

MILKA RADOVSKÁ

D-15

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	<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 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		nedostatečné 3 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		nedostatečná 3 4 5	
	dvouhlavňové ot. nezacílené/obecné ot. neprovázané s konceptem dilematu			<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		nedostatečné 3 4 5	

Masarykova univerzita v Brně
Fakulta sociálních studií

Studijní program: Sociální politika a sociální práce
Studijní směr: Personální management a organizační rozvoj

DILEMA MEZI DIALOGEM A MONOLOGEM NA OKRESNÍ SPRÁVĚ SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ JIČÍN

Seminární práce

Přístup k práci s klientem a kultura organizace

Vyučující:
PhDr. Pavel Horák, Ph.D.
Brno, duben 2009

Autor:
Bc. Michal Raškovský, UČO 68193

1

Úvod

Tematem tohoto výzkumu je zabývat se problémem komunikace mezi kontrolním pracovníkem Okresní správy sociálního zabezpečení a klientem, kterého v tomto případě představuje statutární zástupce zaměstnavatele. Tato komunikace nastává v případě provádění kontrolní činnosti, která má za úkol prověřování plnění povinností zaměstnavatele v sociálním zabezpečení.

Cílem je odpovědět na otázku „Jak jsou pracovníci kontrolních oddělení Okresních správ sociálního zabezpečení zvyklí řešit dilema mezi jednostranným pohledem na statutárního zástupce zaměstnavatele a jeho interpretaci podkladů předkládaných ke kontrole, a do jaké míry jsou schopni polemizovat o skutečnostech, které vedly ke kontrolním zjištěním?“

Pro dosažení cíle výzkumu bylo zvoleno dotazníkové šetření, které bylo provedeno náhodným výběrem deseti kontrolních pracovníků na Okresní správě sociálního zabezpečení Jičín. Ke sběru dat jsem použil dotazník s uzavřenými, předem formulovanými otázkami. Dotazníky byly předávány kontrolním pracovníkům na jejich pracovišti.

Charakteristika kontrolního oddělení Okresní správy sociálního zabezpečení

V jednotlivých regionech provádí sociální zabezpečení Okresní správy sociálního zabezpečení (dále jen OSSZ). Součástí OSSZ jsou i kontrolní oddělení, které jsou pověřeny kontrolou zaměstnavatelů.

Předněkem kontroly je plnění povinností zaměstnavatele při provádění sociálního zabezpečení.

Kontrolní činnost je řízena metodickým pokynem, který je vydán nadřízenou složkou a v němž jsou stanoveny postupy pro provádění vnější kontrolní činnosti. Metodický pokyn obsahuje základní postupy pro jednotlivé kontrolované oblasti, ale vlastní zprásoch, slyl provedení kontroly není metodickým pokynem stanoven. Kontrolní pracovníci tak mají určitou volnost, jakým způsobem zahájit kontrolu, jaký výběr dokladů popř. v jakém množství dokladů je zaměstnavatel povinen tyto předložit kontrolnímu pracovníku, jakou hranici negativní sankce zvolit při neplnění povinností zaměstnavatele. Kontrolní pracovník si tak do určité míry může zvolit přístup k vlastním provedení kontroly.

Kontrolní pracovníci postupují při vlastním provádění vnější kontroly podle zajištěných standardů, využívají při tom rozvinuté postupy, které jim byly předány subkulturou organizace. Za tuto subkulturou můžeme považovat kontrolní oddělení, která navýšnými postupy plní úkoly, které jsou na ně kladeny, a to jak v kvantitativním (např.

2

počty provedených kontrol), tak v kvalitativním (ověření všech oznámení a obřadovacích povinností zaměstnavatele) smyslu.

Teoretická charakteristika vybraného dilematu

V případě komunikace mezi kontrolním pracovníkem OSSZ a statutárním zástupcem zaměstnavatele dochází při kontrole plnění povinností zaměstnavatele v sociálním zabezpečení u kontrolního pracovníka k dilematu mezi monologickým nebo dialogickým přístupem ke statutárnímu zástupci kontrolovaného zaměstnavatele.

Dilema se projevuje v přístupech, které kontrolní pracovník zvolí pro komunikaci s klientem, a to jakou formou získává informace od klienta v celém průběhu kontroly. Zda pro něho klient představuje jen objekt¹, který doručil ke kontrole potřebné doklady, či zda se formou otázek snaží porozumět systému, jakým se zaměstnavatel vypořádává s plněním svých povinností.

Dilematem je i přístup kontrolního pracovníka ke kontrole, to zda je zaměřen jen na vlastní kontrolu, či zda kontrolu povinností doplní eventuelní radou, jakým způsobem lze tyto povinnosti vůči OSSZ splnit. V tomto případě se jedná o pomoc při řešení klientova problému a jejich vztah je symetrický.²

Zájezí na pozici, kterou si kontrolní pracovník „nastaví“ vůči klientovi, zda zdůrazní svou pozici kontrolního pracovníka se zákonnými pravomocemi vyžadovanými od klienta informace a doklady o zaměstnavateli, či zda umožní klientovi vstupovat jako partner, který, ať povinen předkládat doklady, může ovlivňovat chod kontroly. Pokud kontrolní pracovník počítá pouze s existencí své autority, jde o monolog. Pokud kontrolní pracovník uzná i autoritu klienta, a oba to považují za správné, mohou se vzájemně ovlivňovat a jedná se o dialog.³

Kontrolní pracovník může různým způsobem přistupovat k chybám, které zjistí v průběhu kontroly. Chyby si může vysvětlit jako selhání klienta při plnění zákonných povinností či může připustit složitost právní úpravy a neschůdnost řešení situací, které vznikají při provádění širokého komplexu sociálního zabezpečení. V prvním případě pak kontrolní pracovník klienta vidí jako „vínku“ jeho vlastních potíží, v druhém případě pak jako „oběť“ tlaku očekávání prostřední.⁴

1 „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Libor Musil, 2004 str. 90
2 „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Libor Musil, 2004 str. 91
3 „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Libor Musil, 2004 str. 92
4 „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Libor Musil, 2004 str. 94

Zde napíšte otázku alebo dilema

V neposlední řadě může být ovlivněn předstoupkem, který u něho klient vyvolává při porovnávání s klienty z minulých kontrol a na základě toho má pak tendenci ovlivňovat situaci klienta. Vyvozuje tak závěry z dříve přijatých představ. Tento stav můžeme nazvat jako deduktivní myšlení.⁵

Při neformálních rozmluvách mezi jednotlivými kontrolními pracovníky jsou vzájemně porovnávány osobní zkušenosti s provedenými kontrolami. Někteří kontrolní pracovníci se profilují jako nekompromisní kontrolní, kteří se zastiňují zákonnými normami, jiní připsují vzrušení klientů pravdivost zejména co se týká záležitostí, které na klientovi kladou např. závazné tiskopisy. Souhlasí s klienty, avšak na druhé straně musí tyto zákony stanovené tiskopisy vyžadovat a kontrolovat.

Dilemata, která takto vznikají, se v první řadě řeší zákonnou normou, která jednoznačně určuje řešení, dalším krokem je konfrontace dilematu s metodickým pokynem, který je závazný pro provádění kontrolní činnosti. Při mnoha specifických problémech, které vznikají v praxi, se však kontrolní pracovníci „uchylují“ k řešení, které jednak musí být v souladu se zákonem, na druhé straně lze v přístupu ke klientovi volit termíny pro dodatečné předkládání chybějících dokladů, či domluvy vzájemných setkání mimo pracoviště OSSZ pro projednání protokolů či pro předání závazných tiskopisů. Takovéto vsířené formy komunikace však opět vyvolávají dilema pro kontrolního pracovníka, zda přijmout či navrhnout uvedené řešení, zda dříve, kterou takto projevují klientovi bude opětována klientem. Stejnou otázku si může pokládat i klient, v této věci však sledujeme jen dilema kontrolního pracovníka.

Tabulka teoretického vymezení dilematu

V následující tabulce jsou uvedeny příznaky dilematu, který se vyskytuje na kontrolním oddělení Okresní správy sociálního zabezpečení Jičín. Znaky dilematu jsou vypsány do tabulky s charakteristikami, které jsou danému dilematu připisovány v literatuře.

5 „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Libor Musil, 2004 str. 108

	Dilema - přístupy	Dialogický přístup
Znaky dilematu	Monologický přístup	Dialogický přístup
způsob komunikace a klientem	pracovník má vlastní představu o klientovi a o jeho situaci, nepředpokládá diskusi	pracovník své vlastní a klientovu pojetí situace považuje za rovnocenné, předpokládá diskusi
způsob řešení problému	klient je vnímán jako objekt	klient je vnímán jako komunikativní partner
	pracovník řeší problém, jehož držitelem je on sám, posuzuje problém pouze ze svého vlastního hlediska	pracovník pomáhá řešit problém, jehož držitelem je klient
	pracovník klienta kontroluje	pracovník klientovi pomáhá
	snaha pracovníka měnit něco, co klient měnit třeba ani nechce	pracovník pomáhá klientovi ve změně, kterou si objednal a kterou očekává
	přidělení autorita - vliv plynuce z postavení pracovníka v organizaci, klienti jsou nuceni pracovníka akceptovat	přiznání autorita - vliv plynuce z osobnostních kvalit, klienti to mohou akceptovat
	pracovník ovlivňuje klienta	klient a pracovník se navzájem ovlivňují
způsob zajišťování vlivu na jednání klientů	pracovník počítá pouze s existencí své autority	pracovník i klient uznávají autoritu toho druhého
	jednostranná převaha pracovníka (má možnost zapsat si klientovi zdáje)	pracovník musí o autoritu usilovat
	pracovník si vynucuje příznalobení klienta	pracovník ani klient nemá převahu
	pracovník očekává jednostranné příznalobení klienta	pracovník se s klientem domlouvá případně přizpůsobení se klientu
	pracovník klienta považují za vnika vlastních potřeb	pracovník se s klientem domlouvá
úloha pracovníků při zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem	pracovníci klienta učí, jak vyhovět očekávání prostředí	pracovníci klienta učí, jak vzájemně očekávání prostředí
	pracovníci vidí zdáje klientových potřeb v nedostatku jeho příznalobivosti	pracovníci vidí zdáje potřeb v nespravedlivém řádu společnosti
	pracovníci se snaží o výchovu klienta (v jeho problematické socializaci)	pracovníci se snaží klienta naučit, jak čelit nespravedlivému nátlaku
myšlení sociálního pracovníka	deduktivní myšlení - pracovník se snaží ověřit situaci klienta, jejíž obraz vytvoří ze svých usledných předstáv (nebo předstáv) o ni	induktivní myšlení - pracovník porovnává své představy s individuální životní situací klienta

Zdroj: Musil, 2004: 90-109, upraveno

Použitá metoda a technika výzkumu

S příhlednutím k zadání výzkumu, k cílové skupině a k výsledným požadovaným zjištěním jsem zvolil dotazníkové šetření. Ke špetu dat jsem použil dotazník s uzavřenými otázkami s předem formulovanými otázkami a s možností odpovědi ANO/NE pro každého respondenta. Dotazník byl zodpovězen 10 kontrolními pracovníky Okresní správy sociálního zabezpečení Jičín. Zároveň bylo zjištěno, jakým způsobem na zjištěné dilema reagují kontrolní pracovníci.

Otázky indukující přitomnost dilematu a jeho řešení na kontrolním oddělení OSSZ

Otázky rozpoznávající dilema byly vytvořeny pro jednotlivé dimenze dilematu. Otázky byly voleny tak, aby odpovídaly jednotlivým zvyklostem, rozmluvám a rozhodnutím, které se vyskytují každodenně na pracovišti kontrolních pracovníků.

1. Způsob komunikace s klientem:

Lze z přípravy ke kontrole, kterou provádí kontrolní pracovník před vlastní kontrolou dovodit průběh kontroly?

2. Způsob řešení problémů

Když zaměstnanec má problémy s vedením úřednickví (vykazováním dat pro OSSZ), podáváte jin informace, jak veš viděnci pro OSSZ?

3. Způsob zajišťování vlivu na jednání klientů

Lze akceptovat připomínky klientů k závazným tiskopisům?

4. Úloha pracovníků při zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem

Seznamujete klienta se způsobem jak co nejednodušší plnit oznamovací povinnosti organizaci vůči OSSZ?

5. Myšlení sociálního pracovníka

Zjednodušujete svůj postup kontroly při setkání s nechapajícím klientem?

Odpovědi a záležitosti na zadávané otázky

Otázka č. 1:

Odpovědi: 3x ano, 7x ne: lze vyvodit, že 30 % kontrolních pracovníků nepředpokládá velkou komunikaci s klientem při kontrole, je přesvědčeno, že skutečnosti zjištěné při přípravě kontroly mají vypovídající hodnotu o kvalitě práce klienta. Vaši část kontrolních pracovníků však předpokládá diskuzi během kontroly a má dialogický přístup.

Otázka č. 2:

Odpovědi: 8x ano, 2x ne: většina kontrolních pracovníků podává klientovi informace, jakým způsobem nesprávně plnění povinností napravi a vyzníml se v budoucnu chybam. Jedná se o dialogický přístup při klientových problémech vzniklých při plnění jeho povinností.

Otázka č. 3:

Odpovědi: 8x ne, 2x ano: většina kontrolních pracovníků nepropouští vliv klienta na mocenskou autoritu OSSZ, která disponuje autoritou ve věci vydávání závazných tiskopisů, jedná se o monologický přístup.

Otázka č. 4:

Odpovědi: 3x ano, 7x ne: jen v malé míře kontrolní pracovníci uci klienta vyhovět očekávání prostředí. Jedná se o monologický přístup.

Otázka č. 5:

Odpovědi: 9x ano, 1x ne: kontrolní pracovníci se snaží ovlivnit situaci klienta, vycházejí přitom ze svých představ a předpoklů, které získali praxi při prováděných kontrolách. Zjednodušují si tak pracovní zařizování a jedná se o monologický přístup.

Řešení dilematu a jeho význam pro kontrolní pracovníky

Na základě zjištěných odpovědí kontrolních pracovníků se potvrdila existence dilematu mezi monologickým a dialogickým přístupem ke klientovi při prováděné kontrole. Projevuje se různým přístupem kontrolních pracovníků ke klientovy ve všech znacích dilematu.

Provádění kontrolní činnosti můžeme považovat za specifický druh práce vykonávaný pracovníky Otkresních správ sociálního zabezpečení. Lze uvažovat o prosazování důrazu na dialogický přístup ke klientům, který jak ukázal průzkum se vyskytuje ve způsobu komunikace s klientem a při způsobu řešení problémů. Na druhé

straně v dalších znacích dilematu, ve způsobu zajišťování vlivu na jednání klienta a v úloze pracovníků při zprostředkování rovnováhy mezi očekávaním sociálního prostředí a klientem se projevil monologický přístup ke klientovi. V případě kontrolních pracovníků je takový postup zdlouhavý. Kontrolní pracovník vystupuje a udržuje si autoritu, kterou mu OSSZ udělila pro práci na kontrolním oddělení. Je však nezbytné, aby kontrolní pracovníci byli vedeni k uvážlivému prosazování autority a soustředili se na udržení přirozené autority. V posledním znaku dilematu, v myšlení sociálního pracovníka, se opět projevil monologický přístup ke klientovi. Zde se projevil deduktivní myšlení kontrolních pracovníků, které pramení z množství prováděné kontrolní činnosti. Zde je třeba kontrolní pracovníky upozornit, aby se vyvarovali vyvrácení předpoklů o klientech a i při výkonu kontrolní činnosti se snažili uvědomit si individuální životní situaci klienta.

Seznam použitých pramenů

“Ráda bych Vám pomohla, ale...” Lišior Musil, 2004
Metodický pokyn č. 4/2008 Kontrolní činnosti u zaměstnavatelů v oblasti pojištění na sociální zabezpečení a příspěvku na státní pojištění zaměstnanosti a při plnění úkolů v nemocenském a důchodovém pojištění, ČSSZ 2008