

HANA BLETIŠOVÁ DOVAŠ

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	X	chybí	<input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden	X	neuveden	<input checked="" type="checkbox"/>
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“				
Název podkapitoly	úplný	X	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	<input checked="" type="checkbox"/> 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	X	neúplný	<input checked="" type="checkbox"/>
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	3 4 5 nedostatečná	
	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 4 5 nedostatečné	

Masarykova univerzita

Fakulta sociálních studií



Seminární práce do předmětu SPP803

Dilema mezi „jednostranností a symetrií ve vztahu s klientem“

v Poradně pro integraci.

Hana Semerádová

Vypracovala: Hana Semerádová, učo: 289660

Datum: 30. dubna 2009

Úvod

Předkládaná práce pojednává o tom, jak na základě kultury organizace sociální pracovníci Poradny pro integraci přistupují ke zvládnání dilematu mezi jednostranností a symetrií ve vztahu s klienty.

Práce si klade za cíl zabývat se otázkou:

Jak jsou sociální pracovníci Poradny pro integraci zvyklí řešit dilema mezi jednostranností a symetrií ve vztahu ke svým klientům, a jaký to má pro ně význam?

A

Charakteristika pracoviště, jeho problematiky a náplně práce pracovníků

Poradna pro integraci (PPI), je nevládní nezisková organizace (občanské sdružení) založená v roce 1997 (zaregistrováno MV ČR). Smyslem činnosti organizace je hájit lidská práva osob s uděleným azylem a ostatních cizinců dlouhodobě usazených v ČR a pomoci jim tak, aby se stali rovnocennými členy naší společnosti. Aktivita PPI se odehrává ve třech základních oblastech – poskytování odborného sociálního poradenství, právního poradenství a podpora aktivit jednotlivých cizineckých komunit. Všechny tyto aktivity slouží k tomu, aby cizinci byli inkorporováni do komunity obcí. Snahou organizace je podporovat samostatnost klientů a přispívat k rozvoji jejich schopností a vědomostí při řešení nejrůznějších sociálních situací a při uplatňování občanských práv. Základna PPI je v Praze.

V této práci se zaměřím na dilema, která řeší sociální pracovníci PPI. Náplní sociálních pracovníků je poskytování odborného sociálního poradenství. Klientům je poskytována asistence při orientaci v systému úřadů, doprovod a odbornou pomoc při vyřizování jejich záležitostí. Dále se poradenství zaměřuje na poskytování informací o právech a povinnostech cizinců s dlouhodobými typy pobytů a o sociálním a právním systému ČR, pomoc azylováním s realizací státního integračního programu, poradenství a asistence v oblasti trhu práce a pomoc při komunikaci s úřady, školami, místními sdruženími aid.

Sociální pracovník je pro svého klienta - uprchlíka mnohdy jediným kontaktem s novým světem, v němž se ocitá, působí jako prostředník mezi klientem a českou společností reprezentovanou úředníkem, sousedem v domě nebo někým jiným. Sociální pracovník i klient jsou konfrontováni s kulturou a návyky, jež se liší od kultury hostitelské společnosti, proto je zapotřebí, aby sociální pracovník dobře znal české prostředí, příslušné zákony a právní předpisy, a současně by měl ovládat některý ze světových jazyků a být seznámen s kulturním rámcem, který mohl formovat klientovu osobnost a chování. Pro práci s klientem je

Teoretická charakteristika dilematu mezi jednostranností a symetrií ve vztahu s klienty

Dilema mezi jednostranností a symetrií ve vztahu s klienty je jedním ze všedních dilemat, se kterými se sociální pracovníci běžně setkávají v organizacích. Vybrané dilema bývá také pojmenováno jako střet mezi „kontrolou“, „autoritou“, „autoritou“ nebo „monologem“ na jedné straně a „péčí“, „podporou“, „pomocí“ nebo „dialogem“ na druhé straně (Musil, 2004). „Kontrola“, „autorita“ nebo „monolog“ jsou chápány jako synonyma „jednostranného ovlivňování“ klienta pracovníkem, termíny „péče“, „podpora“, „pomoc“ nebo „dialog“ symbolizují „symetrický vztah“ mezi pracovníkem a klientem (Laan, 1998).

Témata, která se dotýkají daného dilematu, je možno rozdělit do následujících sekcí: způsob komunikace s klientem, způsob vymezování problémů klienta, způsob zajišťování vlivu na jednání klienta – autorita, úloha pracovníků při zprostředkovávání rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem (Musil, 2004).

Způsob komunikace s klientem lze vymezit buď jako vedený „monolog“ či „dialog“. Podle Laana (1998) sociální pracovník může považovat své vlastní pojetí situace za rovnocenné s představou klienta, brát jeho i svoje vymezení vážně a obojí považuje za možný předmět diskuse, tehdy se jedná o „dialog“. Nebo se dívá na klienta a jeho situaci jako na objekt, je přesvědčen o tom, že jeho vlastní představa o klientovi a jeho situaci je objektivně platná, a nepředpokládá, že by jeho výklad mohl být předmětem diskuse – „monolog“.

Tématu „pomoc“ versus „kontrola“ se věnuje Ulehla (2001), který „kontrolu“ definuje jako snahu pracovníka měnit něco, co klient měnit nechce. „Kontrolu“ si klient neobjednal. „Pomoc“ spočívá v podpoře změny, kterou si klient objednal a kterou očekává. Předpokladem takto vymezené „pomoci“ je „dialog“: pracovník musí porozumět klientově definici problému nebo se na ni musí s klientem dohodnout. Při „kontrolě“ si pracovník vystačí s „monologem“. Stačí mu, když klientovy způsoby posoudí ze svého vlastního hlediska.

Pracovník může vyvolat změny v klientově chování, pokud má patřičnou autoritu. (Yelaja in Musil, 2004) chápe „monolog“ jako prostředek pro komunikaci, v níž pracovník počítá pouze s existencí své autority. „Dialog“ nastává, pokud pracovník i klient uznávají autoritu toho druhého a oba považují za správné, že se mohou navzájem ovlivňovat. Také rozeznává „přídělenou“ a „přirozenou“ autoritu. Uplatňování „přídělené autority“ má spíše jednostranný charakter, „přirozená autorita“ je podmíněna symetrií vztahů mezi pracovníkem a klientem.

Poslední dimenzi dilematu je úloha pracovníka při zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí (obce) a klientem. Sociální pracovníci se shodují v tom, že

základním předpokladem respekt k jinakosti, jediné tak může mezi nimi a klientem vzniknout kvalitní vztah, který může pomáhat tomu, aby se klient zbavil nejistoty, jež jeho postavení provází, případně se dokázal vyrovnat s prožitými traumaty a zaujal k sobě samému a ke své rodině odpovědný a aktivní postoj. (Matoušek 2005)

Sociální pracovník tak může být poskytovatelem informací, zprostředkovatelem a vyjednavčem, obhájcem klientových práv, naslouchajícím terapeutem, právním poradcem i kontaktem se společností nalézající se za zdmi upravitelského tábora.

Služba je klientovi poskytována podle **plánu pomoci**, který společně vytvoří klient a sociální pracovník na počátku jejich spolupráce. Podstatou plánu je stanovení dlouhodobého cíle, který má uživatel za pomoci služby dosáhnout, a stanovení postupu, kterým tohoto cíle bude dosaženo. Tento postup je sledem na sebe navazujících dílčích konkrétních cílů a úkolů. Stanoví si také, jakým konkrétním způsobem, úkolem uživatele každého dílčího cíle dosáhne a v jakém termínu. Cíle stanovuje sám uživatel za podpory a asistence pracovníka. Cíle mohou být v průběhu spolupráce upravovány a upřesňovány v závislosti na vývoji klientovy situace.

Při sestavování individuálního plánu pomoci by měl sociální pracovník postupovat dle výše zmínovaného postupu, avšak při jeho reálné aplikaci vyvstává na mysl mnoho otázek vedoucích k dilematu, zda využít raději jednostranný přístup ke klientovi a postupně jej vést až k dosažení (dle objektivních hledisek a platných společenských pravidel) toho správného cíle, nebo zvolit symetrický vztah s klientem a na základě společného diskutování, vyjednávání jej dovést k jeho vlastnímu cíli, který však nemusí být v úplném souladu s očekáváním sociálního prostředí klienta. Při práci s cizinci vždy vystupují do popředí vzájemné jazykové a kulturní bariéry, jež není lehké překonat. Pracovník mnohdy, na základě předsudčitého myšlení, volí jako způsob práce jednostranné vedení klienta, které si pracovník obhajuje tak, že klient nezná zvyklosti většinové společnosti a proto je jednodušší jej přímo nasměrovat tak, aby vyhověl očekáváním a rychle „zapadl“. Úplně mizí snahy o vysvětlování správných postupů, protože pracovník stejně ví, že by to klient jen obtížně pochopil, nebo z důvodu, že se klient s daným problémem již těžko někdy opakovaně setká. U sociálních pracovníků PPI jsem na základě vlastní zkušenosti vypožadovala, že mají snahu se svými klienty spíše vytvářet rodičovský než-li partnerský vztah. Z důvodu obtížné komunikace pracovníci vyberou problém, na který je vhodné se zaměřit, stanoví dílčí postupy jeho dosažení a poté klientovi zadávají úkoly, jejichž plnění kontrolují, na konci procesu – po úspěšném dořešení problému, klientovi vysvětlí, co dělal dobře a co špatně, aby se poučil pro příště.

úkolům jejich organizací je zajistit tuto rovnováhu, avšak ji není jasné jaký způsob použít k dosažení tohoto cíle. Velmi záleží na tom, jak si pracovníci vysvětlují příčiny potíží klienta. Klienta mohou považovat za „obětí“ tlaku očekávání prostředí, nebo za „vínka“ jeho vlastních potíží (Musil, 2004). V prvním případě považují za původce zla přizpůsobivost, a klienta proto učí jak očekáváním obce vzdorovat. Ve druhém případě považují za zdroj potíží nedostatek přizpůsobivosti, klienta proto učí jak očekáváním obce vyhovět.

Následující tabulka vymezuje základní rozdíly mezi oběma pojetími cest při práci s klienty.

Tabulka: Rozdíl v dilematu mezi komplexními a zjednodušenými cíli

	Jednostrannost ve vztahu s klienty „monolog“	Symetrie ve vztahu s klienty „dialog“
Způsob komunikace s klientem	Pracovník se dívá na klienta a jeho situaci jako na objekt. Pracovník nepřipouští diskusi. Pracovník má vlastní představu o klientovi a jeho situaci.	Pracovník považuje své vlastní pojetí situace za rovnocenné s představou klienta. Pracovník předpokládá diskusi. Klient je vnímán jako komunikační partner.
Způsob vymezení problému klienta	„kontrola“ Držitelem problému je sám pracovník (k problému přistupuje z vlastního hlediska). Pracovník chce měnit něco, co klient možná ani nechce.	„pomoc“ Držitelem problému je klient. Pracovník pomáhá dosáhnout změny, kterou si klient objednal a očekává.
Vliv pracovníka na klientovo chování	„přidělená autorita“ Vliv vyplývá z postavení pracovníka v organizaci a z přidělených pravomocí.	„přirozená autorita“ Vliv plyne z osobních kvalit pracovníka, bývá spontánně akceptovan.

	Pracovník počítá pouze se svou autoritou, ovlivňuje klienta. Jednostranná převaha pracovníka. Pracovník si vynucuje přizpůsobení klienta. Klient je označován za vinníka své situace.	Pracovník i klient uznávají vzájemnou autoritu, ovlivňují se. Pracovník o svou autoritu bojuje, nikdo nemá převahu. Pracovník s klientem vyjednává na případném přizpůsobení se. Pracovníci považují klienta za oběť tlaku očekávání sociálního prostředí.
Úloha pracovníka při zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem	Pracovník učí klienta k respektování hodnot a základních pravidel obce (soc. prostředí). Zdrojem potíží klienta je nedostatek jeho přizpůsobivosti. Pracovník se snaží klienta vychovávat (v jeho problematické situaci). Deduktivní myšlení (ovlivňování klientovy situace, přesudky a stereotypní chování vůči klientovi).	Pracovník učí klienta způsobům vzdorování vůči očekáváním soc. prostředí. Zdrojem potíží klienta je nespravedlivý řád obce, společnosti. Pracovník posiluje klienta v jeho přizpůsobivosti a způsobech boje vůči nespravedlivému nátlaku. Induktivní myšlení (reálné srovnávání pracovníkových představ s klientovou situací).
Myšlení sociálního pracovníka		

Zdroj: Musil, 2004 str. 90-109, upraveno

Otázky umožňující indikovat přítomnost dilematu a jeho řešení v organizaci

Jakým způsobem probíhá sestavování postupu řešení jednotlivých obtíží?

Jaký koncept myšlení používáte při poskytování poradenství klientům?

Jakými slovy byste charakterizoval způsob komunikace s klientem?

Formulace diskuse s klientem o možných řešeních problému?

Formuluje klient (s vaší pomocí) hlavní problém jeho situace?

Nečlověka klienta navrhnout díle cíle pro dosažení hlavního cíle?

Kdo je označen za držitele problému na počátku procesu řešení problému?

Kdo navrhuje postupy vedoucí k dosažení změny?

Necháváte klienta vyhledat zdroje řešení?

Jakým způsobem vnímáte svou autoritu ve vztahu s klientem?

Jakou roli ve vzájemném vztahu s klientem hraje jeho autorita?

Vyjednáváte s klientem o možných řešeních problému?

Necháváte klienta přejímat hlavní iniciativu při odstraňování vzniklých obtíží?

Jaký máte názor na přizpůsobení se klienta kladeným požadavkům?

Jakými slovy byste popsal vaši roli ve vztahu pracovník – klient?

Jakými slovy charakterizujete váš pohled na viníka klientovy situace?

Koho, co považujete za zdroj klientových obtíží?

Myslíte si, že klientovo sociální prostředí může nějak ovlivňovat vznik klientových obtíží?

Je vhodné klienta směřovat k boji proti nátlaku či k přizpůsobení se prostředí?

Snažíte se klienta nějakým způsobem vychovávat či převychovávat?

Myslíte si, že je správné, když chce klient vzdorovat vůči tomu, co považuje za nespravedlivé?

Myslíte si, že je důležité učit klienta zvyklostem jeho sociálního prostředí?

Popište způsob myšlení, který preferujete při zahájení práce s klientem?

Popište způsob myšlení, který preferujete při prvním kontaktu s klientem?

Umíte se vyhýbat předsudčitému myšlení?

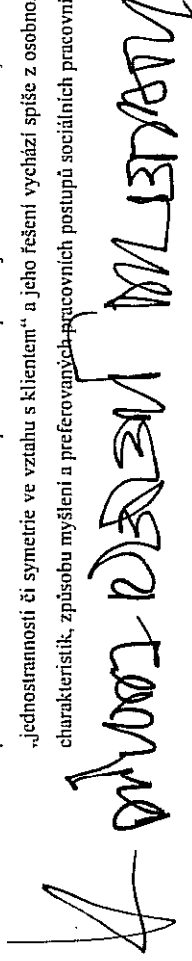
Co si myslíte o používání stereotypů při práci s klientem?

Závěr

Myslím si, že není snadné poskytovat sociální poradenství, kdy by mělo být ve vztahu ke klientovi dosaženo ochrany práv a zájmů osob v obtížné životní situaci, respektování jeho důstojnosti, soukromí a důvěrnosti sdělení, a mělo by být dohlíženo, aby klient obdržel potřebnou sociální pomoc od příslušných institucí, měla by být respektována jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženskou a politickou přesvědčení, a bez ohledu na skutečnosti, jak se tato osoba podílí na životě společnosti (Šišková, 2001).

Umět rozpoznat klientovy potřeby, ať již pochází z menšinové či většinové části společnosti, by měl umět každý kvalifikovaný sociální pracovník. Proto by měl také rozpoznat, na základě momentální klientovy situace a klientových osobnostních

charakteristik, zda je vhodnější zvolit jednostranný nebo rovnocenný přístup při práci s klientem. Povaha člověka a jeho kvality (ať jde o sociálního pracovníka či klienta) vždy formuje vztah k druhým lidem. Samozřejmě též záleží na přístupu pracovníka k jeho práci, zda chce být člověkem autoritativním, který při plnění svých pracovních povinností využívá stereotypů chování ulehčujících jeho práci, či chce být člověkem respektujícím názory a přesvědčení svého klienta. Při psaní této práce jsem došla k závěru, že dílema „jednostrannosti či symetrie ve vztahu s klientem“ a jeho řešení vychází spíše z osobnostních charakteristik, způsobu myšlení a preferovaných pracovních postupů sociálních pracovníků.



Literatura

LAAN, . (1998). *Otázky legitimity sociální práce*. Ostrava: Albert – ZSF OU.

MATOUŠEK, O. (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.

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

Brno: Marek Zeman.

ŠÍŠKOVÁ, T. (2001). *Menšiny a migranti v ČR*. Praha: Portál.

ÚLEHLA, I. (1999). *Umění pomáhat*. Praha: SLON.

Webové stránky:

www.p-p-i.cz