

LORENCOVÁ LENKA O-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	X
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	chybí	X
Plynulost vět	dostačující <input checked="" type="checkbox"/>	nedostačující	X
Část „Úvod“			
Název podkapitoly	správný <input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí	X
Cíl práce	konkretizovaný 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2	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"/>	neuvezen	X
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	X
Charakteristiky klientů	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné	X
Charakteristiky pracovníků	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné	X
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“			
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/konkrétně jakého?	X
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1 2	nedostatečné 3 4 5	
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomna	X
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“			
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný	X
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomny	X
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3	nedostatečná 4 5	X
	dvouhlavňové ot.		X
	nezacílené/obecné ot.		X
	neprovázané s konceptem dilematu		X
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“			
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný	X
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 2 3	nedostatečné 4 5	<input checked="" type="checkbox"/>



Úvod

V této seminární práci bych se řadu zabývala identifikováním dilematu „neutralita / favoritismus“ v obecně prospěšné společnosti Tyfloservis.

Práce si klade za cíl zabývat se otázkou: *Jak jsou instruktori sociální rehabilitace obecně prospěšné společnosti Tyfloservis zvyklí řešit dilema mezi neutralitou a favoritismem v přístupu ke svým klientům, a jaký to má pro ně význam?*¹

Práci se nejprve zabývám celkovým popisem organizace a jejích cílů a popisem pracovníků a jejich instruktorů sociální rehabilitace. V další části textu se snažím definovat a vybrat dilema na základě odborné literatury. V kapitole následující definuji pracovníky, které povedou k indikování, zda opravdu dilema neutrality či favoritismu se zvolenem pracovníci existuje. V závěru práce zmiňuji reálné případy řešení dilematu pracovníků Tyfloservisu a uvádím možné důvody jejich volby, a význam existence dilematu Neutrality či favoritismu.

Charakteristika pracovní problematiky a náplně práce

Tyfloservis je jednou z děčfínských společností SONS¹. Tento projekt (Tyfos = slepý, servis = služba), zaměřený na terénní a ambulantní sociální rehabilitaci nevidomých a slabozrakých byl zrealizován v roce 1991. Během několika prvních let existence byla vybudována síť dvacíti krajských ambulantních středisek tak, aby jejich působnost pokrývala celé území České republiky. V současné době projekt provozuje obecně prospěšná společnost Tyfloservis, která zahájila svou činnost 1. ledna 2001.

Hlavní náplní Tyfloservisu je zajišťování sociální rehabilitace pro osoby s poškozením zraku různého stupně. Sociální rehabilitaci popisal Volava (2003) jako proces, při němž osoba zdravotně postižená dosahuje maximální možné samostatnosti a soběstačnosti za účelem dosažení nejvyššího stupně sociální integrace. Cílem sociální rehabilitace je podle Volavy minimalizovat přímé důsledky trvalého nebo dlouhodobého zdravotního postižení, a to prostřednictvím posilování zbytkových funkcí organismu, rozvojem vědomosti, pracovních schopností a návyků k uplatnění ve zvolené profesi, nácvikem dovedností soběstačnosti a vykonávání pro život nezbytných činností jiným, náhradním způsobem. Jinými slovy, cílem sociální rehabilitace je dosažení takové míry sociálního začlenění, která umožní osobám se zdravotním postižením pracovní revalifikaci a nalezení vhodného pracovního uplatnění.

Dlouhou dobu se rehabilitace spojovala pouze s léčením a zaměřovala se na nápravu poškozených funkcí organismu. Postupně se tento názor změnil a s rehabilitací se začaly spojovat i společenské a výchovné aspekty. Dnes je již všeobecně uznáváno, že předním cílem rehabilitace je člověk a všechny jeho vztahy k okolnímu prostředí. „Pro ztrátově postižené spočívá význam rehabilitace především v tom, že:

- vytváří předpoklady akceptace a většího rozvoje osobnosti ztrátově postiženého
- umožňuje jeho seberealizaci a růst jeho sebevědomí
- umožňuje jeho vřstání do společnosti (socializaci a integraci) a vytváření životní pohody
- umožňuje seberealizaci, společenskou aktivitu a profil samotných ztrátově postižených na rehabilitaci jiných postižených
- přispívá ke zkracování doby pracovní neschopnosti a destablilizace kvality života
- uvolňuje pečovatelské kapacity a snižuje nároky na řadu služeb

Vypracovala: Bc. Lorencová Lenka

Datum: 10.04.2009

Účís: 289714

¹ Společenská organizace nevidomých a slabozrakých

g) je předpokladem pracovního začlenění, nřstu společenské prestiže a emancipace zrakové postižených“ (Jesenský, 1990, str. 5)

Clienti obecně prospěšné společnosti Tyflooservis je poskytoval služby těžce zrakové postiženým lidem starším patnácti let tak, aby byli schopni v maximální možné míře naplňovat své životní potřeby, aby byli samostatní a aktivní a využívali všech potenciálů, kterými je člověk vybaven. Jedná se především o nabídku kurzů sociální rehabilitace, které zrakově postiženým umožní převzít odpovědnost za vlastní život. Význam rehabilitace je nesporný. V rehabilitaci máme k dispozici jeden z významných prostředků snižování důsledků poruch a disabilitát a neméně významných prostředků prevence. Je současně jedním z nejvýznamnějších prostředků integrace handicapovaných, (Jesenský, 2000, str. 88)

Abý rehabilitace byla úspěšná, musí podle Jesenského (2000) splňovat určité předpoklady: pozitivní motivace postiženého v příslupu a zájmu o ni, aktivitu jedince v jejím průběhu, dostatek sociálních jistot handicapovaného, dosažení stavu životní pohody.

Tyflooservis zajišťuje především poradenské aktivity a dlouhodobé a krátkodobé kurzy sociální rehabilitace, a to formou terénní a ambulantní individuální rehabilitace. Převazující formou poskytované pomoci je v Tyflooservisu forma terénní intervence, zpravidla se jedná o dvouhodinové setkání jednou v týdnu. Terénní forma poskytované pomoci má pro klienta mnoho výhod – v rámci prostorové orientace se učí chodit na trasách, po kterých opravdu chodit bude a potřebuje, učí se zacházet s vybavením, které má ve vlastní domácnosti, neméně důležité je i aspekty psychologické – klienti se mnohdy ve své domácnosti cítí uvolněnější a bez barier apod. Oprátu tomu i ambulantní forma poskytované péče je výhodná a to především z hlediska využití pracovní doby instruktory, dále pak cesta do střediska je pro klienta často jedním z mála okamžiků, kdy opouští svůj byt apod.

Z kurzu dlouhodobých se jedná především o kurz prostorové orientace a samostatného pohybu, kurz sebecesnlby, kurz čtení a psaní Braillova bodového písma, kurz vlastnoručního psaní, psaní na mechanickém psacím stroji či na klávesnici PC, výcvik fylografiky apod. Z kurzu krátkodobých mohou jmenovat např. výcvik sociálních a speciálních komunikačních dovedností, odkusování, výběr a začevk práce s optickou pomůckou, kurz redukce zraku.

V rámci poradenství se pracovníci Tyflooservisu soustředí na:

- odborné konzultace v oblasti odstraňování architektonických barier
- informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se podílí na péči
- informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se podílí na péči
- základní právní poradenství (systém dávek státní sociální podpory, dávky sociální péče, základní právní poradenství) – v případě složitějších právních záležitostí lze odkázat klienta na spolupracující organizace, které se na právní otázky zaměřují, případně přímo na právní oddělení Státního sociálně organizačního nevidomých a slabozrakých (SONS)
- odborné poradenství v oblasti kompenzačních pomůček
- informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb klienta

Přestože hlavní náplní Tyflooservisu jsou sociálně rehabilitační služby, poskytuje organizace mnohé další služby nad rámec přímé práce s klienty. Tyflooservis se snaží o zvýšení informovanosti veřejnosti formou přednášek a seminářů. Snaží se informovat veřejnost tak, aby nedocházelo k vytváření nových architektonických, komunikačních a mezilidských barier mezi zrakově postiženými a maktní společností. Poradenské služby Tyflooservisu tak mohou využívat nejen osoby se zrakovým postižením, ale i sociální pracovníci, pracovníci zdravotního sektoru, střední i vysoké školy a v rámci služby odstraňování architektonických barier i architektní a příslušné odborné správy městských

² Clienti obecně prospěšné společnosti Tyflooservis je poskytovali osobám se zdravotním postižením, ať už je jejich postižení jakékoliv povahy a původu, co největší účasť na společenském i hospodářském životě a co největší nezavřívání.“ (Doplnění rady Evropy in Novosad, 2000, str. 27)

magistrátů a krajských úřadů. Odborné poradenství v oblasti odstraňování architektonických barier se týká ozvučování městské hromadné dopravy, odborné konzultace ozvučování veřejně přístupných budov, architektonické úpravy prostředí jako jsou signální a varovné pásy na přechodech pro chodce apod.

Služby Tyflooservisu jsou registrovány dle zákona o soc. službách a jsou poskytovány klientům bezplatně. Poskyvuují je školení instruktoři, kteří se vždy snaží vycházet vsříc individuálním potřebám jednotlivých klientů. Právě instruktoři sociální rehabilitace jsou pro tuto pracovní pozici pečlivě vybíráni, neboť na jejich příslupu a lidské úrovni mnohdy závisí úspěch celé klientovy rehabilitace.

Z výše uvedeného výčtu nabízených služeb a činností je zřejmé, že při personálním obsazení jednotlivých krajských ambulantních středisk Tyflooservisu, čítající 2-3 pracovníky na uzemi vždy jednoho kraje, trpí pracovníci nedostatkem času proto, aby se mohli věnovat všem svým klientům na stejné úrovni. Na pracovišti tedy dochází k velmi závažnému dilematu, a to zda přístupovat ke všem klientům stejně nebo věnovat větší pozornost těm, kteří jsou více motivoáni, či méně postižení a u nichž je tedy větší předpoklad úspěšnosti intervencí?

Toto dilema se projevuje především v poslední době, kdy se omezuji možnosti financování sociálně rehabilitačních služeb ze strany ministerstva zdravotnictví a je nutné věnovat více času administrativní přípravě spojené s hledáním nových finančních zdrojů k zajištění chodu organizace, k přípravě podkladů ke standardům sociálních služeb apod. Dochází tak k tomu, že přímou práci s klienty vykonává pouze jeden pracovník a druhý zaměstnanec se téměř plně věnuje administrativním záležitostem.

Teoretická charakteristika dilematu „Neutralita / favoritismus“

Práce v sociálních službách vyžaduje od pracovníků velké nasazení a vykonávání profese s převládáním o jejím přínosu. Bohužel v reálných podmínkách neexistují pro výkon práce ideální podmínky. Zaměřím-li se na konkrétní podmínky v krajském ambulantním středisku Tyflooservisu Ústí nad Labem, lze konstatovat, že rostou administrativní nároky na zpracovávání jednotlivých případů a prodlužuje se celková doba strávená zpracováváním dokumentace. Nezdřívka se stává, že se tato situace negativně projevuje i přístupu ke klientům. Pracovníci v takovémto situaci řeší dva typy dilematu – jednak je to dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb, a rovněž dilema mezi neutralitou a favoritismem. „Rozlišování mezi klienty a poskytování služeb odlišné kvality jejich dělicím kategoriím je podle Lipského běžným rysem činnosti „veřejných byrokracií“, tedy i organizační služeb sociální práce.“ (Musil, 2004, str. 77)

- Důvodů k upřednostňování klientů v sociálních službách je dle Musila (2004) několik:
- společnost od služeb sociální práce očekává, že budou pružně reagovat na neoprávněné situace a budou k lidem přistupovat s ohledem na individuální okolnosti života
 - pomáhající pracovníci mohou věnovat neobvyklou pozornost určité části klientů proto, že chtějí napomáhat zlepšování života lidí a soustředí se tak na práci, která je lépe uspokojuje. Uspokojení z práce jako takové je hodnotnější než uspokojení z pomoci druhým.
 - rozlišování mezi kategoriemi klientů umožňuje hospodařit se zdroji, kdy pracovníci klienty rozdělují dle charakteristik, které je opravňují k využívání limitovaných zdrojů a služeb, nebo je naopak tohoto oprávnění zbavují. Volnost rozhodování pracovníkům umožňuje, aby zdřívce, které mají k dispozici využili tam, kde to přinese větší užitek.
 - poskytování služeb odlišné kvality pro jednotlivé klienty pracovníkům pomáhá zvládat jejich pracovní zátěž, nejednoznačnost a psychologické vypětí jejich práce

„Stručně řečeno se tedy jedná o to, že z hlediska řadových pracovníků může být účelem rozlišování mezi klienty snaha o individualizaci přístupu, touha pomoci bližnímu, touha rozhodovat o vlastním uspokojení z práce, snaha hospodářit se zdroji, přesvědčení o nutnosti dodržovat předpisy o nakládání se zdroji nebo také potřeba zvládat nesnáze a problémy života v organizaci.“ (Musil, 2004, str. 78)

Pro upřesnění rozdílů tohoto dilematu nám poslouží následující tabulka.

Popis dilematu „neutralita či favoritismus“

Znaky dilematu	Neutralita	Favoritismus
Pravidla přístupu ke klientovi	Pracovník věnuje každému klientovi stejnou péči, přístup ke klientům se neliší.	Pracovníci vymezují vlastnosti, podle nichž rozdělují klienty do kategorií a dle příslušnosti ke kategorii jim poté věnují příslušnou pozornost. Pracovníci jednají předstíradně, na základě sympatií či antipatií ke klientům, resp. k jejich vlastnostem. Péče je často věnována klientům, u kterých existuje předpoklad, že intervence u nich se setká s větší úspěšností.
Časová dotace věnovaná Interakci s klientem	Přístup pracovníka ke klientovi je sice individualní a časová dotace věnovaná intervenci ruzná dle potřeb klienta. Časová dotace věnovaná intervenci se však neraldí sympatiemi ke klientovi, nýbrž objektivním problémem.	Pracovník upřednostňuje klienty, kteří jsou mu sympatičtí nebo u kterých je větší pravděpodobnost úspěchu. Klienty, kteří do této kategorie nespádají má tendenci odhývat a čas věnovaný intervenci s nimi zkracovat na nezbytné minimum.
Forma a způsob komunikace s klientem	Pracovník reaguje pružně a flexibilně na problém klienta a snaží se spolu s klientem hledat nejvhodnější řešení jeho problému.	Přístup ke klientovi a forma komunikace se odvíjí od sympatií, které pracovník vůči klientovi chová. U „žadoucích“ klientů je komunikace individualnější a vsřícnější, u klientů „nežadoucích“ je strohá, často direktivní a nemotivující.

		Pracovník rozlišuje klienty na dvě kategorie: klienti, kteří mají narok k vynětí zdrojů a služeb/časů i nadstandardních a klienti, které tato opatření na základě rozhodnutí pracovníka nemají, nebo ho mají omezené.
Způsob hospodaření se zdroji	Pracovník objektivně přistupuje ke všem klientům stejně a se snaží rozdělovat veškeré dostupné zdroje mezi klienty bez rozdílu.	Pracovník, aby mohl vyhovět všem nárokům, které jsou na něj kladeny, je nucen zjednodušovat své cíle a výsledkem je, že vyzdvihá předstírků o klientech proto, aby mohl redimovat počty klientů či odhodnovat si nižší kvalititu služeb, které jsou poskytovány.
Zjednodušování cílů	Pracovník poskytuje adekvátní služby všem klientům bez rozdílu na základě objektivního a komplexního posouzení klientova problému.	Pracovník se soustředí na práci, která ho více uspokojuje. Věnuje se více aktivitám, které jsou středem jeho zájmu. Méně žadoucí klienty zaráčuje na seznam čekatelů na službu, či jině nevěnuje dostatečnou péči a neposkytuje potřebné množství informací, nebo je odkáže na jiné organizace. Pracovník zanechává větší pozornost klientům, u nichž je zaručena větší úspěšnost intervence a následně lepší osobní pocit z vykonané práce, nebo dokonce lepší hodnocení.
Uspokojení z vlastní práce	Pracovník nerozlišuje mezi klienty, snaží se přistupovat ke všem stejně, bez rozdílu (vždy však s ohledem na individualitu situace klienta). Uspokojení přijme z pracovní náplně jako celku.	

Zdroj: Musil, 2004, upraveno

Otázky umožňující rozpoznat přítomnost dilematu a jeho řešení v organizaci

- 1) Podle čeho usuzujete jakému klientovi poskytnout jaké informace a jaký typ intervence mu nabídnout?
OTBĚVBA!
- 2) Líší se nějakým způsobem pracovní vztah sk. liemby dlouhodobými, tedy s těmi, se kterými se setkáváte týden co týden často i po dobu několika let?
OTBĚVBA?
- 3) Jak řešíte problémy s klienty, kteří nejsou motivováni a nechcejí svou situaci měnit?
OTBĚVBA!
- 4) Líší se nějakým způsobem svou délkou intervence, které poskytlujete ambulantně od těch, které jsou terénní formou? (mám na mysli, zda se intervence v terénu např. kratší o čas potřebný na přípravu ke klientovi apod., nebo naopak si lze říct, když už sem jedu, tak se budu klientovi věnovat více at' to stojí za to...)
JOK
- 5) Rozhodujete o formách a cílech intervence společně s klientem?
JOK
- 6) Přistupujete ke klientům individuálně a snažíte se při plánování intervence brát ohledy na jeho celkovou situaci? (sociální, ekonomická, rodinná apod.)
JOK
- 7) Líší se nějakým způsobem dostupnost vašich služeb teritoriálně? (např. klient z Ústí nad Labem má službu dostupnější, a obdrží ji dříve, protože bydlí v místě sídla organizace, naopak klient ze šlukovského výběžku musí na intervenci čekat v případě, že není schopon se do střediska sám dopravit)
JOK
- 8) Myslíte si, že by se sklada klientů a využívání služeb změnilo v případě, že by služby byly hrazené přímo klientem?
JOK
- 9) Setkáváte se s problematickými klienty?
JOK
- 10) V případě plánování intervence doporučujete všem svým klientům stejné možnosti nebo berete v úvahu klientovy vlastnosti a možnosti a nabízíte jim různé formy sociální rehabilitace?
JOK
- 11) Máte v rámci své profese nějaké aktivity, či kurzy, které jsou pro vás jako instruktora ve větší oblibě než jiné?
JOK
- 12) Nacházíte se v práci ve stresu, nebo vnímáte své zaměstnání spíše jako volnější co do možnosti organizace pracovní naplně?
JOK

Závěr

Lipský (1980) upozorňuje na fakt, že pracovníci se mohou vyrovnávat se svými pracovními podminkami třemi způsoby: zjednodušováním složitých cílů, omezení popřívě nebo nerovným zacházením s klienty na základě předstůk.

V Tyfloservisu se setkávám především se třetí formou vyrovnávání se s pracovními podmínkami. V současné době existuje v Tyfloservisu personální napětí, kdy se jeden pracovník věnuje prakticky naplno administrativním záležitostem a druhý pracovník se věnuje přímé práci s klienty na území celého ústeckého kraje. Vzhledem k tomu, že je v Tyfloservisu Ústí nad Labem poskytnuto v průměru 370 intervencí ročně, je toto pracovní vytížení pro jednoho instruktora nadměrné a je těžké se s takovým množstvím klientů vyrovnat, aniž by docházelo k řešení např. pořadí poskytování intervencí, rozhodování o míře a adekvátosti poskytované intervence atd.

Stává se tak, že mladšímu klientovi je intervence poskytnuta přednostně, než klientovi staršímu, dlouhodobí klienti, u kterých fungovala spolupráce několik let jsou automaticky upřednostňováni před těmi, kteří žádají o intervenci poprvé, klienti, kteří se sami nevyjadří že by měli o intervenci zájem (např. z důvodu špatného psychologického stavu, nedostatečné

motivace, strachu) nejsou přesvědčováni a motivováni, aby sociální rehabilitaci zahájili, neboť jsou to potenciální zájemci o dlouhodobý kurz a „hrozba“ dalšího pravidelného obsazení času pracovníka apod.

Řešením situace v Tyfloservisu je dle mého názoru personální posílení pracovního týmu, supervize a školení v oblasti kontaktu s klienty. Pokud by se do Tyfloservisu přijal další pracovník a jeden ze tří pracovníků by se plně na 100% věnoval pouze administrativní práci a zajištění chodu střediska a dva pracovníci by měli dostatečné množství času a komunikáční prostor pro řešení problémů klientů, dá se předpokládat, že by se situace zlepšila.

Podle mého názoru je dilema neutrální či favoritismu významné a nemělo by být podceňováno. Pracovníci sociálních služeb (Tyfloservis nevyjímaje) jsou často nuceni zobcoňovat a zjednodušovat cíle své práce, často dochází k upřednostňování a selekci klientů, jimž bude intervence poskytnuta (starší klienti zabere více času i usíli k docelení úspěchu)

Jak poukazuje Musil (2004) problém je v tom, že předstůdky a rozlišen, která mají být často nástrojem pro zvládnutí nepřiznivě životní situace, se často mění v účel. Namísto toho, aby nám předstůdky pomáhaly ovládat nepřiznivě pracovní podmínky, ovládají nás samé. Často dochází k odsouzení k neúspěchu ještě dříve, než dříve vůbec klientovi šanci se vyjádří. Díky našim předstůdkám tak samotný klient ztrácí možnosti na plnoprávně začlenění do společnosti.

Zdroje:

- JESENSKÝ, J. a kol. 1990. *Evropská konference o rehabilitaci nevidomých a slabozrakých*. Praha: Fenes.
- JESENSKÝ, J. 2000. *Základy komprehensivní speciální pedagogiky*. Hradec Králové: Gaudemus
- LIPSKÝ, M. 1980. *Street-lever Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage foundation.
- MUSIL, L. 2004. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- NOVOSAD, L. 2000. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál
- VOTÁVA, J. a kol. 2003. *Učebná rehabilitace osob zdravotně postižených*. Praha: Karolinum.