

Autor za K. Broučkovou

E

Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

	Co splněno (+)	Co nesplněno (-)
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 <input checked="" type="checkbox"/>	nedostačující <input checked="" type="checkbox"/> <i>text.</i>
Část „Úvod“		
Název podkapitoly	správný <input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Cíl práce	konkretizovaný 1 <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečně specifikovaný 3 <input checked="" type="checkbox"/> 5
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden <input checked="" type="checkbox"/>	neúveden <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 <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečná 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 dvouhlavňové ot. <input checked="" type="checkbox"/> nezacílené/obecné ot. <input checked="" type="checkbox"/> neprovázané s konceptem dilematu <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5

Úvod

Tematem tohoto textu je zabývat se problematikou dilematu mezi neutrálním přístupem ke klientům bez předsudků a rozlišováním klientů podle vlastností, které jsou jim předsudčně přisuzovány v Oblastní charitě Znojmo. Konkrétním cílem je zjistit, zda pracovníci Oblastní charity Znojmo rozlišují mezi klienty na základě předsudků nebo naopak zda měří všem stejným mětrem. Abych naplnila cíl této práce položila jsem si tuto otázku: *Řeší pracovníci Oblastní charity Znojmo dilema mezi neutralitou a favoritismem?* Zajímá mě také, jak jsou pracovníci v rámci tohoto dilematu zvyklí jednat s klienty a jaký to má pro ně význam, proč tak jednájí. V první kapitole charakterizuji zvolenou organizaci, kde budu provádět svá zjištění, ve druhé kapitole se pak budu věnovat zmínovanému dilematu neutralita nebo favoritismus. V kapitole třetí rozpracuji indikátory, na základě kterých lze rozpoznat přítomnost dilematu v organizaci. Na závěr této práce se pokusím odpovědět na položenou otázku a budu se zabývat způsobem řešení dilematu pracovníky a jeho významem.

1. Popis organizace

Problematickou dilematu mezi neutralitou a favoritismem se budu zabývat v Oblastní charitě Znojmo. Konkrétně mě bude zajímat, jak toto dilema vnímají pracovníci projektu Rodinný sociální asistent, kteří poskytují sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Tato služba je poskytována rodinám s dětmi, které se ocitly v dlouhodobě krizové životní situaci, kterou samy bez pomoci nedokážou zvládnout a která by mohla ohrozit zdravý vývoj dětí. Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi můžeme považovat za specifickou formu sociální práce s rodinou, která se vyznačuje terénní formou. Terénní sociální práce je typická svou přizpůsobivostí potřebám a zájmům cílové skupiny, tzn. není vázána na jednu lokalitu, ale provází uživatele při dočasné a trvalé změně sociálního prostředí. Mobilita terénní sociální práce spočívá v možnosti a schopnosti terénního pracovníka pružně reagovat na okamžité situace. Cílem terénní sociální práce je kontaktovat ty skupiny, které potřebují pomoc zvnějšku, ale samy ji nevyhledávají, popř. ji zpočátku i odmítají, a nabídnout jim podporu při zvládnutí jejich těžkých životních situací. (Jabůrková, 2008).

1.1 Základní činnosti projektu

Činnosti projektu jsou zaměřeny na komplexní řešení problémů spojených se sociálním vyloučením rodin s dětmi. Uživatelní služby poskytují pracovníci jak materiální pomocí (sociální poradenství, poskytování informací, doprovod na úřady apod.) tak i nemateriální pomocí (emocionální podpora, posilování schopnosti zvládat úkoly apod.). Vlastní činnost s rodinami má následující náhřt:

Poskytování poradenství - poskytování informací o skutečnostech, které jsou při rozhodování o řešení situace potřeba znát a vycházet z nich. Jedná se např. o informace o legislativních podmínkách, existujících školských zařízeních, o praxích a cílech orgánů sociálně právní ochrany dětí, podmínky dávek státní sociální podpory, procedurální postupy a náležitosti různých podání, informace o právech uživatelů, např. nahlížení do spisů, práva na informace, na ochranu osobních údajů apod.

Sociálně terapeutické činnosti - rodinné asistentky poskytují pomoc při obnově nebo upravení kontaktu s rodinou a pomocí a podporu při dalších aktivitách podpořujících sociální začleňování osob. Zabezpečují kontakt se společenských prostředím doprovodem rodičů do školy, je-li to odůvodněné, k lékaři, na zájmové aktivity, zprostředkovávají komunikaci členů rodiny např. s pracovníky oddělení sociálně právní ochrany dětí či kurátory, včetně spolupůčasti na těchto jednáních v závislosti na účelnosti a přání rodiny.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti – rodinné asistentky poskytují informace týkající se výchovy, výchovná práce se týká jak rodičů, tak dětí. To znamená, že změny je často potřeba dosáhnout na obou stranách. Cílem je obnovit či posílení konstruktivního výchovného působení a získání zkušeností výchovně kompetence. Také se zaměřují na pracovní výchovné činnosti s dětmi - např. pomoc při školní přípravě, zapojení dětí do činnosti souvisejících s chodem domácnosti, zapojení do pracovních výchovných programů pro děti, např. v ekologické výchově, dopravní výchově a jiné volnočasové aktivity.

1.2 Personální zajištění služby

Službu zajišťují vedoucí projektu a dvě rodinné asistentky. Náplň činnosti je následující:

Vedoucí projektu

2-202-2

- vykonává samostatnou práci v rodině, metodicky má na starosti všechny rodiny, které jsou do projektu zařazeny,
- společně s klientem se podílí na tvorbě soc. aktivizačního plánu pro rodinu,
- spolupracuje s oddělením sociálně právní ochrany dětí,
- je hlavní osobou projektu, konzultuje s OSPOD v rámci v rodině,
- působí v roli poradce pro rodinného sociálního asistenta,
- spolupracuje s ostatními institucemi a úřady působícími v dané oblasti (obecní úřady, úřad práce atd.)
- monitoruje práci rodinného asistenta,
- má na starosti organizaci času a místa výkonu práce rodinného asistenta, kdo a kde právě pracuje,
- vede záznam o všech osobách, které žádají pomoc při řešení svých problémů a způsob vyřízení.

Rodinná asistentka

- podléhá ve výkonu své funkce vedoucí projektu
- vykonává samostatnou práci v rodině
- podílí na tvorbě soc. aktivizačního plánu pro rodinu,
- vede záznam o všech osobách, které žádají pomoc při řešení svých problémů a způsob vyřízení

2. Neutralita nebo favoritismus

Rozlišování mezi klienty a poskytování služeb odlišné kvality jejich dílčím kategoriím je běžným rysem činnosti veřejných byrokracií, tedy i organizací služeb sociální práce (Lipsky in Musil, 2004). K rozlišování mezi klienty dochází ze čtyř základních důvodů:

- a) společenosti od služeb sociální práce očekává, že budou pružně reagovat na neopakovatelné situace a přizpůsobovat k lidem s ohledem na individuální okolnosti jejich života
- b) pomáhající pracovníci mohou neobvyklou pozornost věnovat určité části klientů proto, že chtějí napomáhat zlepšování života lidí
- c) rozlišování mezi klienty umožňuje hospodařit se zdroji

d) poskytování služeb odlišné kvality různým kategoriím klientů pomáhá pracovníkům služeb sociální práce zvládnout jejich pracovní zátěž, nejednoznačnosti a psychologické napětí jejich práce.
Způsob rozlišování mezi klienty, přístup ke klientům a způsob řešení problémů v rámci dilematu ukazují v následující tabulce:

Znaky dilematu	Neutralita	Dilema - přístup	Favoritismus
způsob přístupu ke klientům	Pracovník „mění všem jedním mětrem“ Ke všem klientům bez ohledu na jejich názorové, rasové a jiné rozdíly přistupuje stejně	Pracovník rozlišuje klienty do kategorií a jako příslušníkem těchto kategorií jim potom věnuje pozornost	Pracovník není nestranný, ke klientům přistupuje s předurčením
způsob řešení problémů	Pracovník se věnuje všem klientům stejně Pracovník rozlišování klientů podle předurčení odmítne a klienty rozlišuje výhradně na základě osobitosti jejich situace	Pracovník vyloučí některé klienty z kontaktu s organizací	Pracovník vyloučí „méně uctyhodné klienty“
způsob předvádění o rozlišování	Pracovník poskytuje stejně služby všem klientům Pracovník věnuje pozornost všem klientům stejně bez ohledu na to, zda změna klienta je v souladu s uznanými kritérii úspěchu organizace	Pracovník věnuje větší pozornost klientům, kteří by podle očekávání měli být „vnímavější na intervenci“	Pracovník věnuje větší pozornost klientům, jejichž změna přinese pracovníkům „lepší hodnocení“

Zdroj: Musil, 2004: 77-89, upraveno

3. Indikátory zvoleného dilematu

Abych mohla lépe rozpoznat přítomnost dilematu v organizaci, rozpracuji stanovené dimenze dilematu do podoby indikátorů. Indikátory mají podobu otázek, které budu klást na pracovišti, kde budu výskyt dilematu zjišťovat.

3.1 Způsob přístupu ke klientům

a) Jsou v organizaci stanovena pravidla, která určují, jakým způsobem mají pracovníci přistupovat ke klientům? Nebo toto rozhodnutí je na samotném pracovníkovi?

b) Podle jakých kritérií volíte způsob přístupu ke klientům?

c) Máte možnosť obrátit ohledy na klienta?

3.2 Způsob řešení problémů

d) Na základě jakých znalostí hodnotíte své klienty? (osobní zkušenost, zkušenosti kolegů, empirické poznatky, vědecké studie upod...?)

e) Snažíte se při jednání s klientem zjistit, jaká je jeho situace?

f) Podle jakých kritérií rozhodujete a posuzujete způsob řešení problému klienta?

3.3 Způsob předvádění rozlišování

g) Jsou v organizaci stanovena pravidla, které informace o službě a jakým způsobem mají pracovníci tyto informace předávat klientům?

h) Jsou u Vás na pracovišti pracovníci, kteří se věnují pouze specifickým problémům klientů?

i) Existují v organizaci ať už formální nebo neformální kritéria úspěchu práce s klienty?

j) Jakým způsobem zvládáte množství klientů?

4. Závěr

Cílem této práce bylo zjistit, zda pracovníci Obhlasní charity Znojmo konkrétně projektu Rodinný sociální asistent rozlišují mezi klienty na základě předurků nebo naopak zda měří všem stejným mětrem. Abych naplnila cíl této práce položila

jsem si tuto otázku: *Řeší pracovníci Oblastní charity Znojmo dilema mezi neutralitou a favoritismem?* Zajímalo mě také, jak jsou pracovníci v rámci tohoto dilematu zvyklí jednat s klienty a jaký to má pro ně význam, proč tak jednají. Na základě zjištěných skutečností mohu konstatovat, že pracovníci toto dilema řeší. Přestože pracovníci odmítají akceptovat institucionalizované předsudky, kterými je prostoupěna společnost, velká pracovní zátež podporuje předsudčtěně uvažování. Lépě se poskytuje pomoc klientům, kteří si obtížnou životní situaci, ve které se nacházejí, nezavinili sami. Také předpokládání reakce na intervenci je jedním z důvodů rozlišování klientů. Motivaci toho způsobu rozlišování je snaha dosáhnout uspokojení, které se pracovníkům dostane, pokud klienti dobře spolupracují nebo reagují na poskytovanou pomoc a kterým díky tomu bývá pomůženo. Zaznamenala jsem i to, že pracovníci věnují více pozornost klientům, kteří se zdají být potenciálně úspěšni z hlediska „společnosti uznávaných kritérií úspěchu.“ (např. zajištění prázdninového pobytu dětí u rodičů, kteří jinak jsou v péči dětského domova, je všeobecně oceňováno i mimo rámec organizace). Naopak jsem se nesešla s předsudčtěným rozlišováním na základě předstáv o tom, kdo je nebo není „účelný klient.“ Jednou z příčin může být i to, že kromě obecných hodnot a zásad sociální práce se pracovníci Charity řídí křesťanskými hodnotami, které jsou postaveny na lásce k bližnímu a k účtě k člověku jako lidské bytosti.

Předsudčtěně rozlišování klientů umožňuje pracovníkům Charity zvládat náročnost své práce. Často se setkávají s tím, že veřejnost od nich očekává, právě proto, že pracují v Charitě, že budou pomáhat všem, vždy a všude. Pracovníci musí efektivně pracovat se zdrojy, s časem a klienty. Navíc plní požadavky zákonů, vyhlášek a standardů kvality sociálních služeb.

Řešení dilematu nabízí Lipský in Musil (2004): za prvé pracovníci odmítnou akceptovat institucionalizované předsudky, kterými je prostoupěna společnost, a za druhé pracovníci se utvrzují v oprávněnosti předsudků a odvolávají se na ně. Uvědomění si existence dilematu pracovníky může mít pro ně velký význam, protože dokáží pak pracovat s předsudky ať už ve prospěch svůj nebo klientů.

