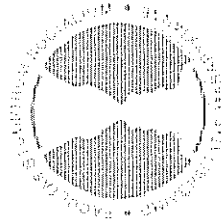


ZDĚŇKA FLÁDROVÁ

C-D

Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

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



Dilema mezi materiální a nemateriální pomocí v projektu Sociální poradenství Znojmo

Úvod

V této práci se pokusím popsat, jak je zviádáno dilema mezi materiální a nemateriální pomocí v projektu Sociální poradenství Znojmo neziskové organizace DCHB - Oblastní charita Znojmo se sídlem ve Znojmě, ve které pracuji již šestým rokem.

Cílem práce je tedy zjistit „Jak je pracovnice projektu Sociální poradenství Znojmo Oblastní charity Znojmo zvyklá řešit dilema materiální a nemateriální pomocí a jaký to má pro ni význam?“. Postupem dosažení výše zmíněného cíle bude studium odborné literatury a zodpovězení relevantních otázek k tomuto tématu.

Oblastní charita Znojmo byla založena v roce 1993. „Posláním Oblastní charity Znojmo je profesionální i dobrovolná pomoc všem potřebným lidem v oblasti sociální, zdravotní a humanitární. Na základě křesťanských a morálních hodnot usiluje o dobro a zachování lidské důstojnosti“ (Oblastní charita Znojmo, 2008, s. 3.)

Oblastní charita Znojmo se po patnácti letech své činnosti stala významnou organizací a institucí v oblasti zdravotní, sociální a humanitární činnosti. Působí na území okresu Znojmo. V současné době zaměstnává přes 100 pracovníků, provozuje 15 profesionálních sociálních služeb, 1 registrovanou zdravotnickou službu, stará se přibližně o 1000 klientů ročně, její roční rozpočet činí přibližně 28 mil. Kč (Oblastní charita Znojmo, 2008).

Oblastní charita Znojmo provozuje následující sociální služby (projekty):
Charitní ošetrovatelská služba, Charitní pečovatelská služba, Denní stacionář sv. Damiana, Domov pro matky v tísni, Sociální poradenství, Chráněná dílna sv. Kláry, Denní centrum – klub „Pohoda“, Osobní asistence, Magdála, Rodinný sociální asistent, Sociální rehabilitace – Atelier Samuel, Poradna pro oběti domácího násilí Tereza, Dobrovolnické centrum, Krizová pomoc, Kurzy znakové řeči, Pomoc Ukrajině – adopce na dálku (Oblastní charita Znojmo, 2008).

Písemná práce (esej)

SP P803 *Přístup k práci s klientem a kultura organizace*
jaro 2009

Vyučující: PhDr. Pavel Horák, Ph.D.
Zpracovatel: Bc. Zdeňka Fídrová, DiS.
UČO: 231112

Charakteristika pracoviště a náplně práce

Pro účely této práce jsem zvolila projekt Sociální poradenství, ve kterém pracuji jako vedoucí projektu i sociální pracovnice současně.

Posláním tohoto projektu je poskytovat klientům/uživatelům služby bezplatné, nestranné a důvěrné informace a pomoci v nepříznivé sociální/životní situaci. Cílem služby je, aby její uživatelé necpřeli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy. Služby poradny jsou určeny všem lidem, kteří si z důvodu svého sociálního znevýhodnění nemohou jinak zajistit řešení své nepříznivé sociální/životní situace a případně jiná pomoc je pro ně nedostupná. Cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší, osoby v krizi, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, rodiny s dítětem/děti a seniři (Oblastní charita Znojmo, 2009).

Obsahem této sociální služby (Oblastní charita Znojmo, 2009) je *základní sociální poradenství* (vyhledání kontaktů, telefonních čísel, adres, sdělování obecných (základních) informací o systému sociálních služeb, státní sociální podpore apod.) a *odborné sociální poradenství* (zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociální poradenství, právní poradenství, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí). Dále *fakultativní služby*: poskytování materiální pomoci osobám bez přístřeší (poskytnutí základních potravin, hygienických potřeb a ošacení) a prodej časopisu Nový Prostor (rozšíření nabídky služeb o službu „trénink klíčových kompetencí a pracovní zkušenosť“). Kromě výše uvedeného, je obsahem služby i *krizová pomoc*, jenž zahrnuje následující činnosti: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, sociálněterapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Náplní mé práce jsou povinnosti vyplývající z obecně platných pracovněprávních předpisů a navazujících právních norem. Kromě těchto všeobecných povinností se jedná například o zajišťování sociálního poradenství a pomoci osobám v obtížných životních situacích, spolupráci s ostatními středisky Oblastní charity Znojmo, organizacemi, institucemi a úřady působícími v dané oblasti, provádění sociálních šetření v terénu či v domácnostech uživatelů a vedení záznamů o výsledcích šetření, průběžné seznamování se s novými předpisy v oblasti sociální práce, vedení záznamů o všech osobách, které žádají pomoc při řešení svých problémů a o způsobu vyřízení,

zachovávání mlčenlivosti o veškerých informacích o uživatelích služeb a o způsobu, obsahu evidence a dokumentace, předkládání návrhu žádosti na dotace na projekt, jednání v zájmu projektu s úřady, institucemi a firmami, oprávnění za projekt Sociální poradenství Znojmo poskytovat informace hromadným sdělovacím prostředkům aid.

Ve své práci tedy usiluji o to, aby klienti dostali komplexní informace, na základě kterých budou moci vyřešit svoji nepříznivou sociální/životní situaci a budou schopni opět „normálně“ fungovat. Totoho cíle je dosaženo díky poradenskému procesu, kdy těžším poradenství jsou vzialny pomoci, ve kterých má jeden aktér snahu pomáhat (poradce, pracovník) a druhý aktér pomoc očekává a je ochoten ji přijmout (klient). Ve vztahu pomoci jsou klientům poskytovány „klíče“ k řešení jejich problémů, jenž nahrazují zdlouhavý a nejistý postup řešení cestou pokusu a omylu (Klimentová, 2002).

Cílem poradenského procesu v sociální práci je „dospět k poskytnutí bohatšího života a směřovat k větší klientově pohodě, jedná se tedy o proces vedoucí k rozvinutí stávajícího stavu nebo též k jeho nápravě, jinými slovy k znovunastolení jistého stavu, který byl považován za vyhovující samotnou osobou nebo jeho sociálním okolím“ (Kliment in Klimentová, 2002, s. 18.)

Poradenství v sociální práci je primárně zaměřeno na sociální situaci jedince a jeho kolizního fungování v prostoru, na zjištění rozsahu a charakteru obtížné situace a na poskytnutí informací o možnostech jejího řešení. V poradenském procesu musí dojít ke konstrukci sociálního světa z pohledu klienta. „Cílem poradce v sociální práci není odstranění poruchy, patologie tkvíce primárně v osobnosti jedince, konečným cílem společného úsilí poradce a klienta je snaha o znovunastolení rovnováhy klienta a jeho sociálního okolí“ (Kliment in Klimentová, 2002, s. 18-19.)

Výše zmíněnými komplexními informacemi chápou prolínání a poskytování informací jak ze sociální, tak právní, ale i psychologické oblasti. Je však pravdou, že ne všechny informace mohou poskytnout já. V případě právního poradenství zprostředkovávám kontakt s právníkem, v případě psychologického poradenství zprostředkovávám kontakt s psycholožkou. Stavá se ovšem i to, že klienty odkazují na jiné organizace, ať již z důvodu nemožnosti uspokojit jejich potřeby (nabídka

poskytovaných služeb nestačí) či z důvodu antipatií vůči pracovníkům v jednotlivých oblastech.

Teoretická charakteristika dilematu

Klineš in Musil (2004) charakterizuje dilema jako nutnou (někdy obřížnou) volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi.

Tato vzájemně se vylučující dilemata jsou buď neslučitelná, nebo s jejich výběrem bývá obtíž. V organizaci mají dilemata podobu výzvy, jenž se neřeší naléhavým rozhodnutím, ale snahou nalézt způsob, jak obřížnou volbu oddálit nebo se jí vyhnout zcela. Pokud se to pracovníkům organizace daří, postup rutinně opakují. V případě, že postup selže, je nutné volbu učinit. Slává-ří se to však vyjimečně nebo v přijatelné míře, nalezené řešení je pracovníky organizace přijato jako znávané pravidlo jednání. Dilema následně ustoupí do pozadí a lze je rozlišit na „zjevné“ a „latentní“ (Musil, 2004).

„Zjevné“ dilema se týká pracovníků, jejichž pracovní podmínky je nutí volit mezi dvěma, z pohledu pracovníků, neslučitelnými možnostmi. Důvody jsou dva a to „konflikt s okolím“ nebo „boj motivů“, které pracovníci zažívají. „Latentní“ dilema se týká pracovníků, jenž naleznou pro své dilema oslabující řešení. Okolnosti volby mezi neslučitelnými možnostmi pomine a naléhavost dilematu tak ustoupí do pozadí. V případě, že se způsob obcházení dilematu osvědčí, stane se účinným, tak nikdo nemá problém (Musil, 2004).

V případě, kdy se nedá vyhnout volbě neslučitelných možností, si pracovníci hledají nějaké přijatelné vysvětlení. Tomuto způsobu tlumení dilemat se dle Goffmana in Musil (2004) říká „racionalizace“. Díky ní pracovníci sami sobě i druhým zdůvodňují, že to, co se může zdát nesprávné, je vlastně z nějakého racionálního důvodu žádoucí. Pracovníci, kteří racionalizacím věří, nepochybují o jejich smyslu v průběhu jednání s klienty.

Teoretická charakteristika dilematu mezi materiální a nemateriální pomocí

Dilema mezi materiální a nemateriální pomocí Laan in Musil (2004) přirovnává metaforou k „základnímu ošetření“ a k „léčbě“, kdy tato slova mají v sociální práci jiný význam než v medicíně.

Cílem materiální pomoci (poradenství, informace, zastupování aj.) je uspokojení aktuálních potřeb klienta, zatímco cílem nemateriální pomoci (psychosociální pomoc, pedagogické působení aj.) je „učení“ se klienta zvládat či zlepšovat svou životní situaci vlastními silami. Laan zdůrazňuje, že pokud sociální pracovníci nevidí souvislost mezi materiální a nemateriální pomocí, nemohou svým klientům pomoci účinně. Slává se však také, že k řešení dochází na základě souvislosti mezi materiální a nemateriální pomocí, avšak tyto souvislosti zůstávají pro pracovníky intuitivními, nevědomými (Musil, 2004).

Důležitá jsou tvrzení (Laan in Musil, 2004):

1. účinná pomoc je závislá na propojení materiální a nemateriální pomoci a
2. nástroje materiální i nemateriální pomoci mohou přispívat jak k uspokojení potřeb, tak k učení se klienta.

Podle Laana je možné ušít o „optimální směs“ jednoho tvrzení s druhým nebo se dopouštět dvou chyb kdy se pracovník:

1. příliš soustředí na materiální problémy klienta, přestože má klient i nemateriální problémy a tím se dopustí přílišné „ekonomizace“ pomoci nebo
2. nesprávně soustředí jen na nemateriální problémy klienta a tím se dopustí přílišné „psychologizace“ pomoci.

Sociální pracovníci mohou dilema řešit v podstatě třemi způsoby a to (Laan in Musil, 2004):

1. rezignací na nemateriální pomoc,
2. ztotožněním rysů materiální pomoci s kritérii kvality veškeré pomoci nebo
3. radikálním odmítnutím přílišné ekonomizace pomoci.

Tabulka: Rozdíl v dilematu mezi materiální a nemateriální pomocí

	Materiální pomoc	Nemateriální pomoc
Cíle pomoci	Cílem materiální pomoci je poskytnutí momentální péče klientovi a zajištění jeho aktuálních potřeb.	Cílem nemateriální pomoci je zlepšení schopnosti klienta zvládat nebo zlepšovat životní situaci vlastními silami.
Nástroje pomoci	Nástroji materiální pomoci jsou finanční pomoc, sociálně právní poradenství, poskytování informací.	Nástroji nemateriální pomoci jsou různé formy psychosociální pomoci, od emocionálního provázení.

Phinla West

	poradenství pro dlužníky, rady pro vedení domácnosti, pomoc při využívání dalších služeb, pomoc při vyplňování formulářů, přímá lva nebo zastupování u jiných organizací aj.	přes podporu sociálního fungování, pomoc při posilování schopnosti zvládat úkoly, role a problémy a pedagogické působení, až po komunitní práci a sociální akci.
Podstata postupu	Podstatou postupu materiální pomoci je momentální saturace potřeb klienta.	postup je nemateriální pomoci je „učení“, díky kterému klient získá nové schopnosti.
Chyby v postupu	Přílišné soustředění se na materiální problémy klienta vede k přílišné „ekonomizaci“ pomoci.	Přílišné soustředění se na nemateriální problémy klienta vede k neúměrné „psychologizaci“ pomoci.

Zdroj: Musil, 2004, s. 128 - 130, upraveno

Z údajů uvedených výše si lze udělat představu o tom, jaký je rozdíl mezi poskytováním materiální a nemateriální pomoci a rovněž jaký je rozdíl v postupech sociálních pracovníků, kteří neumí propojit souvislosti mezi materiálními a nemateriálními okolnostmi/životními situacemi klientů.

Otázky umožňující rozpoznat přítomnost dilematu a jeho řešení v organizaci

V souvislosti se svojí praxí se nyní pokusím navrhnout otázky, jenž umožní rozpoznat přítomnost dilematu mezi materiální a nemateriální pomoci v projektu Sociální poradenství Znojmo Oblastní charity Znojmo.

Rozhodujete o cílech intervence společně s klientem?

Do jaké míry může klient ovlivnit výběr cílů?

Dáří se Vám naplňovat všechny cíle klientů?

Řešíte spíše jen momentální/aktuální potřeby klientů nebo potenciální, jenž mohou vyvstat následně?

Dáří se Vám poskytovat klientům služby, které očekávají?

Jaký druh pomoci (poradenství) poskytujete převážně?

Jsu problémy/potřeby/životní situace Vašich klientů složité?

Cítíte se být dostatečně kompetentní k jejich řešení?

Nabízíte klientům více možností řešení jejich problémů/potřeb?

Jakým způsobem zapojujete do řešení potřeb/životní situace klientů klienty samotné?

Mají Vaši klienti, během poskytovaných intervencí, možnost získat nové schopnosti, jenž by jim mohly pomoci při řešení dalších obtíží?

Propojujete sociální a psychosociální pomoc klientům?

V případě, že se zaměřujete spíše jen na jednu z těchto dvou oblastí, na kterou a proč?

Závěr

Cílem této práce bylo zjistit „jak je pracovnice projektu Sociální poradenství Znojmo Oblastní charity Znojmo zvyklá řešit dilema materiální a nemateriální pomoci a jaký to má pro ni význam?“

Vzhledem k výše uvedenému textu usuzuji, že v projektu Sociální poradenství Znojmo, v němž pracuji, lze pozorovat známky dilematu mezi poskytováním materiální a nemateriální pomoci.

Moji snahou je poskytnout klientům komplexní pomoc/poradenství. Rovněž se snažím, aby se klienti z naší společně spolupráce „učili“ a získávali tak nové kompetence, které by mohli využít v případech opakujících se nebo podobných událostí ve svém životě. Ovšem v případech některých klientů (v drtivé většině u klientů, jimiž jsou osoby bez přístřeší) volím spíše postup materiální pomoci, kterou Laan přirovnává k „základnímu ošetření“, při kterém uspokojím jejich aktuální životní potřeby a proces „učení“ ponechávám „stranou“. To proto, že tyto klienti nemají potřebu řešit něco více, než je nutné. Ne ve všech případech je však pro mě lehké se rozhodnout, jakou pomoc nabídnout a poskytnout; zda jen materiální, jen nemateriální či obě současně.

Z přečtených materiálů tedy usuzuji, že dilema mezi materiální a nemateriální pomoci řešit lze rezignací na nemateriální pomoc, kdy význam tohoto dilematu pro mě osobně spočívá především v tom, že si ho uvědomuji.

Po přečtení knihy Libora Musila „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ jsem si rovněž uvědomila, že v posílání projektu jsou uvedené pouze cíle, jenž jsou charakteristické pro nemateriální pomoc (tedy pomoci klientům tak, aby si dokázali pomoci vlastními silami). Domnívám se tedy, že při snaze poskytovat klientům komplexní pomoc (poradenství), bude vhodné upravit posílání projektu a dopsat i cíle materiální pomoci (tj. uspokojení aktuálních potřeb klientů).

Literatura

1. KLIMENTOVÁ, Eva. 2002. Teorie a metody sociální práce III. Studijní texty. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
2. MUSIL, Libor. 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman.
3. OBLASTNÍ CHARITA ZNOJMO. 2008. Strategický plán 2009 – 2011.
4. OBLASTNÍ CHARITA ZNOJMO. 2009. Výroční zpráva.