

# ALENA HOLA

# A B

## 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 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"/>
<b>Část „Úvod“</b>		
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"/>	neúveden <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“</b>		
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"/>
<b>Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“</b>		
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"/>
<b>Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“</b>		
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"/>
<b>Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“</b>		
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

Masarykova univerzita  
Fakulta sociálních studií

Katedra sociální politiky a sociální práce



## OBSAH

1. Úvod .....	3
2. Charakteristika oddělení SPOD a popis náplně práce jeho zaměstnanců...	3
3. Charakteristika dilematu mezi procedurálním situačním přístupem.....	4
4. Indikátory přítomnosti dilematu.....	5
5. Závěr.....	7
6. Prameny.....	10

# Dilema procedurálního a situačního přístupu v kultuře oddělení sociálně právní ochrany dětí odboru sociálních služeb Magistrátu města Havířova

Kurz: SPP803 Organizace a kultura osobních sociálních služeb  
Akademický rok: 2008/2009  
Semestr: jarní  
Zpracovala: Alena Hejla, UČO 289769

## 1. Úvod

Cílem této esejí je srovnání procedurálního a situačního přístupu zaměstnanců oddělení sociálně právní ochrany dětí odboru sociálních věcí Magistrátu města Havířova (dále SPOD) ve vztahu k vykonávaným pracovním činnostem. Tito zaměstnanci se musí v každodenní interakci s klienty často rozhodovat mezi těmito dvěma přístupy a to především s ohledem na zvyšující se počet klientů a s tím související nedostatek času, který by pro řešení individuální situace každého jednotlivce potřebovali. Cílem této práce je také zjištění, zda má řešení tohoto dilematu pro zaměstnance širší význam.

Hlavní výzkumnou otázkou je:

„Jak jsou zaměstnanci SPOD zvyklí řešit dilema mezi situačním přístupem ke klientům s ohledem na jejich skutečnou osobní situaci a mezi procedurálním přístupem, který je stanoven právními předpisy a zároveň pravidly vyvořenými na pracovišti a jaký to má pro ně význam?“

V této práci nejdříve popíši pracoviště SPOD a náplň práce zaměstnanců tohoto oddělení, jejichž přístup ke klientům je přednětlem této práce. Dalším krokem bude teoretická část - charakteristika dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem a sestavení indikátorů tj. otázek, které umožní rozpoznat přítomnost teoreticky vymezených charakteristik tohoto dilematu včetně toho, jaký význam má řešení těchto dilemat pro pracovníky.

## 2. Charakteristika oddělení SPOD a popis náplně práce jeho zaměstnanců

Oddělení SPOD je součástí Odboru sociálních věcí Magistrátu města Havířova, které je jedním ze 13 odborů magistrátu. Do tohoto oddělení je zařazeno 22 zaměstnanců, 4 z nich mají VŠ vzdělání, další 4 zaměstnanci jsou diplomovanými specialisty, ostatní dosáhli středškolského vzdělání. Všichni zaměstnanci absolvovali zkoušky zvláštní odborné způsobilosti na úseku sociálně právní ochrany dětí a většina z nich dosáhla svého nejvyššího vzdělání v sociální oblasti. V oddělení je vyčleněno 6 pracovníků, které působí jako asistentky v sociálně slabých rodinách, jejich činnost je financována z prostředků Společného regionálního operačního programu Evropské unie.

Činnost tohoto oddělení je velmi rozsáhlá. V registru SPOD je vedeno více než 2 000 spisů, většina klientů je v evidenci několik let. Oddělení zajišťuje asistenční službu pro sociálně znevýhodněné rodiny s dětmi, které jsou ohrožené sociálním vyloučením. Vyhledává děti, které potřebují pomoc a projednává s rodiči nedostatky ve výchově dětí. Zaměstnanci oddělení působí na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti, rodičům poskytují a zprostředkovávají poradenství. V rámci poradenské činnosti pořádají přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou. Důležitou oblastí činnosti je rozhodování o opatřeních na ochranu dětí, při této činnosti také spolupracují se školami, pověřenými obcemi, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty. Součástí náplně oddělení je zajišťování poradenství v oblasti náhradní rodinné péče a přípravu fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny. Zaměstnanci SPOD rozhodují o přestupcích na úseku sociálně právní ochrany dětí, podávají návrhy soudu za podmínek stanovených zákonem o rodině, vykonávají funkce opatrovnika a poručníka v případě zastupování dítěte, zabezpečují agendu dětí související se zákonem o domácím násilí. K dalším činnostem patří také zajišťování úkolů souvisejících s ústavní a ochrannou výchovou dětí, spolupráce s věznicemi, účast na trestním řízení vedeném proti mladistvým. Tyto činnosti jsou vykonávány v přenesené působnosti v souladu s platnými právními předpisy.<sup>1</sup>

Vzhledem k velkému počtu klientů a jeho stálému růstu pracovníci často řeší dilema mezi procedurálním a situačním přístupem. Situace klientů je vždy odlišná, individuální. Pracovníci SPOD jsou nuceni řešit tyto situace a v každodenní interakci inklinují k tomu zařazovat klienty do určitých „škatulek“ méně či více problémových či jiným způsobem nedosilujících občanů. Tomu odpovídá i ley vymezený procedurální přístup, který pracovníkům může napomoci lépe zvládat počet klientů a individuální problémy každého případu. Pracovníci společně konzultují „své“ klienty, předávají si zkušenosti a současně s tím i způsoby řešení problémů a přístupu ke klientům.

<sup>1</sup> Statutární město Havířov, Organizace Fád. Dostupné na: <http://www.havirav-city.cz/magistrat/organizacni-rad-magistratu-mesta-havirova-3.html>

### 3. Charakteristika dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem

Popis a rysy procedurálního a situačního přístupu pracovníků ke klientům jsou předmětem zájmu Billise a Hova, jejichž poznanky shrnul Musil v knize „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“. Dilemata práce s klienty organizacích.

Při **procedurálním přístupu** pracovník vnímá problém klienta jako impuls k tomu, aby při řešení jeho problému postupoval předem daným způsobem. Pracovníci uplatňují tento přístup, jestliže klient se na ně obrátil s jasným a předem daným požadavkem. Procedurální přístup vychází z platných právních předpisů, nařízení a zvyklostí konkrétní pracovní skupiny, přičemž některé procedury jsou velmi jasně stanoveny a některé jen rámcově. Přístup pracovníků je rutinní a přestože mají poměrně velký prostor pro uplatnění vlastního úsudku, reagují předem určeným postupem.

**Situační přístup** je založen na chápání problému klienta jako jeho individuální životní situace, jejíž součástí jsou další hlediska a okolnosti jeho života. S ohledem na to, je předmětem zájmu pracovníků komplexně prozkoumat klientovy životní poměry a při řešení problému je vzít v úvahu. Dle Musila se situační přístup uplatňuje častěji u problémů, jejichž řešení je těžké vymezit jasnými regulacemi. Pracovníci takto hledají nové přístupy, mohou uplatnit své vzdělání a dosáhnout tak statusu profesionálů.<sup>2</sup>

Pracovní postupy	Procedurální přístup	Situační přístup
	Pracovníci jednají s klienty formálně podle předem daného postupu, jejich přístup je rutinní, předem neberou v úvahu individuální situaci klienta. Na pracovníci jsou předem dána kritéria pro rozdělení klientů do skupin a na základě tohoto rozdělení jsou stanoveny způsoby reakce na problémy klienta.	Pracovník posuzuje klienta komplexně podle jeho individuální životní situace, přístup je rutinní, předem pravidla postupu nejsou stanovena.

<sup>2</sup> MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“. Dilemata práce s klienty organizací. Marek Zeman, s. 110 - 127, Brno 2004.

Vlastní iniciativa	Procedurální přístup	Situační přístup
	Absence vlastní iniciativy, pracovník se vyhradě řídí předpisy, nehlédá vlastní řešení situace klienta.	Pracovník hledá i jiné cesty řešení problému než jen pouhé dodržování předpisů, navrhuje individuální řešení s ohledem na celkovou situaci klienta.
<b>Chápání situace klienta</b>	K situaci klienta pracovník přistupuje jako k jednomu z dalších případů, který pouze zařadí do předem stanovených kategorií - bez ohledu na všechny souvislosti vymezí problém tak, že ho lze adaptovat na předem dané procedury.	Pracovník si uvědomuje konkrétní životní situaci klienta ve všech dalších souvislostech.
<b>Chápání vlastní povinnosti, osobní nasazení</b>	Pracovník přednostně vnímá a posuzuje souvislosti mezi předpisy, kterými se musí řídit a nároky, které uplatňuje klient. K situaci klienta vždy přistupuje s odstupem, bez vlastní iniciativy.	Pracovník při posuzování klienta uplatňuje své odborné schopnosti, vnímá a zkoumá jeho osobní problémy v celém rozsahu.
<b>Rěšení situace klienta</b>	Pracovník řeší všechny situace klientů obdobně a rutinně, řešení situace je předem známé, vždy je poskytován stejný „produkt“.	Pracovník neuvazuje tak, že na každého klienta platí stejné řešení situace, vždy se jedná o řešení „šité na míru“ podle individuální situace klienta.

### 4. Indikátory přetomanosti dilematu

- Jsou na vašem oddělení stanovena pravidla postupu při práci s klienty?
- Myslíte si, že při řešení problémů klienta lze uplatňovat pouze příslušné právní předpisy?
- Seznamujete klienty při jednání se zúčastněnými příslušných částí právních předpisů, které se týkají jejich případu?
- Máte vymezen nějaký časový úsek pro řešení jednotlivého případu?
- Jak často se rozhodujete pro řešení situace klienta v terénu?
- Jednání při řešení v terénu s klienty s odkazem na příslušné právní předpisy?

- Působí na vás problém klienta jako podnět, na nějž je možné reagovat předem daným postupem?
- Postupujete při řešení situace podle svých vlastních úvah?
- Můžete předem určit všechny možnosti a způsoby řešení klientovy situace?
- Myslíte si, že lze klienty rozdělit podle jakýchkoliv kritérií do určitých skupin?
- Je váš přístup ke klientům rozdílný podle toho, zda se jedná o jejich první nebo již několikátý případ, který byl řešen na vašem oddělení?
- Domníváte se, že je nutné zkoumat kromě konkrétní situace určující problém klienta, také jiné okolnosti a souvislosti?
- Vnímáte svou osobní roli vůči klientovi jako roli vykonavatele právních předpisů?
- Posuzujete vždy souvislosti klientova případu mezi předpisy, kterými se musíte řídit a nároky, které uplatňuje klient?
- Umožňuje vám vaše práce využívat vaše odborné schopnosti a znalosti získané při studiu nebo na odborných školeních?
- Konzultujete svá řešení problému klienta s jinými odborníky a spolupracovníky?
- Je nutné řešení problému schválit vždy vedoucí oddělení?
- Domníváte se, že máte dostatek samostatnosti pro své rozhodování při řešení problému klienta?
- Domníváte se, že je možné stejné řešení identického problému u různých klientů?
- Myslíte si, že řešení problému klienta může být známé předem?
- Jak hledáte možnosti a zdroje jiných (případně alternativních) řešení problému klienta?

*OK*

## 5. Závěr

Cilem mé práce bylo zjistit, jak jsou zaměstnanci SPOD zvyklí řešit dilema mezi situačním přístupem ke klientům s ohledem na jejich skutečnou osobní situaci a mezi procedurálním přístupem, který je stanoven právními předpisy a zároveň pravdivý vytvořenými na pracovišti a jaký to má pro ně význam. Na základě mých zjištění, provedených rozhovorů a pozorování jsem dospěla k závěru, že toto dilema mezi procedurálním a situačním přístupem ke klientům na oddělení SPOD existuje a že pracovníci při každodenní interakci s klienty toto dilema řeší.

Pracovníci jsou zvyklí při svém jednání s klienty používat předem daná pravidla, postupy a metodické pokyny. Metodicky jsou zpracovávány nadřazenými orgány, přičemž

některé z nich jsou zpracovávány velmi podrobně a při jejich používání „vedou“ pracovníci striktně celým jednáním s klientem. Na pracovišti jsou také používány vlastní postupy oddělení, které vznikly v průběhu let a do nichž jsou zapracovány lehy a prakti ověřené zkušenosti pracovníků oddělení s klienty. existenci všech metodik a postupů vnímají pracovníci jako jedinou možnost, jak zajistit, aby postup všech pracovníků při řešení problému klientů byl totožný.

Obdobně je uplatňování právních předpisů, které často pracovníkům slouží jak ve velmi obtížných a komplikovaných případech tak u jednoduchších případů jako opora, která jim umožňuje být vnitřně přesvědčeny, že jejich postup je jediný správný, neboť se opírá o zákon. Časté citování paragrafů a odstavců napomáhá přesvědčit klienta, že je ve správných rukou a že zvolené řešení je jediné správné. Zde se výrazně projevuje procedurální přístup pracovníků oddělení, kterým dodržování zákonů, předpisů, metodik dodává pocit jistoty, necítí se ohroženi při napadení ze strany klienta nebo nadřízeného, že postupují chybně a nekorrektně. Na jedné straně sice vyžaduje znalost těchto předpisů na straně druhé však funguje jako určitá obrana.

Na oddělení SPOD není stanoven časový limit pro jednání s klienty. Pracovníci s ohledem na specifika jednotlivých případů umožňují klientovi, aby měl dostatek času na jeho vlastní interpretaci a sdělení jeho pohledu na situaci. Při jednání s klientem se pracovníci SPOD neřídí předem vymezeným časovým úsekem, každý případ je projednáván podle individuálních okolností, v tomto sledávám situační přístup na oddělení SPOD.

Pracovníci často provádějí šetření v terénu a to především u rodin, které jsou v evidenci oddělení několik let a jejich problémy jsou opakovaně řešeny. Mnohdy dochází k situacím, kdy pracovníci jsou nuceni odebrat děti rodičům, kteří svých chovaným dětem poškozují a nejsou schopni zajistit jejich řádnou výchovu a péči. V těchto situacích často pracovníci řeší dilema mezi procedurálním a situačním přístupem. Při rozhovorech s pracovníky jsem došla k závěru, že nelze jednoznačně určit, který přístup volí především. Toto dilema řeší vždy podle momentální situace v rodině a atmosféře, která určuje, zda je užitečnější „skyt se“ za právní předpisy nebo zvolit situační přístup. Specifickým je šetření, které provádějí asistentky v sociálně slabých rodinách, kterých je v evidenci cca 100, zde se jedná o téměř každodenní pomoc a péči.

Pracovníci po sdělení klienta o tom, co ho přivádí, často přiznávají jeho případ, na základě svých předějších zkušeností, do určité kategorie problémů a přiřazují tak částečně způsob řešení, který je předem stanoven. Zdroje, které mohou pracovníci použít, jsou vleměně známý předem, málokdy jsou vyhledávány jiné zdroje. Pracovníci mají dojem, že hledání jiných eventuaálních řešení, než dosud používaných, je ztráta času a jsou přesvědčeni, že jejich možnosti jsou vyčerpávající. Z jejich praxe usuzují, že možnosti a způsoby řešení jsou v podstatě schopni určit předem.

Klienty lze podle mínění pracovníků rozdělit na určité skupiny a to podle jejich sociálního zázemí, problémovosti, podle toho, zda jsou schopni si nějakým způsobem pomoci sami, zda jsou ochotni změnit některé okolnosti svého života apod. Takové rozdělení usnadňuje pracovníkům nalézt odpovídající řešení problému a také určitým způsobem předurčuje přístup ke klientům.

Pracovníci se domnívají, že při jednání s klienty získají dostatek informací, které jsou schopné vypovídat všechny souvislosti. Při některých složitějších případech získávají další informace např. ve školních zařízeních, od dalších členů rodiny ad., s ohledem na velký počet evidovaných klientů však toto není možné šetřit u všech klientů. Mnohdy se také písemně obracují na některé instituce pro získání nezbytných informací. Ne vždy jsou pracovníci přesvědčeni, že je nutné získat všechny informace, na některé problémy nahlíží jako na děti a ty pak takto řeší. Tento přístup se však odvíjí podle konkrétní situace klienta a lze pak hovořit o situačním přístupu ze strany pracovníků SPOD.

Pracovníci vnímají svou osobní roli vůči klientovi, s ohledem na převážnou míru činnosti vykonávaných v přenesené působnosti, jako vykonavatele právních předpisů. Jednotlivé případy hodnotí podle rysů, které lze nalézt v těchto předpisech. Požadavky a nároky klientů se podle mínění pracovníků snaží řešit podle konkrétní situace. Vždy však vedou v patrnosti předpisy a metodiky, kterými se mají řídit. Jejich snahou je nalézt správně řešení problému a proto často dochází ke konzultacím s odborníky a kolegy, případně s vedoucí oddělení. Vedoucí oddělení nevyžaduje, vyjma obzvláště závažných případů, aby jejich rozhodnutí o postupu vždy předcházelo její schválení. Většina pracovníků si uvědomuje, že je oceňována jejich samostatnost při řešení problémů klientů a že je dostatečná. Nezřídka je také vědomost rozhodnutí o řešení ovlivněno naléhavostí případu.

Pracovníci se domnívají, že ne vždy lze uplatnit znalosti a dovednosti získané ať už studiem nebo absolovováním odborných školení. Podle jejich názoru ne vždy je možné sloučit teorii s praxí a teoretické znalosti uvést do praxe. Mnozí pracovníci si uvědomují,

že po nástupu na oddělení se jejich představa o vykonávané práci, zvláště jestliže nastoupili na oddělení ihned po ukončení vzdělání, lišila se skutečností a některé teoretické znalosti nemohli uplatnit.

Převážná většina pracovníků se shoduje v názoru, že ve většině případů jsou schopni odhadnout řešení problému předem. Usuzují tak ze svých zkušeností a mnohdy se stává, že již při prvním seznámení se s klientem a jeho případem je řešení evidentní. Pokud případ konzultují s kolegy, dochází ke srovnávání s podobnými případy a k určitěmu „škvalkování“ klientů, které často vede k podobnému řešení. Domnívají se také, že je možné nalézat jiné, nové zdroje pro řešení problému, často však spoléhají na své zkušenosti a pokud je nutné naléhavě řešit situaci klienta, používají již vyzkoušené metody.

Domnívám se, že pracovníci oddělení SPOD Magistrátu města Havířova při výkonu své práce vnímají dilema procedurálního a situačního přístupu. Ze svých zjištění mohu usuzovat, že pokud se ocitnou pod tlakem události, případně pokud jsou nuceni řešit situaci klienta v časové tísně, je pro ně výhodnější používat procedurální přístup. Tento přístup je pro ně snadnější, zvláště s ohledem na vědomé užívání doporučených metodik a stanovených předpisů, které tento přístup z jejich pohledu ospravedlňuje. Pracovníci jsou také takto schopni lépe koordinovat činnosti, umožňují jim to porovnávat jednotlivé případy s případy, které řeší jejich kolegové. Na druhé straně jsou však také schopni si uvědomit, a to především u komplikovanějších případů, že je nutné získat více informací o klientovi, posuzovat klientovu situaci komplexně, obrátit se na jiné instituce a případně konzultovat problém s dalšími odborníky. Přestože z mých závěrů vyplývá, že je více používán procedurální přístup, domnívám se, že pracovníci využívají také situačního přístupu, ačkoli se tak děje v menší míře.

## 6. Prameny

MUSIL, L.: „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty organizací*, Brno 2004