

MARIE KOZÁKOVÁ

1

Hodnoticí 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 X	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden X	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? X
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni <input checked="" type="checkbox"/>	nespecifikováni X
Charakteristiky klientů	dostatečné X	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky pracovníků	dostatečné X	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/konkrétně jakého? X
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/> 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 X	nepřítomny X
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 dvouhlavňové ot. <input checked="" type="checkbox"/> nezacílené/obecné ot. X neprovázané s konceptem dilematu X	nedostatečná 3 4 5
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný X
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2	nedostatečné 3 4 5

Předmět: Organizace a kultura osobních sociálních služeb

**Dilema mezi procedurálním a situačním přístupem v Domově pro seniory v Kutné Hoře
(Essej)**

Jméno: Marie Kozáková

Obor: Sociální politika a sociální práce

UČO: 342978

Datum: 28. 4. 2009

1. Úvod

Pro svou práci jsem si vybrala dilema mezi procedurálním a situačním přístupem, které se podle mého názoru objevuje v Domově pro seniory v Kutné Hoře. Toto dilema jsem měla možnost pozorovat zejména u pracovníků v sociálních službách, pracujících v přímé péči. Konkrétním cílem práce je, zabývat se tím, jak jsou pracovníci v sociálních službách v domově pro seniory v Kutné Hoře zvyklí řešit dilema mezi snahou reagovat na problém klienta pomocí předem připraveného řešení a do jaké míry se snaží přizpůsobit toto řešení individuálním okolnostem, a jaký to má pro ně význam.

2. Domov pro seniory v Kutné Hoře a náplň práce pracovníků v sociálních službách

Domov pro seniory v Kutné Hoře je pobytovým zařízením, v němž je klientům poskytováno trvalé ubytování, stravování, péče o domácnost, ošetrovatelská a rehabilitační péče, aktivizační činnosti a volnočasové aktivity. V Domově pro seniory je daný denní režim a jsou v něm určena zavedená pravidla. Kontakt cizové skupiny s okolní komunitou je hodně omezený, zejména je zúžen na kontroly u lékařů, návštěvy rodin a akce konané pro klienty přímo v domově. Práce pracovníků v sociálních službách se zde řídí denním programem, který mají stanovený vedením. Jejich práce zahrnuje zejména pomoc klientům při běžných úkonech péče o vlastní osobu (vaření, ranní hygiena, koupání, oblékání atd.), rozdávání jídla, léků, třídění prádla, individuální aktivizaci klientů, psaní individuálního plánu s klienty a další činnosti spojené s přijímáním klientů, pohybem klienta, odchodem klienta do nemocnice atd. Na většinu situací, v nichž přichází pracovník sociální péče do kontaktu s klienty jsou předem připravená řešení. Dodržování denního programu a těchto předem připravených řešení je vedením pravidelně kontrolováno. Při nedodržování denního programu a předem stanovených postupů pracovníky v sociálních službách, užívá vedení různých sankcí (zejména snížení odměn). Pracovníci v přímé péči tedy reagují často na problémy klientů předem připraveným způsobem, aby splnili očekávání a kontrolu vedení. V některých situacích však pracovníci používají předem připravená řešení i přesto, že je možné řešit klientovu situaci individuálně s ohledem na souvislosti klientovy situace (vedení neukládá konkrétní postup řešení situace klienta a nechává pracovníkovi „volnou ruku“), s tím, že se na vedení, na denní program a zavedená pravidla řešení, odvolávají, aby se vyhnuli nárokům a požadavkům klientů.

3. Charakteristika dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem podle Musilla

Jak uvádí Musil (2004), řádoví pracovníci mohou reagovat na problémy svých klientů dvojnásobně. Mohou aplikovat předem připravené řešení problému klienta nebo jeho řešení přizpůsobit individuální situaci klienta. V rámci procedurálního přístupu vnímá pracovník problém klienta jako impuls k vykonání určité procedury. Situační přístup vede pracovníka k tomu, aby na základě posouzení problému klienta jako součásti životní situace, sám navrhl vhodné řešení.

Procedurální přístup znamená reagovat předurčeným způsobem na opakující se typy problémů. Pracovníci reagují na požadavek klienta výběrem nebo provedením opatření, jehož podoba je, více nebo méně přesně známa předem. „*Soustředí se na rozhodování o tom, zda nebo jakým způsobem se klientovi dostane předem známý produkt.*“ (Musil 2004) Činnost pracovníka je tedy převážně rutinní. Pracovníci si zahrnují klienty a jejich problémy do různých kategorií, podle předem známých kritérií (Howe, 1986, str. 72)

Přestože pracovníci považují za správné lpět na stanovených procedurách, dodržují je někdy více a někdy méně. Čím méně je dana definice daného řešení, tím je větší možnost využití při jeho provedení dílčí prvky situačního přístupu. Úsudek pracovníků, podle nějž postupují procedurálním způsobem, se zpravidla řídí kulturou pracoviště. Úsudek tedy určují kromě zákona, předpisů nebo nařízení také zvyklosti konkrétní pracovní skupiny. K tomu, aby se pracovníci drželi předepsané procedury, může pracovníky jedné organizace vést např. naléhání příliš dotěrných klientů. Ve stejné situaci mohou pracovníci jiné organizace postupovat situacně. Howe (1996, str. 72) uvádí, že zpravidla klasifikace problémů a následné reakce jsou často určena nepřímým nebo přímým dohledem. U nepřímého dohledu je způsob práce pracovníka dán buď prostřednictvím oficiálních pravidel (předepsaná pracovní náplň, závazné metodiky, normy výkonu ...) nebo ho pracovníci zjistí z existujících struktur a vztahů. U nepřímého dohledu může být stanovena kontrola, která sleduje, zda pracovníci dodržují předpisy a závazné koeficienty, nepřekračují vymezené pravomoci a přidělené zdroje, vedou předepsané výkazy atd. O přímý dohled se jedná tehdy, rozhoduje-li pracovník o klasifikaci nebo reakci na problém po výslovném doporučení či nařízení vlivnějších účastníků řešení případu. Někteří řádoví pracovníci jsou zvyklí odvolávat se na nařízení zhora, pokud se chtějí bránit před

nátlakem klientů, i přesto, že se vedení snaží vést pracovníky k situačnímu řešení. (Musil, 2004)

Situační přístup oproti procedurálnímu vidí problém klienta jako součást situace, jež zahrnuje další okolnosti klientova života a kterou je třeba prozkoumat a posoudit v celku. (Musil 2004)

„*Problémy každého klienta jsou považovány za unikátní (mají „individuální identitu“).*“ (Musil, 2004) Problém klienta je možné řešit s přihlédnutím k jeho souvislostem a dalšími nesrážkami a možnostmi situace klienta. Podoba řešení případu závisí na průběhu komunikace mezi pracovníkem a klientem a také na tom, jak pracovník vnímá situaci klienta a jaké jsou pracovníkovi vědomosti a dovednosti. (Musil, 2004)

Jak uvádí Musil (2004): „*Howe se domnívá, že o uplatnění situačního přístupu rozhodují manažéři.*“ Řádoví pracovníci smí určovat způsob reakce na problém klienta nebo postup intervence buďto, jestliže řešení problému nelze předem naplánovat nebo když pracovník dodržuje závaznou proceduru, v jejím rámci je prostor pro uplatnění různých metod práce s klientem. Řádovým pracovníkům často vyhovuje, z řady důvodů, rutinní provádění procedur, situační přístup využívají méně, než by se dalo. Podle Lipského (1980) se řádoví pracovníci situačnímu přístupu vyhýbají zejména v případech, chtějí učinit svou pracovní záležitost přijatelnou a vyrovnat se s neurčitostí své pracovní situace.

Tabulka: charakteristika dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem podle Musilla

Pracovní postupy	Procedurální přístup	Situační přístup
	Formalizované, rutinní, předem dané procedury, bez ohledu na individuální situaci klienta, stejně pro všechny klienty. Předem daná kritéria a pravidla pro rozdělování klientů do kategorií a způsoby reakce na jejich problémy na základě tohoto rozdělení.	Nejsou předem dané, více individualizované, s ohledem na konkrétní situaci a problém každého klienta.
Vlastní iniciativa	Není, řídí se danými předpisy při řešení problému klienta. Nepočítají s tím, že by měli rozhodovat o samotné povaze intervence.	Důležitá, promyšlená a vyvířá při řešení problému klienta každého klienta
Vnímání situace klienta	Nevnímají ji v souvislostech, pouze jako izolovaný	Považují problém klienta za součást jeho životní situace.

	problém, se kterým klient přišel a který spadá do jejich pravomoci. Očekávají dopředu, s jakými požadavky klienti přijdou.	která zahrnuje i další okolnosti jeho života a kterou je potřeba zkontrolovat a posuzovat jako celek
Vnímání vlastní povinnosti, práce	Jejich úkolem je posuzovat oprávnění klientů, tzn. zda je podle zákona a předpisů možné poskytnout klientovi to, o co žádá. Zabývají se tedy jen tím, co jim podle předepsaných procedur přislíbí.	Jejich úkolem je zkontrolovat poříze klienta, jeho možnosti a souvislosti mezi nimi a na základě vlastního posouzení určit postup řešení problému.
Řešení situace klienta	Řešení je předem dané, připravené, předvidatelné. Všem příjemcům je předem známý „produkt“ poskytován jasným a shodným způsobem.	Nepředpokládají, že existuje předem připravené řešení, ale považují problémy každého klienta za jedinečné, individuální, tzn. že pro každého je třeba vytvořit individuální řešení.

4. Otázky vztahující se k dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem

Pracovní postupy

- Využíváte při řešení situace klienta předem daný způsob řešení nebo způsob řešení vymyslíte během práce s klientem?
- Je pro vás při výběru řešení problémové situace klienta důležitá jeho konkrétní situace a okolnosti s ní související, snažíte se přizpůsobit řešení těmto okolnostem?

Vlastní iniciativa

- Rozhodujete při řešení klientovy situace samostatně o povaze intervence nebo máte daná pravidla, kterými se musíte řídit?
- Zamýšlíte u každého klienta nad řešením jeho situace, vyvíjíte vlastní iniciativu?

Vnímání situace klienta

- Koukáte na klientovu situaci jako na součást jeho života, posuzujete jeho problémovou situaci v souvislosti s jeho způsobem života?
- Je pro vás jednoduše odhadnout, s jakými požadavky klienti přijdou nebo čekáte na to, co o své situaci řekne klient?

Vnímání vlastní povinnosti práce

- Dává vám vaše práce prostor pro uplatnění vlastní iniciativy při výběru postupu řešení problému klienta?
- Řídíte se při práci s klientem předepsanými procedurami?

Řešení situace klienta

- Řešíte klientovu situaci společně s klientem, tím, že se mu snažíte najít řešení, které mu je tzv. „šité na míru“?
- Víte ihned po tom, co vám klient sdělí svůj problém, jaké řešení použijete?

5. Závěr

Člen této práce bylo zabývat se tím, jak pracovníci v sociálních službách v Domově pro seniory v Kuně Hoře řeší dilema mezi snahou aplikovat předem připravené řešení problému klienta a do jaké míry se snaží přizpůsobit řešení individuálním okolnostem a jaký to má pro ně význam.

V domově pro seniory v Kuně Hoře je stanoven denní režim, který se vztahuje k práci pracovníků v sociálních službách a tím i ke klientům. Pracovníci mají předem dané způsoby práce i s přesným časovým harmonogramem. Vedení tak přesně stanovuje způsoby, jakými mají pracovníci reagovat na opakující se typy problémů klientů a jejich dodržování pravidelně kontroluje. Například se na každém pokoji pravidelně utírá každé ráno prach, když klient přijde s požadavkem, že by si prach utírel během dne sám a prohlédl si přitom své fotografie, díky od blízkých atd., nepřipadá jeho požadavek v úvahu a pracovník prach utře. Vedení potvrzuje správnost jednání pracovníka tím, že utírá prach hodinu po tom, co má být prach podle harmonogramu utřen, pravidelně kontroluje s bilou rukavičkou. Procedurální přístup je zde využíván i v řadě dalších situací. Pracovníci se dozvídají o tom, jak reagovat na různé problémy klientů, jednak z denního harmonogramu a dalších zařízení a doporučení směřujících k jejich práci, jednak díky kontrolám a také díky zavedeným způsobům práce, které předávají sdávající pracovníci novým pracovníkům.

I v situacích, kdy upřednostňuje vedení situacní přístup, se často pracovníci uchýlí k předem známému řešení, aby se vyhnuli požadavkům klientů, s odvoláním na nařízení shora. Jaký má pro pracovníky v sociálních službách význam upřednostňování procedurálního přístupu? Řešení klientovi situace pomocí předem známého způsobu a

dodržování denního harmonogramu pomáhá pracovníkům zvládnout a splnit všechny požadavky ze strany vedení, odpovídnou si od náročné práce, vyhnout se požadavkům ze strany klientů, vyhnout se kritice ze strany vedení a možnosti dokázat, že postupovali při práci s klientem správně. Pracovníky v sociálních službách vede k této volbě tedy zejména nedostatek pracovníků, množství práce, náročnost práce, natížení a doporučení ze strany vedení, snaha se vyhnout, zejména z důvodu vyčerpání, požadavkům klientů.

Použitá literatura:

- MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty organizací*. Marek Zeman, Brno 2004.
- LIPSKÝ, M.: *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation, New York 1980.
- HOWE, D.: *Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies*. Gower, Aldershot-Vermont 1986.