

	Co splněno (PLUSY)		Co nesplněno (MINUSY)		
Formální náležitosti k celému textu					
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				nedostačující
	1	2	3	4	5
Část „Úvod“					
Název podkapitoly	správný	X	chybný nebo chybí		X
Cíl práce	konkretizovaný		nedostatečně specifikovaný		
	1	2	3	4	5
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné	X	chybí		X
Způsob naplnění cíle	uveden	X	neuveden		X
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“					
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
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“					
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný/konkrétně jakého?		X
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné		nedostatečné		
	1	2	3	4	5
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna	X	nepřítomna		X
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“					
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				nedostatečná
	1	2	3	4	5
					X
					X
					X
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“					
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné				nedostatečné
	1	2	3	4	5

Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE zatím E

Dresslerová, 71200

Esej (řeckého původu, latinsky *exagium* – vážení, francouzsky *essai* – pokus, zkouška) je literární odborně publicistický žánr středního či kratšího rozsahu, **úvaha** na určité téma, spočívající v přemýšlení o faktech a jejich hodnocení. Autor eseje posuzuje problém v širším kontextu, komentuje současná řešení a naznačuje nová, často klade otázky a společně se čtenářem na ně hledá odpověď. Esej je tedy jakýsi dialog autora se sebou samým i se čtenářem. Je často psána živým, obrazným jazykem. Nejběžnějšími tématy je: literatura, politika, věda, umění, společnost apod. (Wikipedia, 2009)

Téma : Jak jsou pracovníci vybraného pracoviště zvyklí řešit vybrané dilema a jaký to má pro ně význam ?resp.

Jak jsou sociální pracovníci azylového domu kde? zvyklí řešit dilema velké množství klientů versus málo času??? Myslíte množství vs. kvalita!!!!???? .

Vybrané zařízení

Pro svou úvahu jsem si vybrala azylový dům pro bezdomovce, kam již několik let docházím jako dobrovolník a věnuji se klientům obyvatelům i docházejícím z ulice jako zdravotní sestra. V tomto zařízení se skutečně setkává pestrá **společnost**, žadatelé o ubytování jsou z celé republiky i ze zahraničí, nejčastěji ze Slovenka nebo zemí bývalého Sovětského svazu. S řadou z nich mám možnost hovořit, protože mě sami vyhledají a potřebují odbornou pomoc. Protože řešení jejich problémů často spadá pak do kompetence sociální pracovníce, kupř. je potřeba vydat klientovi částku peněz na poplatek na odborné vyšetření nebo ho doprovodit do zdravotnického zařízení, jednám osobně nebo prostřednictvím kolegů pečovatelů i s ní.

V řadě případů pro mne bylo překvapením, že klienty ubytované delší dobu v zařízení vlastně zmíněná sociální pracovníce blíže nezná, o specifických problémech nemá žádné informace. Bylo to nezájmem z její strany nebo jí to vlastně ani nenapadlo zabývat se hlouběji problémy klientů ? Nebo jsou její povinnosti tak rozsáhlé, že jí nezbývá čas na delší rozhovor či další kontakt s klienty ?

Při osobní schůzce jsem měla možnost poznat, že před dveřmi kanceláře stále někdo z klientů čeká, sama pracovníce se snaží konat několik úkonů naráz, vypisuje s klientem formulář o přijetí k ubytování, telefonuje, odpovídá dotazy kolegů pečovatelů a občas ještě přijde s nějakým požadavkem nadřizovaný... A ještě by měla být chápavá a vstřícná ! Kdo to může zvládat ?

Sama dotyčná se mi vlastně omluvným tónem přiznala, že toho nestíhá udělat s klienty tolik, kolik by si sama přála.

Formulace cíle

Jak je sociální pracovnice zvyklá řešit dilema mezi snahou věnovat se větší měrou klientovi a nedostatečným množstvím času, který pro jednoho každého má vyhrazený **a jaký to má pro něj význam (tj. proč)?**

Popis náplně práce

Sociální pracovník v azylovém domě má na starosti klienty při vyřizování žádosti o poskytnutí ubytování, realizuje přijímací pohovor, zakládá agendu klienta, na základě informačního rozhovoru s klientem by měl mít sociální pracovník náhled na klientovu momentální osobní, finanční, pracovní a někdy i zdravotní situaci.

Doba rozhovoru není normativně dána, ale je prakticky stlačována počtem čekajících klientů, na straně pracovníků i na straně klientů je chápána jako nedostatečná.

Možnou příčinou je i personální poddimenzování. Je potřeba se věnovat klientům nejen nově přichozím a provést přijímací procedury, ale i klienti ubytovaní chtějí řešit nově se objevující problémy nebo chronicky se opakující, nejčastěji finanční a pracovní .

Z přijímacího rozhovoru se dostane klientovi základní informace, co je schopna organizace poskytnout a co je očekáváno od klienta.

Schéma rozhovoru je dáno, většina klientů po prvním rozhovoru pak uváděla, že nepociťovala osobní zájem sociálního pracovníka na řešení jejich problému.

Mne zaujalo, že není zdůrazněna možnost obrátit se se svým problémem na sociální pracovníci opakovaně, není časový prostor na vyjádření nově přichozího klienta, zpětnou vazbu. Také na můj dotaz, zda sociální pracovnice kontaktuje nově přichozí příští dny osobně, zda je aktivně vyhledává , zněla odpověď záporně . Neuvítali by to však klienti ? Vždyť řada z nich je v takovém zařízení poprvé a při první krátké návštěvě si nemusí díky stresu na případné dotazy ani vzpomenout...

Teoretická východiska

Sociální pracovníci pracují jednoznačně v náročných pracovních podmínkách, jak definoval Lipsky ve své práci – chronicky nedostatečné zdroje, obtížně hodnotitelný výkon pracovníků, nedobrovolní klienti s různým stupněm ochoty ke spolupráci, odlišnost společenské vrstvy, nejistota vzájemného porozumění (Lipsky, 1980).

Sociální pracovnice se - jako úřednice první linie – dostává do každodenního dilematu , jak zvládnout nápor klientů v daném čase - čili mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb. Zjednodušení rozhovoru a poskytnutí jen základních informací je svým způsobem rychlejší, více klientů je tedy „odbaveno“, všem se dostane stejné „pomoci“, bez ohledu na situaci a k individuálnímu přístupu není čas, tudíž po sociálním pracovníkovi pak již nikdo ani nic dalšího nepožaduje... Zmíněný schematický způsob rozhovoru způsobí, že se klienti cítí jako objekt, kterému nebylo věnováno dostatek času. Další kontakt se sociální pracovnicí je na vyžádání, aktivní zájem z její strany není pro nedostatek času realizován. Jen na některé „perspektivní“ klienty a spolupracující se věnuje více času, pozorností („lízání smetany“). Když není možné pracovat dobře se všemi klienty, tak přistupují vstřícně alespoň k některým z nich. Při pocitu marné snahy může být část klientů označována za viníky, takto si pracovníci občas odůvodňují své účelové chování.

Pokud se budou porovnávat některé objektivní ukazatele – kupř. počty evidovaných klientů , pak na první dojem je skutečně po formální stránce vše v pořádku, vnitřní normy a směrnice byly dodrženy, nicméně klienti nemají z takto vedené schůzky a rozhovoru pocit zájmu a pomoci. Je pravda také, že řada klientů, kteří se pohybují v záchytné sociální síti delší dobu je na takový přístup zvyklá, protože jiný nepoznala a nepovažuje ho za nevyhovující. Možná by někteří klienti byli mírně „vykolejeni“, pokud by se jim dostalo opravdového zájmu ze strany sociálního pracovníka.

Při neosobním přístupu a řádném plnění norem se pak vytrácí vnímání tohoto dilematu a stane se latentním, zřejmě i v tomto případě.

Nově příchozí pracovníci se na pracovištích učí přístupu ke klientům od starších kolegů. Zde však žádní takoví pracovníci nejsou, protože kolegyně, které nastoupí po absolvování studia přechází na mateřskou dovolenou, nově příchozí se podřizují plnění zavedeného schématu a shora daným příkazům a směrnicím. Pravděpodobně si myslí, že svou práci dělají dobře, protože plní to, co je jim nařízeno, ale jejich zájem není směřován na klienta, ale aby splnili očekávání nadřízeného, který se chová podobně, plní očekávání svých nadřízených. Došlo

k institucionalizaci v organizaci. Ve výkazech a statistikách se objevují pěkné výsledky, ale o spokojenosti klientů s řešením jejich problémů to mnoho nevyovídá...

Protože se zde uvedený přístup ke klientům stal všeobecně uznávanou normou v této organizaci, došlo i k racionalizaci, utlumení naléhavosti dilemat, díky zavedenému schématu je zvládnuto více pohovorů s novými i stávajícími klienty, takže falešně se vytváří dojem, že to vše je konáno ku prospěchu klienta (Goffman, 1991).

Na základě racionalizace vznikla na pracovišti obecně uznávaná norma jednání s klientem, která je přejímána všemi sociálními pracovníky jako obecně závazná a je zcela v souladu s požadavky kladené na jejich práci a udržuje dilemata v latentní podobě. Hovoříme o kultuře organizace (Musil, 2004).

Indikátory dilematu

Na rozklíčování situace v azylovém domě jsem ve volném rozhovoru s kolegou zjišťovala odpovědi na několik otázek, které směřovaly k definování každodenního dilematu v práci s klienty – množství žadatelů versus málo času pro ně. Byly to kupř. otázky typu :

1. Jak dlouho vykonáváte tuto práci ? **otevřená/nezacílená otázka**
2. Máte pocit, že klienti jsou rok od roku horší, méně spolupracují? **otevřená/nezacílená otázka**
3. Zdá se vám, že každý rok přibývá klientů ?
4. Zdá se vám, že každý rok přibývá papírování?
5. Máte na každého klienta tolik času, kolik byste potřebovala ?
6. Přemýšlíte o klientech i mimo zaměstnání? **otevřená/nezacílená otázka**
7. Chodí se Vám klienti svěřovat se svými problémy? **otevřená/nezacílená otázka**
8. Trávíte svůj pracovní čas více mezi klienty než s počítačem ? **otevřená/nezacílená otázka**
9. Je spolupráce s ostatními kolegy bezproblémová? **otevřená/nezacílená otázka**
10. Těšíte se do práce ? **otevřená/nezacílená otázka**
11. Udělal Vám nějaký klient radost vstřícností a spoluprací ? **otevřená/nezacílená otázka**
12. Pamatujete si klienty jménem, příjmením, případně jejich původní povolání? **otevřená/nezacílená otázka**
13. Vzpomenete si na nejčastější udávané příčiny jejich problémů ? **otevřená/nezacílená otázka**

14. Dávají Vám klienti o sobě vědět po skončení pobytu v zařízení ? **otevřená/nezacílená otázka**
15. Hlásí se k Vám klienti zařízení i na ulici, zdraví Vás kupř. ? **otevřená/nezacílená otázka**
16. Vítáte nově přichozícího klienta pozdravem a podáním ruky ? **ibid**
17. Při nástupu na ubytování ho osobně seznamujete s prostředím ? **ibid**
18. Informujete klienty o možnostech zdravotní pomoci při potížích ? **ibid**
19. Máte každý den pro ubytované klienty hodiny otevřených dveří ? **ibid**
20. Je možnost konzultace osobních a jiných problémů nějak časově omezena ?
21. Máte pocit, že Vy sama byste potřebovala nějakou konzultaci a pomoc ? **ibid**
22. Řešíte s nadřízeným některé zvlášť komplikované případy klientů ?
23. Musí nadřízený Vaše individuální rozhodnutí schvalovat ? **ibid**
24. Máte přesně daný popis práce, jak postupovat u žadatelů o ubytování ?
25. Mohla jste se vyjádřit ke své náplni práce ? **ibid**
26. Byly případné připomínky akceptovány nebo diskutovány ? apod. **ibid**

Domnívám se, že k zavedení schématu jednání s klienty v organizaci došlo postupně, velmi pravděpodobně také se změnou managementu organizace. Bývalý ředitel ponechával sociálním pracovníkům větší rozhodovací možnost, spoléhal na jejich úsudek, pracovalo jich zde více a na klienty měli více času. Měli jsme možnost o problémech klientů diskutovat, předávat si informace, sdělovat postřehy v chování klientů. V současné době i já, jako dobrovolník, mám pocit větší byrokratické zátěže a jsem toho svědkem i u kolegů, kteří pracují na plný úvazek. Vyplňují se různé tabulky, hlášení, objevují se směrnice a oběžníky. Je snaha nějakým způsobem normovat práci sociálních pracovníků. To rozhodně nenapomáhá řešit problém časového stresu při práci s klienty.

Je to však jen jeden úhel pohledu. Je možné, že některý sociální pracovník uvítal zavedení schématu rozhovoru, neptát se a nezajímat se o žádné další problémy, protože pak by se přece musely řešit a samo se nic nevyřeší, takže je potřeba vyvinout další aktivitu ve prospěch klienta a to je vyčerpávající, je tady denní rutinní práce, se kterou se má pracovník vypořádat a ještě by mu přibylo něco navíc ???

Řada klientů pak během ošetřování hovoří o problémech se mnou, stalo se mi opakovaně, že jejich problémy zdravotní jsou skutečně banální, jen záminka, aby měli možnost vypovídat se nebo poradit. Zřejmě tomu napomáhá fakt, že neodcházím dříve, než jsou všichni klienti – pacienti - ošetřeni. Je toto ale dlouhodobým řešením situace ?

Podle mého názoru řada sociálních pracovníků potlačením řešení dilemat dospěje dříve nebo později k syndromu vyhoření. Na začátku své pracovní kariéry jsou angažováni ve vztahu ke klientům, mají skutečný zájem podílet se na řešení problémů klienta, pomáhat. Na rozdíl od jiných zaměstnání má v pomáhajících profesích podstatnou - podle mne zcela zásadní - roli vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Na školách se však příslušné dovednosti neučí. Ne každý student pomáhající profese je schopen a ochoten pracovat s nedobrovolným klientem, je těžké navázat profesionální a efektivní vztah s toxikomanem, alkoholikem, starým a nemocným nebo mentálně postiženým. Naše individuální životní zkušenost v nás zanechala stopy, je potřeba si je rovněž uvědomit, počítat s nimi a snažit se neplést je do profesionálního angažovaného vztahu ke klientům. Pokud by to tak nebylo, docházelo by k nerovnému přístupu ke klientům na základě vnitřně podmíněných reakcí, byla by porušena očekávaná morální neutralita (Kopřiva, 2006).

Domnívám se, že pokud se pracovník snaží řešit dilema na pracovišti, dochází k syndromu přetížení, který předchází syndromu vyhoření. Pracovník takto přetížen potom směřuje k zjednodušení si práce, protože nevidí ze své situace východiska, nemá pocit úspěchu v práci, pak uvítá jakoukoliv úlevu v plnění pracovních povinností, má pocit, že jinak by to totiž nezvládl...

Pokud pracovníci neprožívají dilemata spojené s prací, je to z důvodu morální necitlivosti nebo mají jasné hodnotové priority, umožňující jasnou volbu.

Nebo je dilema latentní, způsob řešení se stal normou a není jako dilema vnímán. Což se, dle mého názoru, stalo ve zde popisované organizaci.

Řešení – návrh to zde nevyžadují, chybí zde ZPŮSOB VOLBY DILEMATU A DŮVODŮ TOHOTO ŘEŠENÍ!!!

Z literatury vyplývají dvě typologie zvládnání dilemat – dle Musila a dle Laana.

Musil uvádí k řešení dilematu obcházení nebo změnu podmínek nebo setrvání. Laan uvádí pro mě méně pochopitelnou typologii - donucení porozuměním, porozumění donucením anebo porozumění o donucení.

Zkusila bych doporučit změnu podmínek. Navýšit počet sociálních pracovníků o jednoho, zavést skupinovou péči, tzn. že každý klient má svého klíčového pracovníka, zná ho, ví kdy ho může kontaktovat a koho v případě urgentní situace. Jednou týdně zavést schůzku u kulatého stolu, probrat s kolegy potíže „problémových“ klientů, ze strany managementu bych

uvítala snížení byrokratické zátěže – zvážit, zda nejsou formuláře odůvodňovány jen jejich samotnou existencí bez nějaké další užitečné vazby.

Na zvážení je i zlepšení komunikace mezi managementem a ostatními pracovníky a rovněž mezi nimi samotnými. Zkusit jinou formu předávání informací o klientech, míněno tím častější aktualizování již založené agendy při nenadálé situaci, problému. Tím by se vlastně stal kolektiv celý zodpovědný za řešení problému.

Aby se pracovníci nepodřizovali zavedeným stereotypům v praxi, pomohla by adekvátní výuka na školách, skutečná praktická příprava na vlastní pracovní kariéru pod vedením zkušených a angažovaných pracovníků z terénu. Což se, bohužel, málokde děje.

Skutečně jen málokteré vzdělávací zařízení má vedle teoreticky zdatných pracovníků v řadách svých lektorů také odborníky z praxe. Absolventi pak nepřichází zrovna dobře připraveni na náročnou práci pomáhajících profesí, bývají zaskočeni realitou a vlastní neschopností prakticky řešit problémy klientů. Jejich adaptace na samotném pracovišti na pracovní proces je pak další, ne vždy šťastně řešenou, otázkou.

Seznam použitých zdrojů

- 1) GOFFMAN, E.: Asylums. Penguin Books, London – New York – Ringwood – Toronto – Auckland – Harmondsworth 1991, pp. 283–288, 297–303, pp. 321–333.
- 2) KOPŘIVA, K.: Lidský vztah jak součást profese. Praha: Portál, 2006. 16–27 s.
- 3) LAAN, G.: Otázky legitimace sociální práce. Albert – ZSF OU, Boskovice – Ostrava 1998. s. 42–53, 133–143.
- 4) LIPSKY, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980, pp. 140–156.
- 5) MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004.
- 6) URL: <<http://www.wikipedia.org>