

Dilemata v sociální práci

Dilema

- **Nutná, někdy obtížná, volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi**
 - Formalizace X deformalizace (vznik etického kodexu, metodika práce s klientem)
 - Profesionalizace X deprofesionalizace (sociální pracovníci X svépomocné laické skupiny)
 - Pomoc X sociální kontrola
 - Polyvalence X specializace (Matoušek, 2001)

- Komplexní, nebo zjednodušené cíle
- Množství klientů, nebo kvalita služby
- Neutralita, nebo favorismus
- Jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem
- Procedurální, nebo situační přístup
- Materiální, nebo nemateriální pomoc
- Zasáhnout, či nezasáhnout (Musil, 2004)

Jak dilema vzniká – z čeho pramení? – viz dále

Co ovlivňuje vznik dilemat?

- Organizace
- Nadřízení
- Osobnost sociálních pracovníků
- Klienti (uživatelé)
- Veřejné mínění
- Kolektivní myšlení SP – „Tak to dělají všichni“
- Pracovní podmínky – sourodost x nesourodost

Tyto všechny a další faktory ovlivňují jednání a chování SP a mohou být zdrojem vzniku dilematu.

Organizace jako...

1) Zdroj dilematu

- „pracovní komplex“ – celek, kde je propojena:
- Funkce (poskytování určité služby klientům)
- Podmínky potřebné pro naplňování funkce:
 - zdroje (personál, informace, finance)
 - nástroje (techniky přístupu ke klientům)
 - vhodná cílová skupina (klient)

str. 22-23

Jaká dilemata mohou pramenit z této skutečnosti?

Zdroje: *personál* (mravní hodnoty, etické principy, náboženské přesvědčení, momentální rozpoložení pracovníka), *finance* (dotace, plat, ohodnocení)

Nástroje: vzory postupů z předešlého zaměstnání, úroveň vzdělání

Klient: typ klienta, vzájemná sympatie, odhodlanost spolupráce

- Objasněte další: klienti, veřejné mínění, nadřizení

Organizace jako...

2) Nástroj pro zvládání dilemat

- Existence kolektivně uznávaných významů a pravidel jednání, která SP umožňují udržovat dilemata v latentní podobě
- Kultura jako nástroj dlouhodobého, soustavného zvládání dilematických situací
- Důvod pro respektování některých zaběhaných pravidel jednání přesto, že je považují za svazující nebo jinak nepříjemná

Úkol: Pojmenujte možná dilemata

Možnosti zvládnání dilematických situací

1. „Účelné“ řešení problému – „Účel světí prostředky“

Přes množství dilematických situací mohou zaměstnanci přistupovat k práci, aniž by si problematickou situaci uvědomovali.

Rozhodují se s pocitem, že to mají „vyzkoušené“, vědí jak dosáhnout svého a vyhnout se přitom nepříjemnostem.

Pojmenujte možná rizika, která uvedený způsob řešení přináší.

Možnosti zvládnání dilematických situací

2. Dlouhodobé vyhýbání se problému

- umělé vytváření front – ukázka str. 36 - 37
- dodatečné nároky na klienta – ukázka str. 37

Možnosti zvládnání dilematických situací

3. Zjevná a latentní dilemata

- **Zjevné dilema (ZD)**– pracovní podmínky nutí SP, aby bezprostředně volili mezi dvěma, z jejich hlediska neslučitelnými možnostmi

Pracovníci zpravidla naleznou nějaké, naléhavost jejich dilematu oslabující řešení. Ztěžující okolnosti mohou pominout a naléhavost dilematu postoupí do pozadí.

Lidé na tyto okolnosti časem pozapomenou a ze ZD se stává **dilema latentní**.

- Negativa: problém nevyřešen, jen odsunut. Při návratu se může projevit v mnohem větší síle

Možnosti zvládnání dilematických situací

4. Racionalizace

- V případě, že se volbě neslučitelných možností nedá vyhnout jinak než akceptováním něčeho nepříjemného, je pro to možné najít alespoň nějaké přijatelné vysvětlení
- Obtížná následná rozpoznatelnost
- **Úkol:** formulujte nějaký případ racionalizace
- Ukázka str. 41

Všední dilemata řadových pracovníků

- Komplexní, nebo zjednodušené cíle
- Množství klientů, nebo kvalita služby
- Neutralita, nebo favoritismus
- Jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem
- Procedurální, nebo situační přístup
- Materiální, nebo nemateriální pomoc
- Zasáhnout, či nezasáhnout

(str. 44 – 147)

Množství klientů, nebo kvalita služby

- snaha zvládat velké množství klientů působí na kvalitu tím, že
 - omezuje čas, energii a pozornost věnované 1 klientovi
 - ovlivňuje kulturu práce s klientem (podřízení intervence potřebě zvládat větší počty klientů)
- Působící faktory:
 - nedostatek času
 - nevstřícní klienti
 - nutnost respektovat zákon, ale současně se zavděčit zřizovateli, nadřízeným, kolegům, veřejnosti
 - omezená pracovní kapacita x množství klientů

Omezování poptávky – možnosti řešení situace

- dodatečné náklady na klienty (finanční výdaje, ztráta času, dezorientace, psychická zátěž)
- zvyšování časové náročnosti využití služeb („umělé“ vytváření front, opakované setkávání s klientem, neposkytnutí dostatek informací)
- vytváření pocitu omezené osobní důstojnosti

Důvody použití uvedených způsobů

- objem a složitost práce skutečně hrozí přesáhnout kapacitu
- zatěžováním potřeby svých služeb si SP „usnadňují život“
- potřeba získat čas pro řešení záležitostí, nesouvisejících s jejich posláním

Celkovou snahou pracovníků je udržovat pracovní výkon v pro ně přijatelných mezích – rutinní praktiky

Uveďte příklad, kde je možné setkat se s tímto dilematem ???

Nerovné zacházení s klienty – dilema neutrality a favoritismu

K rozlišování mezi klienty dochází ze 4 důvodů:

- 1) Společnost od SP očekává pružnou reakci na zátěžové situace klienta a přístup k lidem **s ohledem na individuální okolnosti** jejich života.
(Tito SP budou vnímaví vůči osobitým potřebám svých klientů a budou mezi nimi rozlišovat případ od případu)
- 2) SP chtějí určité části klientů napomáhat zlepšovat jejich život (důvody jsou různé: **altruismus, zajímavější problematika**, atd.)
- 3) Rozlišování mezi klienty umožňuje hospodařit se zdroji.
(Zdrojů a prostředků nebývá vždy dostatek. SP je většinou mohou na základě **vlastního rozhodnutí** využít tam, kde to přinese větší užitek)
- 4) Poskytování sociálních služeb různé kvality pomáhá SP zvládat jejich pracovní zátěž, nejednoznačnost a pracovní napětí.

Podřizování praktik předsudkům o klientech

Každý SP vymezuje vlastnosti, podle nichž klienty rozděluje do kategorií a vytváří předsudky o sociální potřebnosti.

Př. Dítě je potřebnější než dospělí... Jednání SP při žádosti o jednorázový (nenárokový) příspěvek: bezdětná matka
X matka s dítětem

Ukázka str. 79.

- 3 typy předsudků:
 - Sympatie nebo antipatie pracovníků k některým vlastnostem klientů
 - Představy o tom, kdo je a kdo není sociálně hodnotný klient
 - Představy SP o tom, že někteří klienti budou na intervenci reagovat lépe než jiní

str. 78 – 80

Způsoby zvládání dilemat úředníky 1. linie – viz. tabulka ze str. 84

Komplexní, nebo zjednodušené cíle

- vyplývá z nejasnosti cílů služeb (žádný cíl služby není zcela jednoznačný)
 - cíle veřejných služeb formulovány spíše: „*vzdálené horizonty než jasné úkoly*“ (morální vize, vysněný ideál společnosti) – každý pracovník nucen konkretizovat si představu po svém
 - cíle práce se mění a přizpůsobují, což může být výrazem pružnosti, nebo bezradnosti, nerozhodnosti

ukázka str. 48

str. 48 - 49

Zjednodušování cílů – dilema: komplexnost x zjednodušování

- Výše uvedená situace vyvolává potřebu konkretizovat nejasné cíle a vybrat ty, které jsou slučitelné (nekonkurují si). Tím si zaměstnanci vytváří vlastní pojetí a zmírňují problematickou situaci. To má následující účel:
 - 1. zúžení mezery mezi dostupnými zdroji a dosahovanými cíly – činnost je smysluplná, proveditelná (dosažitelná)
 - 2. racionalizace nesrovnalostí mezi ideálem služby a poskytovanými službami (alespoň někomu, když ne všem; komu není rady, tomu není pomoci; děláme jen to, co je povoleno)

Př. výše jednotlivých přídavků, aby ideál služby

Materiální, nebo nemateriální pomoc

- Materiální p.: poskytuje klientovi momentální péči a zajišťuje uspokojení jeho aktuálních potřeb
 - Finanční pomoc
 - Sociálně právní pomoc
 - Pomoc při vyplňování formulářů
 - Přímluva, nebo zastupování u jiných organizací
- Nemateriální p.: dlouhodobější charakter. Cílem je zvládat životní situaci klienta vlastními silami.
 - Psychosociální pomoc
 - Emocionální provázení
 - Podpora sociálního fungování

Materiální, nebo nemateriální pomoc

- Efektivnost
- Doba účinnosti
- Dostupnost
- Pracnost
- Četnost

Chceš-li nasytit chudáka, dej mu rybu, chceš-li vyřešit jeho problém, nauč ho rybařit.

Avšak zabezpeč, aby v rybníce nějaké ryby byly.

Procedurální, nebo situační přístup

- administrativní přístup (spis namísto člověka) X nástroj pro rovné zacházení
 - Procedurální p.: SP očekávají jasné požadavky:
 - žádost o dávku
 - soudem předaný případ mladistvého provinilceSP se snaží předurčeným způsobem reagovat na typ problému. Řeší je odděleně od dalších problémů.

Je třeba počkat, až dojde ke zhoršení. Pak se pro ně dá něco udělat.
 - Situační p.: individuální přístup ke klientovi – řešení šité na míru
- dilema: jednat jako byrokrat (výhody, nevýhody) X jednat jako specialista využívající své znalosti

Zasáhnout, či nezasáhnout

- příklad viz. str. 137 - 138
- 2 nebezpečí při rozhodování
 - nejednat na základě falešného poplachu – tím nesprávně zasáhnout
 - nedopustit nedbalost – tím nesprávně nezasáhnout

Př. snaha nezneužívat dávky X upření dávky potřebným

Možnost vyhnutí: posuzovat každý případ uvážlivě a svědomitě X dopady tohoto jednání (doba, prostředky, neutralita, atd.)

Dilemata a jejich prolínání...

- Komplexní, nebo zjednodušené cíle
- Množství klientů, nebo kvalita služby
- Neutralita, nebo favoritismus
- Procedurální, nebo situační přístup
- Materiální, nebo nemateriální pomoc
- Zasáhnout, či nezasáhnout

Vybrané dilema v kultuře vybraného pracoviště

- 1) Krátká charakteristika vybrané sociální služby/pracoviště
- 2) Kazuistika ilustrující dilematickou situaci
- 3) Pojmenování dilematické situace a dopady na zúčastněné – SPk, klienty, společnost
- 4) Jak organizace dané dilema řeší
- 5) Subjektivní pohled na způsob řešení
- 6) Reflexe
 - 1) Etiky + námět na řešení etickou teorií
 - 2) Psychologie
 - 3) Sociální práce
 - 4) Sociální politiky
 - 5) Management řízení

Použitá literatura

- 1) Musil, L. Ráda bych Vám pomohla, ale...
- 2) Matoušek, O. Základy sociální práce.