup, že na tebe lidé křičí, nebo že se domáhají něčeho, co jim ani nejsi schopna dát. Takže jsem se naučila odmítat. Je mi líto, ráda bych vám pomohla, ale vy musíte začít. Když si spočítáš, kolik dají lidé za cigarety. Kuřák, který vykouří 2 krabičky denně, dá 70 000 za kouření ročně. Je to spočítané. A těchhle 71 000 může dát na ty dluhy. A ve chvíli, kdy mu chybí peníze, já mu

ráda pomůžu zjistit, co všechno se dá dělat. A chápu i to, že každý můžeme mít nějaký zlovyk, na druhou stranu, pokud se nezajímá nejdřív on, neudělá on, co může, např. Že to sníží na půlku, že si něco odepře, tak nevidím důvod, proč bych měla finance lidí, kteří dají do sbírky maximum, co mohli, plýtvat tímto směrem. Protože pokud se člověku jenom vše řeší za něj, tak se nikdy nenaučí být zodpovědný za to, co způsobil“.

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržuješ přesně 30 min na oběd?:**

„Ne. Opravdu nedodržuji. Jednak je to proto, že s mou vedoucí máme domluvenou jinou pracovní dobu vzhledem k tomu, že mám 2 zaměstnání, ale i v době, kdy to bylo ještě jinak jsem to nedodržovala naprosto přesně a to proto, že ve spoustě ohledů ta moje práce vyžadovala přesčas a na druhou stranu jsem měla vždy tak vstřícného vedoucího, že v případě, že jsem potřebovala něco osobního mi umožnil ty přesčas vybírat. I na úkor obědové přestávky. Vzala jsem si třeba delší obědovou přestávku.

- **Představ si, že jsi na parkovišti nabourala auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš?**

„Stalo se mi to jednou. A ačkoli jsem chtěla ujet, tak jsem dala svou vizitku za stěrač a pak jsem ujela. Nikdo se mi neozval, ale nechala jsem tam tu vizitku. Protože šlo by to z mé pojistky, kdy to budu brát úplně pragmaticky, ale ten člověk si to bude muset zaplatit. A já nevím, jak na tom aktuálně je a jestli si to může dovolit. Taky nemůžu pouhým pohledem vědět, že když poškrábu lak, že vevnitř je všechno v pořádku a nebude to stát třeba 50 tisíc. A rozčilují mě lidi, kteří to nedělají, protože se mi to stalo 2x“

- **Před kostelem stojí žebrák a žebrá o almužnu. Je špinavý, páchne, navíc je neodbytný a chodí za tebou. Cítíš se obtěžována? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

„Obtěžovaná se určitě cítím. Protože málokdy mám čas na to, abych se zdržela. Většinou přes den mám cílené úkoly a chodím za nimi. Mám 2 zkušenosti. Pokud ten člověk žebrá peníze a dá mi důvod, např. Že má hlad, tak většinu času nosím u sebe jídlo. Takže mu dám jídlo. Pokud si ho vezme a řekne „děkuju“, tak mu dám peníze. V případě, že řekne... „no to já nechci“, tak je jasné, že chce jen peníze. Stalo se mi to už několikrát, je to taková moje taktika a vyplatilo se mi to několikrát v tom, že potkala jsem i lidi, kteří opravdu chtěli to jídlo a byli za něj vděční, potkala jsem i lidi, kteří chtěli ty peníze na naprosto jiné účely a lhali mi. Což je jedna z věcí, které nesnáší, je lež. Může se stát, že si chtějí koupit coca colu

„nebo něco jiného a mě těch 20 korun opravdu nebude stát týden někde, že bych neměla co jíst. Ale ve chvíli, kdy se ten člověk za něco schovává, tak se nabourává taková ta důvěra v ten vztah.“

- **Žebrák stojí jinde, např. před supermarketem, tedy ne před kostelem. Změní to tvůj postoj?**

„Úplně stejně, já tam nerozlišuju to místo, chodím odněkud někam, takže jestli jdu kolem kostela, nebo supermarketu je asi jedno.“

Děkuji za rozhovor a za čas.

PŘÍLOHA P VI: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R7

Ad VO 1

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

„No tak Kodex Charity jsem zatím nedostala, takže se jím ani nemůžu řídit, takže snad časem“

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešila?**

„No...takže etiku jako práce ošetřovatelky beru jako důležitou a myslím, že je ve své podstatě důležitější, než v jiném zaměstnání. Vždycky jsem byla hrdá na to, že pracuju jako ošetřovatelka a že můžu lidem pomáhat, zvláště v hospici. A závažnej problém, ta práce je náročná, dá se říct že v hospici o to víc, protože tam jsou lidé, kteří vlastně mají před sebou pár dnů života, jejich špatné vlastnosti se pak znásobí. Jsme měli třeba pacienta, nebo pacientku, která se prostě nechtěla sprchovat...Dá se říct, že řešit třeba problém s pacientem, který se nechce sprchovat s tím, že pro něj to není důležitý je občas náročný, když tomu pacientovi máš vysvětlovat, že ta hygiena prostě důležitá je, přemluvit ho k tomu může být i nadlidský boj, ale nakonec jsme zvítězili a ta paní se osprchovala. Takže jako konflikty s rodinou nebo s pacientama jsou docela častý. Každý pacient je na něco zvyklej, někdo tu nemoc přijme hůř, někdo líp, někdo se s tím vůbec nevyrovná.“

- **Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, které jsou nejpalcivější a co tě vždy překvapí?**

„No, je strašně těžký se srovnat s tím, že ty lidi do hospice přijdou a za pár dní umřou. Někdo ti prostě přiroste k srdci víc, někdo míň. Byl tam pán, kterýho jsem měla hodně ráda, umřel, takže to mě hodně mrzelo, a těžko jsem se s tím smiřovala. Takže to je asi to nejhorší, co na práci v hospici je. Ale zase to pozitivní je to, že člověk s nimi stráví ty poslední dny, i s tou rodinou a vlastně člověk přehodnotí celý smysl života. To je úplně někde jinde, úplně z jiného pohledu, takže to je úplně jiný pohled. Co bylo nádherný, tak že jsem byla svědkem toho, že se tam asi tři páry vzali, jakože těsně před koncem, takže to bylo moc hezký.“

- **Čím tě práce v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

„Uspokojuje mě to, že před koncem života člověk těm pacientům může dát to, co opravdu chtějí a to, co si celý život slibovali na co jim prostě nezbyl čas, aspoň něco z toho jim můžeme splnit. A vadí mi, že jim nemůžeme pomoci. Že i přes tu snahu těch zdravotníků a doktorů a všeskerého toho personálu, že ti lidi opravdu umřou, že ta nemoc pořád vítězí.“

- **Máš možnost srovnání práce v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„To mám. V Charitě můžu pomáhat a ne jen přispívat majiteli firmy na nové auto, teda třeba...Ta práce má smysl“.

- **Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolila právě práci v Charitě?**

„Je pro mě důležitá a v Charitě jsem chtěla hlavně pomáhat. Netušila jsem, že to občas bude tak psychicky náročné.“

Ad VO 2

- **Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

„No začala jsem lidi posuzovat trochu jinak, než kdysi. Taky své přátele jsem si začala víc vybírat, začala jsem ty věci brát trošku jinak.“

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní kodex a jinak v běžném životě? Protože jsi Charitní kodex nečetla, tak to pojmi tak, že jsi v charitním prostředí**

„Ne, já se snažím žít prostě tak, abych byla spokojená jak v osobním životě, tak v pracovním životě, takže abych já byla spokojená a ti kolem byli spokojení. Tak, abych mohla z té práce odejít a říct prostě, že jsem v té práci udělala maximum“.

- **Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Tak na to, že jsem tu fakt strašně krátko, tak si myslím, že snad mám dobrý vztah s kolegy. A kolektiv tady a v mé bývalé práci? Myslím si, že tady je lepší, že tady je to takový víc rodinný, než kde jsem pracovala předtím.“

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

„No tak já doma i mezi svými přáteli mluvím úplně stejně, prostě práce se mi líbí, jsem spokojená a nic bych v ní měnit nechtěla...takže.“

Ad VO 3

- **Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?**

„praktikující nejsem, k víře, no tak jako...já k ní mám dobrý vztah, mám i spoustu přátel, kteří jsou věřící. Měla jsem i jednu špatnou zkušenost se svou bývalou kolegyní, která mi řekla, že věřící lidi jsou daleko lepší, než nevěřící, s čímž teda já vůbec nesouhlasím, je to prostě o lidech“

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci? Tahle otázka je asi pro tebe nepodstatná.**

„Důležitý to pro mě není, protože do kostela už teď nechodím. Ale je dobrý vědět, že tam člověk může přijít.“

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**

„Takže já přestože tu pracuju krátko, tak nevnímám náboženskou etiku a není to pro mě důležitý. Protože vlastně se chovám se pořád stejně a ani bych se nechovala jinak.“

- **Proč jsi chtěla pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

„Právě proto, že je Charita vlastně křesťanská, tak to pro mě bylo celkem důležitý“

Já: Chtěla jsi cíleně pracovat v Charitě, nebo to bylo tak, že se tam prostě objevilo místo a ty jsi ho přijala?

„Byla to náhoda, prošla jsem výběrovým řízením, ale byla jsem ráda, že to je právě Charita.“

- **Je důležité pro tebe pracovat v Charitě pro její zásady a hodnoty vycházející z církevní nauky?**

„Nejsem věřící, tak ne“

- **„Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?**

„Myslím si, že Charita proto, že je taková křesťanská, tak je vstřícnější, hodně se snaží lidem pomáhat, což si myslím, že je obrovský plus oproti jiným. To si myslím, že je pro ty lidi důležitý.“

Ad VO 4

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

„Jasně“

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

„Jak kdy. Řidičák nemám, takže jako řidič ne, ale jako chodec jsem dřív hodně chodila na červenou. Což jsem teďka dost vypilovala, takže už chodím zásadně na zelenou. Takže opravdu výjimečně. Když spěchám, tak si to stříhnu na červenou, ale opravdu výjimečně.“

- **Chodíš na mši? A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?**

„Na mši teďko už vůbec nechodím, ale před pár rukama jsem měla takové těžší období, tak jsem do kostela zašla a docela hodně mi to pomohlo.“

- **Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

„No nevadilo by mi, že kouří, ale že nemá zájem řešit tu situaci a myslí si, že to za něho někdo vyřeší, tak ne, takovému člověku bych já určitě nepomohla.“

- **Představ si, že jsi na parkovišti nabourala auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš? U tebe je to fiktivní otázka.**

„No tak vzhledem k tomu, že tam ten majitel asi nemá na tom autě žádnou vizitku, tak bych mu tam nechala já svoji vizitku, nebo nechala adresu a telefonní číslo. A omluvila bych se“

- **Před kostelem žebřák o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžovaná? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

„No tak to se mi stalo a je pravda, že mě to hodně obtěžovalo. Nevím no, asi bych nějakou korunu dala, ale každopádně já se těmto lidem snažím vyhýbat. Někdy mě to obtěžuje, když ti lidi jsou fakt tak dotěrní, ale z toho, když jdu podchodem a vidím tam nějakého žebřáka, tak je mi ho fakt strašně líto a asi bych ho i obdarovala. Ale nevím, jestli to padne na úrodnou půdu. Jestli ti lidi to nepropijou.“

- **Podobný žebřák stojí před supermarketem, tedy ne před kostelem. Zachováš se stejně, nebo jinak?**

„Zachovám se úplně stejně.“

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?**

„Tak pracovní dobu dodržuju. A přestávku, no, to nevím. Někdy se najím za 15 minut, někdy delší dobu. Ale jo, určitě se najím do 30 minut, rozhodně ji nepřesáhnu.“

Děkuji za rozhovor i za čas.

PŘÍLOHA P VII: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R8

Ad VO 1

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

„Samozřejmě. Ale vlastně nevím, jestli se s ním řídím. Když chci něco rozhodnout, nehledám v Kodexu, co se tam píše. Ale zásadní věci určitě dodržuju“

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešila?**

„No upřímně jsou střediska, na kterých bych nemohla pracovat a není to otázka etiky, ale spíš neschopnosti se naučit práci s některými lidmi. Je to asi na dlouho, nebudu tím zabírat moc času, ale je pravda, že etiku v Charitě vnímám hodně. Bez ní bysme tu práci nemohli dělat tak kvalitně a s takovým přístupem k lidem. V přístupu ke klientům jsem se já osobně nesetkala s neetickým přístupem, možná jinak to vnímají někteří zaměstnanci mezi sebou. A nejvíc řeším problémy s bezdomovci, ti jen tak zazvoní u dveří a chtějí za každou cenu pomoci. A pak babičky, jsou přímo tady v domě v pečovatelské službě a občas někde spadnou, nebo zvoní, že něco potřebují a tak...ale nejsem v přímé péči, tak ty problémy vidím zprostředkovaně, ale vnímám je velmi...To mě právě naplňuje“

- **Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, které jsou nejpalcivější a co tě vždy překvapí?**

„S lidskou zlobou. Na tu narážím hodně a nechápu ji. Dělán sbírky a často mi dobrovolníci v terénu povídají, jak na ně byli lidi zlí, vulgární. I sama jsem v ulicích musela čelit agresivním pokřikům, typu: „Ať vám dá papež....Už nevíte, s čím byste otravovali a co byste chtěli“... no a tak...dost síla občas.“

Já: A to tě překvapuje?“

„A víš, že jo? Pořád to asi nečekám a asi proto, že sama vím, že to děláme fakt pro ty lidi, kteří nás potřebují a jdou jim všechny peníze, musíme to vyúčtovat, máme opravdu spoustu práce a dáváme do toho srdce a úsilí...to tě pak fakt naštvě. Ta zloba a nedůvěra lidí a často vulgárních s primitivními názory z 2.cenové. Proč se nepřijdou slušně zeptat a diskutovat o zdrojích, možnostech využití? Proč hned řvou a uráží? To nechápu. Promiň, nějak jsem se rozvášnila.....“

- **Čím tě práce v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

„Tak určitě mě uspokojuje ten pocit, že dělám něco pro druhé, že tu nejsem sama za sebe a nevydělávám pro šéfa, který si pak jede do Ria. I to jsem zažila. Hlavně ten pocit, že ...že jsem nikdy přesně nevěděla, jak mám druhým pomoci. A tohle mi přijde efektivní a smysluplné. Jo a hlavně kolektiv úžasných lidiček, kteří jsou mi blízcí.“

Já: A vadí ti něco? Mluvíš tak pozitivně.

„Vadí...Nevím, asi mi vadí, že tu pracují odborníci, lidi, kteří pracují přesčas a dávají práci hodně a nejsou dostatečně zaplacení. Finance prostě v Charitě nejsou, to je špatně. Je to náročná práce, určitě neseďme a nebimbáme nohama.“

- **Máš srovnání s minulým zaměstnáním a současným, zkus to možná trochu porovnat.**

„To určitě mám, z komerčního sektoru jsem utekla. Nemám ráda zdůrazňování ega některých ředitelů, neustálý tlak na lidi, nedůvěra, pokrytectví, kariérismu, donášení kolegů v domněnku, že se někam posunou. Asi nejsem typ na práci v komerční firmě, potřebuji smysluplnost. A taky mi vyhovuje typ lidí, kteří tu pracují. Nekonfliktní, nekariérističtí...asi to neumím přesně vysvětlit“

- **Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolila právě práci v Charitě?**

„No právě že jo, etika je pro mě moc důležitá a určitě proto jsem šla do nezisku. Dost neetické chování jsem v minulých zaměstnáních viděla a nebylo mi z toho úplně dobře. Jsem asi divná, ale chci si lidi idealizovat a tady se mi to daří nějak líp.“

Ad VO 2

- **Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

„No tak to jsi mě zaskočila...Spíš se změnil můj přístup k lidem osobním vývojem, tím, že se měním a ne úplně Charitou. Určitě jsem se aspoň snažila vždycky jednat eticky.“

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní kodex a jinak v běžném životě?**

„Ne“.

- **Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Já mám s kolegy vztah dobrý a doufám, že oni se mnou taky. Mám na tyto věci dost senzory, které mě varují, když se něco děje. A zatím jsem tu dost v klidu. Jsou tu fakt fajn lidi, nemám vůbec s nikým problém.“

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

„Mluvím o práci hodně a snažím se ovlivňovat i děti, aby měli prosociální citění. Ale nenarizuju jim to, snažím se o příklad. Jenže nikdy nevíš, jak budou tvoje děti reagovat. Mně spíš dávají najevo, že beru málo peněz a moc pracuju. Ale i doma i mezi přáteli mluvím o práci a i o problémech. Ale Charity se před okolím vždy zastávám, jsem na negativní připomínky dost citlivá.“

Ad VO 3

- **Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?**

„Nejsem praktikující, ale jsem věřící. Já to mám s náboženstvím takové...takové zvláštní. Moc všechno zkoumám a nemám čas všechno prostudovat. Jsem pokřtěná, ale nebyla jsem u přijímání. Na to se chystám. Občas zajdu do kostela a cítím se tam moc dobře, liturgii poznávám a mezi lidmi si to užívám. Stačí ti to takhle? Mám obrovskou úctu a respekt, ale nejsem úplně kompetentní o víře mluvit.“

Já: Určitě, rozvedla jsi to dostatečně.

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci?**

„Důležité až tak úplně to pro mě není, většinou ji nestíhám, ale je to prima pocit, že na mši můžu jít. Když mám čas a chuť, tak jdu a cítím se dobře. I když si myslím, že se to od Charity asi očekává..jako že bude mít nějaké mše či duchovno. A ještě máme každý den modlitbu, té se účastním a moc ráda. Nabíjí mě to“

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**

„Jasně, to jsem říkala. Je pro mě důležité, že etika panuje právě v Charitě a proto jsem tu i chtěla pracovat. Cítím to tak nějak prosycené dobrem. Ale neber mě asi úplně vážně, jsem taková asi moc pozitivní. Ale i proto asi pracuju tady a ne v té komerci.“

- **Proč jsi chtěla pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

„Tak určitě to, že jsem už nechtěla vnímat špínu komerčních firem, chtěla jsem prima lidi kolem sebe a prostředí důvěry. Chtěla jsem určitě hlavně pomáhat a sám člověk hůř hledá cestu, než když mu někdo ukáže nějaký cíl. Tady jsem vedená, ale mám prostor i pro svoje nápady a to se mi líbí. Nikdo se nesnaží mě porazit, přeskočit, soupeřit a to mi vyhovuje.“

- **Je důležité pro tebe pracovat v Charitě pro její zásady a hodnoty vycházející z církevní nauky?**

„Asi jo, ale pokud bych pracovala v jakékoli jiné neziskovce, která je etická, dodržuje Desatero a věřím jí, tak bych mohla pracovat i jinde. Ale tady jsem asi i vírou víc ovlivněna.“

- **„Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?**

„Velikostí, druhem pomoci, tím, že je křesťanská a přitom v ní nemusí pracovat jen křesťané. Není tolik v televizi, ale náš ředitel říká, že v Charitě pracujeme a nemáme tolik času pózovat fotografům..... smích“

Ad VO 4

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

„Jasně, tohle mě učili už v dětství a učím to i svoje děti. Doufám, že úspěšně.“

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

„Jako chodec ano, protože vím, že ne vždy mě ten řidič vidí a stihne reagovat. Tak se bojím. A jako řidič...jak kdy. Jezdím bezpečně, dávám přednost chodům, ale když můžu, jedu rychle, ale neriskuju a jsem ohleduplná k ostatním řidičům. Je to etické, nebo není? Bojím se restrikce, ale přitom vím, že by se to dělat nemělo a stejně pojedou rychle.“

- **Chodíš na mši? A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?**

„Určitě bych nebyla ráda, kdyby se to muselo. Takže na mši občas zajdu, podle potřeby a času. A navíc nemám ráda, když jsou takové věci, jako náboženství, vnucené a někdo by mi to nutil. To bych se asi stavěla na zadní.“

- **Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

„Tak to nevím, nemám tyhle situace ráda, vyhýbám se jim. Poslala bych ho určitě do našich zařízení. A tvrdím, že když má na cigarety, proč si nekoupí jídlo? Jo, já vím, že tito lidi se potřebují nějak odreagovat, ale asi to úplně nepochopím, i když pracuju v Charitě. Je potřeba se začít snažit a pak ráda pomůžu. I když Ježíš říkal, že máme pomáhat i těm nejubožejším, kdo teda jiný, než Charita?“

- **Představ si, že jsi na parkovišti nabourala auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš?**

„Tak přesně tohle se mi stalo...smích...Nechala jsem tenkrát vizitku za stěračem a za chvíli mi volal chlap, že je strašně rád, protože mu auto odře každou chvíli někdo, ale nikdo se k tomu nepřizná. A vyřešili jsme to přes pojišťovnu úplně v pohodě. Všechno se dá vyřešit, neutíkám před problémem.“

- **Před kostelem žebrá žebrák o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžovaná? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

„Obtěžovaná se cítím, nemám to ráda. Nedávám peníze, ale je pravda, že můj mladší syn často těmto lidem dává drobné. Tak ho asi vedu dobrým příkladem, já nevím....Ale já už neobdarovávám, protože pracuju v Charitě a tak už pomáhám.“

- **Podobný žebrák stojí před supermarketem, tedy ne před kostelem. Zachováš se stejně, nebo jinak?**

„Je mi jedno, kde ten žebrák stojí. Naopak před tím kostelem mi to přijde víc vydírající, víc hraje na city věřících. A to nemám moc ráda.“

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?**

„Ano, spíš jsem tu vždy dýl a mám pak spoustu přesčasů.“

Děkuji za čas a za rozhovor.

PŘÍLOHA P VIII: ROZHOVOR S RESPONDENTEM R9

Ad VO 1

- **Znáš kodex Charity a řídíš se jím? Ovlivňuje tvoji práci?**

„Ano, znám ho a řídím se ním. Je součástí mé práce.“

- **Jak vnímáš etiku pomoci ve své práci? Jak závažný problém jsi řešila a jak jsi ho vyřešila?**

„Tak co se týká etiky, tak vnímám to velmi pozitivně. Nesetkala jsem se s negativním vnímáním. A jak závažný problém jsem řešila? Tak na této pracovní pozici jsem nenarazila na etický problém, ale spíš, jak jsem pracovala v občanské poradně v Opavě, tak tam jsem narážela na potraty, rozvody, vím, že se řešili a tak dále... Ale já tím, že mám stále jasná kritéria etiky, tak jsem se stále radila i s kněžími, kteří jsou specialisti na morální teologii, jsou jakoby odborníci. Když jsem si nebyla jistá, jak by církev reagovala, nebo jak se mám postavit. Je jasné, že kdyby přišla nějaká klientka, že ji mám doprovodit na potrat, tak bych jí řekla, že ne, že moje svědomí a moje etika mi to nedovoluje. Nebo např. že bysem nikdy neradila jako rozvod, ale spíš jsem radila manželskou rozluku, která je v součinnosti s církví. Odkázala bych na další odborníky, dá se např. i zneplatnit manželství. Takže ne razantně, ale i církev je naše matka a pomáhá těm lidem ve vnímání a v názorech.“

- **Je něco, s čím se potýkáš v práci častěji, které jsou nejpalcivější a co tě vždy překvapí?**

„To souvisí s minulou otázkou. Zatím ne, ale kdyby něco bylo, tak určitě se obrátím na odborníky právě v té morální teologii.“

- **Čím tě práce v Charitě uspokojuje a co ti naopak vadí?**

„Co mě vlastně uspokojuje, vidím, že ta práce má smysl. Co mi vadí? To slovo vadí... jasně, jsou určité věci, které se mi nelíbí, ale stále se dívám na sebe, čím já to můžu jakoby zlepšit, nebo jak přispět, jak bysem já mohla přispět. Nemám nic, co bych mohla říct, že mi vysloveně vadí, ale jsou věci, které se mi nelíbí. Ale snažím se hledat v sobě nějaké řešení, co vlastně já můžu udělat, aby se ten záměr změnil, aby mi to nevadilo.“

Já: Zkus příklad.

„Vedení něco rozhodně, potom nemám problém jít za ředitelem a říct mu, že se mi to nelíbí, že mám na to jiný názor. Z etiky, nebo tak, jasné. Nemám problém o tom otevřeně mluvit, mám důvěru i k vedení. Když potom tohle řeknu, ředitel mi naslouchá, kdyžtak se potom poradíme s naším prezidentem. Nemám problém toto řešit.“

- **Máš srovnání s minulým zaměstnáním a současným, zkus to možná trošku porovnat.**

„Tak srovnání moc nemám, byla jsem vždy v církevní organizaci, jsem v řádu a tak se stýkám pořád s věřícími, lidmi, kteří jsou mi blízcí. Ale vždycky jsem měla dobré vztahy s lidmi, myslím, že my se vždycky domluvíme a tak nějak si rozumíme, máme stejné zásady a vždycky mám někoho, koho se můžu třeba zeptat, poradit. Víš co, jsme taková rodina.“

- **Je pro tebe v práci etika důležitá? Je to jeden z důvodů, proč jsi zvolila právě práci v Charitě?**

„Ano je důležitá a právě proto jsem si ji zvolila.“

Ad VO 2

- **Změnil se nějak tvůj přístup k lidem v osobním životě po začátku profesní práce v Charitě?**

„Ano a důvodem je, že v Charitě pracuju už 15 let na různých pracovních pozicích a s různou cílovou skupinou a díky tomu jsem absolvovala hodně kurzů a školení, supervizí zaměřených na sebe sama, které mi také pomohli si hodně věci uvědomit. A také i zpětné vazby od klientů.“

- **Jednáš jinak v práci s ohledem na Charitní kodex a jinak v běžném životě?**

„Stále stejně se snažím.“

- **Máš dobrý vztah s kolegy? A můžeš srovnat kolektiv a vztah s kolegy v Charitě a ve svém bývalém zaměstnání?**

„Mám, velmi dobré vztahy s kolegy. A nikdy jsem neměla s nikým nějaký problém. Nejsem konfliktní typ. Navíc bydlím s hodně sestrama, tak jsem zvyklá být pořád s lidma a v práci je to stejné.“

- **Jak mluvíš o své práci doma a mezi svými přáteli?**

„Víš co, pořád pozitivně. Ale já asi mluvím pořád pozitivně...smích...“

Ad VO 3

- **Jaký je tvůj vztah k víře? Jsi praktikující?**

„Můj vztah k víře je velice pozitivní. Jsem praktikující křesťan katolík. Jsem k víře vedená od dětství, jako moji sourozenci.“

- **Je pro tebe důležité, že se můžeš zúčastnit v rámci pracovní doby charitních mší každý 1. pátek v měsíci?**

„Ano, je to dobré, беру to za své a jdu na mši, pokud mi to okolnosti dovolí. Jinak chodím každý den před nebo po práci na mši a modlíme se i se sestrama doma.“

Já: Myslíš doma jako tady v Brně v řádu?

„Ano, v našem řádu. Čekáme společně na společnou modlitbu.“

- **Jak vnímáš aplikaci náboženské etiky do své profese? Je pro tebe důležitá právě proto, že pracuješ v Charitě?**

„Vnímám aplikaci náboženské etiky velice pozitivně a je to pro mě důležité. A to, že pracuju v Charitě je jen k tomu dodatek. Náboženskou etiku bych dodržovala i jinde, kdekoli, vlastně ji dodržuju.“

- **Proč jsi chtěla pracovat v Charitě a jaké motivy tě k tomu vedly?**

„Chtěla jsem pracovat v křesťanské organizaci, abych mohla právě aplikovat náboženskou etiku.“

- **Je důležité pro tebe pracovat v Charitě pro její zásady a hodnoty vycházející z církevní nauky?**

„Jo, určitě je.“

- **„Čím se podle tebe liší Charita od jiných poskytovatelů služeb?**

„Stojí na křesťanských hodnotách a její činnost je také začleňovaná do místního společenství církve – farnosti, i do praktického života každého křesťana. Aspoň tak to já vnímám“

Ad VO 4

- **Když jedeš v MHD, pustíš sednout starší a těhotné ženy?**

„Ano, jinak bych se cítila blbě. Tak jsem od malička vedená.“

- **Dodržuješ dopravní předpisy jako chodec i jako řidič?**

„No, snažím se... Ale také se mi občas stane, že při řízení, když jsem unavená tak jsem málo pozorná a udělám sek. Např. jednou jsem přejela na červenou, ale nebylo to při plném vědomí... smích... nebo jsem spěchala na šalinu a tak jsem šla na červenou, ať to stihnu. Ale jinak to nemám moc ráda. Opravdu výjimečně.“

- **Chodíš na mši? A chodíš proto, že jsi věřící, nebo jen proto, že se to musí?**

„Ano na mši, chodím každý den, protože chci, naplňuje mě to a pomáhá mi to duchovně. Je to mé svobodné rozhodnutí a nikdo mě nenutí.“

- **Kdyby za Tebou přišel uživatel služby, který má dluhy, ale např. kouří, nemá velký zájem o řešení situace, ale chce pomoci jen proto, že my, jako Charita máme pomáhat těm nejpotřebnějším, jak se zachováš?**

„Vyslechnu ho a pak mu sdělím, že ano má pravdu, Charita pomáhá všem potřebným, ale také má jistá pravidla, které musí dodržovat. Např. respektovat účelovost prostředků získaných na realizaci jednotlivých činností, odvolala by sem se také na standardy kvality, které každá registrovaná služba musí splňovat.“

Já: A pomohla bys mu alespoň nějak?

„Jo, ale určitě bych ho poslala na konkrétní zařízení, mají víc informací a možností. Tady z ředitelství mu moc pomoci nemůžu.“

- **Představ si, že jsi na parkovišti nabourala auto, škoda je malá a jen na cizím autě. Nikdo tě neviděl. Jak se zachováš?**

„Nechala bych za sklem své tel. číslo. I když by mě lákalo to neřešit a odejít z místa činu, ale mé svědomí by mi to nedalo. A nestojí mi to za to. Měla bych z toho hodně výčitky svědomí. Od malička jsem byla vychovávána k tomu, že když něco udělám raději se mám přiznat a nelhat, ale říkat pravdu.“

- **Před kostelem žebřák žebřák o almužnu. Je špinavý a páchne, navíc je neodbytný a chodí za Tebou. Cítíš se obtěžovaná? Jak se zachováš? Obdaruješ?**

„Ne, zásadně nedávám peníze, nemám jistotu, zda je dobře upotřebují. Když mám v kabelce nějaké jídlo tak jim dám. Jinak ne. Také jsem jim řekla, že pracuju v DCHB a že jim doporučuju naše nízkoprahové denní centrum, které poskytuje podporu při zajištění denních potřeb člověka. Jinak mám zkušenost, že když tito lidé vidí, že se orientuji v soc. oblasti, tak na příště mi dají pokoj a nic po mě nechtějí.“

- **Podobný žebřák stojí před supermarketem, tedy ne před kostelem. Zachováš se stejně, nebo jinak?**

„Ne, zachovám se stejně jak před kostelem.“

- **Dodržuješ přesně pracovní dobu, efektivně a dodržíš 30 min. přestávku na oběd?**

„Mám pružnou pracovní dobu, snažím se pracovat efektivně, a svou práci udělám tak či tak. Když se někdy stane, že protáhnu 30 min. přestávku na oběd, nebo přijdu do práce později, tak svoji práci dokončím doma nebo zůstanu dýl a nezapočítávám si to do pracovní doby. Přijde mi to férové vůči mému zaměstnavateli a je to můj problém, že jsem se zakecala.“

Děkuji za čas a za rozhovor.