

SPP621 Organizace a kultura osobních sociálních služeb

sylabus

Libor Musil
Pavel Horák



Katedra sociální politiky a sociální práce
Fakulta sociálních studií
MASARYKOVA UNIVERSITA
Gorkého 7, 602 00 Brno

OBSAH ČÍTANKY

Syllabus.....	3
Časový harmonogram předmětu.....	4
Struktura témat předmětu.....	5
Průběžný písemný test	7
Písemná práce [Esej] na téma.....	7
Závěrečný písemný test.....	9
Otázky k testům.....	10
Literatura	16

Určeno pro:	Magisterské kombinované studium oboru Sociální politika a Sociální práce
Časové zařazení předmětu:	Jarní semestr, Akademický rok 2004/2005
Kreditová zátěž:	18
Požadavky v průběhu semestru:	(1) Úspěšné zvládnutí průběžného písemného testu v polovině semestru, (tj. při druhé konzultaci); (2) Písemné vypracování seminární práce ve formě eseje v rozsahu maximálně 8 normostran.
Ukončení:	Zkouška formou závěrečného písemného testu
Autor předmětu:	Doc. PhDr. Libor Musil, CSc.
Autor sylabu a vyučující:	Mgr. Pavel Horák Katedra sociální politiky a sociální práce telefon: 00 420 - 549 493 778 e-mail: horak@fss.muni.cz
Konzultační hodiny:	Středa 13.00 – 14.30 (J506) Je možné konzultovat také v průběhu jedné hodiny následující po skončení každého ze tří kolektivních setkání (v sobotu po výuce)

Tabulka průběžného a výsledného hodnocení

	F (4)	E (3-)	D (3+)	C (2-)	B (2+)	A (1)
Průběžný test	0-16,5 b	17-19,5 b	20-22,5 b	23-25,5 b	26-28,5 b	28,5-30 b
Esej	0-16,5 b	17-19,5 b	20-22,5 b	23-25,5 b	26-28,5 b	28,5-30 b
Celkem	-33 b	33,5-39 b	40-45 b	46-51 b	52-57 b	57-60 b
Je nutné dosáhnout MINIMÁLNĚ 40 BODŮ (z max. 60 bodů) k možnosti absolvovat závěrečný test !						
Závěrečný test	0-16,5 b	17-19,5 b	20-22,5 b	23-25,5 b	26-28,5 b	28,5-30 b

Cíl předmětu

Předmět „Organizace a kultura osobních sociálních služeb“ umožní studentům získat základní poznatky a dovednosti potřebné pro samostatnou reflexi kultury organizací, které poskytují osobní sociální služby. Za tímto účelem se studenti seznámí s pojmy „kultura v organizaci“ a „dilemata práce s klientem“ a s principy jejich užití při poznávání „přístupu ke klientům“ osobních sociálních služeb. S logikou zkoumání kultury v organizaci se studenti seznámí prakticky tím, že samostatně, dle zadání, zpracují případovou studii přístupu pracovníků jim známé organizace ke klientům.

Časový harmonogram předmětu

12.3. 2005 (sobota)	<p>První konzultace na FSS MU</p> <ul style="list-style-type: none"> – ujasnění si plánu, způsobu práce v předmětu a podmínek jeho zakončení; – zadání témat a formálních náležitostí týkajících se písemné práce; – přednáška, na které bude řečeno vše, co se nedá sdělit písemně; <p>(– před samotným setkáním doporučuji zakoupit učebnici Libora Musila ke kursu – viz s.16)</p> <p><u>Zadání:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – k průběžnému písemnému testu, který proběhne na druhém setkání, prostudujte prvních pět témat z učebnice a čítanku, a hledejte v nich odpovědi na otázky k testu.
9.4. 2005 (sobota)	<p>Druhá konzultace na FSS MU</p> <ul style="list-style-type: none"> – průběžný písemný test; – zadání eseje; – konzultace nad vybranými tématy studované literatury.
18. 4. 2004 (pondělí)	<p>☒ Studenti obdrží v ISu vyhodnocení průběžného písemného testu.</p>
29. 4. 2004 (pátek)	<p>☒ Do 12.00 studenti zašlou v elektronické podobě první verzi písemné eseje na e-mailovou adresu horak@fss.muni.cz.</p>
14.5.2004 (sobota)	<p>Závěrečná třetí konzultace na FSS MU</p> <ul style="list-style-type: none"> – oznámení výsledků první verze písemné práce a doporučení k vyhotovení druhé a konečné verze písemné práce – upřesnění harmonogramu oprav písemné práce a ukončení předmětu – konzultace nad studovanou literaturou; <p><u>Zadání:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – vypracujte konečnou verzi eseje.
20.5. (pátek)	<p>☒ Do 12.00 studenti zašlou v elektronické podobě závěrečnou (druhou) verzi písemné eseje na e-mailovou adresu horak@fss.muni.cz.</p>
23. 5. - 1. 7. 2005	<p>Zkouškové období (termíny Závěrečného písemného testu a jeho oprav budou upřesněny).</p>

Struktura témat předmětu

Obsah kursu je rozdělen do jedenácti tematických bloků odpovídajících pěti teoretickým blokům, z nich poslední přesahuje do aplikační roviny. V rámci těchto tematických bloků jsou rozebírány:

- (i) Základní pojmy nutné k porozumění studia organizační kultury osobních sociálních služeb (služby sociální práce; organizace; kultura; dilema práce s klientem; přístup ke klientům jako součást kultury organizace služeb sociální práce);
- (ii) Teoretické přístupy k reflexi práce s klienty služeb sociální práce (nesourodé pracovní podmínky; systém vs. životní svět; moc manažerů vs. moc profesionálů; kolektivní nevědomí);
- (iii) Typy dilemat vyskytujících se při práci s klientem (všední a strategická dilemata);
- (iv) Operační strategie pracovníků;
- (v) Výzkum přístupu ke klientům z kulturní perspektivy.

Jednotlivými tématy předmětu a relevantní literatura **odpovídající studiu v jednotlivých týdnech** jsou:

1. týden (7.-13.3. 2005)

ZÁKLADNÍ POJMY: „SLUŽBY SOCIÁLNÍ PRÁCE“

- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. s. 13–18, 182–193.
- MUSIL, L.: Změna klienta a změna prostředí. Sociální práce/Sociálna práca, 2/2002, s. 73–86.

2. týden (14.-20.3. 2005)

ZÁKLADNÍ POJMY: „ORGANIZACE“ A „KULTURA“

- GEERTZ, C.: Interpretace kultur. SLON, Praha 2000, s. 13–42.
- MARTIN, J.: Cultures in Organizations. Three Perspectives. Oxford University Press, New York 1992, pp. 12–13 (tab. 1-1), 46–48, 54, 83, 96–98, 133–134, 150–154.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. s. 19–34.

3. týden (21.-27.3. 2005)

ZÁKLADNÍ POJMY: „DILEMA PRÁCE S KLIENTEM“ A „PŘÍSTUP KE KLIENTŮM“ JAKO SOUČÁST KULTURY ORGANIZACE SLUŽEB SOCIÁLNÍ PRÁCE

- GOFFMAN, E.: Asylums. Penguin Books, London – New York – Ringwood – Toronto – Auckland – Harmondsworth 1991, pp. 283–288, 297–303, pp. 321–333.
- LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980, pp. 140–156.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. s. 35–43, 45, 149–153.

4. týden (28.3.-3.4. 2005)

TEORETICKÉ PŘÍSTUPY K REFLEXI PRÁCE S KLIENTY SLUŽEB SOCIÁLNÍ PRÁCE: ZVLÁDÁNÍ NESOURODÝCH PRACOVNÍCH PODMÍNEK (LIPSKY)

- LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980, pp. 140–156.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004, 8, 47–89.

5. týden (4.-10.4. 2005)

TEORETICKÉ PŘÍSTUPY K REFLEXI PRÁCE S KLIENTY SLUŽEB SOCIÁLNÍ PRÁCE: „SYSTEM“ A „ŽIVOTNÍ SVĚT“, VNITŘNÍ A VNĚJŠÍ PERSPEKTIVA (LAAN)

- LAAN, G.: Otázky legitimity sociální práce. Albert – ZSF OU, Boskovice – Ostrava 1998. s. 42–53, 133–143.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. 95–97, 143–147.

6. týden (11.-17.4. 2005)

TEORETICKÉ PŘÍSTUPY K REFLEXI PRÁCE S KLIENTY SLUŽEB SOCIÁLNÍ PRÁCE: MOC MANAŽERŮ A PROFESIONÁLŮ V ORGANIZACI (HOWE)

- HOWE, D.: Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies. Gower, Aldershot–Vermont 1986, pp. 122–140.
- LAAN, G.: Otázky legitimity sociální práce. Albert – ZSF OU, Boskovice – Ostrava 1998. s. 135–141.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. s. 27–34, 36–38, 149–151, 224–228.

7. týden (18.-24.4. 2005)

TEORETICKÉ PŘÍSTUPY K REFLEXI PRÁCE S KLIENTY SLUŽEB SOCIÁLNÍ PRÁCE: KOLEKTIVNÍ NEVĚDOMÍ (TAVISTOCK INSTITUTE OF HUMAN RELATIONS)

- GOFFMAN, E.: Asylums. Penguin Books, London – New York – Ringwood – Toronto – Auckland – Harmondsworth 1991, pp. 283–288, 297–303, pp. 321–333.
- MAWSON, C.: Containing anxiety in work with damaged children. In: Obholzer, A., Roberts, V.Z. (eds.), The unconscious at work, Individual and organizational stress in the human service. Brunner-Routledge, Hove-New York 1999, pp. 67–74.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. s. 36–42.
- ROBERTS, V.Z.: Till death us do part. Caring and uncaring in work with elderly. In: Obholzer, A., Roberts, V.Z. (eds.), The unconscious at work, Individual and organizational stress in the human service. Brunner-Routledge, Hove-New York 1999, pp. 75–83.

8. týden (25.4.-1.5. 2005)

VŠEDNÍ DILEMATA PRÁCE S KLIENTEM

- HOWE, D.: Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies. Gower, Aldershot–Vermont 1986, pp. 122–140.
- LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980, pp. 140–156.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. s. 45–147.

9. týden (2.-8.5. 2005)

STRATEGICKÁ DILEMATA A PRÁCE S KLIENTEM

- HOWE, D.: Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies. Gower, Aldershot–Vermont 1986, pp. 122–140.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. 149–209.

10. týden (9.-15.5. 2005)

OPERAČNÍ STRATEGIE

- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. 149–153, 210–224.

11. týden (16.-22.5. 2005)

VÝZKUM PŘÍSTUPU KE KLIENTŮM Z HLEDISKA KULTURY

- GEERTZ, C.: Interpretace kultur. SLON, Praha 2000, s. 13–42.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004. s. 25–27.

Průběžný písemný test

Test průběžných znalostí je studenty vypracován v polovině semestru, tj. během druhého společného setkání. Jeho úspěšné absolvování **je spolu s písemnou prací nezbytným předpokladem přistoupení ke zkoušce**. Cílem testu je prověřit znalosti studentů prvního až čtvrtého tematického okruhu (tj. látky rozvržené na první čtyři týdny samostudia včetně).

Test obsahuje níže uvedené otevřené otázky, jejichž počet bude zpřesněn. Výsledky testu budou hodnoceny v rozmezí 0 až 30 bodů a budou odpovídat známkovací stupnici A až F uvedené spolu s rozmezím bodů v **Tabulce průběžného a výsledného hodnocení na straně 2 tohoto dokumentu**. V případě, že student dosáhne méně než 17 bodů (známka E), bude mít možnost si průběžný písemný test ještě jednou zopakovat.

V průběžném testu budou využity vybrané otázky z dále uvedeného seznamu otázek (viz otázky k Testům). Vybrány budou přitom pouze ty otázky, které odpovídají látce prostudované během prvních pěti týdnů.

Písemná práce [Esej] na téma „vybrané dilema v kultuře vybraného pracoviště“

Ke zdárnému ukončení předmětu je **kromě úspěšného absolvování průběžného písemného testu nezbytné vypracovat písemnou práci ve formě eseje**. Jejím cílem je procvičit a prověřit schopnost studenta aplikovat teoreticky nabitě informace o existenci dilemat v kulturách osobních sociálních služeb jejich identifikací a zjištěním způsobů jejich řešení na vybraném pracovišti, pracovat s dostupnou relevantní literaturou a dodržovat všechny obsahové i formální náležitosti vědeckého textu.

Výsledky písemné práce budou hodnoceny v rozmezí 0 až 30 bodů a budou odpovídat známkovací stupnici A až F uvedené spolu s rozmezím bodů v **Tabulce průběžného a výsledného hodnocení na straně 2 tohoto dokumentu**.

Písemná práce představuje případovou studii na téma „Vybrané dilema v kultuře vybraného pracoviště“. Cílem studentů bude odpovědět na následující otázku: „*Jak jsou*

pracovníci vybraného pracoviště zvyklí řešit vybrané dilema a jaký to má pro ně význam? “

K vypracování eseje dopomůže následující návod, který představuje postup její tvorby. Obsahuje:

- (i) Výběr tématu
- (ii) Způsob formulace cíle
- (iii) Obsah (jednotlivé kapitoly) eseje
- (iv) Rozsah a další formální požadavky

(i) Výběr tématu

Postupujte v následujících krocích:

- krok 1:
Vyberte si nějaké pracoviště, které poskytuje osobní sociální služby (včetně služeb personalistů v zaměstnavatelských organizacích – viz přednáška). Je důležité, abyste dané pracoviště buď dobře znali z vlastní zkušenosti, případně z vyprávění někoho, s kým jste často v kontaktu, nebo abyste na něm někoho znali a měli tak snadný přístup k informacím o dění na něm („mohli jste si nechat vyprávět“).
- krok 2:
Na základě vlastní zkušenosti nebo informací, které zjistíte zprostředkovaně od svého „známého“, si promyslete, které z dilemat, jež jsou předmětem studia kursu, se promítá do zvyklostí, úvah, rozhodnutí, domluv, rozdílů v názorech atd., které se na daném pracovišti objevují v souvislosti s přístupem ke klientům. Touto cestou vyberete dilema, jehož příznaky, řešení a významy na daném pracovišti budete popisovat.
- krok 3:
Příznaky přítomnosti dilematu hledejte podle charakteristik, které jsou danému dilematu připisovány v příslušné literatuře. Důležitá je otázka indikátorů – ptejte se: „Podle čeho tuto charakteristiku dilematu rozpoznám ve zvyklostech, rozmluvách nebo rozhodnutích každodenního života?“ Některé dilema se ovšem nemusí vyskytovat v podobě střetů a nejistot, který z přístupů zvolit. Dilema může být přítomno v podobě jednoznačného přijetí nějakého řešení určitého daného dilematu, řešení, které je pro pracovníky něčím důležité.

Příklad hledání indikátorů:

Nabudete dojmu, že na pracovišti, které je vám dostupné, se objevují příznaky přítomnosti dilematu mezi „dialogickým“ a „monologickým“ přístupem ke klientům. Pro toto dilema je mimo jiné příznačné váhání, zda je přiměřené připouštět, že na klientově chápání řešené situace je něco pravdy, či, zda povaze řešené situace rozumí vždy lépe pracovník a pohled klienta není nikdy zcela přiměřený. Je třeba si klást otázku: „Podle čeho je možné přítomnost jednoho ze dvou uvedených stanovisek nebo nějakých nejistot kolem nich rozpoznat?“ Příznakem může být například:

- rozmluvy o tom, že klienti „fixlují“ a že je třeba vše, co řeknou, ověřovat,
- úvahy o tom, že na tom, co klient řekl, něco je, ale že je to nějaké divné,
- rozmluvy v ústraní o tom, že někteří jiní pracovníci nejsou schopni brát názory klientů vážně,
- apod.

Uvedeným způsobem vyberte pracoviště a dilema, které na něm budete zkoumat.

(ii) Způsob formulace cíle

V návaznosti na výběr tématu zformulujte cíl svého eseje. Cíl je třeba vymezit v podobě jedné, jasné otázky. Její obecný tvar je následující:

- „*Jak jsou pracovníci vybraného pracoviště zvyklí řešit vybrané dilema a jaký to má pro ně význam?*“

Tento tvar konkretizujte tak, aby otázka vyjadřovala Vámi vybrané téma:

- „*Jak jsou pracovníci personálního oddělení v Zetoru zvyklí řešit dilema mezi snahou jednostranně („monologicky“) přehlížet argumentaci zaměstnanců, s nimiž jednají o jejich žádostech a jejich zdůvodnění, a do jaké míry se snaží tuto argumentaci brát vážně, polemizovat s ní nebo se snažit věc (žádost) řešit tak, jak ji předestřel zaměstnanec, a jaký to má pro ně význam?*“

(iii) Obsah (jednotlivé kapitoly) eseje

Text bude obsahovat následující kapitoly:

- cíl („*Jak jsou pracovníci vybraného pracoviště zvyklí řešit vybrané dilema a jaký to má pro ně význam?*“),
- popis náplně práce a charakteristik pracoviště,
- teoretická charakteristika vybraného dilematu,
- otázky, které umožní indikovat přítomnost vybraného dilematu a jeho řešení na daném pracovišti,
- řešení vybraného dilematu a jeho významu pro pracovníky na vybraném pracovišti,

(iv) Rozsah a další formální požadavky

Písemná práce musí být vypracována v rozsahu do 8 normostran. Text musí být jasně strukturován do přehledných částí dle výše uvedeného postupu. Součástí eseje musí být seznam literatury, který spolu s citacemi a poznámkami v textu odpovídají normě ČSN ISO 690 (viz např. <http://www.boldis.cz/citace/citace.html>)

Závěrečný písemný test

Ke zkoušce v podobě závěrečného písemného testu **jsou připuštěni pouze ti studenti, u kterých součet bodů získaných z průběžného testu a písemné práce dosáhl 40 bodů z maximálně 60 bodů**. Pozor, i student, který dosáhl z průběžného testu a písemné práce hodnocení E (prospěl), nemusí dosáhnout minimální hranice 40 bodů, aby mohl absolvovat závěrečnou zkoušku (musí tedy dopracovat stať či opravit test).

Závěrečný písemný test obsahuje otevřené otázky, které odpovídají celé probrané studijní látce. Jejich počet bude zpřesněn.

Výsledky závěrečného testu budou hodnoceny v rozmezí 0 až 30 bodů a budou odpovídat známkovací stupnici A až F uvedené spolu s rozmezím bodů v **Tabulce průběžného a výsledného hodnocení na straně 2 tohoto dokumentu**. V případě, že student dosáhne méně než 17 bodů (známka E), bude nucen závěrečný písemný test opakovat.

V průběžném testu budou využity vybrané otázky z celého dále uvedeného seznamu otázek (viz Otázky k testům).

Konkrétní termíny seznámení studentů s řádnými i opravnými termíny závěrečného písemného testu budou upřesněny v průběhu semestru. Student se dozví výslednou známku prostřednictvím informačního systému (www.is.muni.cz).

Otázky k testům

GEERTZ, C.: *Interpretace kultur*. SLON, Praha 2000, s. 13–42.

- Jaké představy o kultuře je možné podle Geertze vymezit? (Geertz, 2000: 14, 21–23)
- Co vyjadřuje výrok: „Účelem výzkumu kultury je poznávání významu událostí a dějů jako pojmových struktur, jimiž se řídí jednání účastníků těchto dějů a událostí“? (Geertz, 2000: 13–42).
- Co vyjadřuje výrok: „Události jsou symboly významů, jimiž se řídí jednání lidí ve veřejném světě jejich každodenního života“? (Geertz, 2000: 13–42).

GOFFMAN, E.: *Asylums*. Penguin Books, London – New York – Ringwood – Toronto – Auckland – Harmondsworth 1991, pp. 283–288, 297–303, pp. 321–333.

- Jak je podle Goffmana konstruována „ideologie instituce“ a co je jejím účelem? (Goffman, 1991: 324–325–326)
- Která témata podle Goffmana jsou klíčovou součástí „ideologie instituce“? (Goffman, 2004: 325)
- Jak podle Goffmana personál léčebny definuje a popisuje své pacienty? (Goffman, 1991: 326–330)
- Jak podle Goffmana personál léčebny popisuje své zacházení s pacienty? (Goffman, 1991: 330–333)

HOWE, D.: *Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies*. Gower, Aldershot–Vermont 1986, pp. 122–140.

- Jak Howe vysvětluje skutečnost, že manažeři uplatňují přímou kontrolu sociálních pracovníků častěji při práci s dětmi a rodinou než při práci se seniory a lidmi s postižením? (Howe, 1986: 124–132)
- Jak Howe vysvětluje skutečnost, že jsou manažeři schopni kontrolovat náplň práce sociálních pracovníků? (Howe, 133–135)

LAAN, G.: *Otázky legitimity sociální práce*. Albert – ZSF OU, Boskovice – Ostrava 1998, s. 42–53, 133–143.

- Co jsou to „nároky na platnost“ a jaké nároky na platnost rozlišuje Habermas? (Laan, 1998: 42–53)
- Jak se podle Laana jeví reprofesionalizace sociální práce z vnější a z vnitřní perspektivy? (Laan, 1998: 133–143)

LIPSKY, M.: *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation, New York 1980, pp. 140–156.

- Jak mohou pracovníci první linie reagovat na napětí mezi omezenými možnostmi a cíli, kterých má podle nich být prací dosaženo? (Lipsky, 1980: 142–146)
- Co pracovníkům první linie umožňuje omezování vlastní pravomoci a jak ho dosahují? (Lipsky, 1980: 149–150)
- Jakými způsoby se pracovníci první linie obvykle zbavují odpovědnosti za obtíže klienta? (Lipsky, 1980: 152–154)

MARTIN, J.: *Cultures in Organizations. Three Perspectives*. Oxford University Press, New York 1992, pp. 12–13 (tab. 1-1), 46–48, 54, 83, 96–98, 133–134, 150–154.

- Které tři základní pohledy na kulturu v organizaci vymezuje Martinová? (Martin, 1992: 12–13, 54, 96–98, 152–154)

- Co nám umožňuje vnímat „intergativní“ pohled na kulturu v organizacích? (Martin, 1992: 46–48, 54)
- Co nám umožňuje vnímat „diferencující“ pohled na kulturu v organizacích? (Martin, 1992: 83, 96–98)
- Co nám umožňuje vnímat pohled, který zdůrazňuje „fragmentárnost“ kultury v organizacích? (Martin, 1992: 133–134, 150–154)
- Jaké jsou hlavní charakteristiky „intergativního“ pohledu na kulturu v organizacích? (Martin, 1992: 54)
- Jaké jsou hlavní charakteristiky „diferencujícího“ pohledu na kulturu v organizacích? (Martin, 1992: 83, 96–98)
- Jaké jsou hlavní charakteristiky pohledu, který zdůrazňuje „fragmentárnost“ kultury v organizacích? (Martin, 1992: 152–154)
- Co vyjadřuje termín „kulturní konsensus“ v organizaci? (Martin, 1992: 46–48)
- Co vyjadřuje termín „subkultura“ v organizaci? (Martin, 1992: 83, 96–98)
- Co vyjadřuje termín „kulturní nejednoznačnost“ v organizaci? (Martin, 1992: 133–134)

MAWSON, C.: *Containing anxiety in work with damaged children*. In: Obholzer, A., Roberts, V.Z. (eds.), *The unconscious at work, Individual and organizational stress in the human service*. Brunner-Routledge, Hove-New York 1999, pp. 67–74.

- Jakými zásadami a pojmy se řídil konzultant ve snaze porozumět popisované situaci a pomoci ji řešit a čeho si přitom všiml?

MUSIL, L.: Změna klienta a změna prostředí. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2/2002, s. 73–86.

- Při studiu třetí části Musilovi učebnice (Musil, 2004) můžete využít tabulky, které jsou uvedené v textu článku.

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

- Proč podle Lipskyho vznikají dilemata práce s klientem?
- Co podle Lipskyho umožňuje pracovníkům organizace zvládat nesourodé pracovní podmínky a dilemata z nich plynoucí? (Musil, 2004: 8, 149–151)
- Co označuje Musil termínem „služby sociální práce“? (Musil, 2004, 13–15)
- Uveďte definiční charakteristiky „sociální práce“. (Musil, 2004: 15–18, 181–182)
- Čím se liší ostatní pomáhající obory od sociální práce? (Musil, 2004: 16–17)
- Uveďte dvě základní pojetí „organizace“ podle Musila. (Musil, 2004: 22–23)
- Co je to „pracovní komplex“? (Musil, 2004: 22–23)
- Co je podle Musila „agentura“? (Musil, 2004: 22–23)
- Co je podle Musila „tým“? (Musil, 2004: 22–23)
- Které typy vazeb spojují lidi v organizaci? (Musil, 2004: 23)
- Jak vymezuje Musil „kulturu organizace“? (Musil, 2004: 23–25)
- Jak kultura podporuje sounáležitost, respektive soudržnost lidí v organizaci? (Musil, 2004: 24–25)
- Jak kultura umožňuje, aby lidé v organizaci mohli předvídat reakce ostatních na různé události? (Musil, 2004: 24–25)
- Jak je možné v návaznosti na Martinovou vymezit tři základní způsoby přijetí kultury lidmi v organizaci? (Musil, 2004: 25–27)
- Co podle Musila znamená, že lidé v organizaci „uznávají“ společné představy? (Musil, 2004: 26–27)
- Co podle Musila znamená, že lidé v organizaci „respektují“ společné představy? (Musil, 2004: 26–27)

- Co podle Musila znamená, že lidé v organizaci „sdílejí“ společné představy? (Musil, 2004: 26–27)
- Co je to „ideologie organizace“? (Musil, 2004: 27)
- Co označuje termín v organizaci „uznávaná pravidla jednání“? (Musil, 2004: 27, 30–32)
- Uveď a definuj základní prvky ideologie organizace? (Musil, 2004: 27, 154–156)
- Co jsou to „kolektivní preference“? (Musil, 2004: 27–28)
- Co jsou to „dílní preference“? (Musil, 2004: 27–28)
- Co je to „ideologická hegemonie“ v organizaci? (Musil, 2004: 28, 32–34)
- Vysvětlete co a jak v organizaci omezuje ideologickou hegemonii? (Musil, 2004: 29, 32–34)
- Čím se liší a podobají „normy“, „standardy“, „vzory“ jednání? (Musil, 2004: 30)
- Uveďte dvě odlišné definice „dilematu“? (Musil, 2004: 36–38)
- Jak lidé v organizacích obvykle zvládají dilemata práce s klientem? (Musil, 2004: 36–40, 42–43)
- Jak vzniká „latentní“ dilema? (Musil, 2004: 36–40)
- Proč se součástí kultury organizace stávají „racionalizace“? (Musil, 2004: 40–41)
- Proč má smysl snažit se porozumět racionalizacím pracovníků určité organizace? (Musil, 2004: 40–42)
- Jak kultura organizace pomáhá pracovníkům zvládat nestejnorodé pracovní podmínky a s ni i související dilemata? (Musil, 2004: 42–43)
- Čeho se týkají „všední dilemata“? (Musil, 2004: 9, 151)
- Čeho se týkají „strategická dilemata“? (Musil, 2004: 9, 149–152)
- Jaký je rozdíl mezi „stereotypem“ a „předsudkem“? (Musil, 2004: 46, 78)
- Kdo jsou „street-level bureaucrats“? (Musil, 2004: 47)
- Z jakých základních hledisek vymezuje Lipsky nesourodost pracovních podmínek úředníků první linie? (Musil, 2004: 47)
- Které základní způsoby zvládání nesourodých pracovních podmínek uvádí Lipsky? (Musil, 2004: 47)
- Proč jsou cíle služeb sociální práci nejasné nebo mnohoznačné? (Musil, 2004: 48–49)
- Co je to „vlastní pojetí cílů“ řadových pracovníků? (Musil, 2004: 49)
- K čemu slouží „vlastní pojetí cílů“ řadovým pracovníkům? (Musil, 2004: 49)
- Jakým způsobem řadoví pracovníci služeb sociální práce ospravedlňují zjednodušení cílů své práce? (Musil, 2004: 50)
- Co je to „medikalizace“ a z jakých hledisek lze pospat její charakteristické rysy? (Musil, 2004: 51–54)
- Proč je třeba hovořit o „rozšiřování cílů“? (Musil, 2004: 58–60)
- Do jaké míry a proč je třeba zpochybňovat mýtus o možnosti řešit problémy s kvalitou služeb pomocí růstu počtu pracovníků? (Musil, 2004: 71–76)
- Proč je podle Lipskyho dilema mezi kvantitou a kvalitou služeb nevyhnutelné? (Musil, 2004: 62, 74)
- Jak pracovníci úředníci první linie udržují pracovní zátěž v přijatelných mezích? (Musil, 2004: 62–64)
- Co jsou to „dodatečné náklady“ užití sociálních služeb a čemu slouží? (Musil, 2004: 62–64)
- Co je to „past cyklické průměrnosti“? (Musil, 2004: 74)
- Proč podle Goffmana vzniká v medicínském modelu dilema mezi pozicí „technického“ a „humanitního“ přístupu ke klientům? (Musil, 2004: 65–67)
- Jak podle Goffmana zajišťuje personál ústavu účinnost instituce? (Musil, 2004: 69)
- Co je to „psychiatrická doktrína a jaké jsou její funkce“? (Musil, 2004: 69–70)

- Co podle Goffmana omezuje možnost pomáhajícího pracovníka v totální instituci naplnovat jeho profesionální roli? (Musil, 2004: 69–70)
- Jaká kultura vzniká v organizacích služeb sociální práce, když se potýkají s početnou klientelou? (Musil, 2004: 71–72)
- Proč nemůže být na první pohled jasný smysl požadavku, aby byly problémy s kvalitou služeb řešeny zvýšením počtu pracovníků? (Musil, 2004: 73)
- Je možné změnit kulturu zvládnutí početné klientely? (Musil, 2004: 73–76)
- Může být dům na půli cesty totální institucí? (Musil, 2004: 65)
- Jsou všechny obvyklé důvody rozlišování mezi klienty z hlediska klientů legitimní? (Musil, 2004: 77–78)
- Co je to „vlastní pojetí klientů“? (Musil, 2004: 78)
- Proč bývá podřizování praktik zjednodušování cílů a regulace poptávky předsudkům o klientech v očích veřejnosti často legitimní? (Musil, 2004: 78, 80)
- Co označují pojmy „pravidla normality“ a „představy o morálním charakteru klienta“? (Musil, 2004: 79–80)
- K čemu řadoví pracovníci organizací služeb sociální práce používají „pravidla normality“ a „představy o morálním charakteru klienta“? (Musil, 2004: 79–80)
- Podle jakých kritérií vymezují řadoví pracovníci organizací služeb sociální práce „pravidla normality“ a „představy o morálním charakteru klienta“? (Musil, 2004: 79–80)
- Odkud se v organizacích služeb sociální práce bere požadavek neutrality? (Musil, 2004: 81)
- Odkud se v organizacích služeb sociální práce bere favoritismus? (Musil, 2004: 81–82)
- V čem spočívá „ospravedlňování praktik předsudečného rozlišování“ mezi klienty? (Musil, 2004: 82–83)
- Jakými způsoby ospravedlňují řadoví pracovníci služeb sociální práce vylučování méně úctyhodných klientů? (Musil, 2004: 83–85)
- Jakými způsoby ospravedlňují řadoví pracovníci služeb sociální práce poskytování lepších služeb klientům „hodnějším úcty“? (Musil, 2004: 83–86)
- Jakými způsoby ospravedlňují řadoví pracovníci služeb sociální práce větší pozornost klientům, jejichž změna přinese lepší hodnocení? (Musil, 2004: 83–84, 86–88)
- Jakými způsoby ospravedlňují řadoví pracovníci služeb sociální práce větší pozornost klientům, kteří lépe reagují na intervenci? (Musil, 2004: 83–84, 88)
- Co je to „lízání smetany“? (Musil, 2004: 86–87)
- Jak řadoví pracovníci služeb sociální práce zvládají pocit, že svou práci nedělají tak, jak by měli? (Musil, 2004: 89)
- Které dimenze jednostrannosti a symetrie ve vztahu s klientem rozlišuje literatura o tomto tématu? (Musil, 2004: 90)
- Podle čeho je možné rozlišit „monolog“ a „dialog“ s klientem? (Musil, 2004: 90)
- Co z hlediska „principu držitele problému“ označují termíny „pomoc“ a „kontrola“? (Musil, 2004: 91–92)
- Jaký je rozdíl mezi „autoritou“ a „mocí“? (Musil, 2004: 92)
- Jaký je vztah mezi monologem a autoritou ve vztahu s klientem? (Musil, 2004: 92)
- Jaký je vztah mezi dialogem a autoritou ve vztahu s klientem? (Musil, 2004: 92)
- Na čem je založena „přidělená“ a „přirozená“ autorita? (Musil, 2004: 92)
- Jaký je vztah mezi jednostranností ve vztahu s klientem, na jedné straně, a přidělenou a přirozenou autoritou na druhé straně? (Musil, 2004: 92–93)
- Jaký je vztah mezi symetrií ve vztahu s klientem, na jedné straně, a přidělenou a přirozenou autoritou na druhé straně? (Musil, 2004: 92–93)
- Kdo je to „agent přizpůsobivosti“ a z čeho plyne jeho dilema? (Musil, 2004: 94)

- Z jakých představ o klientovi vychází ti, kdo řeší dilema „k conspirativní symetrie“? (Musil, 2004: 94–95)
- Proč je podle Laana důležité uvědomit si, že porozumění s klientem je možné dosáhnout pomocí monologu? (Musil, 2004: 95–97)
- Co je to „rodičovská analogie“ co umožňuje zvládat řadovým pracovníkům služeb sociální práce? (Musil, 2004: 98–105)
- Jakou funkci plní „rodičovská analogie“ při práci se seniory? (Musil, 2004: 98–99, 103–105)
- V čem spočívá „kontrolované užití autority“ a k čemu je možné ji v sociální práci využít? (Musil, 2004: 107)
- Co je to „dvojí vazba“? (Musil, 2004: 108–109)
- Jak souvisí dilema jednostrannosti a symetrie ve vztahu s klientem s induktivním a deduktivním myšlením sociálního pracovníka? (Musil, 2004: 108–109)
- Co je základním, respektive výchozím tématem dilematu mezi „procedurálním“ (tzv. administrativním) a „situačním“ (potažmo „profesionálním“) přístupem k problému klienta? (Musil, 2004: 110)
- Proč se výzkumníci zabývají dilematem mezi „procedurálním“ (tzv. administrativním) a „situačním“ (potažmo „profesionálním“) přístupem k problému klienta? (Musil, 2004: 110–111)
- Stačí „profesionální obor“ vymezit jako obor, jehož pracovníci („profesionálové“) využívají teoreticky zdůvodněné postupy? (Musil, 2004: 111)
- Do jaké míry je proceduralizace zárukou možnosti kontrolovat rozhodování sociálních pracovníků? (Musil, 2004: 111–117)
- Na čem je založen „přímý“ a nepřímý“ dohled? (Musil, 2004: 111–115)
- Čím se liší „procedurální“ přístup a „situačního“ přístupu? (Musil, 2004: 110, 112–117)
- Jak podle Knegta probíhá proces zvládnutí dilematu mezi „procedurálním“ a „situačním“ přístupem? (Musil, 2004: 118–119)
- K čemu sociální pracovníci využívají reinterpretaci nadekretovaných postupů? (Musil, 2004: 117, 119–126)
- K čemu by mohlo být dobré uplatnění prvků situačního přístupu v procesu administrace dávek sociální pomoci? (Musil, 2004: 126–127)
- Čím se podle Laana liší „materiální“ a „nemateriální“ pomoc? (Musil, 2004: 128–130)
- V čem spočívá „ekonomizace“ a „psychologizace“ pomoci a proč jsou oba tyto přístupy problematické? (Musil, 2004: 128–130)
- V čem se liší definice dilematu mezi „materiální“ a „nemateriální“ pomocí, které vycházejí z vnějšího a z vnitřního pohledu? (Musil, 2004: 130–131)
- Vycházejí Laanem uvedené způsoby řešení dilematu mezi „materiální“ a „nemateriální“ pomocí z definice, která vychází z vnějšího nebo vnitřního pohledu? (Musil, 2004: 130–136)
- Je v sociální práci posuzována přísněji „nedbalost“ nebo „neoprávněný zásah“? (Musil, 2004: 137–142)
- Podle jakých zásad je třeba se podle Laana řídit, aby bylo možné vyhnout se jak „nedbalosti“, tak „neoprávněnému zásahu“? (Musil, 2004: 137–138, 143–147)
- Kdo vytváří a určuje operační strategii organizace? (Musil, 2004: 149–151)
- Proč před řadovými pracovníky organizací služeb sociální práce vyvstávají strategická dilemata? (Musil, 2004: 151–152)
- Co je to „zájem“? (Musil, 2004: 154–156)
- Čím se liší „zájem“ a „cíl“ a co mají tyto dva typy preferencí společného? (Musil, 2004: 154–156)
- Co označuje termín „opravňující subjekty“? (Musil, 2004: 157)

- Co je to veřejný „zájem“ a jak vzniká? (Musil, 2004: 158–161)
- Co je to „dílčí zájem“? (Musil, 2004: 159–160)
- Jakou zásadou se podle Musila řídí pracovníci organizací služeb sociální práce, když řeší dilema dílčích a veřejných zájmů? (Musil, 2004: 157–158)
- Co jsou „bezprostřední východiska volby cílů“ intervence? (Musil, 2004: 166–167, 169–172)
- Co jsou „zprostředkovaná východiska volby cílů“ intervence? (Musil, 2004: 166–167, 169–172)
- Je dilema bezprostředních a zprostředkovaných východisek volby cílů dilematem moci? (Musil, 2004: 164–168)
- Proč je podle Musila třeba rozlišovat dilema mezi prací s případem a působením a usilováním o změnu sociálního řádu na jedné straně a dilema mezi působením na osobnost a sociální prostředí na druhé straně? (Musil, 2004: 173–175)
- Co je to „politická akce“, jaké využívá prostředky a jaké může mít podoby? (Musil, 2004: 173–178)
- V čem spočívá dilema politické akce „v rámci pracovních povinností“ a „po pracovní době“? (Musil, 2004: 178–179)
- Jak souvisí dilema neutrality a favoritismu s dilematem mezi prací s případem a úsilím o změnu sociálního řádu? (Musil, 2004: 179–180)
- Proč je vhodné v sociální práci uvažovat pouze o dvou paradigmatech? (Musil, 2004: 184–193)
- Jak definuje předmět působení sociálního pracovníka „reziduální“ a „institucionální“ přístup a proč se jejich zastánci nemohli v Americe dohodnout? (Musil, 2004: 194–197)
- Co se v sociální práci označuje termíny „úplná“ a „neúplná“ profese? (Musil, 2004: 197–198)
- V čem spočívá dilema „antiopresivního“ a „socioterapeutického“ vyústění politické akce a jak je její američtí zastánci řešili v 70. letech 20. století? (Musil, 2004: 198–201)
- V čem spočívá dilema rozhodování podle potřeb a podle zdrojů a v čem spočívají jeho známá řešení? (Musil, 2004: 202–209)
- Je viníkem dilematu sociálních pracovníků mezi rozhodování podle potřeb a podle zdrojů úsporná politika služeb vlády nebo si za toto dilema můžou sociální pracovníci sami? (Musil, 2004: 202–205)
- Co je to „operační strategie“?
- Je možné položit znak ekvivalence mezi „operační strategií“ a „operativní cíle“? (Musil, 2004: 210)
- K čemu mohou řadoví pracovníci služeb sociální práce využít typologii operativních strategií? (Musil, 2004: 210–211)
- Najděte v typologii operačních strategií organizací služeb sociální práce typ operační strategie, s jehož praktickou podobou jste se setkali během své praxe, a ukažte v čem jsou rysy operační strategie Vám známé organizace (nebo její části) a daného typu operační strategie shodné. (Musil, 2004: 211–223)
- Jak je možné vymezit cíle „profesionalizace“ sociální práce? (Musil, 2004: 225–226)
- V čem spočívají hlavní překážky profesionalizace sociální práce? (Musil, 2004: 225–226)
- O co by měli sociální pracovníci usilovat, aby oslabili překážky profesionalizace svého oboru? (Musil, 2004: 226)

ROBERTS, V.Z.: *Till detach us do part. Caring and uncaring in work with elderly*. In: Obholzer, A., Roberts, V.Z. (eds.), *The unconscious at work, Individual and*

organizational stress in the human service. Brunner-Routledge, Hove-New York 1999, pp. 75–83.

- Proč podle Robertse není řešením popsané situace následovat ani ideologii dvou částí nemocnice?

Literatura

K úspěšnému zvládnutí předmětu je nutné prostudovat jednak **monografii Libora Musila** „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004 a jednak **následující texty, které jsou obsahem elektronické čítanky**:

- GEERTZ, C.: Interpretace kultur. SLON, Praha 2000, s. 13–42.
- GOFFMAN, E.: Asylums. Penguin Books, London – New York – Ringwood – Toronto – Auckland – Harmondsworth 1991, pp. 283–288, 297–303, pp. 321–333.
- HOWE, D.: Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies. Gower, Aldershot–Vermont 1986, pp. 122–140.
- LAAN, G.: Otázky legitimity sociální práce. Albert – ZSF OU, Boskovice – Ostrava 1998. s. 42–53, 133–143.
- LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980, pp. 140–156.
- MARTIN, J.: Cultures in Organizations. Three Perspectives. Oxford University Press, New York 1992, pp. 12–13 (tab. 1-1), 46–48, 54, 83, 96–98, 133–134, 150–154.
- MAWSON, C.: Containing anxiety in work with damaged children. In: Obholzer, A., Roberts, V.Z. (eds.), The unconscious at work, Individual and organizational stress in the human service. Brunner-Routledge, Hove-New York 1999, pp. 67–74.
- MUSIL, L.: Změna klienta a změna prostředí. Sociální práce/Sociálna práca, 2/2002, s. 73–86.
- ROBERTS, V.Z.: Till death us do part. Caring and uncaring in work with elderly. In: Obholzer, A., Roberts, V.Z. (eds.), The unconscious at work, Individual and organizational stress in the human service. Brunner-Routledge, Hove-New York 1999, pp. 75–83.