

Lenka MAHELOVÁ D-E

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	<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	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 3	nedostatečné 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	3	4
				<input checked="" type="checkbox"/> 5
				<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	3	4
				<input checked="" type="checkbox"/> 5

Dilema neutralita a favoritismus v kontaktním centru o.s. Semiramis

Vypracovala: Lenka Mahelová (UČŮ 289612)

Úvod

Organizace, kterou jsem si pro účely této písemné práce na téma „Vybrané vědní dilema v kultuře vybraného pracoviště“ vybrala, je občanské sdružení Semiramis, ve kterém jsem v rámci své studijní praxe několik měsíců pracovala. Toto sdružení poskytuje odborné služby v oblasti drogové problematiky a aktivně se podílí na tvorbě protidrogové politiky ve Středočeském kraji. Přestože nejde o státní instituci omezenou byrokratickými nařízeními a předpisy, i zde jsou pracovníci nuceni řešit vědní dilemata pomáhajících profesí.

Dilema, se kterým jsem se setkávala v rámci kontaktního centra velmi často, je dilema neutrality a favoritismu, tedy rozlišování klientů podle vlastností, které jsou jim přisuzovány.

Cíl:

Cílem této práce je zjistit, jak jsou pracovníci kontaktního centra Nymburk patřícího pod občanské sdružení Semiramis zvyklí řešit dilema neutrality a favoritismu v každodenním styku s klienty a jaký to má pro ně význam.

komplement

V první části práce se budu věnovat charakteristice pracoviště kontaktního centra o.s. Semiramis Nymburk, naplní práce jeho pracovníků, kteří se s dilematem neutrality a favoritismu v každodenním styku s klienty setkávají a řeší jej. Cílem je přiblížit a popsat zmíněné pracoviště a jeho zaměstnance, což nám pomůže pochopit, proč může dané dilema na tomto pracovišti vzniknout.

Následovat budou teoretická východiska dilematu neutrality a favoritismu, rozpracována do tabulky se základními znaky dilematu.

Na základě informací z této tabulky vytvořím otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu a způsob jeho řešení.

Závěrečná část práce pak bude věnována způsobu řešení dilematu a jeho významu pro pracovníky kontaktního centra o.s.Semiramis Nymburk.

Charakteristika pracoviště kontaktního centra o.s. Semiramis Nymburk

Občanské sdružení SEMIRAMIS je dobrovolným, nezávislým a nepolitickým sdružením občanů. Cílem sdružení je poskytovat služby uživatelům drog za účelem jejich sociální a zdravotní stabilizace a rehabilitace, preventivně působit na osoby, které se s drogou ještě neseckaly, popř. s ní experimentují, chránit veřejnost a veřejné zdraví před negativními dopady zneužívání návykových látek, poskytovat pravdivé a úplné informace laické i odborné veřejnosti (včetně osob blízkých uživatelům drog) za účelem zvýšení informovanosti o drogové problematice a spolupracovat s ostatními organizacemi na místní i národní úrovni a s krajským úřadem Středočeského kraje na vytváření sítě komplexních služeb.

O.s. Semiramis můžeme rozdělit dle okruhu činnosti a místa působení na centrum přímými preventce, kontaktní centrum Mladá Boleslav, centrum terénních programů, centrum terénních programů na Mladoboleslavsku, centrum drogových služeb ve vězení a konečně K- centrum Nymburk, což je pracoviště, kterému bych se chtěla v této práci věnovat.

Kontaktní centrum (dále K-centrum) je nízkoprahové zařízení pro osoby, které užívají drogy a osoby jim blízké. Cílem zařízení je sociální a zdravotní stabilizace uživatelů drog (užijí přístup Harm-reduction - snižování zdravotních a sociálních rizik plynoucích z užívání drog) případně jejich nasměrování pro život bez drog a poskytnutí odborné poradenské pomoci jejich rodinným příslušníkům. Cílové populace K-centra jsou uživatelé návykových látek nealkoholového typu nebo látek nealkoholového typu v kombinaci s tabákem a alkoholem a široká veřejnost, tedy rodiče, příbuzní, přátelé, spolužáci, partneři, zaměstnavatelé či učitelé těchto osob. K-centrum Nymburk působí v regionu Středočeského kraje v okresech Nymburk a Praha – Východ, spádově působí pro města Nymburk, Poděbrady, Sadská, Lysá nad Labem, Milovice, Brandýs nad Labem – Stará Boleslav, Čelákovice a Benátky nad Jizerou. Celý tento region „spravuje“ tým K-centra složený z vedoucího K-centra, který zároveň působí jako kontaktní a sociální pracovník, dvou kontaktních a sociálních pracovníků a jednoho supervizora.

Náplň práce kontaktního a sociálního pracovníka K-centra Nymburk:

- prvotní kontakt s klientem K-centra (poskytuje individuální a skupinové poradenství klientům z řad osob drogově závislých a osob experimentujících s drogami ale též rodičům a blízkým osobám drogově závislých či osob experimentujících s drogami, uzavírá kontrakt, zpracovává problémy, sdílí vlastní pocity a klade požadavky a v neposlední řadě zprostředkovává léčbu)
- zabývá se též krizovou intervencí, spolupracuje s odborníky pohybujícími se v oblasti psychologické a psychiatrické péče, se zařízeními poskytujícími detoxikaci, ústavní léčbu, terapeutickými komunitami a nemocnicemi zařízeními, s protidrogovými kurátory, sociálními kurátory a kurátory pro mládež a s romskými asistenty jednolitých městských úřadů v nymburském regionu
- vede příslušnou dokumentaci
- zpracovává pravidelné statistické vyhodnocení své práce

Teoretická charakteristika vybraného dilematu neutrality a favoritismu

Podle Lipského může být účelem rozlišování mezi klienty z hlediska řadových pracovníků snaha o individualizaci přístupu, touha pomoci bližnímu, touha rozhodovat o vlastním uspokojení z práce, snaha hospodáři se zdroji, přesvědčení o nutnosti dodržovat předpisy o nakládání se zdroji nebo také potřeba zvládat nesháze a problémy života organizace (Musil, 2004)

Ať již je účel rozlišování klientů jakýkoli, rozlišování je podle Lipského spojeno se sklonem dáváteři a uplňovači vlastní „pojetí klientů“. Znamená to, že sociální pracovníci vymezují vlastnosti, podle nichž klienty rozdělují do kategorií, a jako příslušníkům těchto kategorií jim potom věnují rozdílnou pozornost. Často se přitom řídí přesudky, které při vnímání klientů uplňují širší společnost. Důvodem je skutečnost, že rozlišování mezi klienty vede k „institucionalizaci přesudků, kterými je prostoupena společnost“. Mezi úředníky první linie sice existují jedinci, kteří tyto institucionalizované přesudky odmítají akceptovat. Nicméně potřeba zvládat neurčitost pracovní situace a pracovní zátěž podporuje přesudčité uvažování. Působí totiž jako „bariéra přijímání takových nestandardních informací, které by mohly zpochybnit postupem doby ustálené rutiny praktiky a pojetí klienta.“ Snahy upustit od přesudčitého rozlišování mezi klienty narážejí na skutečnost, že případně změny by „ohrozily existenci rutiny a pojetí cílů, které umožňují práci zvládat.“ (Musil, 2004)

Vlastní pojetí klientů bývá podle Lipského ovlivněno přesudky vyplývajícími ze sympatií nebo antipatií pracovníků k některým vlastnostem, z běžných představ kdo je a kdo není „sociálně hodnotný klient“, nebo z představ pracovníků o tom, že některé klienti budou na poskytovanou intervenci reagovat lépe než jiní. (Musil, 2004)

Tyto přesudky se objevují často i v K-centru Nymburk. Překvapivé se za „sociálně hodnotného klienta“ mnohdy nepovažují uživatelé drog pro něž bylo K-centrum primárně zřízeno, ale především veřejnost projevující zájem o preventivní programy či rodiče a blízké osoby drogově závislých, u kterých je „šance“ na úspěšnou intervencí vyšší. Preventivní programy (tímž nechci v žádném případě snížit jejich důležitost a nezastupitelnou roli v oblasti drogové problematiky) a klienti těchto programů jsou v očích pracovníků centra považováni a ty, do nichž se „vyladí investovat“.

Na základě svých osobních sympatií, předsav o sociální hodnotě různých lidí a očekávaných reakcí na poskytované služby si řadoví pracovníci vytváří „pravidla normality“, jimiž vymezují očekávané chování klienta a kvalitu poskytované intervence pak rozlišují podle toho, jak se v jejich očích klienti odchyluje od takto vymezených pravidel normality. (Musil, 2004)

Mezi praktiky nerovného přístupu patří podle Musila vedle „vyloučení méně účtyhodných klientů“ a „věnování větší pozornosti klientům, kteří by měli lépe reagovat na intervenci“ i věnování větší pozornosti klientům, jejichž změna přinese pracovníkům „lepší hodnocení“, nazvané též „lízání smetany“. Přestože je tato praktika v rozporu s posláním K-centra, velmi často jsou jeho pracovníci nařízenými o pravidelném statistickém hodnocení „úspěchů své práce“, které je s ohledem na financování centra převážně ze státních dotací a prostředků nutné předkládat, tlačeni ke zvýhodňování těch klientů, jejichž úspěšnou intervencí si mohou vykázané ve výsledcích své práce.

Znaky dilematu	Neutrální přístup	Dilema - přístup	Favoritismus
	Způsob komunikace s klientem	pracovník přistupuje ke klientovi bez předsudků, bez hodnocení jeho morálního charakteru, respektuje jeho práva, je nestranný	každý klient je vnímán jako hodný úcty a pozornosti
Přístup ke klientovi a k řešení jeho situace	ke každému klientovi je za stejných podmínek přístupováno stejně, všem je nabídnuta stejná dostupná pomoc	ne všichni klienti jsou vnímáni jako hodní úcty a pozornosti	upřednostňování klienta, pracovník klientovi pomáhá v nesnázích, nabízí nedisstandardní služby
Vnímání vlastní povinnosti, práce	pracuje dle vnitřních předpisů a standardů tak, aby každý klient dostal to, o co žádá podle předepsaných procedur	každý klient je vnímán jako hodný úcty a pozornosti	úspěšnost práce závisí na klientovi, pracovník se snaží poskytnout pomoc, ale zároveň neodsuzuje u každého stejně předepsané procedury a ne každý klient dostane, co žádá
Předsudky	neexistují, pracovník je neutrální	ve velké míře ovlivňují pracovníka, pracovník hodnotí morální charakter klienta	úspěšnost práce závisí na klientovi, pracovník se snaží poskytnout pomoc, ale zároveň neodsuzuje u každého stejně předepsané procedury a ne každý klient dostane, co žádá
Důvody použití dilematu pracovníkem	morální neutralita, poslání centra, profesionalita	ospravedlnění zjednodušování cílů a udržování pracovní záležitosti, řízení smetání, institucionalizace předsudků, představa sociálně hodnotného klienta	úspěšnost práce závisí na klientovi, pracovník se snaží poskytnout pomoc, ale zároveň neodsuzuje u každého stejně předepsané procedury a ne každý klient dostane, co žádá

Handwritten signature

Handwritten notes and arrows pointing to the table cells:
 - Arrow from "Způsob komunikace s klientem" to "Favoritismus" column: "Dobrá práce"
 - Arrow from "Přístup ke klientovi a k řešení jeho situace" to "Favoritismus" column: "Dobrá práce"
 - Arrow from "Vnímání vlastní povinnosti, práce" to "Favoritismus" column: "Dobrá práce"
 - Arrow from "Předsudky" to "Favoritismus" column: "Dobrá práce"
 - Arrow from "Důvody použití dilematu pracovníkem" to "Favoritismus" column: "Dobrá práce"
 - Arrow from "Důvody použití dilematu pracovníkem" to "Neutrální přístup" column: "Dobrá práce"
 - Arrow from "Důvody použití dilematu pracovníkem" to "Dilema - přístup" column: "Dobrá práce"

Otázky indikující přítomnost dilematu neutrality a favoritismu a způsob jeho řešení

Lze poznat, že je na pracovníkovi přítomnost dilematu neutrality a favoritismu?

Přestože posláním centra je poskytnout služby všem uživatelům drog i rodičům a blízkým osobám těchto uživatelů za účelem sociální a zdravotní stabilizace a rehabilitace, existuje mezi pracovníky K-centra představa klienta, který si pomoci zaslouží více a naopak klienta, který si pomoci zaslouží méně. Tato představa vychází ze zkušenosti s prací s drogově závislými klienty, s mnohdy marnou snahou pomoci, která se může zdát zbytečným plýtváním silou prostředků.

Vnímají klienti přítomnost dilematu neutrality a favoritismu?

Je těžké posoudit do jaké míry dokáže drogově závislý klient toto vnímat. Co se týče rodinných příslušníků a osamělých blízkých osob, právě protože to byvají často oni, kterým je poskytován menší rozsah péče v dobré víře, že tuto péči potřebují méně, myslím, že přítomnost dilematu neutrality a favoritismu mohou vnímat.

Mají pracovníci K-centra předsudky?

Bohužel ano. Jak jsem již psala výše, tyto předsudky vychází ze zkušenosti s prací s drogově závislými klienty, s časou frustrací z marného „boje“ s drogovou závislostí.

Ospravedlňují si tyto předsudky sami před sebou?

Ano, snaží se sami před sebou obhájit, proč onomu klientovi nemá cenu věnovat tolik pozornosti, proč má smysl upřednostnit jiného klienta.

Je situace každého klienta stejná?

Ne, málokdy se najde zcela totožná situace, což ještě více podporuje prakticky nerovného přístupu ke klientům a jejich ospravedlňování si zjednodušování cílů před sebou samým.

Vnímá společnost každého klienta K-centra stejně?

Z názoru různých lidí je zřejmé, že k rozlišování klientů dochází na základě předsudků, které uznává i širší veřejnost. Nejednou jsem se setkávala s názorem, že „služby pro drogově závislé jsou plýtváním peněz, které by se daly využít jinde.“

Způsob řešení dilematu a jeho význam pro pracovníky

Kontaktní a sociální pracovníci K-centra Nymburk mohou toto dilema řešit třemi možnými způsoby:

- 1/ Mohou se věnovat pouze lidem, kteří o pomoc stojí a své jednání ospravedlňovat před sebou samým i před veřejností tím, že pomoc se dostala alespoň k těm lidem, kteří o ni stojí, nezneužívají ji a kladně na ni reagují.
- 2/ Mohou rozlišování podle předpokladů radikálně odmítnout a zachovat neutralitu a rovný přístup ke všem klientům, což je ovšem velmi obtížné, neboť klienti dost často na pomoc a snahu kontaktního pracovníka nereagují adekvátním způsobem, práci nedocení a v horším případě ji i maří, což vyvolává pocit „zoufalé snahy“ těchto pracovníků
- 3/ Mohou se ještě více věnovat preventivním programům, jak se to osvědčilo v současné době děje i v K-centru Nymburk, tak aby se do budoucna počet klientů snižoval, nikoliv naopak.

Dilematu neutrality a favoritismu se v rámci pomáhajících profesí nelze vyhnout a má podle mého názoru pro pracovníky velký význam. Setkává se s ním každý z pracovníků první linie a je jen na něm, jak danou situaci vyhodnotí a zda se rozhodne být neutrálním a spravedlivým za každou cenu, nebo věnuje některému z klientů více pozornosti, protože tento klient o jeho pomoc stojí, uvědomuje si svou situaci a podílí se na řešení svého problému.

Věřím, že pracovníci K-centra jsou natolik školenými, zkušenými a morálně zralými profesionály, aby případné rozlišování mezi klienty bylo výsledkem dlouhodobých cílů a zájmů a nejen snahou o zjednodušování si cílů a regulaci poplatky.

Použití literatury:

Musil, L.: „Rada bych Vám pomohla, ale...“, dilemata práce s klienty v organizacích, Marek Zeman, Brno 2004, ISBN 80-903070-1-9
Odkazy: www.os-seniramis.cz

→ P105?

→ P105?