

# JANA HANČLOVÁ

1

## 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	X	neúplný nebo <u>chybí</u>	X
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny	X	chybí	X
Plynulost vět	dostačující	X	nedostačující	X
<b>Část „Úvod“</b>				
Název podkapitoly	správný	X	chybný nebo chybí	X
Cíl práce	konkretizovaný 1	2	nedostatečně specifikovaný 3 4 5	
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné	X	chybí	X
Způsob naplnění cíle	uveden	X	neuvečen	X
<b>Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“</b>				
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
<b>Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“</b>				
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný/konkrétně jakého?	X
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1	2	nedostatečné 3 4 5	
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna	X	nepřítomna	X
<b>Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“</b>				
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný	X
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny	X	nepřítomny	X
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1	2	nedostatečná 5	
	dvouhlavňové ot.			X
	nezacílené/obecné ot.			X
	neprovázané s konceptem dilematu			X
<b>Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“</b>				
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný	X
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1	2	nedostatečné 3 4 5	

### Případová studie vybraného dilematu v kultuře vybraného pracovníce

#### Úvod

Případová studie si všimá dilematu jednostrannosti nebo symetrie ve vztahu s klientem odboru sociálních věcí a zdravotnictví městského úřadu, konkrétněji agendy pomoci v hmotné nouzi, kdy do střetu stávi přidělenou a přirozenou autorita úředníka toho odboru.

Text si kladě za cíl odpovědět na otázku: Jak jsou pracovníci agendy pomoci v hmotné nouzi městského úřadu zvykli řešit dilema mezi možností jednostranně (přidělenou autoritou) působit na změny chování klienta a snahou o vkládání symetrie do vztahu s klientem (přirozená autorita), a jaký to má pro ně význam?

Pro potřeby zodpovězení výše uvedeně otázky nejprve charakterizují vybrané pracovníce a náplň práce pracovníků agendy pomoci v hmotné nouzi pro porozumění kontextu zkomunané problematiky. Dále uvedu teoretickou charakteristiku vybraného dilematu. Určím indikátory existence a projevu dilematu na pracovišti a na základě těchto informací vyslovím závěry řešení vybraného dilematu a jeho význam pro pracovníky.

#### Esai

#### Charakteristika pracoviště a náplň práce zaměstnanci

Vybrané dilema je posuzováno na pracovišti dávek pomoci v hmotné nouzi, které je součástí odboru sociálních věcí a zdravotnictví městského úřadu. Pro agendu pomoci v hmotné nouzi jsou vyčleněni čtyři pracovníci odboru, z nichž jedna pracovnice zasedává i pozici vedoucí tohoto oddělení. Součástí odboru je dále oddělení výplaty příspěvku na péči a péče o zdravotně znevýhodněné občany, dále je zde oddělení sociálně právní ochrany dětí a kurátoři. Všichni tito zaměstnanci, kromě terénní sociální pracovnice, jsou podřízeni vedoucí odboru, která odpovídá za chod odboru, což kontroluje tajemník úřadu.

Městský úřad vykonává agendu pomoci v hmotné nouzi na základě přenesené působnosti. Činnost oddělení tedy spadá do resortu Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, které poskytuje metodické vedení agendy a školení zaměstnanců, kteří ji vykonávají.

Náplň práce zaměstnanci tohoto oddělení vychází ze zákona o pomoci v hmotné nouzi, jehož výklad je upřesněn výše uvedenými metodickými pokyny MPSV ČR.

Zaměstnanci oddělení zajišťují realizaci výplaty sociálních dávek a zároveň poskytují základní poradensství, což předpokládá nezbytnou orientaci pracovníků v sociálním systému ČR a ochranu dále se vzdělával.

Dle výše uvedeného zákona je možno klientům poskytovat základní dávky jako je příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Dále pak dávky mimořádně okamžité pomoci. Pracovník se

Jana Hanclová, účo 289678  
Květen 2009

při realizaci vyplal výše uvedených dávek setkává s klientem nejen na půdě úřadu, ale i v jeho domácím prostředí při sociálním šetření, které je nezbytné pro posouzení nároku na dávku.

Ve většině případů klient pomoc pracovníka vyhledá sám či na základě doporučení jiné instituce. Jedná se tedy o dobrovolného klienta, který se nachází v nepříznivé finanční situaci, což je dáno především ztrátou zaměstnání, odchodem živitele z rodiny apod. Jsou tedy ohroženi dlužnějšího hodnoty klienta, který se snadněji podvolí přidělení autoritě úředníka. Náročná situace klienta se však odvíjí na jeho psychologickém stavu, který ovlivňuje jeho chování. Toto chování může nést známky agrese, především je-li nedostatkem finančních prostředků ohroženo např. udržení si stávajícího bydlení či hrozba odebrání dětí apod. V tomto případě je právě nasnadě užít autority přirozené, která do vztahu klienta a pracovníka vnáší možnosti navázání důvěry a tím možnosti lépe probíhovou situaci zvládnout.

Druhým případem je nedobrovolný klient. Tato situace může nastat ze dvou důvodů. Za prvé jde o osobu, která je společně posuzována se žadatelem o dávku. Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanoví okruh společně posuzovaných osob tak, že pro posouzení nároku na dávku jsou společně posuzovány všechny osoby, které společně vedou domácnost, bez akcentu na příhrzenský vztah osob a místo trvalého bydliště, rozhodující je místo skutečného bydliště, kde se klient zdržuje. Problém proto vyvstává při zapojení dalších osob do rozhodování o dávce. Tyto osoby musí, stejně jako žadatel, poskytnout náležitě informace a vyplnit potřebné formuláře. Zde je již nutné přidělenou autoritu nahradit autoritou přirozenou a navázat tak kontakt s těmito klienty.

Druhou možností nedobrovolného klienta je situace tzv. depistáže, kdy zaměstnanec úřadu kontaktuje klienta jako první na základě doporučení obecního úřadu či např. anonyemem. V tomto případě je opět nutno použít autoritu přirozenou, kdy je potřeba klienta ke spolupráci motivovat.

Zajištění agendy výplaty dávek pomocí v hmotné nouzi je velice administrativně náročné. Podané žádosti musí splňovat zákonem stanovené náležitosti a krom vyplněných formulářů musí klient doložit další písemnosti, které slouží jako podklad pro rozhodnutí o dávce. Zaměstnanec je klientovi nápomocen nejen při vyplňování formulářů, ale i při obstarávání dalších podkladů pro výpočet dávek, jedná se nejčastěji o výpis z katastru nemovitostí, rozsudky o vyživném na nezletilé děti, apod. Při mapování sociální situace klienta zaměstnanec často narazí na nesovnatosti v právních či jiných záležitostech klientů, zde je opět nutno využít přirozené autority a klienta motivovat k „dání si věci do pořádku“, zde se jedná především o využití právních nároků jako je např. stanovení výživného či vyřízení výplaty dávek státní sociální podpory.

Vyplnění žádosti se zadávají do programu OK nouze, který nárok na dávku vyhodnocuje. Pracovníci tak vedou údaje o klientovi jak v elektronické tak psané podobě v rámci podrobné spisové dokumentace.

Krom samotné výplaty dávek zaměstnanci odpovídají na dotazy soudů či policie a spolupracují při řešení sociální situace klienta s dalšími institucemi, jako je např. úřad práce.

### Teoretické vymezení dilematu

V teoretické oblasti nejprve vymezím pojem dilema, dále ho uvedu do souvislosti s oblastí práce s klienty v organizacích a zaměřím se na jejich základní členění a charakteristiku pro identifikaci zvoleného dilematu.

Dle slovníku můžeme dilema chápat jako volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. (Klimesš in Musil, 2004: 36) V rámci organizace však chápeme dilema odlišně, ačkoli se pracovníci někdy ocitají před nutností obtížné volby, dilema sehnává spíše úlohu výzvy, která se neteší náležitým rozhodnutím. Pracovníci se snaží najít způsob obtížnou volbu oddálit nebo se jí zcela vyhnout. Pokud se jim to daří, nalezený postup rutinně opakují. (Musil, 2004: 38)

Výše uvedená dilemata můžeme rozdělit do dvou skupin. Za prvé jsou to všední dilemata řádrových pracovníků a za druhé dilemata strategická.

Vybrané dilema případové studie jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem nalezi do první skupiny dilemat, tedy mezi všední dilemata řádrových pracovníků. Do této skupiny dilemat můžeme zařadit sedm typů všedních dilemat, které se v praxi pracovníků objevují nejčastěji. Jsou to dilemata: mezi komplexními či zjednodušenými cíli. Mezi množstvím klientů a kvalitou služeb. Mezi rovnocenným přístupem ke všem klientům a upřednostňováním některých z nich. Námi sledované dilema jednostrannosti a symetrie ve vztahu s klientem. Dále mezi procedurálním a situačním přístupem. Mezi poskytování materiálů a nemateriální pomoci. A mezi snahou zasáhnout vás a obavou z unáhleného zásahu. (Musil, 2004: 45)

Tato všední dilemata pracovníci řeší v případě, když kvůli nepřítzni pracovních podmínek nemohou se svými klienty jednat tak, jak by si představovali, nebo když v daných podmínkách mohou uplatnit odlišně, stejně přijatelné, ale těžko slučitelné postupy. (Musil, 2004: 45)

Nyní se vrátím k vybranému dilematu jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem. Křátice charakterizují vybrané dilema obecně, dále jeho jednotlivé části a podrobněji popíšu oblast přidělené a přirozené autority, kdy nejprve vymezím pojem autorita a dále rozdíl mezi oběma typy.

Dilema jednostrannosti a symetrie ve vztahu s klientem můžeme chápat jako střet mezi kontrolou, autoritou nebo monologem na jedné straně a péčí, podporou, pomocí nebo dialogem na druhé straně. Přitom pojmy kontrola, autorita a monolog vyjadřují směr jednostranného ovlivňování klienta pracovníkem a termíny péče, podpora, pomoc nebo dialog symbolizují symetrický vztah mezi pracovníkem. (Musil, 2004: 90)

Výše uvedené dilema se tak dotýká čtyř témat: způsobu komunikace s klientem, způsobu vymezování problému klienta, způsobu zajišťování vlivu na jednání klientů a úlohy pracovníků při zprostředkování rovnováhy mezi očekávaným sociálním prostředím a klientem. (Musil, 2004: 90)

Konkrétnější se zaměřím na oblast přidělené a přirozené autority, které se týká vlivu pracovníka na změny klientova chování. Tého lze dosáhnout prostřednictvím autority, kterou můžeme definovat jako moc pracovníků působit na klientovo chování (Yelaja, 1971: 232-233, in Musil 92). Moc přitom chápeme jako schopnost způsobit takovou změnu chování klienta, které odpovídá záměrem pracovníka. Autorita pracovníka tedy spočívá v přesvědčení klienta, že když její pracovník bude chtít ovlivnit, jeho snaha je oprávněná a díky tomu může být úspěšná (Yelaja in Musil 2004: 92)

Pracovník může vůči klientovi uplatňovat dva typy autority: přidělenou autoritu svého úřadu a přirozenou autoritu své osoby. (Yelaja in Musil, 2004: 92)

Přidělená autorita spočívá v uznání vlivu, který plyne z postavení pracovníka, v rámci sledovaném případě, v organizacím schématu úřadu a z pravomoci, kterou jsou oddělení dávky pomoci v hmotné nouzi, a tím i pracovníkovi uděleny zákonem. Uplatňování této autority má spíše jednostranný charakter. Pokud klient uznává přidělenou autoritu, je to zpravidla výsledek jednostranně převahy pracovníka, který díky své pravomoci rozhoduje o nároku na vyplatu dávky pomoci v hmotné nouzi. (Musil, 2004: 92)

Klient může předjet jednostrannému rozhodnutí pracovníka tím, že se bude chovat dle předstáv pracovníka, čímž uznává převahu pracovníka. Díky tomu pracovník disponuje autoritou, která je mu přidělena. Ve vztahu s klientem nemusí autoritu úřadu vyvířet, může ji jednostranně uplatňovat (Musil, 2004: 93)

Přirozená autorita pracovníka je založena na jeho osobních kvalitách, je podmíněna určitou symetrií vztahu pracovníka a klienta. (Musil, 2004: 92)

Pracovník musí o vytvoření této autority usilovat již od samého počátku kontaktu s klientem. Díky tomu do vztahu s klientem proniká symetrie. Pokud chce pracovník získat přirozenou autoritu, musí být spolehlivý a musí dodržovat vlastní závazky vůči klientovi. (Musil, 2004: 93)

#### Indikace přítomnosti vybraného dilematu

Pro posouzení přítomnosti vybraného dilematu a jeho řešení na pracovišti agentury pomoci v hmotné nouzi městského úřadu, uvedu otázky, které toto umožní indikovat.

Dilema - přístupy		
Značky dilematu	Přidělená autorita	Přirozená autorita
Oblast komunikace	Monolog, ve kterém pracovník počítá pouze se svou autoritou.	Dialog, kdy pracovník i klient uznávají autoritu toho druhého.
Akceptace pracovníka klientem	Pouhé přiznání se autoritě úředníka pro dosažení přiznání dávky bez hlubšího řešení problému.	Spolehlivost a důslednost pracovníka navozuje atmosféru důvěry ve vztahu s klientem, což umožňuje ovlivňovat chování klienta pro komplexnější řešení jeho problému.
Problémový klient	Pouhé přetřazení problému k vyšší instanci (odvolání) či zásah vedoucí odborn.	Hledání motivů jednání klienta, společné řešení problému.
Tvorba pravidel spolupráce	Pracovník určí podmínky spolupráce a podmínky přiznání dávky aniž by je s klientem důkladně diskutoval.	Pracovník s klientem tvoří pravidla spolupráce a podrobně klienta seznamuje s podmínkami nároku na dávku.
Práce nejen s klientem, ale i s jeho okolím	Pracovník má omezené možnosti „strhnout“ okolí klienta na svou stranu a posoudit tak nárok na dávku všech společně posuzovaných osob.	Pracovník je schopen navázat kontakt i s okolím klienta a společně pracovat na řešení problémové situace.

*Handwritten signature*

*Handwritten checkmarks*

*Handwritten signature*

## Závěr

V závěru práce nabízím možná řešení vybraného dilematu a jeho význam pro pracovníky pracovníšně dávek pomocí v hmotné nouzi.

Volbou mezi přidělenou a přirozenou autoritou pracovník volí zdrojově formu spolupráce na řešení problémové finanční situace klienta a následně i způsob či možnosti ovlivnění chování klienta.

Navzájemná důvěry díky přirozené autoritě má pracovník možnost proniknout hlouběji do problematiky klienta díky otevřenější spolupráci. To je v případě problému klienta důležité, jelikož jeho tíživá finanční situace s sebou přináší řadu problémů, které je nutno řešit.

Vyšše uvedené přínosy přirozené autority umožňují například domluvit nejprávejší formu vyplady dávek, která klientovi může pomoci překonat nějaký skrytý problém (poukázka na potraviny neumožňuje nákup tabákových výrobků či lihovin, poukázka nelze vhodit do hrachlo automatu, apod.)

Přirozená autorita vnáší do jednání s klientem určitá pravidla, se kterými je klient podrobně seznámen a může tak odvodit možné důsledky svého počínání. Klient je tak připraven na situaci zamítnutí či snížení dávek. Tímto můžeme předjet nedorozumění, kdy se klient domnívá, že jeho práva byla poškozena a prostřednictvím odvolání se domáhá nápravy. Situace klienta se tak ocitá ve stavu stagnace, jelikož posouzení nadřazeným orgánem se řídí dlouhými lhůtami a vesměs potvrzí rozhodnutí nižší instance. Klient tak ztrácí čas na řešení svého problému, který tak může akumulovat. Navíc se situace klienta musí nadřazenému orgánu podrobně vysvětlit a klient je vystaven podrobnému prošetření svého problému, což mu nemusí být příjemné, stahuje se a možná spolupráce je v nedohlednu.

Pokud pracovník usiluje o přirozenou autoritu, musí být spolehlivý, musí dodržovat stanovená pravidla a závazky vůči klientovi. To vše samozřejmě hned od počátku práce s klientem.

Přidělená autorita nestojí pracovníka tolik námahy, uplatňuje pouze autoritu, která mu je dána pozicí a zákonem. Záleží na pracovníkovi, jak moc je ochoten se v práci s klientem angažovat a zda má zájem klientovu situaci řešit individuálněji. Pouhé autoritativní vymáhání spolupráce vede k problémům nejen ze strany klienta, ale i pracovníka. Klient obližněji či nedůstojněji dosahuje svých zájmů a pracovník se může dostat do linku okolí či svého svědomí při neadekvátní pomoci klientovi.

## Zdroji

Musil, L.: „Rada bych vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno.

