

VLČNOVÁ DAGMAR ZŠM E

Hodnotící 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		neúplný	X
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny	X	chybí	moc přítomny!
Plynulost vět	dostačující	X	nedostačující	
<b>Část „Úvod“</b>				
Název podkapitoly	správný	X	chybný nebo chybí	
Cíl práce	konkretizovaný	X	nedostatečně specifikovaný	
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné	X	chybí	
Způsob naplnění cíle	uveden	X	neuvečen	
<b>Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“</b>				
Název podkapitoly	úplný		neúplný/jakého a kde?	X
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni	X	nespecifikováni	
Charakteristiky klientů	dostatečné		nedostatečné	X chybně
Charakteristiky pracovníků	dostatečné	X	nedostatečné	
<b>Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“</b>				
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný/konkrétně jakého?	
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné	X	nedostatečné	
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna	X	nepřítomna	
<b>Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“</b>				
Název podkapitoly	úplný		neúplný	X
Oba typy otázek (indikující přítomnost dilematu vs. způsoby jeho řešení)	přítomny	X	nepřítomny	
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná		nedostatečná	X nepřesně středně přesně dilematu
<b>Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“</b>				
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný	
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné		nedostatečné	X

## Úvod

Ke zpracování této písemné práce na téma „Vybrané všední dilema v kultuře vybraného pracovníče“ jsem se rozhodla popisovat a analyzovat kulturu pracovníče, kterou znám velmi dobře, neboť zde pracuji již osm let. Jedná se o Úřad práce v Chomutově. Tento úřad je neziskovou státní organizací, která pomáhá nezaměstnaným lidem nalézt vhodné zaměstnání, příp. jim poskytnout sociální služby ve formě rekvafikací, projektů hrazených z Evropských sociálních fondů, individuálních akčních plánů ap. Na Úřadu práce v Chomutově jsem 5 let pracovala na oddělení zprostředkování zaměstnání, nyní zde pracuji na oddělení evidence a podpor v nezaměstnanosti a správních řízení. S klienty přicházím do styku denně a denně se takto setkávám s různými životními příběhy, problémy a s různým očekáváním pomoci.

Důkladně jsem zvažovala, na jaké konkrétní všední dilema se v kultuře tohoto pracovníče zaměřím a nakonec jsem se rozhodla pro dilema neutrality a favoritismu, které je v rámci mojí práce s nezaměstnanými nejzjevnější a nejobvyklejší. Mými úvahami prošlo i dilema množství klientů a kvality služeb. Vzhledem k tomu, že oddělení na kterém pracuji (tj. prvotní evidence, správní řízení a přiznávání podpor v nezaměstnanosti) je více administrativní, než poskytující přímou intervenci nezaměstnaným ve formě nabídek práce a jiných služeb APZ, objevuje se zde přece jen více dilema neutrality a favoritismu.

## Cíl:

Cílem této práce je zjistit, jak jsou pracovníci Úřadu práce v Chomutově zvyklí řešit dilema neutrality a favoritismu v každodenním styku s klienty a jaký to má pro ně význam.

Cíl naplním tím způsobem, že nejprve provedu charakteristiku daného pracovníče, abychom mohli pochopit o jaký typ pracovníče se jedná a co je smyslem jeho práce. Pomůže nám to, se tak vejdeme do rozporů, které mohou při práci na tomto pracovníci vznikat. Dále se pokusím popsat náplň práce jednotlivých pracovníků oddělení, tzn. těch, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty a zažívají zkoumané dilema, což nám pomůže pochopit, proč může dané dilema v této práci vzniknout. Popis prostředí a subjektů dilematu uzavřím teoretickými hledisky vybraného dilema a rozpracuji je do přehledné tabulky. Z informací v tabulce poté vytvořím otázky (indikátory) určující přítomnost zvoleného dilematu a způsob jeho řešení. Odpovědi na zvolené otázky vyhodnotím v závěru.

Předmět: SPP 803 Přístup práce s klientem a kultura organizace

Vypracovala: Dagmar Vlčková, UČO 289696 (mgr. Kombi studium)

Datum: 17.4.2009

## 1.) Charakteristika pracoviště

Úřad práce v Chomutově je státní neziskovou organizací, která v rámci svých programů aktivní politiky pracovního trhu a dále programů financovaných z projektů Evropské unie dává příležitost nezaměstnaným uchazečům o zaměstnání k nalezení nového zaměstnání, případně k přípravě na nové zaměstnání a k vlastní aktivizaci. Pracoviště, jež podřídím výzkumu je jednou ze součástí organizační struktury Úřadu práce v Chomutově a spadá pod odbor evidence a podpor v nezaměstnanosti. Samotné pracoviště je oddělení evidence a správních řízení. Toto pracoviště se nezabývá přímou intervencí k nalezení zaměstnání, naopak je to pracoviště, které s nezaměstnanými pracuje na úplném počátku evidence, příp. na úplném konci ( v případě sankčního vyřazení) a nezaměstnané seznamuje se zákonem o zaměstnanosti, připravuje je na možná úskalí v rámci evidence, sepisuje s nimi žádosti o zprostředkování zaměstnání a o podporu v nezaměstnanosti a zahajuje s nimi správní řízení, jehož výsledkem jsou buď rozhodnutí o podpoře v nezaměstnanosti nebo rozhodnutí o vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání. Cíle oddělení je tedy spojeno s administrativou, které je zde velmi mnoho a v případě vysoké nezaměstnanosti je tato administrativní zálež obrovským zdoluhavým procesem plným „papírování“. Při něm se pracovníci musí rozhodnout, které doklady potřebují od uchazečů o zaměstnání k tomu, aby mohli rozhodnout o podpoře a dále, které doklady potřebují k tomu, aby mohlo být uchazečům se sankčním vyřazením prokázáno máčení soudnosti. Každý pracovník tohoto pracoviště tedy musí dokonale znát celou problematiku nároku na podporu v nezaměstnanosti, všeobecné podmínky pro zprostředkování zaměstnání a rekvizifikaci a dále problematiku sankčního vyřazování z evidence (j. správní řád).

Tito zaměstnanci přijdou v měsíci do styku s nejméně pětiisy uchazeči, neboť nezaměstnanost se neustále zvyšuje, administrativní zálež a nároky na práci s klientem takéž. Tento počet narůstá v momentě, kdy je v rámci řízení o podpoře a sankčním vyřazení po uchazečích vyžadováno několik dokumentů k rozhodnutí ve věci a uchazeč se na tomto oddělení objeví v měsíci minimálně dvakrát. Ve většině případů i třikrát či čtyřikrát, než je celé řízení dokončeno. Pracuje zde celkem 6 zaměstnanců, organizačně nazývaných jako „administrátoři“.

Popis náplně pracovníků (administrátorů), kteří jsou v přímém kontaktu se zkoumaným dílencem.

- První evidence a první styk mezi uchazečem a úřadem práce (pomoc při vyplňování žádosti, kontrola podkladů pro správní řízení o podpoře v nezaměstnanosti, základní informace o úřadu práce a zákoně o zaměstnanosti, práva a povinnosti uchazečů, plánování prvních schůzek se zprostředkovateli práce
- Rozhodování ve věci nároku na podporu v nezaměstnanosti, zastavení podpory v nezaměstnanosti, vymáhání přeplaků na podporách v nezaměstnanosti a s tím vším spojená zahajování správních řízení
- Rozhodování ve věci sankčních vyřazení, provádění ústních jednání
- Činí úkony ve správním řízení

## 2.) Teoretická charakteristika výpravného dilematu: ~~Dilema~~ neutrality a favoritismu

Lipsky se domnívá, že k rozlišování mezi klienty dochází ze čtyř základních důvodů. (Musil, 2004). Tyto důvody lze popsat vlastními slovy následovně. V první řadě jde o to, že naše společnosti od služeb sociální práce očekává prážnou reakci na nemaduté situace a tím i flexibilní přístup k lidem s ohledem na okolnosti, které mohou klienty sociálních služeb v životě postkat. Každý sociální pracovník (pokud je dobrým sociálním pracovníkem) chce tomuto očekávání dosáti. Věnuje tak některým klientům (ať už jednotlivci nebo skupinám) více péče, více pozornosti a vřímavosti vůči jejich potřebám a začne tak mezi nimi vlastně rozlišovat na úrovni případu. Druhým důvodem rozlišování mezi klienty je obhajování prostoru pro samostatné rozhodování v organizaci, kde sociální pracovník pracuje. Tím, že věnuje větší pozornost určité části klientů, umožňují jim tak zlepši kvalitu života a vlevuje jim od nesnázi. Díky úspěchu, kterého dosáhne právě díky soustředění pozornosti na tuto část klientů, si vytváří svůj prostor pro samostatné rozhodování. Dalším z důvodů rozlišování je kategorizace klientů. Organizace zabývající se službami sociální práce umožňují kategorizovat klienty z důvodů hospodaření se zdroji. Proces rozlišování je regulován dvěma

způsoby. Většine organizace mají v řadě případů předepsáno, aby mezi klienty činily rozdíly z hlediska charakteristik, které je opravňují k využívání zdrojů a služeb nebo je naopak tohoto oprávnění zbavují. Konečný důvod poskytování služeb odlišné kvality různým kategoriím klientů spočívá v menším pracovním zatížením sociálních pracovníků. Tím, že se nevěnují některým klientům tak, jak bych měla, usnadním si svým způsobem práci, jejíž energii mohu využít právě na klienta, který mou pomoc potřebuje více a více jí také ohodnotí. Nepřijívám tedy energii na klienty, kteří o mou pomoc příliš nestojí. Tento způsob pomáhá sociálním pracovníkům zvládat jejich pracovní zátěž, nejednoznačnost a psychologické napětí jejich práce.

Ať již k rozlišování klientů dochází jakýmkoliv způsobem, je podle Lipského spojeno se sklonem dotvářet a uplatňovat vlastní „pojetí klientů“ (Musil, 2004). Znamená to, že sociální pracovníci 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 vlnění klientů uplatňuje širší společnost (Musil, 2004). Důvodem je skutečnost, že rozlišování mezi klienty vede k „institucionalizaci představek, kterými je prostoupena společnost“. Mezi úředníky první linie sice existují jedinci, kteří tyto institucionalizované představy odmítají akceptovat. Nemeněe poříeba zvládat neurčitost pracovní situace a pracovní zátěž podporuje představné uvažování. Působí totiž jako „bariera přijímání takových nestandardních informací, které by mohly zpochybnit postupem doby ustálené rutinní praktiky a pojetí klienta.“ Snahy upustit od představného rozlišování mezi klienty narážejí na skutečnost, že případně změny by „ohrozily existenci rutiny a pojetí cílů, které umožňují práci zvládat.“ (Musil, 2004)

Výsledkem tedy je, že praktiky zjednodušování cílů a regulace popřávají sociální pracovníci představným o klientech. Samostatnost rozhodování, která je pro pomáhající práci charakteristická, umožňuje řadovým pracovníkům zařazovat klienty podle vlastních hledisek do kategorií. Vzhledem k tomu, že se pojetí klientů, z něhož přitom vycházejí, v mnoha ohledech opírá o běžné představy, mohou kategorizování a rozlišování klientů považovat za ospravedlněné před širší společností. Protože kategorizace klientů byvá nástrojem redukce cílů a zrnňování pracovní zátěže, v očích řadových pracovníků ospravedlňují běžné představy i tyto praktiky. (Musil, 2004)

Vlastní pojetí klientů byvá podle Lipského ovlivněno třemi typy představek. Tyto představy vyplývají ze sympatií či antipatií vůči některým typům klientů. Dále z běžných

představ o tom, kdo je a kdo není „sociálně hodnotný klient“ a z představ pracovníků o tom, že někteří klienti budou na poskytování intervencí reagovat lépe, než jiní.

I na úřadu práce v Chomutově existuje ustálená představa „sociálně hodnotného klienta“. Pro úředníky je to klient, který si zaslouží větší úctu a pozornost, neboť byl dlouhodobě zaměstnaný, odváděl sánu dluhodobé pojištění a nezneužíval v posledních letech sociální dávky. Takový klient je mnohem vřímavější k poskytnuté intervenci a očekává péči ze strany úředníků.

Jednou z praktik nerovného přístupu ke klientům je „Poskytování lepších služeb klientům „hodnějším úcty“, která je v rámci prvotní evidence a upřechosňování jejich zájmů před ostatními zřejmá.

Z vlastní zkušenosti vím, že při rozhodování o podporách se často rozlišuje v tom, komu budeme mít větší snahu vyjit vsíře. Často se stává, že uchazeč o zaměstnání nemůže sehnat podklady pro rozhodnutí o podpoře (zaměstnavatel s ním např. nekomunikuje, rozeší se ve zlem, doklady ztratil aid.) Stává se, že je v moci úředníka, aby tyto podklady od zaměstnavatele dostal prostřednictvím využití moci. Může takto zaměstnavatele např. oslovit telefonicky, ale zejména poštou, elektronicky aid. Nezdíka formálně psaný dopis na havětkovém papíře dokáže s neobomným zaměstnavatelem udělat divy. Nemeněe tato služba není poskytována všem klientům stejně. Někteří klienti jsou v těchto ohledech „hodnější úcty“. Jedná se zejména o ty, co dlouhodobě pracovali, mají vyšší vzdělání, jejich vystupování je na určité úrovni. Všechny tyto aspekty a spousia dalších hrají roli v dilematu neutrality a favoritismu.

Další z praktik nerovného přístupu ke klientům je „Větší pozornost klientům, jejichž změna přinese pracovníkům lepší hodnocení.“ (Musil, 2004)

V odhomné literatuře se uvádí jako „lízání smetany“. Tato praktika se dá v rámci procesu evidence a správního řízení lehce odhalit. A to opěť u případu pomoci při dokládání podkladů k rozhodování o podpoře. Podvėdně zde pracovníci větší pozornost zaměřují na „vsířené, ochotné a pozitivně reagující“ klienty. Klientovi, který není příliš vřidný a vyzáňuje spíše negativní postoje, nevýjadou pracovníci tolik vsířic, protože ani neočekávají následnou pochvalu. Pozitivní klienti naopak často nezapomenou pracovníka pochválit, povzbudit nebo přímo vyjádřit pochvalu řediteli.

### 3) Způsoby zvládnutí dilemat

Znak dilematu	Dilema - přístupy	
	Neutrální přístup	Favoritismus
Způsob komunikace s klientem	Pracovník přistupuje ke klientovi bez představitelů, bez hodnocení jeho morálního charakteru, nestrannost, respekt vůči práвам klienta, nepředsudkovitost	Do komunikace s klientem vstupují představitelé, hodnocení morálního charakteru klienta, předpojatost, strannost.
Řešení problému	Každý klient je vnímán jako hodný úcty a pozornosti	Ne každý klient je vnímán jako hodný úcty a pozornosti
Vnímání vlastní povinnosti, práce	Ke každému klientovi je za stejných podmínek přistupováno stejně, všem je třeba měřit stejně a pomáhat stejně	Upřednostňování klientů, pracovník klientovi pomáhá v nesmírných, plná služba, které od něj klient očekává třeba i nad rámec svých povinností, vychází mu ve všem všude
Vnímání vlastní povinnosti, práce	Pracovník je loajální k úřadu, je odpovědný za rovný přístup v souladu s požadavky profesního společenství a na základě vlastního uvědomění si rovnosti práv občánů, uvážení vlastního pojetí klientů	Pracovník si je vědom požadavků na neutralitu, ale dává se mu jeho poměrování tlumi, nemá vyššíky svědění z upřednostňování, uvážení vlastního pojetí klientů
Vlastní iniciativa	Každému klientovi je poskytnuta pomoc stejněou měrou	Nad rámec běžné pomoci nebo upřednostněním některého klienta
Předstupy	Neexistují, morální neutralita	Ve velké míře ovlivňují pracovníka, pracovník hodnotí morální charakter klienta, ospravedlňování praktik předšudečného chování
Důvody použití dilema pracovníkem	Morální neutralita, etický kodex sociálních pracovníků, kompetence profesionálního pracovníka, představa sociálně hodnotného	Institucionalizace představitelů, ospravedlňování zjednodušování cílů a udržování pracovní záležitosti, představa sociálně hodnotného klienta

Klienta	Výhodnost pro pracovníka a tlumení neutrality kvůli představitelům
---------	--

### 4) Otázky indukující přítomnost zvoleného dilematu a způsob jeho řešení

I když se favorizování klientů zdá být někomu zřejmé a odůvodněné, pracovník by měl v souladu s ideály moderní demokratické společnosti nahlížet na všechny klienty stejně. I když tedy pracovník považuje rozdíly v přístupu ke klientům za účelné nebo odůvodněné, měl by se řídit tím, že z hlediska neutrality profesionála nebo z hlediska rovnosti práv občánů nejedná spravedlivě.

Je možné, že se v oblasti privátní evidence a rozhodování o podpoře v nezaměstnanosti či o sankčním vyřazení může objevit zvýšená pozornost o některé klienty a že tedy vzniká přiležitost klientů navazovat a favorizovat?

Na tuto otázku si v návaznosti položíím otázky typu: „Jsou všichni klienti stejní?“, „Čím se liší?“, „Jsou tyto rozdíly důležité? Pokud ano, proč?“ a odpovědi na ně:

„Jsou všichni klienti stejní?“ – Podle mých zkušeností klienti všichni stejní rozhodně nejsou. Z určitého hlediska má každý z nich stejný problém – je nezaměstnaný. Naopak má však každý za sebou jiné pracovní a životní zkušenosti, jiné vzdělání, jiný pohled na svou stávající situaci.

„Čím se liší?“ – Rozdíly jsou mezi nimi především ve vnímání závažnosti své situace

„Jsou tyto rozdíly důležité? Pokud ano, proč?“ – Podle mého názoru jsou tyto rozdíly důležité, neboť i, co chápou závažnost své situace ji neberou na lehkou váhu a hlavně se snaží něco dělat, aby se z této situace dostali co nejdříve, zvládl ji a vyřešili. Například tím, že chtějí mít co nejdříve vyřešenou otázku podpory v nezaměstnanosti a k ní potřebné dokumenty, chtějí se hned na počátku dozvědět vše, co je čeká, jaké problémy a jaké mají možnosti řešení. Ihned mají snahu se sebou něco podniknout (rekvalifikovat se, doplnit si vzdělání, přijmout IAP atd.). Jako zaměstnanec úřadu práce musím přiznat, že rozdíly mezi klienty se dělaly, děláme je dnes a dělat se budou i nadále. Některý klient si prostě svým zájmem, chápáním celé situace, zodpovědným přístupem vyrobí mnohem větší pozornost a zájem ze strany pracovníků. Pro pracovníky je taková práce mnohem energičtější, motivující a smysluplnější, než s těmi, kteří nejví o řešení své situace (ať už na poli shánění podkladů pro

správní řízení nebo prvotní zájmem o to, co se s ním bude nadále dít) zájem a nereagují na podněty od pracovníků. V situacích pozitivně reagujícího klienta má pak pracovník chuť pracovat i nad rámec pracovní náplně.

*Lze poznat, že je na pracovišti přítomnost dilema neutrality a favoritismu?*

Na tuto otázku si v návaznosti položí otázku „Mají pracovníci představy? Pokud ano, dokáží je podlažit?“ „Opravdňují si představebné chování?“ „Pomáhají některým klientům více, než ostatním?“ a odpoví na ně:

„*Mají pracovníci představy? Pokud ano, dokáží je podlažit?*“ – Podle rozhovoru s pracovníky se kterými pracuji je zřejmé, že představy vůči klientům existují. Jsou buď institucionalizované nebo si je pracovník vytvoří během praxe prostřednictvím vlastního pojetí klienta a na základě pravidel normality. Co se týká požadavků na neutralitu z hlediska profesionálního přístupu ke klientovi, dá se říci, že se pracovníci snaží je podlažovat, ale to pouze z důvodu obavy z postihu a špatného svědomí.

„*Opravdňují si představebné chování?*“ – Rozhodně ano. Jedná se o odpovědi typu: „Stejně klient neměl o vyřešení situace zájem“. „Ošklivě se na mě díval a byl mi protivný.“ „Když nepracoval ani předtím, nebude pracovat ani teď.“ „Pochybují, že by chtěl se sebou klient něco dělat“. „Ta příjemná paní, které jsem se minule tolik věnovala mě dopomněla i své kolegyni z bývalého zaměstnání“. „Ten stejně přišel jenom kvůli pojištění a sociálce.“ Pracovníci se tak snaží zakrýt špatné svědomí z toho, že někomu se věnují více a pomohou mu raději, než druhému.

„*Pomáhají některým klientům více, než ostatním?*“ – V praxi je zřejmé, že některému klientovi se dostane mnohem větší pozornosti, úcty a pomoci, než jinému. Většinou to bývá právě tam, kde si člověk získá úctu tím, že dlouhodobě pracovat nebo se na úřadu práce nikdy nezadří úlé, než 5 měsíci či je ochoten přijmout ihned cokoliv a za jakoukoliv mzdu. V procesu prvotní evidence pak má v pořádku všechny podklady nebo je schopen je ihned doložit. Pozornosti se více dostane také tomu (zdanlivá banalita), který má vzorně vyplněné žádosti.

## 5) Otázky týkající se způsobů řešení dilema neutrality a favoritismu na pracovišti:

„*Jak dilema neutrality a favoritismu na pracovišti řeší?*“

Na tuto otázku si v návaznosti položí otázku „Je požadavek neutrality na pracovišti důležitý?“ „Dají se u pracovníků změnit jejich představy?“

„*Je požadavek neutrality na pracovišti důležitý?*“ – Dá se říci, že ano. Každý klient přichází na úřad práce se stejným problémem – nezaměstnanost. O klientovi prakticky nic nevíme a nemůžeme ho tudíž soudit podle našich představy, představ o normálním klientovi ad. Musíme tedy uplatňovat presumpci, že jeho zájmem je zprostředkování zaměstnání a nikoliv zneužití dávek. Stejně tak nemůžeme klienta soudit a jednat s ním hůř jen kvůli tomu, že nemá své doklady v pořádku nebo se na nás zrovna příjemně netváří. Každému bychom tedy měli dát vše, co je naplní naší práce a minimálně ke každému přistupovat s co největším podlačením představy.

„*Dají se u pracovníků změnit jejich představy?*“ – Změnou kultury celé organizace, změnou kultury oddělení, životními zkušenostmi, přenesením pracovních zkušeností starších kolegů, zvyšováním kvalifikace pracovníků v sociální síře.

K otázce řešení dilemat lze připojit i názor Musila (2004): „Díky rozlišování mezi klienty se mohou nadoví pracovníci vyvarovat pocitu, že věci nejsou, tak jak mají být. Vzhledem k tomu, že působí v podmínkách, které je předurčují k častému neuspěchu, musí to pro ně být nesmírně důležité. Obranné řešení, léčit těžko zviditelněné množství nevyřešitelných, kteří částo ani řešení být nechťejí, a ještě přitom vyhovět všem, kdo si osobují právo určovat výsledek, aniž by věděli, co vlastně chtějí, není snadná záležitost. Není proto divu, že se pracovníci služeb sociální práce snaží ospravedlňovat zjednodušením, která jejich práci číni průzračnější a zdůvodňovat to, co se nedáří.“

## 6) Způsob řešení dilematu a jeho význam pro pracovníky

Pracovníci Úřadu práce v Chomutově mohou toto dilema řešit dvěma možnými způsoby:

- Rozlišování podle představitelů radikálně odmítnout a zachovat si profesionální tvář, neutralitu a rovný přístup ke všem klientům, což je ovšem velmi obtížné, neboť klienti dost často na pomoc a snahu sociálního pracovníka nereagují adekvátním způsobem.
- Druhý způsob je ospravedlňování jednání pracovníka sebou samým a zdůvodňování takového chování a jednání za účelem pomoci alespoň těm klientům, kteří o pomoc opravdu stojí a pozitivně na ni reagují.

Dilema neutrality a favoritismu má pro pracovníky velký význam. Setkávají se s ním v každodenní práci s klienty a musí se zabývat otázkou, co je pro klienta lepší: jestli být spravedlivý a za každých okolností měřit všem stejným metrem nebo ustoupit z tohoto požadavku a přidat na té straně, kde se to podle pracovníka vyplácí a ve vztahu ke klientovi a k řešení jeho těžké životní situace, zvrtočí. Pokud pracovník ví, že klient má zájem o řešení problému a uvědomuje si svou situaci, pak je záhodno věnovat mu svou pozornost a v jeho úsílí mu pomoci a podpořit jej. Když jiný klient takový zájem nemá, veřejně prezentuje názor, že pracovat nechce, nebude a že mu jde pouze o pojištění, pak je jasné, že pracovník, který má pouze omezený čas a možnost se bude přednostně věnovat aktivnějšímu klientovi. Je to rozlišování mezi klienty nebo se klienti diferencují sami?

Dilemata neutrality a favoritismu se nelze vyhnout nebo ho oddálat. Pracovník se musí podle určitých okolností rozhodnout a reagovat na požadavky své práce pružně. Znalost etického kodexu a vůbec povědomí o etické stránce věci mu pomohou se rozhodnout.

Použitá literatura:

Musil, L.: Ráda bych Vám pomohla, ale... , dilemata práce s klienty v organizacích, Marek Zeman, Brno 2004, ISBN 80-903070-1-9

Odkazy: www.mpsv.cz

PROČ SE RZIMUJÍ  
PRACOVNÍK A NEKAMUJÍ  
V SPRAVDLIVOSTI?