

PAVLA FORMÁNKOVÁ C-D

Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

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

7 zdůvodnění

Katedra sociální politiky a sociální práce  
Fakulta sociálních studií  
MASARYKOVA UNIVERZITA  
Gorkého 7, 602 00 Brno



## Neutralita nebo favoritismus v kultuře Dps Podbořany případová studie

Jméno: **Pavla Formánková**  
Fakulta: Fakulta sociálních studií  
Obor: Sociální politika a sociální práce – makro  
Předmět: SP803 Přístup k práci s klientem a kultura organizace  
Forma studia: Kombinovaná

Ročník: První (semestr Jaro 2009)  
UČO: 342988

**1 cíl**  
**Neutralita versus favoritismus při jednání se zájemci o službu, zpracování žádosti o umístění v domově a rozhodování o přijetí zájemce k pobytu a jaký to má pro ně význam?**

### 2 Náplně práce a charakteristika zařízení

Vymezení jednolivých náplní práce pracovníků organizace vzdáhu pouze na pracovníky, kteří se při jednání se zájemcem, zpracování žádosti a přijímání klienta podílejí na vzniku definovaného dilematu.

#### Ředitel

Jako statutární zástupce domova schvaluje veškeré vnitřní postupy a předpisy. Svou činností musí splňovat požadavky na kvalitu poskytovaných služeb jak ze strany zřizovatele MěÚ Podbořany tak ze strany svých klientů. Má hlavní podíl na rozhodnutí o výběru nového klienta do domova. V jeho práci převládá administrativní přístup, při práci pomáhajících pracovníků preferuje přístup neutrality.

#### Ekonom

Hlavní náplní práce ekonom je finanční zajištění provozu zařízení, tak, aby bylo v souladu s požadavky zřizovatele, dle i s nároky klientů na kvalitu poskytovaných služeb. Je nucen při své práci dodržovat pevná pravidla, po ekonomické stránce nelze volit v jednání s klientem individuální přístup. Při společných jednání nad výběrem nových klientů však nadřazuje hledisko přijetí nad ostatní hlediska výběru.

#### Vedoucí obslužné péče a doplňkových služeb

Náplní práce vedoucí tohoto úseku (hlavní zdravotní sestry) je zajištění zdravotní a hygienické péče o klienty. Podílí se na tvorbě individuálních plánů průběhu služby. Při rozhodování o volbě klienta řeší dilema hlavně v oltžce "ulehčení si práce". Pokud upřednostní hledisko náročnosti péče o klienta před finančním přínosem a před pevnými pravidly o přijímání klientů, bude v její práci převládat favoritismus.

#### **Sociální pracovník**

Sociální pracovník vede osobní dokumentaci klientů, poskytuje základní sociální poradenství, spravuje osobní účty klientů, spolupracuje s účetní při zadávání plateb klientů za služby, podílí se na tvorbě individuálních plánů klientů.

Proces jednání se zájemcem až po jeho přijetí je hlavní náplní práce sociálního pracovníka. Je pouze na něm, ke kterému přístupu má blíže, zda se bude při kontaktu s klientem chovat podle přesně stanovených pravidel nebo přistoupí spíše na individuální přístup ke zhodnocení situace klienta. Důležité je, aby svůj výstup z jednání se zájemcem obhájil, ale zároveň jednal v souladu s posádkou organizace.

#### **Charakteristika Domova pro seniory Podbořany:**

Posláním pobytové služby Domova pro seniory Podbořany, příspěvkové organizace, Nádražní 933, 441 01 Podbořany je podpora seniorů, kteří se z důvodu věku či zdravotního stavu ocitli v nepříznivé sociální situaci a potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby. Svou činností je domov podporuje v soběstačnosti, důstojném způsobu života a dosavadních společenských kontaktech.

Kapacita domova je 146 míst v jednoúzkových, dvouúzkových a čtyřúzkových pokojích. Domov je rozdělen na dvě oddělení - oddělení zvýšené péče, které je určeno pro klienty s těžkou a úplnou závislostí na péči druhé osoby, oddělení je personálně posílené, pracují zde sanitáři, pečovatelky a zdravotní sestry po celých 24 hodin. Druhé oddělení tzv.

oddělení s běžnou péčí, se vyznačuje vyšší soběstačností klientů a ve dvou patrech o ně pečují dvě pečovatelky.

#### **Principy činnosti Domova pro seniory Podbořany:**

- profesionální a individuální přístup personálu ke klientovi
- empatie (vcitění, schopnost personálu naslouchat)
- právo na soukromí a podpora nezávislosti klientů, respektování osobních cílů klientů
- kulturní vztah klientů
- zachování jeho náboženských hodnot
- zachování kontaktu s rodinou a jeho další prohlubování
- možnost aktivně se podílet na aktivitách z nabídky Dps
- dodržování zásad poskytování sociálních služeb dle metodiky "Standardů kvality sociálních služeb v Dps Podbořany"
- dodržování práv uživatelů
- podpora vzdělávání personálu

#### **Cíle a zásady poskytování sociálních služeb:**

Základním cílem Dps Podbořany je poskytovat kvalitní služby, tj. podporovat soběstačnost uživatelé. Tvoří dotvářel domov tak, aby svým materiálním vybavením, odborností personálu a celkovým přístupem ke klientům plně odpovídal svému posádku, stanoveným cílům, principům činnosti a cílovým skupinám klientů.

Klientům domov zajišťuje ubytování, stravování, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí včetně základního sociálního poradenství. Dále domov zajišťuje zdravotní péči klientům, kterým poskytuje pobytové služby.

### Rozvojové ciele:

- zajištění kvalitní péče s individuálním přístupem
- zajištění celodenního stravování s možností volby nabízených jídel
- slovební úpravy domova vedoucí k rozšíření kapacity lůžek se zvýšenou péčí
- zajištění systému vzdělávání pracovníků domova
- zajištění odborných supervízií

### Cilová skupina:

Dpš. Podbořany je schopen poskytnout své služby téměř cílovým skupinám seniorů, kteří dosáhní věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a splňují podmínky:

- sniženo soběstačnost zejména z důvodu věku (od 60 let),
- situace klienta vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby.
- Senior, kteří netrpí Alzheimerovou chorobou, závislostí na alkoholu či jiné toxikománií, nejsou zaviníci na speciální dítě s výjimkou racionální, šetřící a diabetické, neřeší umištění bytovou situaci, nenarušují klidné soužití.

### 3 Teoretická charakteristika dilematu neutrálita nebo favoritismus

"Rozlišování mezi klienty a poskytování služeb odlišné kvality jejich dle kategorií je podle Lipského (1980:113) běžným rysem činnosti veřejných byrokracií, tedy organizací služeb sociální práce." (Musil, 2004: 77).

Podle Lipského můžeme definovat čtyři různé důvody, proč při práci s klienty dochází k jejich rozlišování:

#### 1. Očekávání společnosti

5

Společnosti od sociálních služeb očekává, že budou pružně reagovat na vzniklé situace klienta a přistupovat ke klientům s ohledem na individuální okolnosti jejich života. Sociální pracovníci tak budou vnímat věci osobitým potřebám svých klientů a budou rozlišovat případ od případu.

#### 2. Zlepšování života lidí

Pomáhající pracovníci chtějí napomáhat zlepšování života lidí. Na tuto snahu můžeme nahlížet ze dvou úhlů. Jednak tak může pracovníci jednat z rychlo altruismu nebo mu při práci nemusí jít pouze o prospěch bližního, ale o vlastní uspokojení z pomoci druhým, kdy tuto pomoc vnímá jako vlastní vlastní nezávislosti.

#### 3. Hospodáření se zdroji

Ke klientům můžeme přistupovat z hlediska charakteristik, které je opravňují k využívání zdrojů a služeb nebo naopak tohoto oprávnění zbavují. Tento výběr není regulován pouze oficiálními pravidly, ale také je závislý na volnosti rozhodování konkrétního pomáhajícího pracovníka a nůmo dodati, že toto rozhodování může být značně subjektivní, protože posouzení, kde zdroje přinesou větší užitek je pouze na zmiňovaném pomáhajícím pracovníkovi.

#### 4. Dilemata a problémy pracovníků

Poskytování služeb odlišné kvality různým kategoriím klientů pomáhá pracovníků služeb sociální práce zvládal jejich pracovní zátěž, nejednoznačnosti a psychologické napětí jejich práce. V tomto případě dochází k rozlišování spíše z důvodů, které souvisí s řešením dilemat a problémů pracovníků, než se snahou lépe využívat zdroje ve prospěch klientů.

Musil (2004: 78 ) důvody rozlišování klientů ještě více specifikuje:

- Snaha o individualizaci přístupu ke klientovi;
- Touha pomoci bližnímu;

6

- Touha rozhodovat o vlastním uspokojení z práce;
- Snaha hospodářit se zdroji;
- Přesvědčení o nutnosti dodržovat předpisy o nakládání se zdroji;
- Potřeba zvládat nesnáze a problémy života v organizaci.

Základem pro vznik vybraného dilematu je prvotní účel pomáhajícího pracovníka uplatňoval při své práci "vlastní pojetí klienta" (Lipský, 1980:109). "Znamená to, že pracovníci vymezují vlastnosti, podle nichž klienty rozdělují do kategorií a podle těchto kategorií pak klientům věnují rozdílnou pozornost" (Musil, 2004: 78). Tímto stigmatizujícím přístupem ke klientům mohou a často také vznikají představy<sup>1</sup>, které se stávají součástí stereotypů? v práci pomáhajících pracovníků, obzvláště pokud jsou tyto představy vnímány a tolerovány širší společností. Pracovníci si pak na základě svých osobních sympatií, představ o sociální hodnotě různých lidí a očekávaných reakcí na poskytnuté služby vyvíjejí pravidla normality, jimiž vymezují očekávané chování klienta. A to ze dvou hledisek.

- a) Definují, jak má vypadat „normální“ vztah klienta k řádu společnosti.
- b) Vycházejí z ustálené představy o „normálním“ chování klienta při interakci s pomáhajícími pracovníky.

I když mezi pracovníky a veřejností často panuje soud, rozlišování na základě předsudků se ve veřejných službách dostává do konfliktů s legitimními principy fungování služeb sociální práce. Pomáhající pracovníci jsou tak při své práci nuceni volit mezi přístupem neutrality nebo favoritismu.

<sup>1</sup> Představek – pracovník po rozpoznání příznaku problému usoudí, že konkrétní klient má další vlastnosti, které podle ustálené představy souvisí s příznakem, přítomností těchto vlastností však u daného klienta neexistuje.  
Podle Lipského byvát vlastní pojetí klientů ovlivněno třemi typy předsudků

1. Symptoma nebo anilipacie pracovníků k některým vlastnostem klientů
2. Běžné představy o tom, kdo je a kdo není sociálně hodnotný klient
3. Představy pracovníků, že někteří klienti budou na poskytnovanou intervenci reagovat lépe než jiní. (Lipský, 1980: 108-111)

<sup>2</sup> Stereotyp – usídlení představa o tom, že přítomnost určitého příznaku (pozorovatelne charakteristiky určité kategorie klientů) je důkazem přítomnosti dalších, podle pracovníků důležitých vlastností klienta.

### Neutralita

Stav, kdy pomáhající pracovník za stejných podmínek přistupuje ke všem klientům stejně. Na tento přístup ke klientům můžeme pohlízet z více hledisek

- a) Burokratické hledisko – důraz na rozhodování pracovníků podle neosobních, jednoznačných a předem jasně písemně definovaných pravidel.

- b) Profesionální hledisko – na základě vlastního úsudku pracovník hledá předem neznámé řešení složitých a firm pádem neopokovatelných případů. Pracovník vychází z etického kodexu a je volán k zodpovědnosti za to, že všem klientům bez ohledu na jejich názorové, rasové a jiné rozdíly poskytne služby odpovídající jejich situaci.

- c) Občanské hledisko – občané se podle vlastního uvážení sdužují, aby hájili své společné zájmy a formulovali nebo uplatňovali pravidla, podle nichž mají pracovníci a profesionálové v souladu se zájmy občanů postupovat. Vycházejí přitom z ideologie moderní společnosti – pro všechny stejná práva, kdy společnost je povinna jejich rovná práva zajišťovat.

### Favoritismus

Stav, kdy pomáhající pracovník uplatňuje nerovný přístup ke klientům z důvodu předsudčného rozlišování. (viz kapitola 3)

I když je tento přístup v rozporu s ideály moderní demokratické společnosti („měřti všem stejným měřtem“) pomáhající pracovníci přesto v mnoha situacích jednají podle něho. Dochází k tomu v případech, kdy rozlišování klientů na základě předsudků považuje pracovník za účelné nebo zdůvodněné.

### 4 Způsoby zvládnání dilemat

Způsoby zvládnání dilemat
---------------------------

	neutralita	favoritismus
<b>Jednáni se zjištěnem</b> "Přístup k zjištěním" "sdělované informace" "místo jednání"	Pracovník jedná podle daného pracovního postupu • Dornívení služby se zjištěnem v DpS • Vyplnění formuláře • Ploňka domova • Předání formuláře žádosti	Pracovník podle svých osobních sympatií umožní zjištění změnil místo služby nebo podá neúplné info po telefonu nebo na základě svých předpokladů schůzku vůbec nevyvolá a pouze předá formulář žádosti.
<b>Zpracování žádosti</b> "náležitosti žádosti" "důvody přijetí" "důvody odmítnutí" "vedení evidence"	Pracovník jedná podle daného pracovního postupu: Přijme pouze úplnou žádost • Vyplněný a žadatelem podepsaný formulář žádosti • Příloha č.1 - aktuální lékařská zpráva • Příloha č.2 - aktuální výměr důchodu • Příloha č.3 - rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči Zoveďe ji do evidence pod číslem a dalším přijetí. případně odmítne v interierích zákona č.108/2006Sb.	Pracovník, kterem osobní sympatie a žádost přijme neúplnou, případně ji upřednostní před ostatními. Nebo naopak ověřen osobní antipatií žádost do evidence nezaveďe, případně hledá důvody pro její nezadázení či neustáďe dopňování.
<b>Přijetí klienta</b> "požadavky na klienta" "osobní zájem pracovníka na přijetí konkrétní osoby" "mechanismus výběru"	Pracovník jedná podle daného pracovního postupu: V případě volného místa bude žadatel písemně vyzván k nájstupu do Domova. Výběr žadatele probíhá podle stanovených pravidel: <b>Typ uveliněného lůzka</b> - lůzko na oddělení s běžnou péčí nebo na oddělení zvýšené péče: <b>Invazíe bydliště</b> - na základě Usnesení Rady města Podbořany č.40/08 ze dne 13.2.2008 mají zjištění o službě v DpS s invazími bydlištěm v Podbořanech při vyřizování žádosti o umístění přednosti: <b>aktuální potřebnost péče: datum přijetí žádosti.</b>	Zainteresování pracovníci při výběru ze zájemců o službu hájí své argumenty (zděrovojnice upřednostní požadavek na nižší péči, ekonom upřednostní vyšší příjem, sociální pracovník hájí sociální situaci, ředitel obhajuje požadavky zřizovatelů, přijatý klient vzeďde ze zainteresovaných pracovníků.

## Závěr

9

Přítomnost dilemat v práci pomáhajících pracovníků je častá a domnívám se i žádoucí. Více hledisek a přístupů k řešení sociálních událostí klientů vede ke zvyšování úrovně a zlepšování kvality poskytovanych služeb případně intervenci. Znalost dilemat a jejich řešení je důležitá i z hlediska individuality každého pracovníka, jeho osobního vřinání vlastní profesionality při výkonu svěřených kompetencí. Zároveň znalost dilemat a jejich řešení pracovníkům usnadňuje identifikovat své pracovní postupy s postupy organizace, případně je začlenit do ýmové supervise v organizaci.

Nedá se také jednoznačně říci, že jedno z dilemat je to špatné nebo naopak to dobré. Vždy se musí zvolený přístup posuzovat v souvislostech. Jsou situace, kdy dodržování daných pravidel (normativ) je nejen žádoucí, ale přímo nezbytné a to jak z hlediska kvalifikačních ukazatelů poskytování služby, tak i z hlediska srozumitelnosti pro klienta. Naopak v případově sociální práci je kladen důraz na individuální přístup, na posuzování konkrétní klientovy situace.(favoritismus) zde by postup pracovníka podle jednotlivých pravidel nemusel vešt k žádoucím efektu.

*Průběh práce jako dilemata*

## Literatura

Lipky,M.: Streetlevel Bureaucracy. Dylemmas of the individual in Public Services, Russel Sage Foundation, New York 1980

10