

Manu CHLÁBKOVÁ

D

Hodnoticí kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

	Co splněno (+)		Co nesplněno (-)	
<b>Formální náležitosti k celému textu</b>				
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"/>
<b>Část „Úvod“</b>				
Název podkapitoly	správný	<input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí	<input checked="" type="checkbox"/>
Cíl práce	konkretizovaný 1 2	<input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečně specifikovaný 3 4 5	<input checked="" type="checkbox"/>
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné	<input checked="" type="checkbox"/>	chybí	<input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden	<input checked="" type="checkbox"/>	neuvečen	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“</b>				
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"/>
<b>Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“</b>				
Název podkapitoly	úplný	<input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/konkrétně jakého?	<input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1 2	<input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné 3 4 5	<input checked="" type="checkbox"/>
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna	<input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomna	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“</b>				
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 podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 2	<input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečná 3 4 5	<input checked="" type="checkbox"/>
			dvouhlavňové ot. nezacílené/obecné ot. neprovázané s konceptem dilematu	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“</b>				
Název podkapitoly	úplný	<input checked="" type="checkbox"/>	neúplný	<input checked="" type="checkbox"/>
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 2	<input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné 3 4 5	<input checked="" type="checkbox"/>

## ESEJ

### Dilema mezi favoritismem a neutralitou ve firmě Inventec (Czech), s.r.o.

*SPP803 Přístup k práci s klientem a kultura organizace*  
Jaro 2009

Zpracovala: Bc. Hana Chládková  
UČO: 109006  
Studijní kombinace: Sociální politika a sociální práce  
Forma studia: kombinované studium  
Program: magisterský

1. Úvod, cíl, postup	dosažení
cíle.....	<b>Chybal</b> Záložka není definována.
2. Stručně charakteristika pracoviště, popis náplně práce pracovníků personálního oddělení.....	<b>Chybal</b>
<b>Záložka není definována.</b>	
3. Charakteristika dilematu mezi favoritismem a neutralitou.....	<b>Chybal</b> Záložka není definována.
4. Otázky dilematu mezi favoritismem a neutralitou na personálním oddělení firmy Inventec (Czech), s.r.o.....	7
5. Závěr.....	8
6. Zdroje.....	9

## 1. Úvod, cíl

V této esaji se budu zabývat dilematem mezi favoritismem a neutralitou na personálním oddělení brněnské firmy Inventec (Czech), s.r.o. Cílem této esaje je tedy pokyvit či vyvrátit dilema mezi favoritismem a neutralitou u pracovníků tohoto oddělení – jak tito pracovníci s ostatními zaměstnanci firmy jednají a jaký má jejich jednání důvod a význam. Hlavní otázka, na kterou budu hledat odpověď, zní: *Existuje u pracovníků personálního oddělení ve firmě Inventec (Czech), s.r.o. dilema mezi favoritismem a neutrálním přístupem k zaměstnancům a pokud ano, jak jsou tito pracovníci zvyklí dané dilema řešit (pokud vůbec)?*

Abych na tuto otázku mohl odpovědět, stanovím si jednotlivé oblasti, které tvoří náplň pracovníků personálního oddělení a u kterých by se dané dilema mohlo vyskytovat. Potom, pomocí rozhovorů s pracovníky a pozorování ověřím existenci či neexistenci daného dilematu, zjistím, zda pracovníci toto dilema řeší a jaké má pro ně toto řešení význam.

Výsledky mého zkoumání budou shrnuty v závěru.

## 2. Stručná charakteristika pracoviště, popis náplně práce pracovníků personálního oddělení

Firma Inventec (Czech), s.r.o. je taiwanskou společností, která má v České republice jedinou pobočku. Organizace působí v Brně od roku 2005 a specializuje se na výrobu a vývoj serverů pro firmu Hewlett Packard. Ve firmě je celkem 12 různých sekcí, jednou z nich je pak personální oddělení.

Firma má celkem cca 650 zaměstnanců, na personálním oddělení se v současné době nachází 4 zaměstnanci (jedna vedoucí a 3 specialisté). Tito zaměstnanci jsou každodenně v kontaktu se zaměstnanci této firmy a jsou nuceni řešit jejich prosby, problémy, konflikty a podobně.

Firma Inventec (Czech), s.r.o. v roce 2007 získala ocenění Ethnic Friendly zaměstnavatel - tuto značku uděluje organizace IQ Roma servis zaměstnavatelům, kteří nejdiskriminují své zaměstnance z rasových důvodů. Firma Inventec si přesná data o

zaměstnávání etnických či jiných menšin z diskriminačních důvodů neuvádí, ale odhaduje se, že v této firmě pracuje až 25% zaměstnanců menšin (z toho až 20% Romů).

Zaměstnanci personálního se zabývají náboorem nových zaměstnanců, ukončováním odcházajících zaměstnanců, podklady pro mzdy, škrteními a tréninkem zaměstnanců, čtvrtletním hodnocením zaměstnanců, aktualizací a uchováváním dat o zaměstnancích, informováním úřadů práce či zdravotních pojišťoven a mimo to jsou nuceni každý den řešit nějaké nové vzniklé pracovní a personální problémy, které nejsou schopni řešit nadřazení. V tomto směru se pracovníci personálního oddělení musí řídit platným Zákonem práce, mimo to však mají celkem volnou ruku v rozhodování o daných problémech zaměstnanců.

Je jasné, že ke každému zaměstnanci je třeba přistupovat jinak – má však zájmeno, zda pracovníci personálního oddělení příliš nefavorizují určité skupiny zaměstnanců firmy (zda problémy operátorů/dělníků řeší stejným způsobem jako např. problém vedoucího oddělení kvality). Obecně se pracovníci personálního oddělení snaží jednat se všemi klienty/zaměstnanci stejně, ale zda je to tak i v praxi, může ukázat pouze podrobný průzkum tohoto oddělení.

## 3. Charakteristika dilematu mezi favoritismem a neutralitou

Charakteristikou tohoto dilematu se zabývá zejména Lipsky a Musil (shrnuo v knize L. Musila). Na základě teoretických poznatků se pokusím dokázat či vyvrátit existenci dilematu mezi favoritismem a neutralitou na personálním oddělení ve zkoumané firmě.

Toto dilema sociální pracovníky nutí volit mezi neutrálním přístupem bez předstevků a rozlišováním klientů podle jejich vlastností. Lipsky (1980, in Musil) považuje rozlišování mezi klienty za běžný postup v organizacích služeb sociální práce.

K rozlišování mezi klienty dochází podle Lipskyho (1980, in Musil, s. 77) ze čtyř základních důvodů:

- 1) Společnost od sociálních pracovníků očekává, že budou pružně reagovat na neopakovatelné situace a přistupovat k lidem individuálně.
- 2) Sociální pracovníci věnují větší pozornost práci, která je lépe uspokojuje.
- 3) Sociální pracovníci jsou nuceni dobře hospodařit se zdroji. Mají volnost v rozhodování, kterému klientovi zdroje poskytnou a kterému nikoliv. Obecně využívají zdroje tam, kde to přinese větší užitek. O „užítkovost“ rozhodují sociální pracovníci sami.

4) Posledním důvodem je skutečnost, že poskytování služeb různé kvality různými klientům pomáhá sociálním pracovníkům zvládat jejich pracovní zátěž, nejednoznačnost a psychologické napětí.

V sociální práci je dle Lipskyho (1980, in Musil) nevyhnutelné rozlišovat mezi klienty především z důvodu jedinečnosti jejich životní situace a problému, se kterým za sociálním pracovníkem přicházejí. Vyznamným pojmem je naléhavost klientova problému. Naléhavým a neodkladným situacím je třeba se věnovat především a intenzivněji než běžnému požadavku, se kterým za sociálním pracovníkem denně dochází několik klientů a který dává možnost odkladu. Také požadavky společnosti dávají sociálním pracovníkům jasný signál, že je nutno posuzovat klienty individuálně s důrazem na specifika jejich problému.

Dle Lipskyho (1980, in Musil) často pracovníci často uplatňují své vlastní představy o klientech a za účelem rozlišování formulují své vlastní „pojetí klientů“. Znamená to, že vymezují vlastnosti, podle nichž klienty rozdělují do kategorií, a jako příslušníkům těchto kategorií jim potom věnují rozdílnou pozornost. Často se přitom řídí představy, které při vnitřním klientů uplatňuje širší společnost. Vlastní pojetí klientů bývá dle Lipskyho ovlivněno třemi typy představy. Jsou to představy, které vyplývají: za prvé ze sympatií nebo antipatií pracovníků k některým vlastnostem klientů, za druhé z běžných představ o tom, kdo je a kdo není „sociálně hodnotný klient“, nebo, za třetí z představ pracovníků o tom, že některé klienti budou na poskytování intervencí reagovat lépe, než jiní. (Lipsky, 1980, in Musil).

Lipsky (1980, in Musil) tvrdí, že každý veřejný pracovník by měl v souladu s ideály moderní demokratické společnosti měřit jedním mětrem a neuchylovat se k nerovnému přístupu nebo k favoritismu, ke kterému jej vede především rozlišování.

V souvislosti s tímto dvěma přístupy si můžeme uvést příklady z praxe na personálním oddělení firmy Inventec (Czech), s.r.o. Co se týče favoritismu, s ním se zde setkáváme u vedoucí pracovníce tohoto oddělení – v případě, že za ní přijde zaměstnanec – operátor či jakýkoliv nevedoucí pracovník, který má určitý problém (např. s výplacem), tak se mu nevěnuje a odkáže jej na ostatní speciálisty personálního oddělení. Jiný případ ovšem nastává, přijde – li se stejným či podobným problémem člověk, který je ve funkci zaměstnan na vedoucí, případně manažerské pozici. Tyto problémy daná vedoucí pracovníce řeší vždy sama, čímž jasně dokazuje, že její chování ke klientům je jasné v duchu favoritismu. Na druhé straně se ostatní speciálisté snaží zachovávat neutrální ve vztahu k zaměstnancům, žádání klienty neodbyvat a všem měřit jedním mětrem. Můžeme si ještě uvést jeden příklad s vedoucí tohoto oddělení – ve firmě funguje zejména elektronická nebo ústní komunikace – co se týče emailového dorozumívání, čte tato pracovníce maily pouze od svých nadřízených a ostatních vedoucích pracovníků a většice často ostatní dopisy buď přejde bez povšimnutí,

nebo je vymaže. Díky tomu se pak dostává do překárných situací, kdy se ji zaměstnanec přijdou zeptat na řešení svých problémů a ona přitom o jejich problémech vůbec neví.

Znaky dilematu	Favoritismus	Neutrální přístup
<p><b>Pracovní postupy</b></p> <p>Veškeré rutinní činnosti popsané výše</p> <p>Řešení jedinečných problémů či žádostí</p>	<p>Pracovníci personálního oddělení řeší problémy určité skupiny zaměstnanců především, na základě představy či vlastních sympatií či antipatií – zduvodnění vyloučení určité části klientů předsudkem o jejich menší sociální hodnotě</p>	<p>Pracovníci personálního oddělení mají všem skupinám zaměstnanců, jejichž problémy řeší, stejným mětrem, jednají se všemi stejně a problémy nikoho nestaví do popředí či pozadí</p>
<p><b>Vlastní iniciativa</b></p>	<p>Pracovníci z vlastní iniciativy upřednostňují řešení problémů určité skupiny – hlavně z důvodu, že jim to přinese užitek či oddiv ostatních</p>	<p>Pracovníci jednájí se všemi klienty stejně, iniciativy nepřednostňují žádné klienty</p>

Vnímání situace klienta	Problémy určitých skupin klientů jsou řešeny přednostně, Tito klienti jsou oproti ostatním zvýhodněni	Pracovníci personálního oddělení postupují u všech případů/klientů stejně – máří všem klientům stejným mětrem, nikdo by se neměl cítit odstrčen či opominut
Vnímání vlastní povinnosti, práce	Pracovník má pocit, že se soustředí na práci, která jej uspokojuje a poskytuje mu větší užitek (tím, že si vybírá dle svého vlastního svědomí své klienty)	Povinnost pracovníků je neupřednostňovat žádné skupiny zaměstnanců
Řešení situace klienta	Řešení situace záleží na daném pracovníkovi (jak moc se jeho problému bude věnovat či zda jej vůbec bude mít chuť řešit)	Řešení situace by mělo být u všech klientů/zaměstnanců podobné – stejně (záleží pouze na jedinečnosti daného problému)

*230000*

4. Otázky dilematu mezi favoritismem a neutralitou na personálním oddělení firmy Inventec (Czech), s.r.o

Pracovní postupy

*3*  
Přicházíte ve své práci do kontaktu s různými skupinami klientů?  
Jsou jejich problémy podobné nebo individuální?  
Zachovávejte si při jednání s klienty neutrální přístup nebo se Vám stává, že s klienty jednáte na základě osobních sympatií či představ o sociální hodnotě lidí?  
**OPRAVA**

**ROVNĚŽ!**  
Vnímání situace klienta  
Zajímají vás jednotlivé problémy? **2-HL + SWASTA ...**  
Souhlasíte s hypotézou, že problémy klientů s nižším vzděláním jsou jednodušší, než problémy vedoucích zaměstnanců?  
Vnímání vlastní povinnosti, práce

Přináší vám tato práce nějaké osobní uspokojení – pocit dobře vykonané činnosti?  
Máte pocit, že vám vyřešení problému vašeho klienta pomůže k vlastnímu naplnění?  
Myslíte si, že je možné pomoci všem?  
Řešení situace klienta  
Jak moc máte možnost ovlivnit situaci klienta?  
Je řešení jeho situace víceméně na vás nebo musíte dodržovat nějaký předem určený postup?

5. Závěr

Cílem mé práce bylo zodpovědět otázku: Existuje u pracovníků personálního oddělení ve firmě Inventec (Czech), s.r.o. dilema mezi favoritismem a neutrálním přístupem k zaměstnancům a pokud ano, jak jsou tyto pracovníci zvyklí dané dilema řešit (pokud vůbec)?

Po sérii rozhovorů a pozorování na tomto oddělení jsem došla k závěru, že se toto dilema objevuje ve dvou formách – vedoucí pracovníce zastává favorizující přístup k zaměstnancům/klientům, zatímco ostatní specialisté tohoto oddělení dodržují neutrální přístup. Zajímavé zároveň je, jak jsem zjistila, že jednání vedoucí pracovníce je částečně neuvědomované. Na jedné straně favorizuje určité skupiny zaměstnanců z důvodu vlastního prospěchu a na druhé straně si opomíjí další skupin příliš neuvědomuje a toto dilema tedy neřeší. Ostatní specialisté o tomto dilematu vědí a musí jej každodenně řešit.

Pracovníci tohoto oddělení používají vlastní postupy i přesně danou metodiku ve formě Zákoníku práce a zaměstnanecké příručky, která pouze rozšiřuje Zákoník práce. Oba tyto dokumenty zakazují diskriminaci na pracovišti a nabádají pracovníky k neutrálnímu přístupu ke klientům/zaměstnancům. Na tomto oddělení zároveň není ani daný časový limit k vyřešení klientových problémů.

Z provedených rozhovorů a pozorování na pracovišti tedy vyplývá, že zde nepanuje úplně správný přístup ke klientovi – ač se pracovníci snaží zachovávat neutralitu ve vztahu k zaměstnancům, pořád zde existuje favorizující přístup, se kterým k některým klientům přistupuje vedoucí pracovníce.

Jak uvádí Musil (2004), dilema mezi neutrálnou a favorizátním lze řešit dvěma způsoby – *odmítnutím předstředčitého jednání nebo jeho přijetím*. Bud pracovník klienty rozlišuje pouze na základě jedinečnosti jejich situace nebo se snaží přesvědčit sám sebe i ostatní, že předsudky, které používá, jsou správné a přináší dobro. Častější je druhý způsob řešení daného dilematu. Rozlišování skutečně napomáhá zvládat neurčitou pracovní situaci a řešit pracovní zátěž. Navíc, pokud pracovník rozlišuje na základě obecně platných předpokladů, budou mít ostatní lidé stejný názor.

Z tohoto tedy plyne, že pro pracovníky je mnohdy mnohem jednodušší favorizovat určité skupiny klientů, protože jim to přináší jednak výhody, uspokojení z vlastní práce a zároveň pozitivní výsledky do budoucna. Je tedy na místě ocenit neutrální chování nenkloněných zaměstnanců vybraného personálního oddělení ve firmě Inventac (Czech), s.r.o. a doufat v ještě lepší výsledky.

## 6. Zdroje

MUSIL, L. 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale.....*. Dilemata práce s klienty v organizacích

⇒ Důvodem volby práce  
DILEMATA?

Jiřka Jakubřková  
UČO 41278  
N-SPSP kombi

Essej

## Vybrané dilema v kultuře vybraného pracoviště

### *Dilema mezi monologiemi a dialogem a jeho řešení pracovníky*

#### Úvod

Essej se zaměřuje na otázku, jak pracovníci (v tomto případě kurátoři pro mládež) řeší dilema monologu a dialogu při komunikaci se svými klienty. Při čemž zde velkou roli hraje uplatňování moci v jednání a komunikaci s klienty.

Dilema monolog – dialog vychází z předpokladu, že na jedné straně soc. pracovník nepřipouští diskusi o situaci klienta a aplikuje pouze svůj výklad, klienta ovlivňuje jednostranně, na druhé straně považuje klienta za „rovnocenného partnera“ v hodnocení jeho situace a je ochoten s ním větší rozhovor – dialog.

Toto dilema je obecně velmi časté v institucích zabývajících se sociální péčí a pomocí, je to i poměrně logické, protože pracovníci, kteří se dostávají do přímého kontaktu s klienty jsou vybaveni určitým vědomostním, popř. legislativním potenciálem a pravomocemi. Klienti nevědí, jak si sami pomoci a předpokládají, že soc. pracovník toho bude schopen, ovšem očekávají se od nich aktivní spolupráce na řešení jejich problému a je potřeba je k ni nějakým způsobem přimět.

Při snaze pomoci klientovi vyřešit problém (jeho správná definice a adekvátní způsob řešení) musí pracovníci řešit řadu problémů, které vyplývají z jejich postavení, časové náročnosti případu, materiálních podmínek apod.

Cílem esseje je tedy zodpovědět konkrétní otázku: Jak jsou pracovníci Oddělení sociální prevence – kurátoři pro mládež – zvyklí řešit dilematickou situaci a jaký to má pro ně význam? Jak běžně řeší dilema mezi snahou jednostranně působit na změnu životní situace svých klientů a vedením dialogu s klienty o jejich problémech, přičemž klientovi definice problémů považují za významné?

Indikátory pro zodpovězení položených otázek budu hledat především v jednání a chování pracovníků a jejich klientů.<sup>1</sup>

#### **Popis a charakteristika zvoleného pracoviště - Oddělení sociální prevence**

Protože jsem všechny studijní praxe absolvovala na odděleních sociální prevence, u sociálních kurátorů či u kurátorů pro děti a mládež, zvolila jsem také toto pracoviště jako objekt svého pozorování.

Konkrétně se budu zabývat situací na Oddělení sociální prevence – kurátoři pro děti a mládež – Městského úřadu v Jeseníku.

Klientela je zde tvořena dětmi a mládeží z celého jesenického okresu, je poměrně rozsáhlá (řádově několik set) a rozmanitá, co do věku i typu klientů. Aktuálními nebo „aktivními“ klienty je ale vždy „jen“ několik desítek, například proto, že děti či mladší dorůstají a odcházejí „spolupracovat“ s jinými institucemi.

Nejčastějšími problémy, které kurátoři se svými klienty řeší je záškoláctví, krádeže, experimentování s drogami, toxikomanie a útoky z domova.

To, že se jedná o děti, považmo mladší, se velmi intenzivně promítá do způsobu komunikace v této organizaci a celkově ovlivňuje práci a aplikaci přístupů soc. práce při řešení problémů klientů.

Na oddělení působí dva kurátoři, muž a žena ve středních letech, při práci s klienty vycházejí „pouze“ ze své praxe, jejich dosážené vzdělání nebylo zaměřeno na sociální práci. Oba prošli rekválifikací dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Budu se tedy zabývat těmito dvěma kurátory, jejich komunikací a přístupem ke klientům.

<sup>1</sup> Ve vybrané instituci jsem byla na studijní praxi, v rámci které jsem měla možnost tyto projevy pozorovat.

Pro přehlednost a charakteristiku dilematu příkladům tabulku dle Mustila (2004):

Znaky dilematu	Dilema - přístup	
	Monologický přístup	Dialogický přístup
Způsob komunikace s klientem	pracovník má vlastní představa o klientovi a o jeho situaci, nepřidokládá důkazy klient je vnímán jako objekt	pracovník své vlastní a klientovo pojetí situace považuje za rovnocenné, předpokládá důkazy klient je vnímán jako komunikací partner
způsob řešení problémů	pracovník řeší problém, jelikož držitelem je on sám, posuzuje problém pouze ze svého vlastního hlediska pracovník klienta kontroluje snaha pracovníka měnit něco, co klient měnit třeba ani nechce přidělena autorita - vliv významci z postavení pracovníka v organizaci, klienti jsou nuceni pracovníka akceptovat pracovník ovlivňuje klienta pracovník používá pouze s existenci své autority jednostranná převaha pracovníka (má možnosti zprístupnit klientovi údaje) pracovník si vynucuje příznosobení klienta pracovník očekává jednostranné příznosobení klienta	pracovník pomáhá řešit problém, jelikož držitelem je klient pracovník pomáhá klientovi ve zmařné, kterou si objednal a kterou očekává pracovník klientovi pomáhá pracovník pomáhá klientovi ve zmařné, kterou si objednal a kterou očekává přirozená autorita - vliv významci z a osobnostních kvalit, klienti ho mohou akceptovat klient a pracovník se navzájem ovlivňují pracovník i klient uznávají autoritu toho druhého pracovník musí o autoritu usilovat, pracovník ani klient nemá převahu pracovník se s klientem domlouvá případně příznosoben se klienta
úloha pracovníků při zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem	pracovníci klienta učí, jak vyrovnat očekávání sociálního prostředí pracovníci vidí zdroj klientových potřeb v nedostatek jeho příznosobivosti pracovníci se snaží o vzhledu klienta (v jeho problematické socializaci)	pracovníci klienta učí, jak vzdorovat očekáváním sociálního prostředí pracovníci vidí zdroj potřeb v nespravedlivém řádu společnosti pracovníci se snaží klienta naučit, jak čelit nespravedlivému nátlaku
myšlení sociálního pracovníka	deduktivní myšlení - pracovník se snaží odvíjet situaci klienta, jelikož obráz vyvodil ze svých usuzínech předem (nebo předstudoval)	induktivní myšlení - pracovník porovnává své představy s individuální životní situací klienta

**Teoretická charakteristika zvoleného dilematu monolog – dialog**

Dilema, které jsem si vybrala jako stěžejní pro tuto esej, a které budu sledovat na zvoleném pracovišti, je především dilematem vyplývajícím z komunikace mezi soc. pracovníkem a klientem a značně ovlivňuje celkový postup a přístup k řešení klientova problému.

Na jedné straně jde o dialogický přístup ke klientovi, který v sobě skrývá rovnocennost názoru a hodnocení situace klientem i pracovníkem, jde o partnerství obou, pracovník usiluje o vzájemné porozumění a vedení diskuse. Monologický přístup je pak jednostrannou komunikací, je zde typické dominantní postavení jedné strany – pravidelně soc. pracovníka, který pohlíží na klienta a jeho problém jako na objekt a předpokládá, že jediné jeho vlastní stanovisko a názor je správné, v tomto případě nejde o diskusi.

Pracovníci většinou volí jeden z těchto přístupů a volba je odvislá od situace a typu klienta, oba mají své výhody i nevýhody, ovšem motiv volby toho kterého není vždy veden jen snahou pomoci klientovi, ale může odrážet „špatný“, příliš autoritativní postoj soc. pracovníka.