

TEREZA GALOVÁ

D-13

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	X
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	chybí	X
Plynulost vět	dostačující <input checked="" type="checkbox"/>	nedostačující	X
Část „Úvod“			
Název podkapitoly	správný <input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí	X
Cíl práce	konkretizovaný <input checked="" type="checkbox"/> 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	X
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“			
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/jakého a kde?	X
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni <input checked="" type="checkbox"/>	nespecifikováni	X
Charakteristiky klientů	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné	X
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	X
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“			
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný	X
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomny	X
Formulace otázek ve standardizované podobě (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 2	nedostatečná 3 4 5	X X X
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“			
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný	X
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/> 1 2	nedostatečné 3 4 5	

RIEŠENIE DILEMY NEUTRALITY A FAVORITIZMU V PRÍSTUPE KU CHOVANCOM DETSKÉHO DOMOVA "RATOLEŠŤ"

(esej k predmetu: SPP803 Prístup k práci s klientem a kultúra organizácie)

Úvod

Cieľ svojej práce som vymedzila otázkou: **Ako sú pracovníci detského domova „Ratolest“ zvyknutí riešiť dilemu zachovania neutrality v prístupe k svojim klientom a favorizácie niektorých z nich a význam riešenia tejto dilemy pre fungovanie tejto inštitúcie?**

Túto otázku som sa pokúsila zodpovedať v postupných krokoch, pričom som najprv stručne charakterizovala vybrané pracovisko a priblížila pracovnú náplň personálu detského domova, resp. jeho časti zodpovedajúcej za priamy kontakt s klientom. Ďalej som vymedzila jednu z dilem, s ktorou sa pracovníci daného pracoviska stretávajú pri každodennom plnení svojich pracovných povinností. Na základe uvedenej literatúry som sa pokúsila zhmuť základné znaky vybranej dilemy neutrality a uprednostňovania určitých klientov do súhrnnej tabuľky a popísať rozdiely medzi oboma prístupmi. Snažila som sa sformulovať konkrétne problémy, ktoré možno chápať ako indikátory poukazujúce na prítomnosť dilemy neutrality a favoritizmu na vybranom pracovisku. V závere som poukázala na spôsoby riešenia tejto dilemy personálom detského domova a konfrontovala som dané zistenia s odbornou literatúrou. Napokon som určila význam riešenia tejto dilemy pre pracovisko ako také.

Charakteristika pracoviska a všeobecné vymedzenie dilemy

Rôzne skupiny klientov sociálnych služieb vyžadujú uplatňovanie rozličných pracovných metód a postupov. V nich sa okrem iného odzrkadľujú predšľavy vedenia a tiež pohľad odborníkov, ktorí sú s klientami v bezprostrednom kontakte. Kým napríklad v starostlivosti o starších a handičapovaných zvyčajne prevládajú kontrolné metódy a postupy, ktoré zavádza manažment organizácie, kvalitatívne odlišná práca s deťmi a rodinami je v rovnakej miere otvorená prístupu odborného personálu, hoci manažérsky trend silnie i v tejto oblasti.¹

Jednou z organizácií poskytujúcich osobné služby nedospelým klientom je detský domov „Ratolest“ v Tríni pri Zvolene. Domov vznikol v roku 2003 pretransformovaním zo Špeciálnej základnej školy internálnej a funguje ako zariadenie poskytujúce ubytovacie a špeciálne výchovno-vzdelávacie služby 46 deťom vo veku 3-18 rokov, odchovaných z biologických rodín a zverených do náhradnej ústavnej starostlivosti. Internálny typ detského domova nahradil samostatné skupiny rodinného typu so samostatným hospodárením, čo výrazne ovplyvnilo systém práce a napomohlo zlepšeniu kvality práce s klientami. Bezprostrednú starostlivosť o deti v každom byte zabezpečujú 4 pedagogickí vychovávateľia², ktorí vykonávajú výchovno-vzdelávaciu činnosť s cieľom rozvíjať tvorivé schopnosti detí a mládeže v čase mimo vyučovania. Ich úlohou je tiež vypracovávať programy výchovno-vzdelávacej a záujmovej činnosti pre deti so špeciálnymi potrebami, sprostredkovať poradenskú činnosť spojenú s diagnostikovaním za použitia vymedzených diagnostických a kontrolných metód. Vychovávateľia si vedú záznamy o deťoch, hodnotia svoje poznatky o nich a zapracúvajú ich do terminovaných plánov činnosti. Spolupracujú s učiteľmi, internými vychovávateľmi, sociálnymi pracovníkmi, psychológom, vedením a s ostatným personálom detského domova, ich úlohou je udržiavanie kontaktu s prostredím, z ktorého dieťa pochádza, a pomoc pri sanácii pôvodnej biologickej rodiny, ak je to možné. Angažujú sa tiež pri hľadaní náhradných rodín- pestúnskych alebo osvojiteľských.

¹ HOWE, D.: Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies. Gower, Aldershot-Vermont 1986, p. 136-138.

² Zameriavam sa na pedagogických vychovávateľov, ktorých možno označiť Lipskyho termínom „...street level byocrats“, t.j. úradníci prvej línie, ktorí sa dostávajú do bezprostredného kontaktu s klientom.

Povinnosti vychovávateľa teda predstavujú pomerne široké spektrum úloh. Okrem nutnosti rešpektovať pravidlá a postupy organizácie, v ktorej pracuje, buduje vlastný tvorivý prístup k práci s deťmi. Pri vykonávaní každodennej pracovnej činnosti si však prirodzene a mnohokrát mimovoľne vytvára akési obranné mechanizmy- stereotypy, ktoré mu pomáhajú zvládnuť nápor náročného povolania. Rutinné riešenie problémov je síce menej vyčerpávajúce a omnoho pohodlnejšie, no zákonite uberať na kvalite poskytovaných služieb. Preto vyvstáva otázka, či je možné efektívne sa vysporiadať s pracovným stresom a redukovať prítomné podobné psychologické konštrukty na minimum. To však znamená opätovné sproprietizovanie bežne využívaných rutinných postupov a otvorenie otázky kontradiktornosti tohto povolania.³

Jedným z neprekonaných stereotypov, prítomných v danej organizácii je favorizácia určitých klientov pred inými, pričom častým ospravedlňujúcim argumentom zaznievajúcim z úst pracovníka je skutočnosť, že nie je v jeho silách „rozdať sa pre všetkých“ a preto venuje pozornosť aspoň niektorým. Avšak prospech, ktorý vyplýva z riešenia individuálnych prípadov a poskytovaním služieb iba pre určitú časť klientely nemožno nazývať prospechom verejným.⁴

Intervencia pedagogického vychovávateľa v detskom domove je špecifická, pretože sa dlhodobo sústreďuje na určitú takmer nemennú skupinu ľudí. Hoci v rámci svojho postavenia nemá možnosť uplatniť svoje preferencie pri výbere klientov, má možnosť zvoliť vlastný prístup k svojim zverencom. Tento postoj sa prejavuje v dileme rovnocenného zaobchádzania so všetkými deťmi a uprednostňovania niektorých z nich.

³ LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980, p. 141.

⁴ tamže, p. 145.

DILEMA NEUTRALITY X FAVORITIZMUS ³	
Znaky dilemy	Favoritizmus
Postoj a prístup k osobe klienta (predstava o normalite klienta)	Vytváranie alebo preberanie predsudkov, kategorizácia klienta podľa: <ul style="list-style-type: none"> - individuálnych sympatií a antipatií - sociálnej hodnoty klienta - hodnoty, ktorú klientovi pripisuje organizácia (vedenie)
Spôsob riešenia problémov	Rozlišovanie medzi klientami, ktoré môže viesť k úplnému alebo čiastočnému vylúčeniu časti klientov z intervencie poskytovateľa služieb alebo zanedbávaniu riešenia problémov určitých klientov na úkor iných
Kvalita v poskytovaní služieb	Poskytovanie rovnako kvalitných služieb všetkým klientom bez rozdielu
Očakávanie prostredia	Teoretická požiadavka zachovania morálnej neutrality a rovnosti v zaobchádzaní zo strany štátnej byrokracie, odborníkov i širokej verejnosti
Zdroj získavania informácií potrebných na intervenciu	Zreteľ na informácie z rôznych zdrojov
Alokácia zodpovednosti za problém	Spravodlivé rozdelenie zodpovednosti za problém medzi klienta a prostredie, v ktorom žije.

Handwritten signature

³ Tabuľka zostavená podľa charakteristiky dilemy neutrality a favoritizmu v monografii: MUSIL, L.: „Rada bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizáciách. Marek Zeman, Brno 2004, s. 77-89.

Ukazovatele poukazujúce na prítomnosť dilemy neutrality a favoritizmu v detskom domove

Prítomnosť dilemy neutrality a favoritizmu v inou vybranej organizácii možno demonštrovať na konkrétnych skutočnostiach. Existuje niekoľko dôvodov rozlišovania medzi klientami. Jedným z nich je individuálny prístup, ktorý je v súlade s očakávaniami spoločnosti.⁶ Špeciálne výchovno-vzdelávacie potreby detí skutočne vyžadujú individuálny a jedinčný prístup ku každému z nich, niekedy sa však tento sklzáne do preferovania niektorých detí pred inými. Táto skutočnosť je v detskom domove ešte umocnená zavedením funkcie tzv. kľúčových pracovníkov, ktorý zodpovedajú za vedenie agentúry, týkajúcej sa vybraných 2-3 detí v rámci vlastnej pracovnej skupiny a zabezpečovanie ich individuálnych potrieb. Nemožno konštatovať, že by kľúčový pracovník vždy prechovával väčšie sympatie k týmto svojim zverencom ako k svojim ostatným chovancom detského domova, faktom však zostáva, že ich problémom prirodzene venuje zvýšenú pozornosť a viac času. Prijíma totiž osobnú zodpovednosť za zostavovanie a dodržiavanie individuálnych plánov, podliehajúcich kontrole vedenia. Tento postup sľee umožňuje rovnomernejšie rozdelenie pracovnej záťaže medzi pedagogických vychovávateľov a prehľadnejšiu organizáciu práce v skupine, zároveň sa však dostáva do konfliktu s požiadavkou rovného prístupu ku všetkým klientom. Keďže ide o dlhodobú intervenciu zameranú na jednu skupinu ľudí, isté východisko pri riešení tejto dilemy by som videla v časovom obmedzení funkcie kľúčového pracovníka pre jedno dieťa a jeho nahradení iným pedagogickým vychovávateľom. Striedanie vychovávateľov na pozíciách kľúčových pracovníkov pre určené deti by tak aspoň z dlhodobého hľadiska napomohlo riešeniu dilemy neutrality či uprednostňovania klienta.

Ďalšou významnou skutočnosťou, na základe ktorej na uvedenom pracovisku dochádza k vytváraniu predsudkov a kategorizácii klientov, ktoré sú v rozpore s neutrálnym postojom je fakt, že veľká väčšina detí využívajúcich náhradnú výchovnú starostlivosť je rómskeho pôvodu. I keď nemožno hovoriť o otvorenej diskriminácii, ktorá by sa prejavovala v rozdielnom prístupe k bielym a rómskym deťom, poukazovanie na neprekonateľné kultúrne rozdiely, ktoré sú prekážkou v interakcii medzi bielym vychovávateľom a jeho rómskym zverencom je častým argumentom podporujúcim neschopnosť pracovníka zaujať neutranný

postoj ku klientovi. Vychovávateľa častokrát pripisujú nezvládnuteľnosť detí ich vrodenému temperamentu, akcentujúce vplyv prirodzeného prostredia, z ktorého deti pochádzajú. Spoločensky zaužívaný predsudok o obmedzenej „sociálnej hodnote“ rómskej menšiny sa prenáša i na pôdu tejto organizácie a úlohou personálu je ochrániť svojich klientov proti podozrievavosti a nedôvere prostredia, v ktorom sa domov nachádza. Ani vychovávateľa však nezaprú svoje sociálne korene a častokrát sa riešenie tejto situácie prejavuje ako prebratie a inštitucionalizácia predsudku o sociálnej hodnote klienta, dôsledkom takehoto vnímania situácie je znížená motivácia detí vo vzdelávacej i záujmovej činnosti, prehĺbajúca sa sociálna odkázanosť a na druhej strane tiež neschopnosť plniť požiadavky spoločnosti. To môže mladým ľuďom opúšťajúcim detský domov ešte viac skomplikovať ich už aj tak náročný štart do samostatného života.

Nie iba spoločnosť vytvára určitú predstavu o hodnote klienta. Pracovníci môžu prejavovať rozdielny postoj k zvereným deťom i v snahe vytvoriť vedeniu organizácie. Ide predovšetkým o „čierne ovce“ detského domova, ktorým sa venuje zvýšená pozornosť a vedenie špeciálne dbá o dohľad nad nimi, aby sa eliminovali negatívne ohlasy školy a okolia. Pedagogickí vychovávateľa sa potom v snahe vyhovieť vedeniu sústredia najmä na intervenciu u týchto klientov a snažia sa tak „zmierniť zlé svetlo“, ktoré problémy s nediscipinovanými deťmi vrhajú na celú inštitúciu.

Dilema neutrality a favoritizmu sa však nepremieta iba v postojoch a prístupe pedagogických vychovávateľov k deťom, ale tiež v spôsoboch riešenia problémov. Rozlišovanie medzi klientami môže niekedy (aj keď nie príliš často) viesť až k vylúčeniu niektorých z nich z kontaktu s organizáciou. I detský domov sa vo výnimočných prípadoch vzdáva zodpovednosti za starostlivosť o klienta a na základe súdneho rozhodnutia zaraďuje deti a mládež s poruchami správania (prípady protispoločenskej činnosti, záškoliactva, krádeží, toxikómie a i.) do špecializovaných výchovných zariadení a reedukačných centier. Odchod detí býva obvykle pracovníkmi daného zariadenia prijímaný s úľavou, hoci občas môže vyvolať pocit osobného zlyhania vychovávateľa, ktorý nedokázal vyhovieť svojej profesnej úlohe a pomôcť svojmu klientovi vyrovnať sa s požiadavkami prostredia. Spoločnosť a pracovné okolie však väčšinou umičiu podobné výčitky a pod ich vplyvom pracovník zdôvodňuje a ospravedľňuje odchod dieťaťa slovami, že „mu už niet pomoci“. Podobné riešenie prípadov je však zriedkavé, omnoho častejšie sa stretávame so zanedbávaním problémov niektorých detí a favoritizovaním iných.

Do konfliktu sa pritom dostávajú aj očakávania prostredia, ktoré by podľa ideálov modernej občianskej spoločnosti mali reprezentovať rovnosť v zaobchádzaní pre

⁶ MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizáciách. Marek Zeman, Brno 2004, s. 77.

všetkých bez rozdielu. V skutočnosti je však celá spoločnosť pretkaná predsudkami o „spoľočensky hodnotných“ a „spoľočensky menej hodnotných klientoch“, ktoré sa prenášajú i na pôdu inštitúcie najmä ako už spomínaný problém „nepripravenosti róninskej menšiny“.

Riešenie dilemy neutrality a favoritizmu a jeho význam

Výskyt uvedenej dilemy v organizáciách poskytujúcich sociálne služby je veľmi častý a nie je jednoduché zbaviť sa jej. Nútilo by nás to totiž otvoriť veľmi citlivú tému akou je spochybnenie neustrannosti a odbornej spôsobilosti pracovníkov sociálnych služieb. Odmietnutie predsudkov a posudzovanie klienta výhradne na základe jeho situácie alebo podľa dopredu určených postupov je pomerne ojedinelým javom. Omnoho jednoduchšie a tiež flexibilnejšie riešenie, ktoré využijú i detský domov „Ratolesť“ je utvrdzovanie sa v oprávnenosti predsudkov, prítomných v celej spoločnosti a sprievodne eliminovanie pracovnej záťaže.⁷

V praxi sa inštitucionalizácia predsudkov prejavuje ako neochota prijímať nové informácie o deťoch, ktoré by nabúrili koncepciu rozlišovania. Pedagogický vychovávateľ väčšinou čerpá informácie z „overených zdrojov“, ktoré výrazne nenarušia zaužívaný postoj ku klientovi. Určujúce sú pritom hodnotenia učiteľov, internálnych vychovávateľov a ostatných pracovníkov, ktorí sú v priamom kontakte s klientom a zaujímajú k nemu podobný postoj. Stereotypy a predsudky však možno najlepšie identifikovať v situácii, keď sa vychovávateľ dostane do názorového konfliktu s osobami pochádzajúcimi z iného spoľočenského prostredia, ktorých postoj ku klientovi je diametrálne odlišný – napr. s biologickými rodičmi dieťaťa. Inou spornou situáciou je návrat dieťaťa z reedukačného zariadenia z dôvodu zlepšenia správania. Vychovávateľ obvyčajne s veľkou nedôverou prijíma späť bývalého chovanca detského domova a hlboko zakorenené predsudky a interpretácia predchádzajúcej osobnej skúsenosti vychovávateľa častokrát dieťaťu nedajú ani príležitosť „ukázať sa v lepšom svetle“.

Význam odvolávania sa na predsudky a ospravedľňovania nerovnakého zaobchádzania s klientami možno nájsť najmä v snahe pracovníka udržať pracovnú záťaž v preňho prijateľných medziach. Takéto psychologické zdôvodňovanie čste umocňuje fakt, že favoritizáciou niektorých klientov si pracovník vlastne vytvára akýsi vzorový model práce,

ktorý navodzuje pocit, že aspoň u časti klientov sa dosiahnutý výsledok intervencie kryje s pôvodnými očakávaniami. Intervencia sa tak vlastne vysvetľuje teóriou menšieho zla, kde v prípade, že nemožno pomôcť všetkým, je nutné pomôcť aspoň „niektorým vyvoleným“.

Otázka ich výberu je však vždy v rukách intervenujúceho pracovníka, preto je nevyhnutné aby tento prijal zodpovednosť za svoje rozhodnutia a uvedomil si ich individuálny i celospoločenský dosah. Model poskytovania osobných služieb má totiž určité špecifika v porovnaní s poskytovaním služieb mechanických. Klient je totiž priamo zahrnutý do intervencie a do rúk poskytovateľa služieb „vkladá svoj vlastný osud“.⁸

A preto práca s ľuďmi a špeciálne práca s deťmi, vzhľadom na ich zraniteľnosť a intenzívne vnímanie rozdielov, vyžaduje veľmi citlivý prístup a potrebu prehodnotiť zaužívané praktiky.

Použitá literatúra:

1. MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale...“Dilemata práce s klienty v organizaciích Marek Zeman, Brno 2004.
2. LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980.
3. HOWE, D.: Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies. Gower, Aldershot-Vermont 1986.
4. MAWSON, C.: Containing anxiety in work with damaged children. In: Obholzer, A., Roberts, V.Z. (eds.), The unconscious at work. Individual and organizational stress in the human service. Brunner-Routledge, Hove-New York 1999, p. 67-74.
5. GOFFMAN, E.: Asylums. Penguin Books, London- New York- Ringwood-Toronto- Auckland- Harmondsworth 1991.

⁸ GOFFMAN, E.: Asylums. Penguin Books, London- New York- Ringwood- Toronto- Auckland- Harmondsworth 1991, p. 285.

⁷ tamže, s.82.