

Rozata Chmelová

D- 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"/>
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 podobě (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 2		nedostatečná 3 4 5	
	dvouhlavňové ot. nezacílené/obecné ot. neprovázané s konceptem dilematu			<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <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 2		nedostatečné 3 4 5	

CHYBÍ

ÚVOD
KVALITA
V PRAXI
(8888)

Úvod

Sociální práce se zabývá pomocí lidem ve složitých životních situacích, ve kterých se káňna života z různých důvodů ocitnou. Její význam v současné době narůstá.

Klientem sociálních pracovníků může být každý z nás. Mohou to být nejen bezdomovci, drogově závislí, duševně či mentálně postižené osoby, ale i úrané ženy či děti a nezaměstnaní.

Náročnost práce souvisí mimo jiné s tím, že ve snaze pomoci se sociální pracovníci zabývají celkovou situací člověka na rozdíl od pomáhajících profesí. Většina pomáhajících profesí se zabývá především jen řešením dílčích překážek zvládnutí životní situace člověkem.

Životní situace je u každého klienta jedinečná, neopakovatelná a vyžaduje individuální přístup k nalezení řešení. Složitě rozhodování a hledání optimálního řešení nutí sociální pracovníky rozhodovat se mnohdy mezi dvěma navzájem neslučitelnými možnostmi – dilematy. Klimes (1981) definoval dilema jako nutnou (mnohdy obtížnou) volbu mezi dvěma navzájem se vylučujícími možnostmi.

Všichni dilemata popisuje ve své knize Mustil (2004)

Jedná se o těchto sedm dilemat:

- komplexní a zjednodušené cíle
- množství klientů a kvalita služeb
- neutralita a favoritismus
- jednostrannost a symetrie ve vztahu s klienty
- procedurální nebo situační přístup
- materiální a nemateriální pomoc
- zasáhnout nebo nezasáhnout.

Sociální pracovníci se každý den při své práci setkávají se spoustou problémů, které musí vyřešit na základě svých zkušeností a znalostí.

Cílem této seminární práce je zjistit, jak pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí Magistrátu města Opavy řeší při své každodenní práci dilema mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb.

PROČ
PROČ PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ

Dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb na oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Seminární práce

Předmět: SPP 803 Organizace a kultura sociálních služeb
Období: jarní semestr 2009

Chmelová Renata, UČO 289627

Dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb

Přivodním jevem dilematu mezi kvalitou služeb a množstvím klientů je omezení poplatky (Lipsky in Musil, 2004).

Omezení poplatky pomáhá sociálním pracovníkům zvládat větší množství klientů v omezeném čase. Lipsky(in Musil, 2004) uvádí, že pokud by měla být věnována plná pozornost potřebám klientů, nezbyl by čas na další klienty.

I přes to si sociální pracovníci si nemohou dovoli dát klientům najevno, že neposkytují služby v odpovídající míře... *I když hlupí svou vsířcností, musí se tvářit, že omezení kvality nebo rozsahu veřejně kontrolovatelných služeb nepřipadá v úvahu.* (Musil, 2004)

Omezení poplatky uskutečňují pracovníci několika způsoby.

Mohou na klienta uvalit dodatečné náklady. Mezi tyto dodatečné náklady patří dodatečné finanční výdaje například požadováním předložení nošičsky ověřených dokladů, pracovníci mohou neposkytnutím dostatečných informací pro orientaci v systému klienty připravil o čas. Dalším způsobem omezení poplatky je vyvolání postu omezení osobní dostupnosti při jednáních a tím dochází k prohlubování psychologické záležitosti klientů.

..Některé způsoby omezení poplatky po veřejných službách, například vyhýbání front, jsou dobře rozpoznatelné, jiné jsou méně nápadné. Sem například patří i časové ípění na procedurách, jež jsou vymezeny zákony a předpisy a které dávají pracovníkům možnost poukázovat na omezení vlastní pravomoci a chránit se tak před požadavky klientů na vsířcnost. (Lipsky in Musil, 2004)

Poplatky lze také omezit tak, že pracovník rozhoduje o věci klienta bez jeho přítomnosti nebo dohledu, a tím může postup řešení upravit dle svých potřeb. Podobný efekt má i spojitání se na úsudek jiných. Rozhodnutí o řešení problematické životní situace tak může vycházet z posudku nekompetentní osoby.

Tyto způsoby omezení poplatky používají sociální pracovníci ze tří důvodů (Musil, 2004):

- objem a složitost práce skutečně hrozí přesahnou kapacitu pracovníků
- zatěžováním společny svých služeb si pracovníci usnadňují život
- pracovníci potřebují získat čas pro řešení záležitostí, které nesouvisejí s pracovním posláním

Charakteristika pracovníka oddělení SPOD

Na sociální pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí je možno pohlízet pohledem Lipskyho (1980) jako na úředníky první linie (street-level bureaucrats). Jedná se o pracovníky veřejných služeb, které jejich zaměstnání přivádí do praxi delšího a přímého kontaktu s klienty. Tito sociální pracovníci pracují ve specifických podmínkách. Mají poměrně vysokou míru nezávislosti v rozhodování. Zároveň jsou omezené a zpravidla nepřiměřeně úkolům. Poplávka po službách je velká a vysoce převyšuje nabídku. Jakmile však dojde ke zlepšení nabídky, poplatky opět rostou. Výkon sociálních pracovníků je obtížně měřitelný. Pracovní cíle jsou nejednoznačné a neurčité. Klienti jsou z velké části nedobrovolní a patří k sociálně slabým občanům. Práci úřednické první linie nelze kontrolovat a kvantitativně hodnotit. Mnohdy pracují ve velice složitých situacích, které vyžadují lidský přístup, vlastní zainteresovanost a citlivé posuzování. Zároveň jsou nuceni častou rozhodovat rychle a jednat při akutních problémech a jsou vystaveni reakcím svých klientů i okolí za svá rozhodnutí. Z výše vyjmenovaných pracovních podmínek přímo plynou některá dilemata sociálních pracovníků. Již samotná existence těchto pracovních podmínek potvrzuje výskyt některých dilemat ve zkoumané organizaci.

Charakteristika činnosti pracovníka oddělení SPOD

Sociálně-právní ochranou dětí se dle zákona 359/1999, Sb. rozumí:

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
 - b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
 - c) působení směřující k obnově narušených funkcí rodiny.
- Činnosti pracovníků SPOD, dle tohoto zákona jsou tyto:
- poradenská a preventivní činnost
 - opatření na ochranu dětí
 - činnosti při svěřování dětí do výchovy jiných fyzických osob mimo rodičů
 - zprostředkování osvojení
 - zprostředkování péčovské péče
 - sledování dětí v ústavu a ochranné výchově

W2-3
ALANUSK
JET

SPOD

Klienti oddělení SPOD jsou ze všech sociálních skupin blíže zákon 359/1999, Sb. Jedná se v převážné míře o děti, ale vzhledem k tomu, že složitou situaci dítěte je potřeba řešit komplexně, pracují sociální pracovníci s celými rodinami. Usilují o nastolení rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a schopností klientů toto očekávání zvládnout. Mnohdy se jedná o interakci mezi pracovníkem a klientem, která trvá léta a sociální pracovníci si nutně kladou otázku zda řešení problému, které klientovi poskytl bylo správné. Hledání nejvhodnějšího řešení, ale i obava z chyb, přivádí pracovníky OSPOD před dilemata, která musí každý den řešit.

Previs poplatky nad nabídkou ukazuje na výskyt dilemat mezi množstvím klientů a kvalitou služeb.

Všední dilema mezi zvládnutím velkého množství klientů a kvalitou poskytovaných služeb patří k nejčastější se vyskytujícími dilematům, které musí sociální pracovníci každý den řešit. Například práce sociálního pracovníka je různorodá. Provádějí šetření v domácnostech klientů, musí se účastnit soudních jednání, mají kontakt s klienty na pracovišti a tyto činnosti provází nezbytná administrativní, které pracovníky zanežňuje. Důležitým aspektem, který znesnadňuje práci sociálních pracovníků je také fakt, že značná část klientů je nevyřífená. Dochází tedy logicky k situaci, že v rámci své pracovní doby nemožnou splnit očekávání klientů.

Velké množství klientů vede k tomu, že sociální pracovníci omezi množsví času, energie a pozornosti, kterou jednotlivým klientům věnují a dále také ovlivní kulturu práce s klientem. Tyto dvě řešení používají i v případech, kdy se počít klientů snižují. Noví pracovníci tyto způsoby přebírají od svých kolegů a toto je jeden z důvodů proč při navýšení počtu pracovníků nedochází ke z kvalitativní služeb (Goffman, 1991).

Lipský (1980) naopak uvádí, že změna je možná. Popisuje jak specialisté na tísnové situace poskytují částí klientely, která se dovolává dříve uspokojení svých potřeb, kvalitativnější služby, a uchovávají tak představu, jak by služba měla vypadat v ideálním případě. Specialisté mohou sehnávat dílohu kulturního zášobníku kvalitativnějších řešení.

Pracovní postupy	Množství klientů	Kvalita služeb
	Formalizované, rutinní, bez ohledu na individualitu situací klienta, stejně pro všechny klienty ve snaze vyřídit co největší počet klientů.	Nejsou předem dané, více individualizované, s ohledem na konkrétní situaci a problém každého klienta.
Vlastní iniciativa	Jen v rámci omezených časových možností pracovníka. Pracovník je nucen omezovat svůj čas, a pozornost sebezáchovy.	Důležitá, promyšlená a vyvíjí individualní řešení pro každého klienta
Vnímání situace klienta	Závisející na vlastním, subjektivním, pojetí klientů. Vlastní rozdělení klientů do kategorií a způsob reakce na jejich problémy na základě tohoto rozdělení.	Povazují problém klienta za součást jeho životní situace, která zahrnuje i další okolnosti jeho života a kterou je potřeba zkoumat a posuzovat jako celek
Vnímání vlastní povinnosti, práce	Pracovníci ve snaze zvládnout množství klientů racionalizují své postupy. Neposkytují klientům dostatečnou péči dětují jen to nezbytné. Pracovník tuhá svou vstřícnost a přehlíží nároky klienta.	Úkolem pracovníků je zkoumat potřeby klienta, jeho možnosti a souvislosti mezi nimi a na základě vlastního posouzení určit postup řešení problému.
Řešení situace klienta	Snaha oddělit řešení problému pomocí uválení dodatečných nákladů na klienty, rozhodování bez přítomnosti klienta, řešení na procedurách a spoléhání na usudek jiných. Velké množství klientů vede k tomu, že poskytované služby nevyhazují dostatečně vsříte potřebám klientů.	Situaci klienta je považována za jedinečnou, individualizovanou, každého je třeba vytvořit individualní řešení „šité na míru.“

NEPŘEDVÍZANOST
 OSPOD
 OSPOD
 OSPOD

Otázky do rozhovoru jsem rozdělila do dvou bloků. V prvním bloku budeme zjišťovat jestli se na OSPOD vyskytuje dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb?

Jaké jsou pracovní podmínky pracovníků OSPOD?	Jaká je např. Vaší práce?
	• Kolik klientů máte na starost?
Nacházejí se pracovníci mezi volbou uspokojení všech klientů a kvalitou jim poskytovaných služeb?	Jaké je složení Vašich klientů?
	Myslíte si, že je ve Vašich možnostech uspokojit požadavky klientů v odpovídající kvalitě?

Ve druhém bloku budeme zjišťovat jakým způsobem sociální pracovníci OSPOD řeší dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb?

Používají pracovníci techniku „lízání smetany“?	Venujete některým klientů větší pozornost? Pokud ano, o jaké klienty se jedná?
Užívají sociální pracovníci techniku dodatečných nákladů spojení na úsudek jiných, vydávání rozhodnutí bez přítomnosti klienta nebo uzkositě dodržování procedury?	Jakou volíte strategii v případě, že máte nedostatek času a množství klientů nelze zvládnout?

OSPOD

ZÁVĚR

Cílem této seminární práce bylo zjistit jak pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí Magistrátu města Opavy řeší při své každodenní práci dilema mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb.

Výzkum byl veden dvěma bloky otázek. V prvním bloku jsme zjišťovali jestli se na OSPOD vyskytuje dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb, ve druhém bloku jakým způsobem sociální pracovníci OSPOD řeší dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb.

Z odpovědi v rozhovoru, je patrné, že toto dilema se na oddělení SPORD vyskytuje a to

v závislosti na množství klientů, které má každý ze sociálních pracovníků oddělení SPORD na starosti. O tomto faktu vypovídá i skutečnost, že počet vedených spisů je, podle údajů, které si vede vedoucí oddělení SPORD, téměř 200 spisů na jednoho sociálního pracovníka.

Dalším jevem, který negativně ovlivňuje pracovní podmínky a může mít vliv na existenci dilematu je složení klientů. Pracovníci oddělení pracují s celými rodinami tzn. s lidmi všech věkových kategorií s různým stupněm vzdělání. Klienti se nacházejí v těžké životní situaci a z ní často pramení jejich nejistota, emocionální nerovnováha a někdy i agrese.

„mám klienty, kteří nedokončili ani základní školu...“
 „často jsou mými klienty děti, které mají zkušenosti s alkoholem i drogou a to opakovaně...“

Na otázku, jestli si pracovníci myslí, že dokáží uspokojit požadavky všech klientů v odpovídající kvalitě, sociální pracovníci uvedli, že se snaží dělat pro své klienty maximum, ale zároveň jsou si vědomi toho, že kvalita služeb není dostatečná.

„Je někdy náročné věnovat se klientům tak jak jejich individuální situace vyžaduje, ale snažím se udělat pro každého co je v mé moci...“

Výsledky výzkumu pracovních podmínek vypovídají o přítomnosti dilematu mezi množstvím klientů a kvalitou služeb na oddělení SPORD.

Ve druhém bloku otázek bylo zkoumáno jakým způsobem pracovníci OSPOD řeší dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb.

Dotaz na to jestli některé klienty pracovníci upřednostňují zodpověděli všichni respondenti záporně. Svou roli zde jistě hraje i fakt, že se jedná většinou o děti.

„... víte, když já ty děti vídám, nehraje žádnou roli jestli jsou bílé nebo černé...“
 Z výše uvedeného vyplývá, že technika „lízání smetany“ na pracovišti OSPOD nebyla zjištěna.

Stejně tak se neprokázalo používání techniky uvazlení dodatečných nákladů na klienty. Respondenti vypověděli, že náročnost jejich práce vyžaduje vždy dobrou přípravu na jednání. Toho dosahují tak, že schůzky bývají ve většině případů předem dohodnuty a tak nedochází k tvoření fronty na chodbách.

Používání techniky vydávání rozhodnutí bez přítomnosti klienta se na oddělení prokázalo u dvou pracovníků.

... „ nemohu vždy převažovat klienta, k rozhodnutí se může vyjádřit dodatečně, bude-li chtít... „

Také se dle odpovědí na dotazy poměrně často používá technika spoletání na usudek jiných. Pracovníci to vysvětlují nedostatkem času, který mají např. k napsání posudku na rodinné poměry dítěte. Tyto posudky si vyžadují různé instituce v zákonem stanovených lhůdách a ty jsou někdy v řádech dnů.

Technika úzkostlivého dodržování procedury s cílem oddálit dilema se na oddělení nevykazuje. Již bylo zmíněn fakt, že si pracovníci uvědomují, že jejich klienty jsou děti a tato skutečnost má velký vliv na přístup sociálních pracovníků.

... „ někdy je jednání s rodiči fakt náročné, ale snažím se to zvládnout, jde mi o to dítě... „

Shrnutí

Výskyt dilematu mezi množstvím klientů a kvalitou služeb na oddělení SPOD byl prokázán studiem pracovních podmínek sociálních pracovníků. Bylo zjištěno, že klienty oddělení jsou děti z problémových rodin a práce s nimi a jejich rodinami je velice náročná. Také množství klientů nedovoluje dle tvrzení respondentů odvádět služby v potřebné kvalitě.

Tuto situaci řeší pracovníci OSPOD hlavně technikou spoletání na usudek jiných, kdy jim jako podklad k rozhodnutí slouží informace pouze z jednoho zdroje. Další uživanou technikou je rozhodování bez přítomnosti klienta.

Ostatní techniky „Izání smetany“, uvalení dodatečných nákladů ani úzkostlivé dodržování procedury se na oddělení dle výsledků dotazování nepoužívají.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- KLIMEŠ, L. 1981. *Slovník cizích slov*. Praha: SPN.
- LIPSKY, M. 1980. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.
- MUSIL, L. 2004. „*Ráda bych Vám pomohla, ale... „ Dilemata práce s klienty v organizaci*“. Brno: Marek Zeman.
- Zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

A proč?