

ZVLÁDÁNÍ DILEMAT A MORÁLNÍ IDEÁLY SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

*„Člověku se všechny jeho cesty
zdají ryzí, ale pohnutky zpytuje
Hospodin.“ (Příslaví, 16,2)*

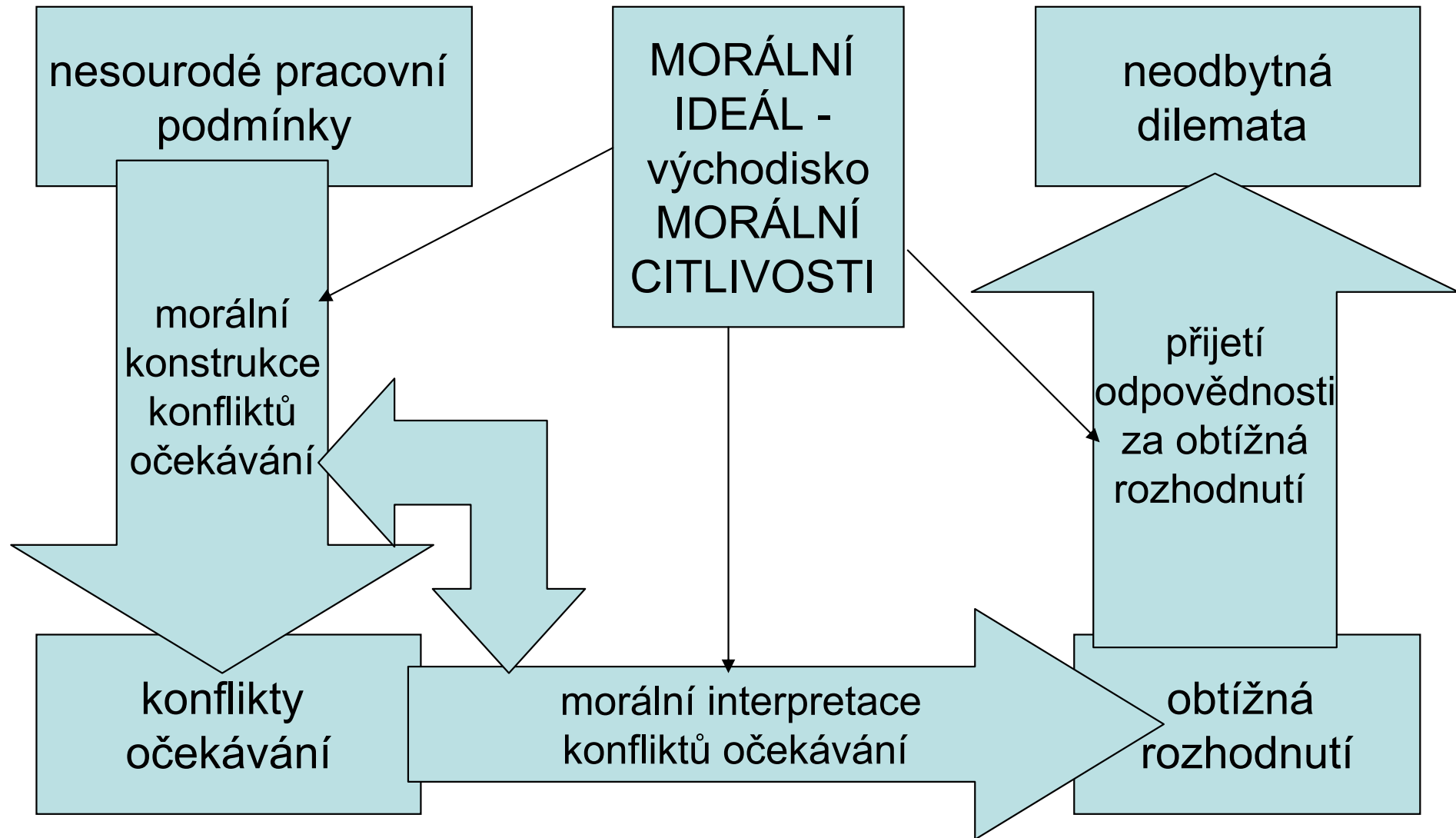
cíl

„Co se děje s morálními ideály, když se sociální pracovníci snaží zvládat dilemata své práce s klienty?“

konflikty očekávání a sociální práce

- prožívají je pracovníci všech pomáhajících oborů
- v SP tvoří jádro tzv. „domény“, protože úkolem SP je pomáhat klientům překonávat nesnáze plynoucí z kolizí mezi očekáváním sociálního prostředí a schopností klientů tato očekávání zvládat

vznik dilemat práce s klientem



příklad „teréňáků“

- terénní sociální pracovníci („*teréňáci*“),
- 6 – 11 pracovníků nevládní organizace
- výzkum zvládání dilemat práce s klientem v letech 2003 až 2006
- za jeden ze svých úkolů považovali pomáhat rodinám Romů při překonávání hrozby vypovězení z bytu

nesourodé pracovní podmínky

- romští nájemci neumí uplatnit smluvní garance užívání bytu - pracovnice bytového úřadu formulují smlouvy tak, aby bylo možné je relativně snadno vypovědět
- Romové mají pověst neplatičů, a úřad vůči nim proto uplatňuje běžná administrativní očekávání striktněji než vůči gadžům
- úředníci „*nejsou ochotni hledat vstřícné řešení*“

morální ideál a citlivost teréňáků

- morální ideál: „změnit osud Romů tím, že jim pomůžeme stát se soběstačnějšími“
- morální citlivost: vůči podmínkám, které je nutí soustředit na krátkodobé řešení „*toho, co je podstatné*“ (na tzv. „zakázky“)

konflikt mezi očekáváním

komplexní a dlouhodobé podpory
soběstačnosti romských rodin

a

očekáváním parciálního řešení „zakázek“

(Obě očekávání uplatňovali teréňáci vůči sobě navzájem.)

obtížné rozhodnutí, které přerostlo v neodbytné dilema

pouštět se do dlouhodobé práce na posílení
soběstačnosti rodin a riskovat zklamání,
když se to nepodaří,

nebo

uchýlit se do relativního bezpečí krátkodobé
práce se „zakázkami“ a vzdát se snu o
změně osudu Romů

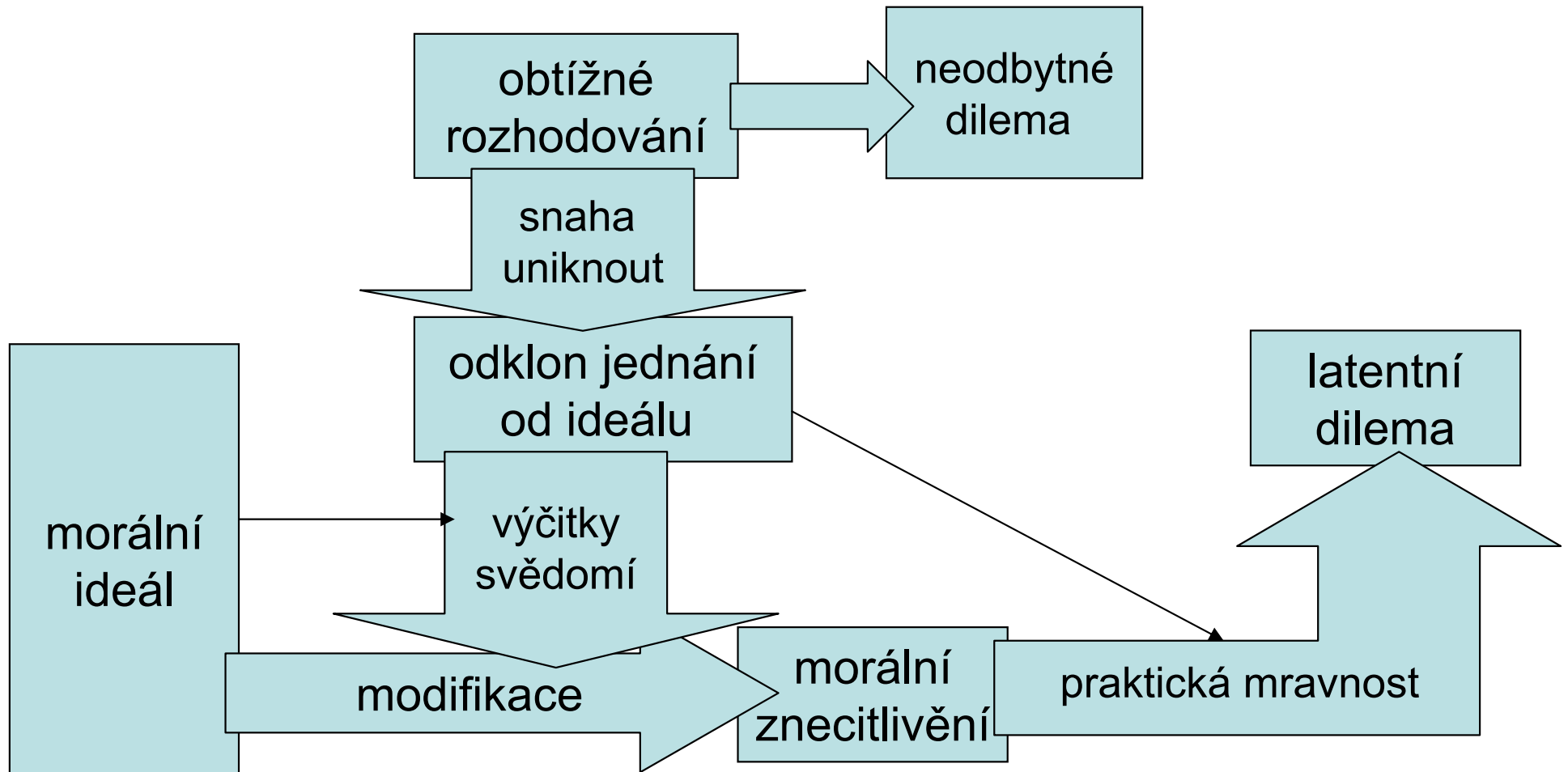
způsoby zvládnání dilemat

- obcházení dilemat
- setrvání u dilematu
- snaha odstranit dilema
změnou nesourodých
podmínek

osudy morálního ideálu

Co se děje s morálním ideálem,
když pracovníci reagují na
hrozbu obtížného rozhodování
výše uvedenými způsoby
zvládání dilemat?

způsob 1: obcházení dilemat



odklon jednání teréňáků od ideálu

Aby unikli dilematu mezi komplexní podporou soběstačnosti romských rodin a parciálním řešením „zakázek“ unikali teréňáci tím, že:

- se soustředili na administrativní zvládání nevelkého množství informací o klientech, na jejich ukládání do záznamů a na zásobování systému bilancování výkonů informacemi
- často zdůrazňovali, že administraci informací nestíhají a mají zpoždění v ukládání informací do systému
- utvrzovali se tak v pocitu, že dělají něco složitého a důležitého pro organizaci

modifikace ideálu

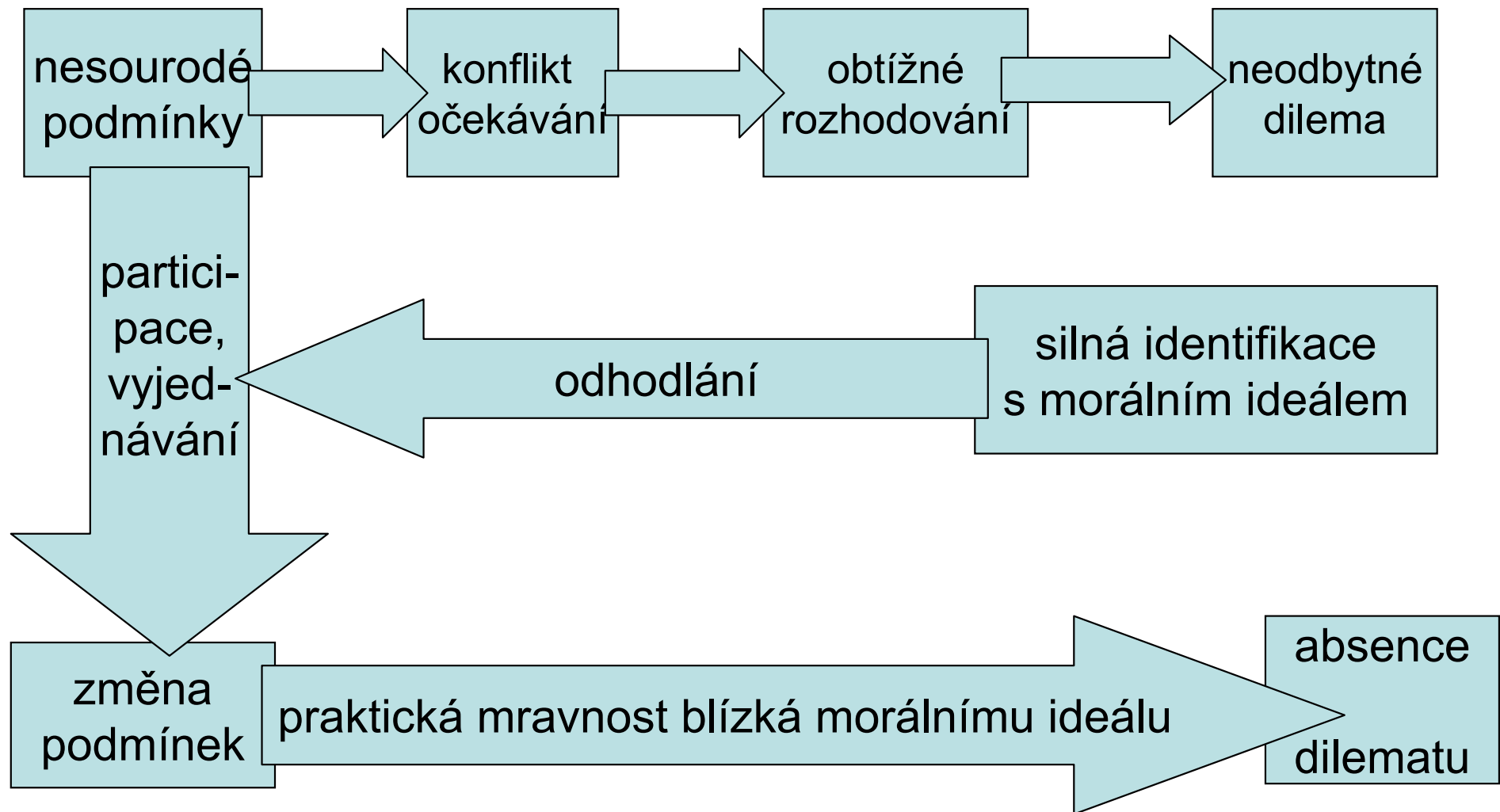
- to, že zanedbávají ideál podpory soběstačnosti, teréňákům připomínaly opětovné příchody téže rodiny s již jednou vyřešenou „zakázkou“ – např. s jednou již splaceným dluhem
- výčitek svědomí se zbavovali úvahami o tom, že nemohou jinak než zabraňovat nejhoršímu, protože klienti přicházejí (např. se soudní výpovědí z bytu) „s křížkem po funuse“
- myšlenku podpory soběstačnosti dokázali se řešením „zakázek“ skloubit tím, že řekli, že „*znakem odpovědnosti*“ klientů je pouhý fakt, že se zakázkou přijdou a chtějí ji řešit

způsob 2: „setrvání“ u dilematu

dilema mezi morálním ideálem a praktickou mravností je přijato včetně trápení, které je provází, a stává se součástí života

- tato reakce na dilema spočívá ve snaze obrátit se k nadřazenému morálnímu ideálu (autoritě)
- empiricky jsme zachytili diskutabilní náznaky u jedinců, ale nasetkali jsme se s ustavením této reakce jako zavedeného kolektivního způsobu zvládání dilemat v organizaci

způsob 3: odstranění dilematu změnou podmínek



příklad participace a změny podmínek

- tréňáci se pokusili získat respekt a zlepšit šance svých klientů sebevědomým vyjednáváním s úředníky
- zpočátku si stěžovali, že je „*úředníci neberou zcela vážně*“, „*myslí, že jsme hlupáckové a často tak s náma jednají*“, jsou „*samá výmluva*“, „*mlží*“, „*snaží nedat informace, odbýt nás, oddálit řešení*“
- později říkali, že si „*vydobyli nějaký maličký respekt*“ tím, že „*přicházeli s argumenty*“ a když se s řadovými úředníky nedalo domluvit, museli je „*přeskakovat*“

osudy morálního ideálu - shrnutí

- empiricky lze doložit případy, kdy:
 - dochází k modifikaci morálního ideálu ve snaze ospravedlnit praktickou mravnost, která se od něj odklání
 - se SP snaží změnit nesourodé podmínky vyjednáváním, aby nemuseli jednat v rozporu s ideálem
- hypoteticky lze připustit možnost, že se SP mohou pokoušet překonat napětí mezi morálním ideálem a praktickou mravností akceptací dilematu a příklonem k „nadřazenému“ ideálu