

	Co splněno (PLUSY)	Co nesplněno (MINUSY)
<b>Formální náležitosti k celému textu</b>		
Název práce (typ dilemat a místo zjišťování)	úplný X	neúplný nebo chybí X
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny X	chybí X
Plynulost vět	dostačující 1 2	nedostačující 3 4 5
<b>Část „Úvod“</b>		
Název podkapitoly	správný X	chybný nebo chybí X
Cíl práce	konkretizovaný 1 2	nedostatečně specifikovaný 3 4 5
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné X	chybí X
Způsob naplnění cíle	uveden X	neuveden X
<b>Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“</b>		
Název podkapitoly	úplný X	neúplný/jakého a kde? X
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni X	nespecifikováni X
Charakteristiky klientů	dostatečné X	nedostatečné X
Charakteristiky pracovníků	dostatečné X	nedostatečné X
<b>Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“</b>		
Název podkapitoly	úplný X	neúplný/konkrétně jakého? X
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1 2	nedostatečné 3 4 5
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna X	nepřítomna X
<b>Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“</b>		
Název podkapitoly	úplný X	neúplný X
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny X	nepřítomny X
Formulace otázek ve standardizované podobě (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 2	nedostatečná 3 4 5
		dvouhlavňové ot. X
		nezacílené/obecné ot. X
		neprovázané s konceptem dilematu X
<b>Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“</b>		
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 2	nedostatečné 3 4 5

Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE D-E. spíše E

MASARYKOVA UNIVERZITA V BRNĚ

Fakulta sociálních studií

Katedra Sociální politiky a sociální práce



## **Dilema mezi neutrálním přístupem a rozlišováním klientů v Oblastní charitě Znojmo**

*Seminární práce*

SPP803 Přístup k práci s klientem a kultura organizace

*Jaro 2009*

Zpracovala: Radka Růžičková, UČO 289705

Studijní kombinace: Sociální politika a sociální práce

Forma studia: kombinované studium

Program: magisterský

Brno 2009

## **Obsah:**

Úvod	4
1. Popis organizace	4
1.1 Základní činnosti projektu	5
1.2 Personální zajištění služby	5
2. Neutralita nebo favoritismus	6
3. Indikátory zvoleného dilematu	9
3.1 Způsob přístupu ke klientům	9
3.2 Způsob řešení problémů	9
3.3 Způsob předsudečného rozlišování	9
4. Závěr	9

## Úvod

Tématem tohoto textu je zabývat se problematikou dilematu mezi neutrálním přístupem ke klientům bez předsudků a rozlišováním klientů podle vlastností, které jsou jim předsudečně přisuzovány v Oblastní charitě Znojmo. Konkrétním cílem je zjistit, zda pracovníci Oblastní charity Znojmo rozlišují mezi klienty na základě předsudků nebo naopak zda měří všem stejným metrem. Abych naplnila cíl této práce položila jsem si tuto otázku: *Řeší pracovníci Oblastní charity Znojmo dilema mezi neutralitou a favoritismem?* Zajímá mě také, jak jsou pracovníci v rámci tohoto dilematu zvyklí jednat s klienty a jaký to má pro ně význam, proč tak jednají. V první kapitole charakterizují zvolenou organizaci, kde budu provádět svá zjištění, ve druhé kapitole se pak budu věnovat zmiňovanému dilematu neutralita nebo favoritismus. V kapitole třetí rozpracuji indikátory, na základě kterých lze rozpoznat přítomnost dilematu v organizaci. Na závěr této práce se pokusím odpovědět na položenou otázku a budu se zabývat způsobem řešení dilematu pracovníky a jeho významem.

## 1. Popis organizace

Problematikou dilematu mezi neutralitou a favoritismem se budu zabývat v Oblastní charitě Znojmo. Konkrétně mě bude zajímat, jak toto dilema vnímají pracovníci projektu Rodinný sociální asistent, kteří poskytují sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Tato služba je poskytována rodinám s dětmi, které se ocitly v dlouhodobě krizové životní situaci, kterou samy bez pomoci nedokážou zvládnout a která by mohla ohrozit zdravý vývoj dětí. Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi můžeme považovat za specifickou formu sociální práce s rodinou, která se vyznačuje terénní formou. Terénní sociální práce je typická svou přizpůsobivostí potřebám a zájmům cílové skupiny, tzn. není vázána na jednu lokalitu, ale provází uživatele při dočasné a trvalé změně sociálního prostředí. Mobilita terénní sociální práce spočívá v možnosti a schopnosti terénního pracovníka pružně reagovat na okamžitou situaci. Cílem terénní sociální práce je kontaktovat ty skupiny, které potřebují pomoc zvnějšku, ale samy ji nevyhledávají, popř. ji zpočátku i odmítají, a nabídnout jim podporu při zvládnání jejich těžkých životních situací. (Jabůrková, 2008).

## **1.1 Základní činnosti projektu**

Činnosti projektu jsou zaměřeny na komplexní řešení problémů spojených se sociálním vyloučením rodin s dětmi. Uživatelům služby poskytují pracovníci jak materiální pomoc (sociální poradenství, poskytování informací, doprovod na úřady apod.) tak i nemateriální pomoc (emocionální podporu, posilování schopnosti zvládat úkoly apod.). Vlastní činnost s rodinami má následující náplň:

*Poskytování poradenství* - poskytování informací o skutečnostech, které jsou při rozhodování o řešení situace potřeba znát a vycházet z nich. Jedná se např. o informace o legislativních podmínkách, existujících školských zařízeních, o pravomocech a cílech orgánů sociálně právní ochrany dětí, podmínky dávek státní sociální podpory, procedurální postupy a náležitosti různých podání, informace o právech uživatelů, např. nahlížení do spisů, práva na informace, na ochranu osobních údajů apod.

*Sociálně terapeutické činnosti* - rodinné asistentky poskytují pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. Zabezpečují kontakt se společenských prostředím doprovodem rodičů do školy, je-li to odůvodněné, k lékaři, na zájmové aktivity, zprostředkovávají komunikaci členů rodiny např. s pracovníky oddělení sociálně právní ochrany dětí či kurátory, včetně spoluúčasti na těchto jednáních v závislosti na účelnosti a přání rodiny.

*Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti* – rodinné asistentky poskytují informace týkající se výchovy, výchovná práce se týká jak rodičů, tak dětí. To znamená, že změny je často potřeba dosáhnout na obou stranách. Cílem je obnovení či posílení konstruktivního výchovného působení a získání zkušeností výchovné kompetence. Také se zaměřují na pracovní výchovné činnosti s dětmi - např. pomoc při školní přípravě, zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti, zapojení do pracovních výchovných programů pro děti, např. v ekologické výchově, dopravní výchově a jiné volnočasové aktivity.

## **1.2 Personální zajištění služby**

Službu zajišťují vedoucí projektu a dvě rodinné asistentky. Náplň činnosti je následující:

*Vedoucí projektu vyberte dvě tři aktivity a převed'te do plynulých vět!*

- vykonává samostatnou práci v rodině, metodicky má na starosti všechny rodiny, které jsou do projektu zařazeny,
- společně s klientem se podílí na tvorbě soc. aktivizačního plánu pro rodinu,
- spolupracuje s oddělením sociálně právní ochrany dětí,
- je hlavní osobou projektu, konzultuje s OSPOD vývoj v rodině,
- působí v roli poradce pro rodinného sociálního asistenta,
- spolupracuje s ostatními institucemi a úřady působícími v dané oblasti (obecní úřady, úřad práce atd.)
- monitoruje práce rodinného asistenta,
- má na starosti organizaci času a místa výkonu práce rodinného asistenta, kdo a kde právě pracuje,
- vede záznam o všech osobách, které žádají pomoc při řešení svých problémů a způsob vyřízení.

#### *Rodinná asistentka*

- podléhá ve výkonu své funkce vedoucí projektu
- vykonává samostatnou práci v rodině
- podílí na tvorbě soc. aktivizačního plánu pro rodinu,
- vede záznam o všech osobách, které žádají pomoc při řešení svých problémů a způsob vyřízení

## **2. Neutralita nebo favoritismus**

Rozlišování mezi klienty a poskytování služeb odlišné kvality jejich dílčím kategoriím je běžným rysem činnosti veřejných byrokracií, tedy i organizací služeb sociální práce (Lipsky in Musil, 2004). K rozlišování mezi klienty dochází ze čtyř základních důvodů:  
plynulé věty!!!

- a) společnost od služeb sociální práce očekává, že budou pružně reagovat na neopakovatelné situace a přistupovat k lidem s ohledem na individuální okolnosti jejich života
- b) pomáhající pracovníci mohou neobvyklou pozornost věnovat určité části klientů proto, že chtějí napomáhat zlepšování života lidí
- c) rozlišování mezi klienty umožňuje hospodařit se zdroji

d) poskytování služeb odlišné kvality různým kategoriím klientů pomáhá pracovníkům služeb sociální práce zvládat jejich pracovní zátěž, nejednoznačnost a psychické napětí jejich práce.

Způsob rozlišování mezi klienty, přístup ke klientům a způsob řešení problémů v rámci dilematu ukazují v následující tabulce:

Chybí vymezení dilematu dle literatury!!!

	<b>Dilema - přístupy</b>	
<b>Znaky dilematu</b>	<b>Neutralita</b>	<b>Favoritismus</b>
<b>způsob přístupu ke klientům</b>	Pracovník „měří všem jedním metrem“	Pracovník rozlišuje mezi klienty
	Ke všem klientům bez ohledu na jejich názorové, rasové a jiné rozdíly přistupuje stejně	Pracovník rozlišuje klienty do kategorií a jako příslušníkům těchto kategorií jim potom věnuje pozornost
	Pracovník přistupuje ke klientům nestranně, nepředpojatě	Pracovník není nestranný, ke klientům přistupuje s předsudky
<b>způsob řešení problémů</b>	Pracovník rozhoduje, posuzuje stejným způsobem a podle stejných, předem daných kritérií	Pracovník vyloučí některé klienty z kontaktu s organizací
	Pracovník se věnuje všem klientům stejně	Pracovník se věnuje některým klientům více a lépe než jiným
	Pracovník rozlišování klientů podle předsudků odmítne a klienty rozlišuje výhradně na základě osobitosti jejich situace	Pracovník přesvědčuje sám sebe, že předsudky, podle nichž jsou klienti rozlišováni jsou pravdivé, jejich uplatňování je proto správné
<b>způsob předsudečného rozlišování</b>	Pracovník nejedná podle předsudku o tom, kdo je a kdo není sociálně hodnotný klient	Pracovník vyloučí „méně úctyhodné klienty“
	Pracovník poskytuje stejné služby všem klientům	Poskytování horších služeb „méně úctyhodným“ klientům
	Pracovník věnuje pozornost všem klientům stejně bez ohledu na to, zda změna klienta je v souladu s uznávanými kritérii úspěchu organizace	Pracovník věnuje větší pozornost klientům, jejichž změna přinese pracovníkům „lepší hodnocení“
	Pracovník věnuje pozornost klientům bez ohledu na to, jak budou reagovat na intervenci	Pracovník věnuje větší pozornost klientům, kteří by podle očekávání měli být „vnímavější na intervenci“

Zdroj: Musil, 2004: 77-89, upraveno



### 3. Indikátory zvoleného dilematu

Abych mohla lépe rozpoznat přítomnost dilematu v organizaci, rozpracuji stanovené dimenze dilematu do podoby indikátorů. Indikátory mají podobu otázek, které budu klást na pracovišti, kde budu výskyt dilematu zjišťovat.

#### 3.1 Způsob přístupu ke klientům

- a) Jsou v organizaci stanovená pravidla, která určují, jakým způsobem mají pracovníci přistupovat ke klientům? **Nebo** toto rozhodnutí je na samotném pracovníkovi? **Dvouhlavňová ot.**
- b) Podle jakých kritérií volíte způsob přístupu ke klientům? **Otevřená ot.**
- c) Máte možnost brát ohledy na klienta? **Otevřená ot.**

#### 3.2 Způsob řešení problémů

- d) Na základě jakých znalostí hodnotíte svět klienta? (osobní zkušenost, zkušenosti kolegů, empirické poznatky, vědecké studie apod.)? **otevřená ot.**
- e) Snažíte se při jednání s klientem zjistit, jaká je jeho situace? **ok**
- f) Podle jakých kritérií rozhodujete a posuzujete způsob řešení problému klienta? **Otevřená ot.**

#### 3.3 Způsob předsudečného rozlišování

- g) Jsou v organizaci stanovena pravidla, které informace o službě a jakým způsobem mají pracovníci tyto informace předávat klientům? **Otevřená ot.**
- h) Jsou u Vás na pracovišti pracovníci, kteří se věnují pouze specifickým problémům klientů? **ok**
- i) Existují v organizaci ať už formální nebo neformální kritéria úspěchu práce s klienty? **Otevřená ot.**
- j) Jakým způsobem zvládáte množství klientů? **Otevřená ot.**

### 4. Závěr

Cílem této práce bylo zjistit, zda pracovníci Oblastní charity Znojmo konkrétně projektu Rodinný sociální asistent rozlišují mezi klienty na základě předsudků

nebo naopak zda měří všem stejným metrem. Abych naplnila cíl této práce položila jsem si tuto otázku: *Řeší pracovníci Oblastní charity Znojmo dilema mezi neutralitou a favoritismem?* Zajímalo mě také, jak jsou pracovníci v rámci tohoto dilematu zvyklí jednat s klienty a jaký to má pro ně význam, proč tak jednají. Na základě zjištěných skutečností mohu konstatovat, že pracovníci toto dilema řeší. Přestože pracovníci odmítají akceptovat institucionalizované předsudky, kterými je prostoupena společnost, velká pracovní zátěž podporuje předsudečné uvažování. Lépe se poskytuje pomoc klientům, kteří si obtížnou životní situaci, ve které se nacházejí, nezavinili sami. Také předpokládaná reakce na intervenci je jedním z důvodů rozlišování klientů. Motivací toho způsobu rozlišování je snaha dosáhnout uspokojení, které se pracovníkům dostane, pokud klienti dobře spolupracují nebo reagují na poskytovanou pomoc a kterým díky tomu bývá pomoheno. Zaznamenala jsem i to, že pracovníci věnují více pozornost klientům, kteří se zdají být potenciálně úspěšní z hlediska „společnosti uznávaných kritérií úspěchu.“ (např. zajištění prázdninového pobytu dětí u rodičů, kteří jinak jsou v péči dětského domova, je všeobecně oceňováno i mimo rámec organizace). Naopak jsem se nesetkala s předsudečným rozlišováním na základě představ o tom, kdo je nebo není „úctyhodný klient.“ Jednou z příčin může být i to, že kromě obecných hodnot a zásad sociální práce se pracovníci Charity řídí křesťanskými hodnotami, které jsou postaveny na lásce k bližnímu a k účtě k člověku jako lidské bytosti.

Předsudečné rozlišování klientů umožňuje pracovníkům Charity zvládat náročnost své práce. Často se setkávají s tím, že veřejnost od nich očekává, právě proto, že pracují v Charitě, že budou pomáhat všem, vždy a všude. Pracovníci musí efektivně pracovat se zdroji, s časem a klienty. Navíc plní požadavky zákonů, vyhlášek a standardů kvality sociálních služeb.

Řešení dilematu nabízí Lipsky in Musil (2004): za první pracovníci odmítnou akceptovat institucionalizované předsudky, kterými je prostoupena společnost, a za druhé pracovníci se utvrzují v oprávněnosti předsudků a odvolávají se na ně. Uvědomění si existence dilematu pracovníky může mít pro ně velký význam, protože dokáží pak pracovat s předsudky ať už ve prospěch svůj nebo klientů.