

	Co splněno (PLUSY)	Co nesplněno (MINUSY)
Formální náležitosti k celému textu		
Název práce (typ dilemat a místo zjišťování)	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Plynulost vět	dostačující 1 2	nedostačující 3 4 5
Část „Úvod“		
Název podkapitoly	správný <input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Cíl práce	konkretizovaný 1 2	nedostatečně specifikovaný 3 4 5
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden <input checked="" type="checkbox"/>	neuveden <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/jakého a kde? <input checked="" type="checkbox"/>
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni <input checked="" type="checkbox"/>	nespecifikováni <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky klientů	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky pracovníků	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/konkrétně jakého? <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1 2	nedostatečné 3 4 5
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomna <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomny <input checked="" type="checkbox"/>
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 2	nedostatečná 3 4 5
	dvouhlavňové ot. <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	nezacílené/obecné ot. <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	neprovázané s konceptem dilematu <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“		

Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné					nedostatečné
	1	2	3	4	5	

Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE zatím D

MASARYKOVA UNIVERZITA V BRNĚ
Fakulta sociálních studií

**Dilema „neutrality a favoritismu“ v Asociaci
pomáhající lidem s autismem Jihlava**

Vypracovala: Kateřina Večeřová

Předmět: Organizace a kultura sociálních služeb

Datum: 30. 4. 2009

V úvodu práce objasním činnost neziskové organizace APLA Vysočina a náplň sociálních pracovníků, následně se pokusím přesně popsat a identifikovat dilema, se kterým se pracovníci potýkají. V druhé polovině práci určím otázky, které mohou vést k potvrzení nebo vyvrácení stanoveného dilematu. V závěru uvádím reálné způsoby řešení dilematu sociálních pracovníků.

1. Cíl práce

Předmětem této práce je **identifikace dilematu neutrality či favoritismu** **toto je skutečné téma, nikoli cíl práce!!!** v Asociaci pomáhající lidem s autismem. Tuto neziskovou organizaci jsem si vybrala z důvodu, že její chod velmi dobře znám. Byla jsem v APLA Vysočina dva roky zaměstnaná a po zřízení Integračního centra pro osoby s omezením pohybu a orientace jsem byla převedena na pozici sociálního pracovníka do tohoto centra. V současné době jsem se stala nezávislým pozorovatelem a zaměřila jsem se na přístup sociálních pracovníků ke klientům z hlediska dilemat.

Domnívám se, že na daném pracovišti se nejčastěji řeší dilema neutrality versus favoritismu. Důvod je celkem jasný. Integrační centrum si klade za cíl úspěšný návrat klientů s autismem nebo jinou poruchou do běžné společnosti. Bohužel ale intelekt a stupeň postižení rozděluje 20ti členou skupinu klientů na osoby, které jsou v centru především proto, aby nedocházelo ke zhoršování jejich současného stavu a proto jsou služby zacíleny spíše na zlepšení kvality života. Na druhé straně jsou zde přítomni klienti, kteří mají určitý handicap, ale za určitých okolností by byli v budoucnu schopni určitého osamostatnění se. Tato situace samozřejmě svádí sociální pracovníky k odlišnému přístupu. Není proto výjimkou, že pracovníci volí odlišný postup u klienta, který má určitý potenciál a u klienta, který při sebevětší vůli nedosáhne ani toho, aby si došel například sám nakoupit. Takový je ale pohled pracovníků, realita může být zcela odlišná.

Pracovník se jednoduše soustředí na práci, která ho více uspokojuje. Veliký faktor zde hraje i úspěch pracovníka. Tím, že vylučuje „méně úspěšné“ klienty nebo jim neposkytuje v plné míře všechny služby a zaměřuje svou pozornost na klienty, u nichž je

pravděpodobnější úspěch, předpokládá, že bude v konečném důsledku lépe hodnocen za úspěchy, které se svými klienty sklízí.

Otázkou ale zůstává, zda jsou si všichni sociální pracovníci tohoto přístupu vědomi nebo k tomu u některých z nich dochází samovolně a automaticky.

Chybí cíl práce

2. Charakteristika zvoleného pracoviště a popis náplně práce sociálních pracovníků

Pro tuto práci jsem zvolila pracoviště, kde jsem byla rok zaměstnaná jako sociální pracovnice. Jedná se o Asociaci pomáhající lidem s autismem, což je nezisková organizace, která vznikla v roce 2004, a jejímž hlavním cílem je koncepční řešení problematiky autismu v kraji Vysočina. Svou činnost APLA vykonává v krajském městě Jihlava. Hlavní prioritou neziskové organizace APLA Vysočina bylo vybudování Integrovaného centra, což se s pomocí fondů EU, Evropského sociálního fondu a kraje Vysočina v roce 2007 uskutečnilo. Integrované centrum SASOV, které je dle zákona o sociálních službách vedeno jako centrum denních služeb, poskytuje komplexní sociální služby pro 20 uživatelů. Cílovou skupinou jsou tedy osoby s poruchou autistického spektra nebo s jiným postižením ve věku od 15 do 35 let. Všichni klienti v centru musí mít absolvovanou základní školní docházku a integrované centrum by je mělo dále připravit na samostatný život. U těchto osob se při naplnění cíle organizace, tedy úspěšné integrace, předpokládá do budoucna i zařazení do zaměstnání, které by nejprve probíhalo s dohledem jiné osoby, po zacvičení samostatně. Cílem IC je poskytnout komplexní služby uživatelům tak adekvátně, aby byli schopni po určité době opustit centrum a schopni samostatně žít.

Integrované centrum má 5 zaměstnanců. Jedná se o metodika a čtyři sociální pracovníky. Ti poskytují klientům, ale i jejich rodinám poradenství, několik druhů terapií a dalších služeb a sociální rehabilitaci, která se opírá například o nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování.

Přímý kontakt práce s klienty tvoří 35 hodin týdně, zbylých 5 hodin slouží pro administrativní úkony.

3. Teoretické vymezení dilematu neutrality a favoritismu

Podle Musila se od pracovníků očekává morální neutralita, tedy to, že za stejných podmínek budou ke všem klientům přistupovat stejně. Toto očekávání je zakořeněno v „byrokratické“, „profesionální“ i „občanské“ kultuře. Ty jsou z řady hledisek odlišné. Byrokracie klade důraz na rozhodování úředníků podle neosobních, jednoznačných a předem jasně daných pravidel. V jednom se ale shodnou. A to, že všem je třeba měřit stejně. Pracovník má ve všech případech rozhodovat stejným způsobem a podle stejných předem daných kritérií. Profesionál je povinen řídit se etickým kodexem své profese k zodpovědnosti za to, že všem klientům bez ohledu na jejich rozdíly poskytne služby odpovídající jejich situaci. Občané jsou obdařeni pro všechny stejnými právy a společnost má být povinna jim rovná práva zajišťovat.¹

Oproti tomu favoritismus je nerovný přístup, ke kterému vede předsudečné rozlišování mezi klienty, tedy pokud pracovník neměří všem stejným metrem. Často ale pracovníci zdůvodňují favoritismus tak, že stejně by všem nebylo pomoci, takže šetří čas a energii. Odmítnutí předsudečného přístupu je obtížné. Snahy upustit od předsudečného rozlišování mezi klienty narážejí na skutečnost, že případné změny by ohrozily existenci rutiny a pojetí cílů, které umožňují práci zvládat.

Znaky dilematu	Neutralita	Favoritismus
Přístup ke klientovi	Pracovník přistupuje ke všem svým klientům stejně, za předem stanovených podmínek.	Pracovník uplatňuje vlastní pojetí klientů, které je ovlivněno sympatiemi nebo antipatiemi pracovníků. Dále může pracovník vycházet z představ, že někteří klienti budou na poskytovanou intervenci reagovat lépe než jiní.

¹ MUSIL, L.: „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004, str. 81

Rozvržení času v interakci s klientem	Pracovník věnuje všem svým klientům stejný čas a vydává stejnou energii pro všechny své klienty.	Pracovník rozděluje klienty do jednotlivých kategorií (v našem případě na ty, u kterých se očekává úspěšná integrace a na ty ostatní), a podle těchto kategorií jim potom věnuje rozdílnou pozornost.
Způsob komunikace s klientem	Pracovník pružně reaguje na nastalé situace a přistupuje k lidem vždy individuálně.	Pracovníci si vytvářejí „pravidla normality“, jimiž vymezují očekávané chování klienta, které má dvě hlediska: - definice, jak má vypadat „normální“ vztah klienta k řádu společnosti - ustálená představa o „normálním“ chování při interakci s pracovníkem.
Pracovní zátěž pracovníka	Pracovník disponuje adekvátním časem pro každého ze svých klientů.	Pracovník se často ocitá v extrémní pracovní zátěži a organizace na něho klade nesplnitelné nebo těžce splnitelné požadavky.
Zjednodušování cílů	Pracovník se snaží poskytovat adekvátní služby všem klientům a to v požadované kvalitě a rozsahu.	Pracovník je nucen zjednodušovat své cíle a výsledkem je, že využívá předsudků o klientech.

4. Otázky směřované na pracovníky APLA Vysočina

- Přistupujete ke všem klientům stejným přístupem?
- Nabízíte všem klientům stejné způsoby trávení volného času a možnosti využití nabízených služeb?

- Přistupujete ke každému klientovi individuálně **nebo** se držíte zavedených a ověřených postupů? **Dvuhlavňová otázka! Rozdělte, resp. položte jen jednu polaritu dilematu!**
- Věnujete všem svým klientům stejný čas a vydáváte stejnou energii pro všechny vaše klienty?
- Reagujete pružně na nastalé situace ve vašem zaměstnání? **Otevřená/nezacilená otázka**
- Myslíte si, že poskytujete adekvátní služby všem klientům a to v požadované kvalitě a rozsahu?
- Domníváte se, že všichni vaši klienti bez rozdílu jsou schopni integrace do společnosti?
- Věříte, že je možné na základě pobytu v Integračním centru dosáhnout cíle, tj. úspěšné integrace do běžné společnosti?
- Máte pocit, že máte stihnout příliš práce v neadekvátním čase?
- Pracuje se vám se všemi klienty stejně dobře nebo preferujete nějakou skupinu v rámci této komunity?

5. Závěr - řešení dilematu mezi neutralitou a favoritismem

Podle Lipskyho (1980) se mohou pracovníci vyrovnávat se svými pracovními podmínkami třemi způsoby, a to: **do plynulé věty!**

-zjednodušováním složitých cílů

-omezování poptávky

-nerovným zacházením s klienty na základě předsudků

V případě pracovníků APLA Vysočina se dilema neřeší omezením poptávky, ani zjednodušením složitých cílů.

Pracovníci APLA Vysočina řeší toto dilema především proto, že jejich cílovou skupinou jsou právě osoby s poruchou autistického spektra. Jedná se totiž o velmi specifickou skupinu osob, která vyžaduje velmi zdlouhavé pracovní postupy, které i po náročné práci mohou končit neúspěchem. Práce s osobami s PAS je velmi časově a psychicky náročná a pracovníci tvrdí, že natolik, aby museli šetřit energii na ty klienty, kteří jsou „předurčení“ na základě subjektivního pohledu pracovníka k lepším výsledkům. Často bohužel dochází k odsouzení k neúspěchu ještě dříve, než dáme vůbec klientovi jakoukoliv šanci. Díky našim předsudkům tak samotný klient ztrácí možnost na začlenění do společnosti, i přesto, že by tomu mohlo za určitých okolností dojít.

Co se týče jednotlivých pracovníků, tak favoritismus jako fenomén v jejich organizaci, odmítají. Chápu, že je těžké si tyto předsudky připustit. Nicméně až ve chvíli, kdy k uvědomění dojde, je možno s tímto jevem začít pracovat a postupně se ho zbavit úplně. Dále bych chtěla upozornit na fakt, že v organizaci naprosto chybí možnost využití supervize, takže pracovníci podle mého názoru, nemají žádnou zpětnou vazbu. Jinými slovy jedou v „zajetých kolejích“, které jim vyhovují a chybí jim objektivní pohled na věc třetí osoby.

Domnívám se, že pouhé uvědomění si favoritismu při své práci je počátek úspěchu. Také supervizi nebo pouhému vzájemnému ohodnocení práce mezi pracovníky příkládám velký význam. **Chybí druhá část neuvedeného cíle práce, tj. důvod, proč pracovníci řeší dané dilema právě daným způsobem!!!!**

Použité zdroje:

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

LIPSKY, M. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individua in Public Services*.
New York: Russel Sage foundation. 1980

<http://www.apla.cz/>