

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Diplomová práce

DILEMATA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ NA ODDĚLENÍ POMOCI V HMOTNÉ
NOUZI

Autor práce: Bc. Renata Vítovec

Vedoucí práce: Ing. Jaroslav Šetek, Ph.D.

Studijní program: Etika v sociální práci (KS)

2024

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Datum: 27.03.2024

Podpis studenta

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu diplomové práce Ing. Jaroslavu Šetkovi, Ph.D. za vřelý a ochotný přístup, za veškeré cenné rady a připomínky, podporu a metodické vedení. Děkuji také sociálním pracovnícům, které byly ochotny poskytnout mi rozhovor. V neposlední řadě děkuji své rodině (především manželovi a našemu synovi) a přátelům (zvláště pak Libuše) za neuvěřitelnou podporu a pevné nervy, které se mnou v posledních měsících měli.

Obsah

Úvod	6
1 Hmotná nouze	8
1.1 Oddělení hmotné nouze.....	8
1.1.1 Příspěvek na živobytí	10
1.1.2 Doplatek na bydlení	11
1.1.3 Mimořádná okamžitá pomoc.....	12
1.1.4 Budoucí možné scénáře na oddělení hmotné nouze.....	13
1.2 Sociální pracovník.....	14
1.2.1 Sociální pracovník a referent hmotné nouze	16
1.2.2 Kompetence sociálního pracovníka	17
1.3 Klient hmotné nouze	19
2 Dilemata sociálních pracovníků	22
2.1 Etické dilema vs etický problém	22
2.2 Vznik dilemat	23
2.3 Rozlišení dilemat.....	23
2.4 Přístupy k dilematům	26
2.5 Postup při řešení etických dilemat	27
3 Sebereflexe a supervize	28
3.1 Sebereflexe	28
3.2 Supervize	29
3.2.1 Formy a cíle supervize	31
3.2.2 Bálintovská skupina	32
3.2.3 Supervize v sociální práci	33
4 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze	35
4.1 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu k profesi a instituci	37
4.2 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu ke klientovi	42
4.3 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu ke společnosti.....	44
4.4 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu k vlastní rodině	46
5 Způsob řešení dilemat z pohledu vybraných etických teorií	49
5.1 Řešení vybraných dilemat podle deontologie	49
5.1.1 Rozbor dilematu „dát výpověď, nebo zůstat na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze“ dle deontologie	51

5.1.2 Rozbor dilemat „zakázka úřadu, nebo posláni sociálního pracovníka“ a „poskytovat nemateriální pomoc, nebo se spokojit pouze s poskytováním pomoci materiální“ dle deontologie	53
5.2 Řešení dle Utilitarismu	54
5.2.1 Rozbor dilematu „dát výpověď, nebo zůstat na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze“ podle utilitarismu	55
5.2.2 Rozbor dilemat „zakázka úřadu, nebo posláni sociálního pracovníka“ a „poskytovat nemateriální pomoc, nebo se spokojit pouze s poskytováním pomoci materiální“ podle utilitarismu	57
6 Diskuse	59
7 Závěr	64
Zkratky	66
Seznam použitých zdrojů	67
Seznam příloh	74
Příloha I	75
Příloha II	76
Abstrakt	98
Abstract	99

Úvod

Diplomová práce si klade za cíl popsat a analyzovat etická dilemata, se kterými se setkávají sociální pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Pokud si hned na začátku kladete otázku, jak souvisí etické dilema se sociální prací, a proč je tedy potřeba se vůbec něčím takovým zabývat, odpovědí by vám mohlo být, že dle některých sociálních pracovníků není sociální práce ničím jiným než nepřetržitým řešením vesměs etických dilemat.¹ I proto věnuje tato diplomová práce sociálním pracovníkům svou pozornost.

Téma jsem si mimo jiné zvolila, neboť jej považuji za velice aktuální, vzhledem k tomu, co se v současné době děje ve společnosti. Takřka nemine den, kdy by z médií nepřicházely informace, co nového současná vláda zamýšlí s dávkovým systémem. Přestože veškeré toto dění aktivně sleduji, nikdy jsem se nesetkala s tím, že by kdokoliv projevil zájem vyslechnout si názory a postřehy těch, kteří jsou, jak se říká v první linii, tedy sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze.

Se sociálními pracovníci z oddělení hmotné nouze v rámci jihočeského kraje byly provedeny polostrukturované rozhovory za účelem zjistit, s jakými dilematy se zaměstnanci dnes a denně setkávají při výkonu svých profesí. Tato dilemata jsou následně v diplomové práci rozebrána v rámci dvou etických teorií, konkrétně dle utilitarismu a deontologie. Čerpáno je jak z odborné literatury, tak i ze zkušeností sociálních pracovníků. Jelikož je dnešní doba velice uspěchaná, dotýká se tento neblahý trend i odborné literatury, neboť mnohé tištěné podklady lze považovat za neaktuální už ve chvíli, kdy se dostávají do tisku. I proto je diplomová práce obohacena jak o již zmíněné názory sociálních pracovníků, tak i o internetové zdroje, které jsou pravidelně aktualizovány. Na druhou stranu však jsou zde i takové klasiky, které přestože již byly vydány dávno, stále je lze považovat za velice aktuální. Čerpáno bylo tedy i ze starší literatury.

Diplomová práce se snaží v první řadě vysvětlit pojmy, jejichž pochopení je stěžejní pro proniknutí do problematiky dilemat sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze. Zaměřuje se tedy v první řadě na samotné oddělení hmotné nouze, na osobu sociálního pracovníka a klienta pomoci v hmotné nouzi.

Druhá část diplomové práce se věnuje výkladu etického dilematu a poukázání na to, jak se liší od etického problému. Rozebrány jsou také druhy etických dilemat a nastíněno je, jak postupovat při řešení etických dilemat. Třetí kapitola se zaměřuje na sebereflexi a supervizi, neboť díky správné sebereflexi se může sociální pracovník lépe vyrovnat s etickými dilematy. Supervize se v posledních letech stále více dostává do povědomí sociálních pracovníků, neboť zde mohou nacházet pomoc ve chvíli, kdy je již jejich práce nenaplňuje a mají pocit, že se

¹ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 63.

dostali do slepé uličky. Sebereflexe i supervize jsou mimo jiné skvělými prostředky k prevenci syndromu vyhoření.

Čtvrtá kapitola diplomové práce je věnována již konkrétním dilematům sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Pátá kapitola této práce se snaží, jak je již zmíněno výše, popsat dilemata rozebrat dle výše uvedených etických teorií. Tyto dvě etické teorie byly vybrány, neboť při otevření učebnic zabývajících se etikou, autoři nikdy tyto etické směry neopomenou zmínit. I proto bych řekla, že nejrozumnější autoři vnímají utilitarismus a deontologii jako stěžejní. Dilema mezi Kantem a Millem je chápáno jako základní východisko, když se dnes přemýšlí o etice, neboť zjevně stále společnost nemůže nalézt odpověď, zda máme řešit důsledky anebo pravidla.

Co se týče autorů, ze kterých bylo nejvíce čerpáno, zmínila bych O. Matouška, L. Musila, K. Kopřivu, J. Jankovského a A. Anzenbachera. Velkou inspirací mi byl také W. Kahn, který se od roku 1990 zabýval pracovní angažovaností a je v této oblasti považován za jakéhosi průkopníka. Kahn tvrdil, že je potřeba, aby zaměstnanci cítili, že jsou na správném místě a cítí se zde spokojení, výsledkem čehož budou místo byrokratických úředníků na pracovištích sedět skuteční lidé.² Přestože již v práci není dále myšlenek tohoto autora využíváno, musela jsem zde zmínit alespoň tuto úvahu, neboť zaměstnanci hmotné nouze bývají velice často vnímání spíše jako byrokratičtí úředníci nežli jako sociální pracovníci.

Pro sepsání páté kapitoly se největší inspirací staly příspěvky z časopisu Sociální práce/Sociální práce. První, kde autorky na konkrétní kazuistice využívaly etické teorie, konkrétně utilitarismus, deontologii a etiku péče, aby získaly více náhledů na danou situaci a její řešení.³ S tímto příspěvkem jsem se seznámila na fakultě při etických hodinách. Na druhý příspěvek jsem narazila při hledání inspirace pro tuto diplomovou práci. Příspěvek nese název Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta.⁴ V neposlední řadě považuji za důležité zmínit i knihu J. S. Milla nesoucí název Utilitarismus, díky níž jsem měla možnost blíže se seznámit s touto etickou teorií.

² Srov. MCGREGOR, J. *Vzdalujeme se práci? Co znamená fenomén, který se nešíří jen na sociálních sítích?* [online]. 2022 [cit. 09.03.2024]. Dostupné na: <<https://forbes.cz/vzdalujeme-se-praci-co-znamená-fenomen-ktery-se-nesiri-jen-na-socialnich-sitich/>>.

³ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociální práce. 3/2010, s. 76-87 [online]. 2010. [cit. 09.03.2024]. Dostupné na: <<https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2010-3.pdf>>.

⁴ Srov. URBANOVÁ, M., URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*. In: Sociální práce/Sociální práce. 6/2019, s. 75-90 [online]. 2019 [cit. 09.03.2024]. Dostupné na: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2021/12/SP6-2019_web.pdf>.

1 Hmotná nouze

Pojem hmotná nouze se poprvé objevil v právním pořádku České republiky v článku 30 odst. 2 Listiny. Tento pojem lze definovat jako specifickou sociální situaci osoby, která je vyznačována nedostatkem finančních prostředků a ostatních předmětů potřebných k uspokojování základních životních potřeb.⁵ V demokratickém státu s tržní ekonomikou, v němž není občan pouhým objektem paternalistické péče, ale aktivním subjektem, jež má právo na pomoc, díky níž překoná obtížnou sociální situaci, mluvíme o tzv. „sociální pomoci“. Cílem sociální pomoci je zabezpečení základních životních potřeb všech občanů nacházejících se v obtížné sociální situaci. Tato pomoc je poskytována těm, kteří si ji z objektivních či subjektivních důvodů nedokážou vlastním přičiněním ani s pomocí rodiny zajistit.⁶ V České republice tuto pomoc poskytuje hned několik dávkových systémů, a to systém pojistných sociálních dávek a nepojistných sociálních dávek. My se zde dále budeme věnovat jednomu z typu nepojistných sociálních dávek, konkrétně pomoci v hmotné nouzi.

1.1 Oddělení hmotné nouze

Oddělení hmotné nouze má na starosti výplatu dávek pomoci v hmotné nouzi. Mezi tyto dávky řadíme příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádnou okamžitou pomoc. Příchodem ukrajinských uprchlíků dále oddělení hmotné nouze vyplácí dávky humanitární pomoci. S účinností od 1. 7. 2023 je mimo humanitární dávky zavedena i humanitární dávka dle novely LEX Ukrajina V (vyplácena od 18. 7. 2023). Celkové výdaje na všechny výše uvedené dávky činily od ledna 2023 do listopadu 2023 přibližně 11 820,5 mil. Kč.⁷ Pro představu je dobré tento údaj porovnat s rokem 2022 a rokem 2021, kde výdaje za období od ledna 2022 do listopadu 2022 činily 13 203,7 mil. Kč.⁸ V období od ledna 2021 do listopadu 2021 byly vyplaceny dávky v celkové výši 4 801,7 mil. Kč.⁹ Znatelné navýšení výdajů na dávky pomoci v hmotné nouzi mezi roky 2021 a 2022 je způsobeno tím, že dávky humanitární pomoci pro uprchlíky z Ukrajiny začaly být poskytovány od března 2022. Celkový objem vyplacených dávek z tohoto

⁵ Srov. BECK, P.; GRUNEROVÁ, I.; PAVELKOVÁ, M. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi. Zákon o životním a existenčním minimu. Praktický komentář*. Vyd. 2. Praha: Wolters Kluwer, 2018, s. 5.

⁶ Srov. KREBS, V. a kol., *Sociální politika*. 6. přep. a akt. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2015, s. 318.

⁷ Srov. MPSV, *Informace o vyplacených dávkách* [online]. 2023 [cit. 05.01.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/4895582/Informace+o+vyplacen%C3%BDch+d%C3%A1vk%C3%A1ch+v+listopadu+2023.pdf/ab54747d-ba35-7b26-9e41-d06198bdc0d7>>.

⁸ Srov. MPSV, *Informace o vyplacených dávkách* [online]. 2022. [cit. 05.01.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/2867337/Informace+o+vyplacen%C3%BDch+d%C3%A1vk%C3%A1ch+v+listopadu+2022.pdf/713e38b3-52e0-1f8a-65d0-e05497b68f0f>>.

⁹ Srov. MPSV, *Informace o vyplacených dávkách* [online]. 2021 [cit. 05.01.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/2158556/Informace+o+vyplacen%C3%BDch+d%C3%A1vk%C3%A1ch+v+listopadu+2021.pdf/95d7b702-676d-6450-4acc-0f12f2cfef6f>>.

systému však neroste jen v důsledku příchodu uprchlíků, neboť již od roku 2008 každoročně dochází k navýšení počtu vyplacených dávek.¹⁰

Jelikož již v současné době lze humanitární dávky vyřídit on-line, a proto není nutné navštěvovat oddělení hmotné nouze, těmto dávkám se již dále nebudeme věnovat. Nyní bychom se zaměřili na to, co je shodné pro dávky příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádnou okamžitou pomoc. Poté bychom se věnovali tomu, co je pro každou z dávek specifické.

Ještě před tím, než může dojít k zahájení správního řízení, musí dojít k podání žádosti na předepsaném tiskopisu. Způsobů podání žádostí je hned několik. Nejčastěji jsou žádosti podávány osobně, dále pak na podatelně kontaktního pracoviště. Zde je však nutné zmínit, že ne všechna pracoviště podatelnu mají. Pokud není možné využít podatelny, mohou lidé využít schránku úřadu práce, kam svoji žádost vhodí. Dále lze využít podání emailem se zaručeným elektronickým podpisem nebo datovou schránkou. Svoji žádost mohou klienti zaslat taktéž prostřednictvím pošty. Nejnovějším způsobem, jak si podat novou žádost je prostřednictvím portálu MPSV po přihlášení pomocí identity občana nebo datové schránky.¹¹ Po podání nové žádosti dochází k jejímu zpracování. Pracovník hmotné nouze zjistí, zda žádost obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti. V případě neúplné žádosti pracovník klienta vyzve, aby vše chybějící doplnil.

Před samotným přiznáním či nepřiznáním dávky provádí sociální pracovník místní šetření. Současně může provést i sociální šetření. Při místním šetření je zjišťován okruh společně posuzovaných osob a do záznamu ze šetření je sepsáno vybavení, které se nachází v domácnosti. Sepsání vybavení domácností se provádí, neboť u dávek pomoci v hmotné nouzi jsou zkoumány sociální a majetkové poměry. Místní šetření není možné zaměňovat se sociálním šetřením, neboť místní šetření je prováděno neohlášeně a je zaměřeno na ověření skutečností rozhodných pro přiznání dávky. Toto šetření nemusí provádět sociální pracovník.¹²

Sociální šetření je prováděno za účelem získání komplexních informací a dojednání dalšího postupu při řešení klientovi situace. Klienta je nutné motivovat, neboť setrvávání na dávkách hmotné nouze není žádoucí. Doporučená délka šetření by se měla pohybovat mezi 105-250

¹⁰ Srov. PRŮŠA, L., VÍŠEK, P., JAHODA, R. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Praha: Wolters Kluwer, 2014, s. 38.

¹¹ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Příspěvek na živobytí* [online]. 2023 [cit. 23.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobyti#12>>.

¹² Srov. SVOBODOVÁ, L. Minimální standard rozsahu sociální práce orgánu pomoci v hmotné nouzi a jeho význam pro spolupráci sociálních pracovníků obecních úřadů a Úřadu práce ČR. *Zpravodaj sociální práce*, 2018, č. 2, s. 13.

minutami.¹³ Sociální šetření je nástrojem případové práce s klientem.¹⁴ Proto není nutné šetření provádět neohlášeně. Ba naopak je žádoucí, aby se sociální pracovník předem dohodnul s klientem na dni a přibližném času, kdy se dostaví. Sociální pracovník tak má větší jistotu, že klienta zastihne doma. Poznatky získané při místním šetření jsou k dispozici jak sociálním pracovníkům úřadu práce, tak i referentům. Sociální šetření obsahuje velmi citlivé informace, proto k němu mají přístup pouze sociální pracovníci. Při šetření je vždy nutné myslet na vlastní bezpečí, proto je potřeba nacházet se poblíž případné únikové cesty.

Pokud je již žádost o dávku kompletní a bylo provedeno místní šetření (příp. sociální šetření), může být rozhodnuto ve věci přiznání či nepřiznání dávky hmotné nouze. Pokud je dávka přiznána v plné výši, je vydáno oznámení. Proti tomuto oznámení lze podat námitku ve lhůtě 15 dnů ode dne výplaty dávky po jejím přiznání. Od doručení včasné námitky má orgán pomoci v hmotné nouzi 30 dnů na vydání rozhodnutí. Proti tomuto rozhodnutí je možné podat odvolání. Lhůta na podání odvolání je stanovena na 15 dnů od doručení tohoto rozhodnutí. O odvolání proti rozhodnutí rozhoduje ministerstvo.¹⁵ V případech, kdy není dávka přiznána v požadovaném rozsahu, nebo je nepřiznána, vydá orgán pomoci v hmotné nouzi rozhodnutí.

1.1.1 Příspěvek na živobytí

Příspěvek na živobytí je dávkou opakující se, která je určena na úhradu potřeb osoby na úrovni zabezpečující její základní životní podmínky. Primárně by tato dávka měla být využita na nákup stravy, ošacení, obuvi, základních hygienických potřeb apod. Příspěvek na živobytí je dávkou nárokovou, přesto orgán pomoci v hmotné nouzi v některých případech ještě před vydáním oznámení/rozhodnutí využívá správního uvážení. Činí tak v případech, kdy posuzuje, zda je osoba v hmotné nouzi.¹⁶ Hmotná nouze je stav, při němž příjem žadatele o dávku a příjem společně posuzovaných osob nedosahuje částky živobytí. Orgán pomoci v hmotné nouzi dále posuzuje celkové sociální a majetkové poměry osob v okruhu.¹⁷

Aktuální částky živobytí se řídí zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů. Pro jednotlivce je tato částka stanovena na 4 860 Kč, pro první osobu v domácnosti na 4 470 Kč, pro druhou a další osobu na 4 040 Kč. U dětí do 6 let činí částka živobytí 2 480 Kč, u dětí od 6 do 15 let činí částka živobytí 3 050 Kč, u dětí od

¹³ Srov. MPSV, *Žádost o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím – metodické pokyny*, Č. j.: MPSV-2022/43748, vydáno dne 07.03.2022.

¹⁴ Srov. SVOBODOVÁ, L. Minimální standard rozsahu sociální práce orgánu pomoci v hmotné nouzi a jeho význam pro spolupráci sociálních pracovníků obecních úřadů a Úřadu práce ČR. *Zpravodaj sociální práce*, 2018, č. 2, s. 13.

¹⁵ Srov. BECK, P.; GRUNEROVÁ, I.; PAVELKOVÁ, M. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi. Zákon o životním a existenčním minimu. Praktický komentář*. Vyd. 2. Praha: Wolters Kluwer, 2018, s. 270-271.

¹⁶ Srov. Tamtéž, s. 87.

¹⁷ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Příspěvek na živobytí* [online]. 2023 [cit. 23.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobytí#1>>.

15 let do 26 let (podmínkou je nezaopatřenost) je částka živobytí stanovena na 3 490 Kč. Částka existenčního minima je 3 130 Kč.¹⁸ Pokud odborný lékař klientům potvrdí nutnost dietního stravování, částka jejich živobytí je navýšena. Vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, uvádí částku, o níž je částka živobytí navýšena. Nejvyšší navýšení částky živobytí je v případě diety při celiakii, konkrétně o 3 066 Kč.¹⁹

Tyto dávky jsou vypláceny v měsíci, na který náleží. Tedy v lednu je vyplacena dávka za leden, v únoru dávka za únor atd. Dávky vyplácí Úřad práce České republiky. Výplata příspěvku na živobytí probíhá kombinovanou formou, část dávky je v peněžní formě a část věcnou formou.²⁰ Peněžní forma je klientům poskytována na účet či zasílána poštovní poukázkou. Ve výjimečných případech může být výplata dávky poskytnuta v hotovosti. Věcná forma je vyplácena poukázkami opravňujícími k nákupu zboží ve stanovené hodnotě nejméně 35 % a nejvýše 65 % z přiznané dávky. Správní orgán bere v potaz schopnosti a možnosti osoby v hmotné nouzi hospodařit a využít dávku k účelu, k němuž je určena.²¹

Během své praxe jsem se setkala s tím, že rodinám s dětmi byla dávka vyplácena ve větší míře peněžní formou, poukázky byly vypláceny v rozmezí 35–40 % z celkové dávky. Pokud klient dostával poukázky v nejvyšší stanovené hranici, tedy 65 % z dávky, bylo tak činěno, aby se omezila možnost, že si klient za finanční prostředky nakoupí cigarety a alkohol. Za poukázky by nemělo být možné si tyto návykové látky zakoupit. Jak jsem se však dozvěděla od svých klientů, leckteré večerky nemají problém směnit poukázky na nákup zboží za hotovost. Kurz byl samozřejmě pro klienty vždy velice nevýhodný.

1.1.2 Doplatek na bydlení

Doplatek na bydlení je považován za další možnost pomoci těm, kteří i přes poskytnutý příspěvek na bydlení (dávka státní sociální podpory) nejsou schopni uhradit náklady spojené s užíváním bytu. Doplatek na bydlení může být poskytován i osobám, které nemohou čerpat příspěvek na bydlení (např. bydlí na ubytovně). Tato dávka je určena na úhradu nájmu, služeb spojených s bydlením a na úhrady spotřeby energií. Jedná se o dávku nárokovou, přesto je pro určité situace vyhodnocována na základě správního uvažování, a to konkrétně v případech hodných zvláštního zřetele.²²

¹⁸ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Příspěvek na živobytí* [online]. 2023 [cit. 23.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobyti#3>>.

¹⁹ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Příspěvek na živobytí* [online]. 2023 [cit. 23.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobyti#5>>.

²⁰ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Příspěvek na živobytí* [online]. 2023 [cit. 23.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/prispevek-na-zivobyti#16>>.

²¹ Srov. Tamtéž.

²² Srov. BECK, P.; GRUNEROVÁ, I.; PAVELKOVÁ, M. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi. Zákon o životním a existenčním minimu. Praktický komentář*. Vyd. 2. Praha: Wolters Kluwer, 2018, s.128-129.

Za případ hodný zvláštního zřetele je považována osoba ubytovaná v domově pro seniory, domově pro osoby se zdravotním postižením, domově se zvláštním režimem, chráněném bydlení, domě na půl cesty, terapeutické komunitě, nebo v azylovém domě.²³ V případech hodných zvláštního zřetele orgán pomoci v hmotné nouzi s využitím informace pověřeného obecního úřadu nebo újezdního úřadu může přiznat doplatek na bydlení pro jiný než obytný prostor, pokud uvedený prostor splňuje standardy kvality bydlení.²⁴ Jelikož by přiznávání doplatku na bydlení do ubytovacího zařízení, jiného než obytného prostoru či části bytu nemělo být automatické, orgán pomoci v hmotné nouzi věnuje těmto žádostem zvýšenou pozornost a vždy posuzuje, zda osoba skutečně nemá možnost bydlet ve standardní formě bydlení.²⁵

„Výše doplatku na bydlení za kalendářní měsíc činí rozdíl mezi částkou odůvodněných nákladů na bydlení, sníženou o příspěvek na bydlení a částkou, o který příjem osoby a společně posuzovaných osob zvýšený o příspěvek na živobytí převyšuje částku živobytí.“²⁶

1.1.3 Mimořádná okamžitá pomoc

Dávka mimořádná okamžitá pomoc je určena na pomoc v situacích nepříznivého a mimořádného charakteru, kterým je nutné bezodkladně čelit. Tato dávka je dávkou jednorázovou a nenárokovou. Dávku okamžitou mimořádnou pomoc lze poskytnout v sedmi různých situacích uvedených v zákoně.

Mimořádná okamžitá pomoc z důvodu hrozby vážné újmy na zdraví – pokud osoba prokazatelně nemá dostatek finančních prostředků a hrozí jí tak vážná újma na zdraví.

Mimořádná okamžitá pomoc na mimořádnou událost – mimořádnou událostí je myšlena zejména živelní pohroma jako je vichřice, povodeň, požár, průmyslová či ekologická havárie apod.

Mimořádná okamžitá pomoc na jednorázový výdej – tímto výdejem se myslí zaplacení správních poplatků při ztrátě osobních dokladů, při ztrátě finančních prostředků, na úhradu kaucí či na úhradu vstupních lékařských prohlídek atd.

²³ Srov. MPSV, *Instrukce č. 10/2016* [online]. 2016 [cit. 23.12.2023]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/637261/Instukce_10_2016.pdf/fe9edff8-4695-eea4-79ba-29be56609eba>.

²⁴ Zákon 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění platném k 01.01.2023.

²⁵ Srov. MPSV, *Instrukce č. 10/2016* [online]. 2016 [cit. 23.12.2023]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/637261/Instukce_10_2016.pdf/fe9edff8-4695-eea4-79ba-29be56609eba>.

²⁶ ÚŘAD PRÁCE, *Doplatek na bydlení* [online]. 2023 [cit. 26.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/doplatek-na-bydleni#10>>.

Mimořádná okamžitá pomoc spojená s pořízením nebo opravou nezbytných základních předmětů dlouhodobé spotřeby – jedná se o předměty nezbytně nutné jako jsou postel, lednice, pračka aj.

Mimořádná okamžitá pomoc na náklady související se vzděláváním nebo zájmovou činností nezaopatřeného dítěte a na zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí – úřad práce může přispět na úhradu nákladů spojených s účastí dítěte na táboře, na zájmové kroužky či na manželskou poradnu atd.

Mimořádná okamžitá pomoc na sociální vyloučení – finanční příspěvek je poskytován nejčastěji osobám propuštěným z výkonu trestu odnětí svobody, může být poskytnut i osobě, která ukončila léčbu chorobných závislostí apod.

Mimořádná okamžitá pomoc na událost, kterou nebylo možné předvídat – vzhledem k událostem, které velice neočekávaně zasáhly naši společnost, bylo nutné přidat ještě jednu událost, na níž je možné dávku mimořádné okamžité pomoci poskytnout. U této MOP mluvíme o situacích spojených s pandemií a s finančními problémy vzniklými následkem úhrady nedoplatku za vyúčtování dodávky energií.²⁷

Během svého působení na oddělení hmotné nouze jsem se nejčastěji setkala s žádostmi o mimořádnou okamžitou pomoc spojenou s pořízením nebo opravou nezbytných základních předmětů dlouhodobé spotřeby. Nebylo výjimkou, že si klienti žádali o ty samé předměty stále dokola. Při sociální práci s klienty jsme se snažili upozorňovat na to, že rozbitou pračku lze opravit a není nutné ji hned vyhazovat a pořizovat novou. V neposlední řadě bylo nutné některým klientům vysvětlit, že pokud se stěhují do jiného bytu, vybavení se může přestěhovat spolu s nimi. Dle slov našich klientů však již nebylo možné vybavení přestěhovat, neboť bylo např. plesnivé, jelikož v rámci úspory energií v zimě příliš netopili apod. Nejen v takovýchto chvílích se těžko hledala motivace pro práci na oddělení pomoci v hmotné nouzi.

1.1.4 Budoucí možné scénáře na oddělení hmotné nouze

Ministerstvo práce a sociálních věcí se chystá v průběhu příštího roku sloučit dávku příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, příspěvek na bydlení a přídavek na dítě do jedné dávky. V budoucnu by tedy klientům namísto podání čtyř žádostí stačilo podat žádost pouze jednu. Tato dávka by se měla skládat z částky na životní potřeby, na bydlení, na děti a z bonusu za práci. Výše plánované dávky by měla být odstupňována podle příjmu i podle pracovní aktivity.²⁸

²⁷ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Mimořádná okamžitá pomoc* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/mimoradna-okamzita-pomoc>>.

²⁸ Srov. IROZHLAS, *Místo čtyř dávek jedna. Příští rok se sloučí dávky na bydlení, živobytí a přídavek na dítě, navrhuje Jurečka* [online]. 2024 [cit. 06.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.irozhlas.cz/zpravy>>.

Aby přechod ze čtyřech dávek na jednu „superdávku“ nebyl takovým šokem jak pro širokou veřejnost, tak pro zaměstnance úřadu práce, kteří tuto dávku budou vyplácet, nabízí se možnost, že přibližně po dobu půl roku poběží oba dávkové systémy současně.²⁹

Pokud k tomuto plánovanému spojení dojde, oddělení hmotné nouze již nebude mít stejnou podobu jako doposud. Zda se oddělení přeorientuje pouze na sociální práci s klienty, kdy si nejsem jistá, zda by nedocházelo k dublování sociální práce na úřadu práce a na obcích, oddělení převezme výplatu této nové sloučené dávky, nebo oddělení úplně zanikne, zůstává otázkou.

1.2 Sociální pracovník

Pod pojmem sociální pracovník si můžeme představit člověka, který pomáhá jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění.³⁰ Sociální pracovník pracuje s přirozenými skupinami (např. mládež na městském sídlišti), s uměle vytvořenými skupinami (např. školní třídy), s organizacemi, v nichž řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jakožto odborník do organizací a nabízí pomocnou ruku při řešení problémů. Dále sociální pracovník pracuje jako expert při přípravě některých zákonů a vyhlášek. V některých případech i jako oponent vyjadřující se k návrhům.³¹ Sociální pracovníci se tedy podílejí na ovlivňování příznivých společenských podmínek, protože vytvářejí nebo spoluvytvářejí koncepce, které následovně realizují.³²

Předpokladem pro výkon práce sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.³³ Vzhledem ke stále se měnícím společenským podmínkám není možné považovat jednou získané vzdělání za dostačující. Stejně jako jiné povolání, vyžaduje práce sociálního pracovníka určitou odbornost, tedy sumu vědomostí a dovedností, které pro výkon své profese potřebuje.³⁴ Ukazatelem profesionála v sociální práci

domov/misto-ctyr-davek-jedna-pristi-rok-se-slouci-davky-na-bydleni-zivobyti-a-
pridavek_2402051048_kac#:~:text=Ministerstvo%20pr%C3%A1ce%20chyst%C3%A1%20spojen%C3%AD%20%C4%8Dty%C5%99%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20d%C3%A1vek%20do,z%C3%ADsk%C3%A1n%C3%AD%20pen%C4%Bz%20m%C3%A1%20b%C3%BDt%20pr%C3%A1ce%20%C4%8Di%20jej%C3%AD%20hled%C3%A1n%C3%AD>.

²⁹ Srov. CECHL, P. *Ředitel Úřadu práce: Nechceme lidi odříznout od dávek* [online]. 2024 [cit. 25.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.novinky.cz/clanek/ekonomika-reditel-uradu-prace-nehceme-lidi-odriznout-od-davek-40461301>>.

³⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 213.

³¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003, s. 13.

³² Srov. ZAJACOVÁ, M. Využití potenciálu sociálních pracovníků, resp. sociálních služeb. In ŠÁMALOVÁ, K., TOMES, I. a kol. *Řízení sociálních procesů v České republice*. Praha: Karolinum, 2018, s. 110.

³³ Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 01.01.2024, § 110.

³⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006, s. 14.

je mimo jiné jeho ochota a schopnost odborně růst.³⁵ I proto se sociální pracovník kromě výkonu své práce musí účastnit dalšího vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Tato povinnost je ukotvena v § 111 odst. 1 a v § 116 odst. 9 zákona o sociálních službách.³⁶ Vzdělávání a sebevzdělávání patří k základním právům člověka, ale ještě více k jeho základním povinnostem, které má vůči sobě a celé společnosti. Nejrozličnějších školení se tedy sociální pracovník účastní také za účelem, aby získal dovednosti, díky nimž bude společnosti ku prospěchu.³⁷

Sociální pracovník, který je zástupcem společnosti a prostředníkem mezi potřebami klientů a potřebami společnosti, stojí na straně zákona a státu, čímž je zavázán k dodržování norem. To však velice ztěžuje jeho kontakt s klienty. Sociální pracovník je velice mocnou osobou vůči konkrétnímu individuu, protože zastupuje většinu vůči menšině.³⁸ Pro sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze to platí dvojnásob, neboť někteří zaměstnanci oddělení hmotné nouze bývají sociálními pracovníky a „dávkaři“ současně. V takový moment má sociální pracovník nad svým klientem obrovskou moc, neboť rozhoduje nejen o přiznání či nepřiznání dávek, ale dokonce i v průběhu čerpání dávek hmotné nouze může sociální pracovník při zjištění pochybností a následném prokázání patřičných důvodů dávky odejmout.

V praxi to pro představu znamená, že pokud při místním nebo sociálním šetření sociální pracovník zjistí, že okruh společně posuzovaných osob uvedený u příspěvku na živobytí (příp. doplatku na bydlení) a skutečný okruh osob, které sdílejí společnou domácnost, nesedí, měl by nastalou situaci řešit. Jak ale sociální pracovník prokáže, že osoby neuvedené u příspěvku na živobytí nejsou pouze návštěvou, ale skutečně v domácnosti taktéž žijí? V podstatě nemá sociální pracovník šanci nic takového prokázat. Muselo by dojít k situaci, kdy by sám klient souhlasil s tím, že dotyčná osoba domácnost skutečně sdílí, a tak požádá o vepsání osoby do okruhu společně posuzovaných osob. Pokud by nově vepsaná osoba měla příjem, může se stát, že klient o dávky přijde. Sociální pracovník tedy neustále musí uvažovat nad tím, zda se pouštět s klientem do mnohdy předem prohraných sporů, či jen raději slepě důvěřovat tvrzením všech svých klientů. Jak dlouho takovéto napětí dokáže sociální pracovník snášet, už je otázka druhá.

Sociální pracovníci úřadu práce zastávají roli liniových pracovníků, mají tedy konečný vliv na podobu veřejné politiky. Mají ve svých rukách moc, protože jednají přímo s klienty, řeší

³⁵ Srov. ZAJACOVÁ M., KOLÁČKOVÁ, J., LÍMOVÁ, M. STROMSKÝ, M. Řízení vlastního profesního rozvoje. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 489.

³⁶ Srov. MPSV, *Kvalifikační požadavky* [online]. 2016 [cit. 31.12.2023]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporuceny_postup_4_2016_Priloha_c_1.pdf/d8d93aa8-3cd3-55af-fc35-021242e3678c1>.

³⁷ Srov. MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociálne práci a ďalších pomáhajúcich profesiách. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, 2010, s. 10.

³⁸ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učence metod sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 113.

jejich problémy a využívají při tom relativně rozsáhlou svobodu v rozhodování. Sociální pracovníci neustále narážejí na to, že nemohou svoji profesi vykonávat dle svých představ a přání, neboť se potýkají s náročnými a nejednoznačnými pracovními podmínkami, problematickými či konfliktními cíli organizace, nedobrovolnou a mizivou motivací klientů a odlišnými zájmy a preferencemi svých nadřízených. Proto mohou sociální pracovníci mnohdy pociťovat rozpor se svou rolí. Často se navíc cítí bezmocní a musí řešit dilematické situace.³⁹

Přes všechno výše zmíněné stále musí sociální pracovník ve vztahu ke každému klientovi uplatňovat citlivý a individualizovaný přístup zahrnující respekt k jeho právům a potřebám.⁴⁰

1.2.1 Sociální pracovník a referent hmotné nouze

Jelikož oddělení hmotné nouze zaměstnává kromě sociálních pracovníků také referenty (nazývaní také specialisté dávek hmotné nouze), podíváme se, v čem spočívá rozdíl mezi těmito dvěma pracovními pozicemi.

Kvalifikační požadavky kladené na sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze jsou v první řadě vzdělání, tj. vzdělání vyšší odborné získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, ve znění pozdějších předpisů, v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Hlavní pracovní náplní sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze je zajišťování agend nepojistných sociálních dávek a vedení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo výskytem problémů v osobním nebo sociálním vývoji. Sociální pracovník je zařazen do 11. platové třídy.⁴¹

Kvalifikační požadavek kladený na referenta na oddělení hmotné nouze je ukončené středoškolské vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání. Hlavní pracovní náplní je zajišťování výplaty dávek pomoci v hmotné nouzi. Referent rozhoduje o nároku na dávky hmotné nouze, a to i o jejich výši v případě přiznání dávek. Dále ověřuje správnost

³⁹ Srov. HIEKISCHOVÁ, M. *Sociální práce na úřadech práce – od stresu k bezmoci?* In Sociální práce/Sociální práce. 5/2015, s. 79-88 [online]. 2015. [cit. 31.12.2023]. Dostupné na: <<https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-5.pdf>>.

⁴⁰ Srov. JIRKOVÁ, K., POSPÍŠIL, D. *Instrukce č. 19/2016*, vydáno dne 27. 10. 2016.

⁴¹ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Kariéra na Úřadu práce ČR* [online]. 2024 [cit. 15.01.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.uradprace.cz/documents/37855/5160369/20240223-nymburk-rizeni-socialni_pracovnik_kop_nymburk_id_50037006_0.pdf/daf32e26-0c21-ab6f-4669-e4210866eacb>.

podaných žádostí o dávku hmotné nouze po formální i věcné stránce. Žadatelům poskytuje odbornou metodickou pomoc. Referent je zařazen do 9. platové třídy.⁴²

Referenti nemají přístup k sociálním šetřením, které provádí sociální pracovníci, a to ani v papírové, ani v elektronické podobě. Aby byla zaručena anonymita klientů, složky se sociální prací klientů nejsou pojmenovány jmény klientů, nýbrž např. čísla. Číselný seznam klientů má pak sociální pracovník uzamčený. Referent nemá přístup ani ke standardizovaným záznamům, do nichž mohou kromě sociálních pracovníků z úřadů práce nahlížet taktéž sociální pracovníci krajských úřadů a obcí. Standardizovaný záznam sociálního pracovníka je součástí aplikace OKnouze/OKslužby.⁴³ Program OKnouze využívají sociální pracovníci mimo jiné k vyřizování dávek hmotné nouze. Práce v tomto programu je zbytečně zdlouhavá, a ne vždy program funguje tak rychle, jak by bylo potřeba.

Při výkonu svého zaměstnání se řídí sociální pracovník i referent zákonem o pomoci v hmotné nouzi (č. 111/2006 Sb.), zákonem o sociálních službách (108/2006 Sb.), zákonem o existenčním a životním minimu (č. 110/2006 Sb.), zákonem o zaměstnanosti (č. 435/2004 Sb.). Dále sociální pracovník dodržuje správní řád (č. 500/2004 Sb.), občanský zákoník (č. 89/1012 Sb.), metodická doporučení MPSV, etický kodex sociálních pracovníků, etický kodex zaměstnanců ve veřejné správě a vnitřní řídicí akty vydávané generálním ředitelstvím úřadu práce.⁴⁴

1.2.2 Kompetence sociálního pracovníka

Výraz kompetence pochází z latinského výrazu „*compenets*“, jehož význam je vhodný, příhodný, náležitý. Jednáme-li kompetentně, znamená to, že jednáme odpovědně a se znalostí věci.⁴⁵ Tento pojem se dnes běžně používá ve dvou výrazech. Za prvé je kompetence brána jako pravomoc či oprávnění jednotlivce činit rozhodnutí. Druhý význam slova kompetence vyzdvihuje schopnost vykonávat nějakou aktivitu, umět ji vykonávat, být v náležité oblasti

⁴² Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Kariéra na Úřadu práce ČR* [online]. 2024 [cit. 15.01.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.uradprace.cz/documents/37855/5160156/20240223-horovice-rizeni-specialista_davek_hmotne_nouze_kop_horovice_id_11008900_0.pdf/6a5df518-9e13-afe8-87db-250f79b81a16>.

⁴³ Srov. OK SYSTÉM, *Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Uživatelská příručka* [online]. 2024 [cit. 15.01.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1061549/Prirucka_SZSP_v1_3.pdf/dc7760ac-c992-09ab-f79c-7e6590e26bd9>.

⁴⁴ Srov. Sociální práce/Sociální práca. *Sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi* [online]. 2020 [cit. 01.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-uradu-prace-v-agende-davky-pomoci-v-hmotne-nouzi/>>.

⁴⁵ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999, s. 166.

kvalifikovaný.⁴⁶ Kompetence může být chápána také jako „základní charakteristika jednotlivce, která souvisí s jeho efektivním či výjimečným pracovním výkonem.“⁴⁷

Nyní bychom se zaměřili na nejtěžší a nejdůležitější současnou formulaci kompetencí sociálního pracovníka:

1. Uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovednosti uplatňovat teorie v praxi.
2. Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.
3. Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost.
4. Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování; znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.
5. Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.
6. Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.
7. Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.
8. Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.
9. Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.
10. Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi. Umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.
11. Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.
12. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.

⁴⁶ Srov. HORVÁTHOVÁ, P., BLÁHA, J., ČOPIKOVÁ, A. *Řízení lidských zdrojů. Nové trendy*. Praha: Management Press, 2016, s. 231.

⁴⁷ Tamtéž, s. 234.

13. Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.

14. Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.⁴⁸

Sociální pracovníci a ostatní odborníci z oblasti sociální práce jsou si plně vědomi, jak důležité pro ně kompetence jsou, proto kladou důraz na dlouhodobou a rozsáhlou praxi v přípravě sociálního pracovníka, díky níž může své kompetence rozvíjet.⁴⁹

1.3 Klient hmotné nouze

Pokud bychom si položili otázku, kdo to klient vlastně je, odpovědí by nám bylo, že se jedná o subjekt, který využívá sociální služby. Kromě osoby to může být také rodina, skupina či komunita.⁵⁰ Slovo klient v užším pojetí označuje adresáty sociální práce, v širším pojetí pak zadavatele služeb. Klient může být v moderním pojetí smyslu taktéž zákazníkem. Zákaznické hledisko dodalo důraz na individuální potřeby klienta a otázku financování služeb. Na klienta je nahlíženo jako na zákazníka v tržním prostoru, v němž jsou individuální požadavky a spokojenost zákazníka prioritou poskytování služeb. V sociální práci je díky tomu nahlíženo na klienta jako aktivního zákazníka, který zná své potřeby a možnosti služeb. Tímto dochází k posílení role klienta ve smyslu jeho postavení ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi. Zákaznický pohled na klienta je však mnohými kritizován, neboť suverenita klienta neodpovídá realitě. Klienti ne vždy vědí, co chtějí, nebo dokonce nemají žádnou volbu.⁵¹

Podíváme-li se na pojem „*klient*“ z historického hlediska, poprvé se s ním setkáváme již v antickém Římě. Nejprve šlo o cizince migrující do Říma, kteří se dobrovolně poddali patricijským rodinám za účelem získání ochrany. Klienti pracovali pro své patrony, jež jim poskytovali nejrůznější druhy ochrany, od sociální až po právní. Latinský pojem „*cliens*“ měl hned několik významů, a to svěřenec, chráněnc; sluha, učeň; vazal, leník; přívrženec. V mezinárodní terminologii se spíše, než pojem klient užívalo označení *uživatel služeb*, aby se předešlo tomu, aby byla osoba příliš vázána na sociálního pracovníka. Toto tvrzení bylo zdůvodněno tím, že ve starověkém Římě byli klienti závislí na pánech a vlastnících pozemků.

V současné době jsou uživatelé služeb nazýváni jako lidé.⁵² Přestože by se mohlo zdát, že jde pouze o bezvýznamné slovíčkaření, které odvádí pozornost sociálního pracovníka od mnohem důležitějších činností, opak je pravdou. „*Klient potřebuje důvěřovat, cítit se*

⁴⁸ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, a kol. s. 15.

⁴⁹ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 103.

⁵⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 90.

⁵¹ Srov. MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, 2014, s. 13-14.

⁵² Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I. Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 10.

*bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.*⁵³ Proto je při sociální práci s lidmi potřeba dbát i těch nejmenších detailů, protože klient vždy zůstává svobodnou osobou a nositelem lidských práv. Jinak tomu není ani v případech, kdy je člověk v zájmu ochrany částečně nebo zcela zbaven způsobilosti k právním úkonům.⁵⁴

Nyní bychom se zaměřili konkrétně na klienta hmotné nouze. Aby se člověk stal klientem oddělení hmotné nouze, je nutné, aby splnil zákonem stanovené podmínky, které nám říkají, že pro přiznání nároku na dávky hmotné nouze, konkrétně příspěvku na živobytí a doplatku na bydlení, musí být osoba uznána za osobu v hmotné nouzi. Hmotná nouze je stav, kdy příjem žadatele a příjem společně posuzovaných osob nedosahuje částky živobytí. Posuzovány jsou samozřejmě i celkové sociální a majetkové poměry všech osob v okruhu. Osoba se nachází v hmotné nouzi, pokud si není schopna obstarat základní životní potřeby vlastními silami a zároveň si nemůže z objektivních důvodů zvýšit příjmy ani uplatnit nároky a pohledávky, nebo prodat, případně využít majetek a vyřešit tak svoji nelehkou situaci za pomoci vlastního úsilí.⁵⁵

Jelikož jsem během svého pracovního života byla zaměstnaná jako „dávkařka“ i jako „metodička“ na oddělení pomoci v hmotné nouzi a při každoročních školeních měla možnost své zkušenosti konfrontovat s jinými sociálními pracovníky napříč celou Českou republikou, mohu s jistotou říct, že nic jako typický klient hmotné nouze neexistuje. Neboť klientem hmotné nouze se může stát v podstatě každý z nás, ať už vlastním přičiněním či shodou nenadálých okolností. Klientem hmotné nouze může být muž či žena, člověk po škole nebo penzista, jednotlivec případně i celá rodina. Jedno však přece jen mají klienti společné, a to jsou jejich kompetence.

Mezi kompetence klientů hmotné nouze patří: žít svůj život a nést za něj odpovědnost; právo se rozhodnout, přičemž je možné učinit i špatná rozhodnutí; právo poslouchat více názorů; zařizovat si své věci a využívat při tom podpory; respektovat své okolí, neboť díky tomu získají klienti respekt i sami k sobě.⁵⁶

Pro správné a efektivní fungování pomoci klientům v hmotné nouzi je potřeba, aby kromě svých kompetencí znali klienti také své povinnosti. Za nejdůležitější jsem při své práci na oddělení na hmotné nouzi považovala, aby mě klienti vždy bezodkladně informovali

⁵³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese. Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozšíř. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 15.

⁵⁴ Srov. Tamtéž, s. 11.

⁵⁵ Srov. ÚŘAD PRÁCE ČR, *Stav hmotné nouze* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobytí#1>>.

⁵⁶ Srov. STRETTI, S. *Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce. Moc a kontrola vs. Pomoc v roli sociálních pracovníků* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Stretti.pdf/be5b2abb-9799-3dad-5810-a8b94f3d35b5>>.

o změnách, které mají vliv na výplatu dávek pomoci v hmotné nouzi. Klient je povinen změny rozhodných skutečností oznámit písemně do 8 dnů na příslušné pracoviště úřadu práce.⁵⁷

Jakožto účastník řízení má dále klient povinnost spolupracovat s úřadem práce.⁵⁸ Je-li schopen pracovat, měl by být registrovaný na úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání a sledovat pracovní nabídky. Klienti pro lepší uplatnění na trhu práce mohou využít nejrůznějších rekvalifikačních kurzů. Při rekvalifikaci klient získá nové kvalifikace a zvýší si, rozšíří nebo prohloubí kvalifikace dosavadní. Při určování obsahu a rozsahu rekvalifikace je vycházeno z dosavadní kvalifikace, zdravotního stavu, schopností a zkušeností klienta.⁵⁹ Zájem o rekvalifikaci je rok od roku vyšší, jak dokazují počty absolventů rekvalifikačních kurzů. V roce 2021 využilo rekvalifikaci 9 564 lidí, v roce 2022 celkem 12 470 lidí a loni dokonce 23 546 lidí.⁶⁰

Pro účinné řešení klientovi situace je potřeba, aby klient pravidelně docházel na úřad práce a svoji situaci zde řešil jak se zprostředkovatelem zaměstnání, tak i se sociálním pracovníkem. Klient hmotné nouze může ke kontaktu se sociálním pracovníkem využít osobního setkání, tedy dostavit se přímo na příslušnou pobočku úřadu práce. Zde je však limitován úředními hodinami, které jsou v pondělí a ve středu od 8 do 12 hodin a od 13 hodin do 17 hodin. Úředním dnem je také úterý, pouze ale od 8 hodin do 11 hodin. Mimo pracovní dobu je možné pracovníky kontaktovat telefonicky. Pokud nejsou pracovníci zrovna přítomni z důvodu provádění šetření, nemoci, čerpání řádné dovolené apod., je vždy nutné zajistit přepojení telefonu na jinou kompetentní osobu.

Pokud jsou zde zmíněny povinnosti klientů, nelze opomenout ani jejich práva. Žádnému z klientů nemůže být odepřeno, aby si podal novou žádost. Pracovník nemůže nikdy předjímat, pouze na základě podané žádosti a následném vyhodnocení podkladů může být rozhodnuto, zda klient má, nebo nemá na danou dávku nárok. Klient má dále právo se v případě nesouhlasu s rozhodnutím odvolat.⁶¹

⁵⁷ Srov. MPSV, *Hlášení změn* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/-/hlaseni-zm-1>>.

⁵⁸ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Příspěvek na živobytí* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobyti#17>>.

⁵⁹ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Rekvalifikace* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/rekvalifikace-1>>.

⁶⁰ Srov. ÚŘAD PRÁCE ČR, *Absolventi rekvalifikačních kurzů úřadu práce* [online]. 2024 [cit. 07.03.2024]. Dostupné na WWW:

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=718889443758642&set=a.519561660358089&type=3&ref=embed_post>.

⁶¹ Srov. ÚŘAD PRÁCE, *Příspěvek na živobytí* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobyti#17>>.

2 Dilemata sociálních pracovníků

2.1 Etické dilema vs etický problém

Profesionálové v pomáhajících profesích zažívají nápor dilematických situací více než jiné profese, neboť řeší nejen morální versus nemorální, ale jejich cílem je pomoci klientovi, který se nachází v nouzové životní situaci.⁶² Existují tři hlavní oblasti, v nichž dochází k etickým problémům a dilematům. První oblast se týká práv a kvality života jednotlivců (např. konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a klientova práva na sebeurčení). Druhá oblast se týká obecného blaha (např. konflikt potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti, kterou má sociální pracovník nejen ke svému zaměstnavateli, ale také ke společnosti). Třetí oblast souvisí s nerovnoprávností a strukturálním útlakem (povinnost čelit útlaku a v tomto směru se snažit, aby došlo ke změnám v politice zaměstnavatele a společnosti). K problémům může často docházet ve všech třech rovinách naráz.⁶³

Pro správné pochopení etického dilematu je potřeba umět rozlišit mezi etickým dilematem a etickým problémem. Etický problém vzniká tehdy, kdy je zřejmé, jak by se měl sociální pracovník rozhodnout, avšak toto rozhodnutí se mu vůbec nezamlouvá. Pro příklad si představme situaci, kdy si sociální pracovník myslí, že by se klientovi mělo dostat patřičné pomoci, ale není schopen mu ji poskytnout, neboť klient nesplňuje kritéria instituce, v níž sociální pracovník působí. Má-li sociální pracovník pocit, že stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, jež představují konflikt morálních principů, jde o etické dilema. U etického dilematu není zřejmé, které rozhodnutí by bylo přijatelnější.⁶⁴ Etické problémy jsou oproti etickým dilematům řešitelné. Při řešení etických problémů nelze snadno dojít k jednoznačným závěrům, neboť etický problém je komplikovaná záležitost obsahující různé úhly pohledu. Avšak oproti etickému dilematu je možné u etického problému uplatnit alespoň jednu variantu řešení, která není v rozporu s morálním ideálem.⁶⁵

⁶² Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 50.

⁶³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: MU, 2001, s. 7.

⁶⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 24.

⁶⁵ Srov. ONDŘIOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada Publishing, 2021, s. 14-15.

2.2 Vznik dilemat

Etická dilemata vznikají v souvislosti se subjektivním vnímáním etických situací a s osobnostním nastavením sociálního pracovníka.⁶⁶ Vznik etických dilemat můžeme rozdělit do čtyř na sebe navazujících fází.

V první fázi je sociální pracovník vystaven nesourodým pracovním podmínkám, např. velké množství potřebných klientů, nedostatek času na řešení potíží, příliš mnoho okolností, které brání sociálnímu fungování klientů.⁶⁷

Ve fázi druhé si sociální pracovník uvědomí nesourodé podmínky a prožívá zkušenost s nesourodými pracovními podmínkami skrze morálně neutrální percepci kolizních očekávání, např. pracovník chce pro svého klienta udělat vše potřebné a zároveň se orientovat jen na to stěžejní. Pracovníci od sebe navzájem očekávají, že svým klientům pomohou zvládat i složité potíže, jejichž zvládnutí vyžaduje zdlouhavé a náročné řešení.⁶⁸

Při třetí fázi se v dilemata mění pouze ty konflikty, které jsou pro pracovníka morálně citlivé. Pracovník je schopen uvědomit si morální povahu vzniklé situace, následkem čehož může přechíst dilema v reálné situaci.⁶⁹

Ve čtvrté fázi vzniku dilemat je vycházeno z toho, že se sociální pracovníci nebudou dilematem opravdu zabývat, pakliže jsou přesvědčeni, že rozhodnutí mezi neslučitelnými možnostmi se netýká jejich odpovědnosti. Pokud pocítují odpovědnost za provedenou volbu, objeví se před nimi tzv. „neodbytné dilema“. Přítomnost a stálost tohoto pocitu souvisí s houževnatostí, se kterou pracovníci uplatňují své morální ideály. Sociální pracovníci se nedokázali zbavit pocitu, že pokud nenajdou řešení kolize mezi složitostí úkolu, svou kapacitou a odbornou kompetencí, zažívají velké zklamání.⁷⁰

2.3 Rozlišení dilemat

Musil považuje za užitečné rozlišovat dilemata na **zjevná** a **latentní**. Při zjevném dilematu nutí pracovní podmínky sociální pracovníky, aby volili mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. Zjevné dilema nastává důsledkem „konfliktu s okolím“ nebo k němu vede „boj motivů“. Zjevné dilema se stává latentním ve chvíli, kdy pominou okolnosti a potřeba řešit dilema je upozaděna.

⁶⁶ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. eds. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, Brno: Albert, 2008, s. 83.

⁶⁷ Srov. ELIHOVÁ, M. *Sociální práce. Aktuální otázky*, Praha: Grada Publishing, 2017, s. 63-64.

⁶⁸ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. eds. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, Brno: Albert, 2008, s. 88.

⁶⁹ Srov. ELIHOVÁ, M. *Sociální práce. Aktuální otázky*, Praha: Grada Publishing, 2017, s. 63-64.

⁷⁰ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. eds. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, Brno: Albert, 2008, s. 89-90.

Zjevné dilema je tímto na nějaký čas potlačeno. Nelze však říct, že by zjevné dilema zcela zmizelo. Po jisté době se latentní dilema opět může stát zjevným.⁷¹

Musil uvádí i další způsob, jak je možné dilemata rozdělit, konkrétně na **všední** a **strategická** (veřejný, nebo dílčí zájem; bezprostřední, nebo zprostředkovaná východiska volby cílů; řešení případu, nebo změna poměrů ve společnosti; změna klienta, nebo změna prostředí). Strategická dilemata se týkají toho, jaká má dle představ sociálních pracovníků být úloha sociální práce ve společnosti. Dilemata všední jsou taková, s nimiž se sociální pracovníci setkávají každý den. Autor dále uvádí, že řadoví pracovníci při své každodenní praxi nejčastěji zápasí se sedmi typy všedních dilemat: komplexní nebo zjednodušené cíle, množství klientů nebo kvalita poskytovaných služeb, rovnocenný přístup ke všem klientům nebo upřednostňování některých z nich, jednostrannost nebo asymetrie ve vztazích s klienty, procedurální nebo situační přístup k problémům klienta, poskytování materiální nebo nemateriální pomoci, snaha zasáhnout včas nebo obava z unáhleného zásahu. Tato dilemata se objevují, když kvůli nepřízní pracovních podmínek nemohou sociální pracovníci jednat se svými klienty tak, jak by chtěli, případně pokud v daných pracovních podmínkách mohou uplatnit odlišné, podobně uspokojivé, ale těžko slučitelné postupy. Příkladem může být vyšší počet klientů, následkem čehož nemohou být všichni dostatečně vyslechnuti.⁷² Nyní se podíváme na dilemata všední konkrétněji.

Komplexní, nebo zjednodušené cíle – dilema vzniká, neboť nejsou jasné cíle služeb sociální práce. Cíle služeb sociální práce jsou vymezeny rámcově a obecně, nebo také nejasně a nejednoznačně. Někdy i rozporuplně, neboť každý subjekt má jiná očekávání. Následkem pak je, že si pracovníci cíle přizpůsobují tak, aby měly podobu jasných cílů, které mohou uskutečnit za použití zdrojů, jež mají k dispozici. Cíle si mohou i konkurovat.

Množství klientů, nebo kvalita služeb – dilema vzniká ve chvíli, kdy je příliš velká poptávka (po nabízené službě), kterou nejsou pracovníci schopni uspokojit, neboť je jejich pracovní kapacita omezená. Přestože by se pracovníci chtěli věnovat všem svým klientům naplno, nemají na to prostor ani čas. Je to způsobeno také tím, že kromě klientů musejí dostát očekávání i dalších subjektů. U některých klientů jsou schopni kvalitu služby zachovat, ve větší míře však služby poskytují v omezené míře.

Neutralita, nebo favoritismus – pracovníci mohou upřednostňovat některé klienty, neboť očekávají ze vzájemné spolupráce větší užitek. Jiné klienty pak naopak kategorizují na základě stereotypu nebo předsudku. Dilema tedy spočívá mezi nerovným přístupem vyplývajícím z předsudkového rozlišování mezi klienty a neutrálním přístupem.

⁷¹ Srov. MUSIL, L., „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004, s. 38-39.

⁷² Srov. Tamtéž, s. 45.

Jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem – jednostrannost je zde chápána tak, že pracovník vede své klienty podle vlastního uvážení a jednostranně je ovlivňuje. Symetrie funguje tak, že pracovník klienta podporuje v jeho osamocení a plně jej respektuje.

Procedurální, nebo situační přístup – dilema vychází z toho, jak sociální pracovníci reaguji na problémy svých klientů. Jednou z možností je, že pracovník bude využívat předem připravené řešení problému klienta, nebo přijde s řešením přizpůsobeným individuálním potřebám klienta.

Materiální, nebo nemateriální pomoc – materiální pomoc dokáže klienta zajistit v dané chvíli, pomůže mu teď a tady. Nemateriální pomoc má dlouhodobější charakter, snaží se zapojit klientovi vlastní schopnosti, díky nimž si bude sám schopen zlepšit svoji situaci.

Zasáhnout, či nezasáhnout – sociální pracovníci se musejí vyvarovat toho, aby na základě falešného poplachu či naopak z nedbalosti „nesprávně nezasáhli“. ⁷³

Dilemata lze rozlišit i jiným způsobem, a to podle toho, s jakými dilematy se setkávají začínající sociální pracovníky a s jakými pak zkušenější sociální pracovníci. Méně zkušenější sociální pracovníci se při morálním rozhodování cítí často zmatení a nejistí, což může být způsobeno tím, že sociální práce je komplexní a zároveň rozporuplná profese. Taktéž to ale může být způsobeno nekritickým idealismem, nedostatkem informací o postupech organizace a kultuře práce a nedostatkem možností učit se z praxe a ze zkušenosti. Jelikož se zkušený pracovník již s podobnými situacemi setkal, má utvořený názor na to, jaký princip napasovat na vzniknou situaci. ⁷⁴

U pracovníků s kratší dobou praxe lze stanovit následující dilemata – respektování diskrétnosti a dodržení slibu nebo oznámení vedoucímu, nahlášení nebo plnění role agenta státu, klientův zájem nebo udržení dobrého vztahu s odborníkem, příliš úzké zaměření na potřeby a práva individuálního klienta nebo širší souvislosti, limity odpovědnosti sociálního pracovníka. U pracovníků s delší praxí se setkáváme s následujícími dilematy – klientův zájem nebo nátlak ze strany pravidel organizace, sebedeterminace klienta nebo podpora co největšího dobra pro co nejvíce lidí. ⁷⁵

⁷³ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TRBOLA, R. *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce* [online]. 2020 [cit. 02.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/4517500/V%C3%BDzkum%20etick%C3%BDch%20dilemat%20hodnot.pdf/03203e21-fa39-b3d1-9887-02000a8e0b4c>>.

⁷⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: MU, 2001, s. 91.

⁷⁵ Srov. Tamtéž, s. 91-95.

2.4 Přístupy k dilematům

V této části se zaměříme na to, jak sociální pracovníci reagují na etická dilemata. Neboť i když se může jednat o stejnou nebo velice podobnou situaci, každý ji může vnímat jiným způsobem. Co je pro jednoho obtížnou situací, může být druhým vnímáno jako etický problém.

Změna nesourodých pracovních podmínek – sociální pracovník se snaží změnit pracovní podmínky takovým způsobem, aby i nadále mohl jednat podle klíčových hodnot. Tím, že upraví pracovní podmínky, docílí toho, že dilema zmizí.

Obcházení dilematu – přestože si sociální pracovník příznaky dilematické situace uvědomuje, je to pro něj natolik obtížné, že informaci raději potlačí do latentní formy. Dilema tímto nezmizí, zůstává pouze dočasně skryto a čas od času opět vypluje na povrch.⁷⁶ Sociální pracovníci se chovají tak, aby klientům zajistili za stávajících podmínek služby přijatelné kvality, díky čemuž si zachovávají pocit, že alespoň z nějakého hlediska nebo s některými z klientů pracují dobře. Přesto se mnohdy nemohou zbavit pocitu, že služby, které považují za přijatelné z hlediska toho, co se dá zvládnout, nepovažují zcela za přijatelné z hlediska morálního ideálu.⁷⁷ Opakovaná konfrontace s pracovními situacemi, s příznaky kolizních očekávání a s volbou neslučitelných možností s sebou nese psychickou zátěž, která u sociálních pracovníků vyvolává potřebu uniknout.⁷⁸

Setrvání u dilematu – sociální pracovník přijímá vzniklé dilema. Dilema neobchází, je si ho neustále vědom. Situace je pro něj velice nepříjemná, zároveň však tuto situaci nemůže či nechce řešit. Nejlépe si můžeme setrvání u dilematu představit na příkladu, který se velmi dotýká i oddělení pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovník zjistí, že klient pracuje na černo. Přestože by sociální pracovník měl situaci řešit, místo toho práci na černo toleruje, neboť si je vědom, že klient živí početnou rodinu, která by z důsledku klientových exekucí o příjem přišla.⁷⁹

⁷⁶ Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TRBOLA, R. *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce* [online]. 2020 [cit. 02.02.2024]. Dostupné na WWW:

<<https://www.mpsv.cz/documents/20142/4517500/V%C3%BDzkum%20etick%C3%BDch%20dilemat%20hodnot.pdf/03203e21-fa39-b3d1-9887-02000a8e0b4c>>.

⁷⁷ Srov. MUSIL, L. Způsoby zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie. In JANEBOVÁ, R; KAPPL, M.; SMUTEK, M. eds. *Sociální práce. Mezi pomocí a kontrolou*. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 12.-13.10.2007. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 14.

⁷⁸ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. eds. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, Brno: Albert, 2008, s. 94.

⁷⁹ NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TRBOLA, R., *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce* [online]. 2020 [cit. 02.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/4517500/V%C3%BDzkum%20etick%C3%BDch%20dilemat%20hodnot.pdf/03203e21-fa39-b3d1-9887-02000a8e0b4c>>.

2.5 Postup při řešení etických dilemat

Pro správné řešení etických dilemat je nutné v první řadě etické dilema identifikovat, a to nevyjímaje hodnot a povinností, jež jsou v konfliktu. Dále je potřeba se zamyslet nad tím, jakých jednotlivců, skupin a organizací se řešení dilematu dotkne. Nyní nastává fáze, kdy je důležité zvážit pro a proti u každého způsobu jednání. Při tom je pohlíženo na etické teorie a principy (např. deontologická a utilitaristická teorie) a etická doporučení, která jsou na nich založená, etický kodex a právní normy, metody sociální práce a osobní hodnoty sociálního pracovníka (náboženské, kulturní i etnické hodnoty a politická ideologie). Jako přínosná se jeví konzultace se spolupracovníky a supervize. Nemělo by být opomenuto postup zdokumentovat a následně vyhodnotit řešení.⁸⁰

⁸⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 48.

3 Sebereflexe a supervize

Chce-li sociální pracovník zvládat řešit dilematické situace, předpokladem je jeho vlastní sebereflexe.⁸¹ Kromě sebereflexe je pro sociálního pracovníka neméně důležitou soustavná supervize, neboť opravdový profesionál se nemůže řídit jenom svým svědomím. Nebude-li sebereflexe a supervize dostatečná, může se pracovník potýkat se syndromem pomáhajícího.⁸²

Syndrom pomáhajícího je projev, jímž pracovník pomáhající profese řeší své trauma odmítnutého dítěte. Nedostatek pochopení a uznání, kterým trpí, si chce zajistit ve vztahu, ve kterém má mocenskou převahu. Tato převaha se projevuje ve vztahu k někomu, kdo je aktuálně v nevýhodě.⁸³ Syndrom pomáhajícího je zesilován tím, že slabost a bezmoc je veřejností přijímána u klientů, nikoliv však u pomáhajících. Sami pomáhající se obvykle považují za zdravé, i proto je tak těžké stanovit, kdy je pracovník psychicky fit a kdy je postižen duševní poruchou. Jako jediná účinná a produktivní cesta, jak celou situaci zlepšit, je dlouhodobý a důkladný výcvik končící aprobační a již zmíněná soustavná supervize.⁸⁴

3.1 Sebereflexe

Nyní se zaměříme na to, co je to sebereflexe a proč je tolik důležitou nejen v osobním životě každého z nás, ale také v našich profesních životech, zvláště pak u pomáhajících profesí, neboť jaký vztah má pracovník sám k sobě, takový mívá i ke svým klientům.⁸⁵ Pokud se naučíme dobře rozumět svému prožívání a rozeznávat své emoce, začneme být citlivější i k prožívání a emocím ostatních.⁸⁶ Díky sebereflexi se učíme přijímat i nepříjemné pocity, což je pro náš život přínosné a cenné.⁸⁷

Sebereflexe je vědomé sebepoznání, sebevymezení, díky němuž vzniká vztah k sobě samému. Člověk se zamýšlí sám na sebou, nad zvláštnostmi své osobnosti, vrací se zpátky ke svým činům, myšlenkám, postojům, pocitům a citům. Jedinec rekapituluje daný úsek svého života či svého chování a rozhodování ve významných situacích. Cílem sebereflexe je zhodnocení sebe sama a následné zvolení strategie pro budoucnost.⁸⁸ Sebereflexe je jakousi

⁸¹ Srov. DOSOUDILOVÁ, K.; FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008, s. 508.

⁸² Srov. Tamtéž.

⁸³ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 232.

⁸⁴ Srov. MATOUŠEK, O.; HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 59.

⁸⁵ Srov. ŮLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učence metod sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 113.

⁸⁶ GERINGOVÁ, J. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011, s. 64.

⁸⁷ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 93.

⁸⁸ PRŮCHA, J.; WALTEROVÁ, E.; MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2009, s. 259.

zvláštní formou „vnitřního dialogu“ vedeného mezi dvěma póly našeho „rozdvojeného“ Já. Konkrétně mezi Já pozorujícím a Já pozorovaným.⁸⁹

Při sebereflexi jde v podstatě o konfrontaci našeho reálného a ideálního sebeobrazu. Sociální pracovník analyzuje svoje myšlenky, pocity a jednání tím, že se pravidelně zamýšlí, co vlastně umí, co dělá a proč to dělá. Předpokladem sebereflexe je sebekritický přístup k vlastní profesní činnosti.⁹⁰ Díky pravidelné sebereflexi může pracovník předcházet syndromu vyhoření, neboť syndrom vyhoření může mít svůj počátek v neznalosti vlastních hranic a dalších hledisek, které dokáže sebereflexe podchytit (např. dlouhodobě neřešený pracovní stres).⁹¹ Syndrom vyhoření Matoušek definuje jako soubor příznaků, které se objevují u pracovníků pomáhajících profesí, kteří prožívají dlouhodobou nekompenzovanou zátěž, kterou přináší právě práce s lidmi. Pracovník se cítí psychicky (případně celkově) vyčerpan, jeho motivace a výkonnost rapidně klesá spolu se sebevědomím.⁹²

Dále již není nutné se syndromem vyhoření zabývat, neboť výše uvedené vysvětlení by mělo být naprosto dostačující pro potřeby této diplomové práce. Proto se nyní vrátíme zpátky k sebereflexi. Pokud se na sebereflexi podíváme obšírněji, zahrnuje taktéž reflexi našich úmyslů, je tedy reflexí nejen provedeného aktu, ale taktéž zamýšleného jednání.⁹³

Při sebereflexi by mělo docházet k rozvoji takových dovedností, které jsou podmíněné ochotou jedince zabývat se sám sebou, ochotou a připraveností ke korekci vlastních postojů, osvojením si seberefektivních technik, charakterem sebepojetí, úrovní ideálního já, dostatečným množstvím a charakterem podnětů k sebereflexi.⁹⁴

Schopnost sebereflexe si každý z nás může osvojit, díky čemuž je následně možné využívat jejích léčivých účinků.⁹⁵ Díky sebereflexi se ze sociálního pracovníka nestane „vyhořelý“ zaměstnanec, který své zaměstnání navštěvuje jen za účelem výdělku (mnohdy navíc nepříliš velkého), ale stále bude pomáhajícím profesionálem, jehož osud klientů nenechává chladným.

3.2 Supervize

Supervize vznikla koncem 19. století. Ve 20. a 30. letech 20. století došlo v supervizi vlivem poznatků z psychoanalýzy k odkrytí hlubší roviny emocionálního prožívání supervizanta

⁸⁹ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 65.

⁹⁰ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I. Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 40.

⁹¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učence metod sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 120.

⁹² Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 263.

⁹³ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1995, s. 278.

⁹⁴ Srov. SYSLOVÁ, Z. *Profesní kompetence učitele mateřské školy*. Praha: Grada Publishing, 2013, s. 48.

⁹⁵ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese. Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006, s. 133.

a supervizora. V průběhu 70. a 80. let se hlavně v kontinentální Evropě do supervize infiltrovaly demokratické metody sdílení mezi kolegy v rámci skupiny (zejm. bálintovské skupiny) a později i v rámci týmu. V posledních fázích vývoje supervize od 90. let lze vypozařovat obohaceni o organizační témata a metody podpory organizačního rozvoje, rozvíjí se koučink, organizační poradenství a organizační supervize.⁹⁶

Slovo „supervize“ bylo přejato z angličtiny („supervision“) a je překládáno jako „dohled, dozor, kontrola, řízení, inspekce“ apod. U nás je v tomto významu používáno nepříliš často. Termín supervize je v našich končinách užíván ve smyslu v psychoterapii, odkud proniká do dalších pomáhajících profesí.⁹⁷

Supervize je kvalifikovaný dohled nad průběhem programu zaměřený na kvalitu činnosti zaměstnanců. Supervize má plnit minimálně tři funkce, a to vzdělávací, podpůrnou a řídící. Někdy je zmiňována ještě funkce čtvrtá, kterou je zprostředkování při řešení konfliktů. Pnutí lze vycítit mezi funkcí řídící a podpůrnou v případech, kdy je supervizorem nadřazeným supervidovaného pracovníka. Funkční supervize má za úkol předcházet tomu, aby pracovníci neskouzli k necitlivosti vůči potřebám klientů a do ignorování svých kolegů nebo dokonce do závažných konfliktů s nimi.⁹⁸

Každý sociální pracovník by měl mít možnost účastnit se pravidelných supervizí, a to navzdory problémům, které s její realizací souvisí. Těmito problémy jsou např. nalezení dobrého supervizora, finanční zabezpečení, vytvoření vhodných časových podmínek apod.⁹⁹ Supervizor by měl být přesně tou osobou, kterou pracovník požádá o pomoc, až si nebude vědět rady se svou prací, nebude se mu dařit, bude mít pocit, že se zaseknul, až její práce přestane bavit atd.¹⁰⁰

Na úřadu práce jsem během svého působení zažila supervizi poprvé až během let 2022-2023. Zaměstnanci úřadu práce, kteří projeví zájem a chuť zúčastnit se plánovaných supervizí, byli rozděleni do několika skupin. Stalo se tedy, že jsem na supervizi nebyla se všemi svými kolegyněmi, ale se zaměstnanci z jiných oddělení, které jsem ani neznala. Při první supervizi v podstatě neproběhlo nic jiného než přestavení účastníků a zadání úkolů na příště. Při druhé supervizi se probíraly úkoly a nejrůznější skupinové aktivity. Bylo viditelné, že před kolegy z jiných oddělení nemají účastníci chuť řešit problémy, které se jich týkají. Mimo této nechuti

⁹⁶ Srov. HAVRDOVÁ, Z. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 514.

⁹⁷ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese. Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 136.

⁹⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 231.

⁹⁹ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I. Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 40.

¹⁰⁰ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učeniče metod sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 117.

nebylo ani příliš prostoru, aby tak mohli učinit. Dalších supervizí jsem se již neúčastnila z důvodu odchodu na PPM, proto nemohu hodnotit.

Během celého více než roku, kdy supervize probíhaly, nikdy neproběhla individuální supervize, což je velkou škodou, neboť za účinný prostředek prevence vyhoření je kromě kvalitní skupinové supervize považována především individuální supervize.¹⁰¹ Za největší nevýhodu supervizí na úřadu práce považuji, že v rámci časových a samozřejmě i finančních možností nebylo možné vytvořit malé skupinky složené pouze ze zaměstnanců hmotné nouze, zvláště pak zaměstnanců státní sociální podpory, zprostředkování atd. Není možné, aby se celé oddělení hmotné nouze vydalo na supervizi a pracoviště zůstalo bez zaměstnanců, neboť i mimo úřední hodiny je potřeba, aby byl někdo kompetentní na telefonu. Přestože bych ráda ocenila tuto snahu o supervizi, pokud stát plánoval do této „hurá akce“ investovat bezmála 14 miliónů Kč (bez DPH)¹⁰², očekávala bych něco více než jen další školení.

3.2.1 Formy a cíle supervize

Podle počtu účastníků supervize a způsobu, jakým je supervize prováděna, je možné rozlišit dva typy supervizí – individuální a skupinovou.¹⁰³ Skupinu může vést buďto supervizor, nebo je skupina tvořena pouze stejně postavenými kolegy bez supervizora. Dokonce i vzájemné konzultování mezi dvěma stejně postavenými spolupracovníky je metodou supervize.¹⁰⁴

Při **individuální** supervizi spolupracují supervizor a supervidovaný na základě kontraktu (písemné supervizní dohody), který je vytvořen na prvním setkání. Díky kontraktu dojde k upřesnění toho, co bude zahrnováno do supervize a co naopak ne. Dále je domluvena frekvence sezení a k tomu určené místo. Řeší se také základní pravidla zacházení s informacemi.

Struktura individuálního supervizního procesu zahrnuje:

- supervizantovu reflexi minulého období a práce s klienty;
- předložení problému (situace), který má být řešen;
- poskytnutí prostoru k přemýšlení, sebereflexi a sebehodnocení supervizanta;
- poskytování zpětné vazby ze strany supervizora;

¹⁰¹ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 2. akt. a dopl. vyd. Praha: Triton, 2018, s. 178.

¹⁰² MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ, *Externí supervize pro zaměstnance Úřadu práce České republiky* [online]. 2022 [cit. 02.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://nen.nipez.cz/verejne-zakazky/p:vz:page=3/detail-zakazky/N006-21-V00033859>>.

¹⁰³ Srov. KOLÁČKOVÁ, J. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 354.

¹⁰⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006, s. 140.

- nabídku a stimulaci variant řešení;
- zapojení supervizantovy tvořivosti a fantazie;
- podporu supervizantova rozhodnutí o konkrétní strategii budoucí práce;
- závěrečné oboustranné zhodnocení splnění zakázky.¹⁰⁵

Jednou z největších výhod **skupinové** supervize je, že se její členové mohou vzájemně podporovat a učit se jeden od druhého, také si poskytují zpětnou vazbu. I na skupinové supervizi je uzavírána supervizní dohoda. Cílem těchto supervizí je profesionální rozvoj členů skupiny, pracováno je s dynamikou skupiny. Účastníci zde mohou diskutovat o své práci, svých pocitech a vztazích, které je v jejich zaměstnání ovlivňují.¹⁰⁶

Formy supervize dále můžeme roztrždit dle pozice supervizora na interní a externí, nebo podle toho, jak často a kdy se supervize koná na pravidelnou, příležitostní a krizovou.¹⁰⁷

3.2.2 Bálintovská skupina

Přestože je bálintovská skupina metodou supervize v psychoterapii, své uplatnění nachází i v jiných pomáhajících profesích jako jsou zdravotní sestry, pedagogové či sociální pracovníci. Původně byla tato metoda využívána lékaři, kteří potřebují umět pracovat se svými emocemi, aby nenarušovaly jejich vztah k pacientovi. Dlouhodobá účast v těchto skupinách podporuje sebereflexi.¹⁰⁸ Autorem této metody je Michael Balint.¹⁰⁹

Pod vedením kvalifikovaného vedoucího se v určitých stanovených intervalech schází skupina odborníků. Některý z těchto odborníků při sezení sdílí s ostatními případ, s nímž by chtěl pomoci. Není totiž spokojen s tím, jak prožíval kontakt s klientem či jak si vedl, a proto si prožitou situaci potřebuje ujasnit.¹¹⁰

Bálintovské skupiny mívají od 6 do 12 osob. Práce v těchto skupinách je rozdělena do pěti fází.

1. fáze: Expozice případu – v této fázi je pomocí demokratického hlasování ze všech navržených případů vybrán jeden, kterému se skupina bude věnovat.

¹⁰⁵ KOLÁČKOVÁ, J. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 354.

¹⁰⁶ Srov. Tamtéž, s. 354-355.

¹⁰⁷ Srov. Tamtéž, s. 357.

¹⁰⁸ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006, s. 137-138.

¹⁰⁹ Srov. KOLÁČKOVÁ, J. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s. 350.

¹¹⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 137.

2. fáze: Otázky – nyní jsou pokládány otázky, aby si účastníci mohli vytvořit vlastní obraz toho, co konkrétního se v případě dělo.

3. fáze: Fantazie – zde je dán prostor tomu, aby účastníci sdělili své nápady a představy o citech a vztazích jednotlivých lidí, kteří jsou v případě zaangažováni.

4. fáze: Praktické náměty k řešení – účastníci přicházejí s návrhy, jak by oni sami daný problém řešili.

5. fáze: Vyjádření protagonisty – v této fázi se poprvé připojuje předkladatel. Podněty, které považuje za užitečné, ocení. To, co nepovažuje za užitečné, neokomentuje.¹¹¹

3.2.3 Supervize v sociální práci

Supervize není v současnosti v České republice regulována žádným zákonem. Cestu k ní však otevírají standardy kvality sociálních služeb, které se staly právním předpisem závazným od 01.01.2007. Ve článku 10 Standardů je uvedeno, že poskytovatel zajišťuje zaměstnancům vykonávajícím přímou práci s lidmi, jež využívají sociálních služeb, podporu nezávislého a kvalifikovaného odborníka.¹¹² Za nezávislého a kvalifikovaného odborníka lze považovat supervizora, který může být zaměstnancem organizace (často přichází i z řad pracovníků), nebo nemusí mít s organizací nic společného, jako tomu bylo u supervizora na úřadu práce.

Supervizor zaměstnaný v organizaci může mít za úkol hodnocení pracovníků, čímž spolurozhoduje o platových změnách či ukončení pracovního poměru apod. Takovýto supervizor se dále stará o zaučení nového pracovníka, ukazuje mu práci s klienty a snaží se mu všítipit potřebné dovednosti. Nikdy by supervizor neměl být kolektivem vnímán jako nepřátelská autorita.¹¹³ Supervizor, který není zaměstnancem organizace, je externím nezávislým odborníkem, který pracuje podle zadání domluveného ve vícestranném kontaktu obvykle s celým pracovním týmem.¹¹⁴

Tento odborník by měl mít osvojené dovednosti potřebné při supervizi sociálních pracovníků a dalších pomáhajících. Tyto dovednosti používají také sociální pracovníci při kontaktu se svými klienty. Konkrétně mluvíme o dovednosti vžít se do klienta ještě před rozhovorem, uzavírat kontrakt, propracovávat problém, projevit vcítění, sdílet vlastní pocity,

¹¹¹ Srov. KOLÁČKOVÁ, J. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s. 350-351.

¹¹² Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I. Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 40.

¹¹³ Srov. KOPŘIVA, L. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006, s. 138-139.

¹¹⁴ Srov. HAVRDOVÁ, Z. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 515.

klást požadavky aj.¹¹⁵ V literatuře se můžeme setkat i s dalšími základními dovednostmi, které by měl správný supervizor mít. Patří mezi ně naslouchání, explorace, praktická aplikace rolí a konstruktivní zpětná vazba.¹¹⁶

Má-li být při supervizi dosaženo stanovených cílů, měla by být pravidelná, neboť sociální práce s klientem nás každý den může překvapit něčím novým, s čím si sami nebudeme vědět rady. V ideálním případě by měla supervize probíhat alespoň jedenkrát v měsíci v délce 1,5 hodiny až 3 hodiny. Často organizace využívají také varianty mít supervizi jednou za šest týdnů, kdy proběhnou rovnou dvě sezení po 1,5 hodině. Při pravidelné supervizi by nemělo docházet k obměňování účastníků. Teprve na šestém sezení při stejném složení účastníků se začíná tvořit vztah založený na důvěře mezi supervizorem a supervidovanými.¹¹⁷

Supervize je výborným způsobem, jak bojovat se stresem, není však jediným nástrojem k podpoře sociálních pracovníků. Nesmí být opomíjeny ani jiné metody podporující profesní růst a adaptaci na zátěž, s níž se pracovníci dnes a denně setkávají. Příkladem těchto metod je mentoring, koučink a techniky jako stínování zkušeného pracovníka. Sociální pracovník by se měl i nadále vzdělávat, účastnit se odborných stáží a nejruznějších kurzů. Ku pomoci mu je vzdělávací plán, který zohledňuje nejen směřování vlastní organizace, ale i pracovníkovu vizi osobního profesního rozvoje.¹¹⁸ Přesto považuji za důležité, že se zde téma sebereflexe a supervize objevilo, neboť každá pomoc, díky níž se sociální pracovník může lépe vyrovnat s etickými problémy a etickými dilematy, se počítá a neměla by být opomíjena.

¹¹⁵ Srov. KOPŘIVA, *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006, s. 139.

¹¹⁶ Srov. KODYMOVÁ, P.; HAVLÍČKOVÁ, M., Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 523.

¹¹⁷ Srov. MARKOVÁ, R. *Supervize v sociální práci*. Brno, 2014. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Pedagogická fakulta. Katedra speciální pedagogiky. Vedoucí práce K. Sayoud Solárov.

¹¹⁸ Srov. KODYMOVÁ, P.; HAVLÍČKOVÁ, M., Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 524.

4 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze

Tato kapitola se zaměřuje na dilemata sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze. Dilemata byla identifikována na základě poznatků získaných při kvalitativním výzkumu. Výzkumný vzorek byl tvořen sociálními pracovníky na vybraných pracovištích oddělení hmotné nouze spadajících pod Krajskou pobočku v Českých Budějovicích. Jelikož některá pracoviště mají pouze jednoho sociálního pracovníka hmotné nouze, není možné zde uvést konkrétní pobočky, na kterých byl proveden kvalitativní výzkum, neboť by nebyla zaručena anonymita informantů. Veškerá jména, které se v rozhovorech objevují, byla pozměněna, aby byla zaručena anonymita nejen informantkám, ale i všem ostatním.

Pro získání informací byla využita technika dotazování, s vybranými sociálními pracovníci byly vedeny polostrukturované rozhovory. Výhodou polostrukturovaného rozhovoru je, že umožňuje měnit styl, rychlost a pořadí otázek, které mají za úkol vyvolat dostatečně obšírné odpovědi účastníků. Účastníci mohou uvažovat způsobem jím vlastním a odpovídat s využitím hovorového jazyka.¹¹⁹ Rozhovory byly vedeny až do vysycení vzorku ve formě shodujících se odpovědí informantů. Celkově bylo provedeno šest rozhovorů. Získaná data byla následně podrobena analýze. Při analyzování kvantitativních údajů jde o to „porozumět studovanému fenoménu jako celku.“¹²⁰

Pro oslovení informantek jsem využila techniku sněhové koule. Tato technika spočívá v tom, že volba dalších případů probíhá na základě doporučení již zkoumaných jedinců.¹²¹ Jelikož jsem nechtěla, aby byli všichni informanti ze stejného oddělení, využila jsem kontaktu, který mi předala hned první sociální pracovnice, s níž jsem vedla rozhovor. Další kontakt jsem pak získala opět od sociální pracovnice, s níž byl rozhovor veden později. Všechny sociální pracovnice byly seznámeny se základními informacemi týkajícími se výzkumu, odpovídaly zcela dobrovolně. Spolupráce tedy vycházela z principu dobrovolnosti. Sociální pracovnice byly informovány, že kdykoliv v průběhu výzkumu mají možnost výzkum opustit, aniž by to na ně mělo jakékoliv dopady. Účastnicím nebyla způsobena žádná újma, ani psychická, ani fyzická.¹²²

¹¹⁹ Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: SLON, 2019, s. 80.

¹²⁰ SMUTEK, M.; NEČERADSKÝ, O. *Metody a techniky výzkumu*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 528.

¹²¹ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, s. 154.

¹²² Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: SLON, 2019, s. 76-77.

Sociální pracovníce byly předem informovány, že rozhovory budou nahrávány a následně využity do mé diplomové práce. Tři rozhovory byly provedeny osobně v kancelářích daných sociálních pracovníc, jeden rozhovor byl proveden taktéž osobně, ale mimo pobočku úřadu práce. Dva rozhovory byly provedeny přes mobilní telefon. Při rozhovorech přes mobilní telefon byly hovory rovnou nahrávány a následně přepsané (Příloha II). Rozhovory vedené osobně byly nahrávány na mobilní telefon přes aplikaci záznamník, poté následoval jejich přepis.

Při zpracování získaných dat byl brán ohled na to, aby se k nim nedostal nikdo kromě mě. Po přepsání rozhovorů byly veškeré nahrávky smazány. Délka rozhovorů se velice lišila. U dvou sociálních pracovníc trvalo provést rozhovor méně jak půl hodiny, u třech sociálních pracovníc byl rozhovor veden v rozmezí mezi třičtvrtě hodinou až hodinou. S jednou sociální pracovnící byl hovor veden déle jak hodinu. Sociální pracovníce byly velice sdílné a upřímné.

Polostrukturované rozhovory byly provedeny v průběhu ledna 2024. Otázky pro rozhovor byly připraveny dopředu. Sociálním pracovnícím nebyly otázky pokládány ve stejném pořadí, snažila jsem se reagovat na dynamiku každého rozhovoru. Přestože jsem na oddělení hmotné nouze pracovala řadu let, a bylo tak pro mě těžké zachovat si neutralitu, snažila jsem se otázky pokládat tak, abych informantům nepodsouvala svůj názor. Otázky byly předem rozřazeny do kategorií, aby bylo následné zpracování výsledků snazší.

První část otázek lze nazvat jako všeobecnou, zde byly získány základní informace týkající se délky praxe a očekávání, se kterým informantky nastoupily na oddělení hmotné nouze. Dále jsem se sociálních pracovníc zeptala, zda si uvědomují, že se při své praxi setkávají s dilematy a se kterými konkrétně.

Nabízela by se možnost, že tyto získané informace by postačovaly, aby bylo možné stanovit dilemata, s nimiž se sociální pracovníce na oddělení hmotné nouze setkávají. Jelikož je ale možné, že by sociální pracovníce mohly na některé z dilemat zapomenout (nervozita z toho, že budou odpovědi využity pro výzkum, a tak informantky raději řeknou méně, než aby řekly něco nevhodného), využila jsem pokládání dalších otázek. Jak se ukázalo, tato strategie zafungovala, neboť při pokládání konkrétních otázek si sociální pracovníce začaly uvědomovat další dilematické situace, s nimiž se setkávají.

První kategorie otázek se týkala dilemat sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze ve vztahu k profesi a k instituci. Pokud si představíme profesi, u nichž bychom se dokázali shodnout, že je prospěšná pro společnost a většina z nás ji považuje za nepostradatelnou, nejspíš by většinu z nás napadl lékař. Na jakém místě by se asi umístila profese sociálního pracovníka? Jak sami sociální pracovníci vnímají své povolání? Sociální pracovník by zde měl být pro klienta a snažit se mu pomoci převzít život do vlastních rukou. Zároveň však nesmí zapomínat, že je zaměstnancem státu, který po něm samozřejmě vyžaduje, aby dodržoval zákony

a metodické pokyny. Zda tato oblast přináší dilemata a případně jaká, pomohly odhalit rozhovory se sociálními pracovníci.

Druhá kategorie otázek zahrnovala dilemata ve vztahu ke klientovi. Pomoc na oddělení hmotné nouze by měla být koncipována tak, že kromě zvládnutí nelehké situace, kterou řeší peněžitá výpomoc, by měl sociální pracovník díky sociální práci pomoci klientovi, aby svoji obtížnou situaci (vy)řešil. Jak tato koncepce ve skutečnosti funguje a zda s sebou nese dilemata, ukázaly rozhovory se sociálními pracovníci.

Ve třetí kategorii otázek jsem se zaměřila na dilemata ve vztahu ke společnosti. Není žádným tajemstvím, že společnost nepohlíží příliš vřele na pomoc poskytovanou sociálně slabším formou dávek hmotné nouze. A tak jsem chtěla zjistit, zda se i v této oblasti setkávají sociální pracovníci s dilematy.

Poslední kategorie otázek se snaží objevit dilemata, s nimiž se sociální pracovníci setkávají ve vztahu k vlastní rodině. Sociální pracovník je také jen člověk, jehož život není pouze chození do zaměstnání. A tak se běžně stává, že sociální pracovník je konfrontován se svými klienty i mimo zdi úřadu práce. Pociťuje sociální pracovník ze setkání s klienty mimo pracoviště strach? Bojí se o svoji rodinu? Ovlivňuje to nějakým způsobem výkon jeho zaměstnání? Tato kategorie je tedy zaměřena na to, zda se sociální pracovníci setkávají s dilematy i ve vztahu k vlastní rodině.

Informantky z řad sociálních pracovníků z oddělení hmotné nouze jsou dále označovány jako IN1 – IN6.

4.1 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu k profesi a instituci

Zakázka úřadu, nebo posláni sociálního pracovníka.

Aby bylo zaručeno, že sociální pracovníci odvádějí svou práci dobře, je potřeba, aby sami byli spokojeni. „*Základní požadavky týkající se spokojenosti s prací mohou zahrnovat vyšší plat či mzdu, spravedlivý systém odměňování, reálné příležitosti k povýšení, ohleduplné a participativní řízení, dostatečný stupeň sociální interakce při práci, zajímavé a rozmanité úkoly a vysoký stupeň autonomie, tj. kontroly nad tempem a metodami práce*“.¹²³ Všechny informantky kromě IN6 se shodly na tom, že nejsou spokojené se svým platovým ohodnocením. IN1 uvedla, že při prémiech je se svým platem spokojená, ale nyní zase prémie neobdržela, přestože je očekávala.¹²⁴ IN2 sdělila, že hodnocení pracovníků je psané tak, aby splňovalo

¹²³ HORVÁTHOVÁ, P.; BLÁHA, J.; ČOPÍKOVÁ, A. *Řízení lidských zdrojů. Nové trendy*. Praha: Management Press, 2016, s. 20.

¹²⁴ Srov. Informantka 1.

platové tabulky, tedy aby hodnocení nebylo natolik dobré, aby muselo být pracovníkům přidáno. „(...) když čtu nějaké hodnocení, kdy jakoby zaměstnavatel nebo respektive vedoucí nás hodnotí, je to vždycky dané tak, aby se vešel do platové tabulky.“¹²⁵

Pokud nejsou informantky motivované po stránce finanční, měly by být motivované jiným způsobem např. ze strany vedení. Většina informantek se shodla, že ze strany vedení žádnou motivaci nezažívají. Jenom IN3 uvedla, že podporu cítí, ale pouze ze strany svých kolegyně a své přímé nadřízené. Avšak tím, že úřad práce nenabízí žádné benefity, zajímavá školení ani možnost karierního růstu, si motivována nepřijde.¹²⁶ IN4 vzpomíná, zda se nesetkala s motivací při poradách, ale jistá si tím není. Vybavila si však, že „vždycky byla pochvala, když nám odvoláčka potvrdila rozhodnutí nebo po kontrolách, když jsme neměli tolik chyb.“¹²⁷

Informantky byly dále dotázány, zda se dokážou pochlubit tím, že pracují jako sociální pracovnice na oddělení hmotné nouze. „Ani náhodou. Lidé pak na tebe vždycky divně koukají.“¹²⁸ Z odpovědí informantek vyplývá, že se za svou profesi dokonce i stydí, což sice IN4 nepotvrdila, ale uvedla, že její kolegyně to tak mají a uvedla i důvody, proč si myslí, že tomu tak je. „Do toho to není příliš dobře finančně ohodnocené. Sociální pracovník je skoro urážka. Já znám spoustu kolegyně, které většinou netvrdí, že jsou sociální pracovnice. Protože to někdy vzbudí i smích. A co prosím tě vy jako děláte? Já to vidím ze svého okolí. Oni opravdu neví, co takový sociální pracovník dělá.“¹²⁹

Svůj názor k dané problematice vyjádřila taktéž IN3, když uvedla, že „jak z hlediska zaměstnanců, vedení, tak i klientů, jsme bráni čistě jako úředníci, kteří mají na starosti administrativu. Podle mě ani klienti nepochytávají, že tu je nějaký sociální pracovník, který má i jiné vzdělání a měl by něco dělat. Ani sami pracovníci, třeba já osobně mám pocit, že jsem tu hlavně na zpracování papírů. Myslím si, že nejen na úřadu práce, ale i celkově sociální pracovníci mají minimální status, protože lidi si je buď pletou s úředníky, s pečovatelkami anebo je mají zafixované jako ty paní, co berou děti, tedy jako OSPOD a nic mezi. Cítím, že moc lidí nechápu, kdo jsme. A myslím si, že s tím souvisí i hodnocení ze strany společnosti, ale i finanční ohodnocení.“¹³⁰ IN2 uvedla, že sociální pracovník je podle ní na nižší příčce, což je viditelné už jen z hodnocení. O pozici sociálního pracovníka na hmotné nouzi navíc není zájem, při výběrových řízeních je počet zájemců o tuto profesi nízký.¹³¹

Nejsou-li sociální pracovníci příliš motivováni po stránce finanční ani ze strany vedení, ke všemu vědí, že jejich hodnocení je psáno naprosto neobjektivně a účelově, aby se vedení vešlo

¹²⁵ Informantka 2.

¹²⁶ Informantka 3.

¹²⁷ Informantka 4.

¹²⁸ Informantka 1.

¹²⁹ Informantka 4.

¹³⁰ Informantka 3.

¹³¹ Informantka 2.

do platové tabulky, a ještě ke všemu z výzkumu vyplynulo, že samy informantky se nerady svou profesí chlubí a myslí si, že ani společnost nemá o jejich profesi valné mínění, jaký tedy mohou zaujmout postoj ke své profesní identitě? Jak uvádí Elichová, „*profesní identita je nejen potřebná, ale je také z důvodu kvalitního výkonu práce i velmi nutná.*“¹³² Identita sociálního pracovníka na hmotné nouzi se zdá jaksí nejasná. Hantová poukazuje na to, že „*identita sociálních pracovníků je příliš široká a bezbřehá. Jsou s ní spojovány poměrně různící se představy. To způsobuje, že je sociálním pracovníkem každý a zároveň nikdo.*“¹³³ Definovat roli sociálního pracovníka je velice těžké už jen proto, že sociální práce se zakládá na mnoha teoriích a přístupech ke klientům a je zaměřena na rozmanité cílové skupiny,¹³⁴ s čímž se dnes a denně setkávají i sociální pracovníci z hmotné nouze.

Přestože instituce na první pohled po zaměstnancích oddělení hmotné nouze nechce, aby volili mezi tím, zda budou administrativním pracovníkem („*dávkařem*“), nebo sociálním pracovníkem (vést sociální práci se svými klienty), všechny informantky uvedly, že nelze kvalitně vykonávat obojí, neboť jedno je vždy utlačováno na úkor druhého. I proto není pro sociální pracovníky na hmotné nouzi jednoduché, že po nich jejich instituce požaduje, aby zvládali plnit obě funkce precizně.

Informantky se shodly na tom, že nejsou schopny věnovat sociální práci tolik času, kolik by bylo potřeba. Sociální práce je upozadřována na úkor administrativních činností. „*A hlavně na to není ani čas, na nějakou větší sociální práci. Když přijdou ti lidé na minutu na úřad, tak co se s nimi jakoby řeší. Zkopíruješ podklady k výplatě dávek, zeptáš se, co nového a zase jdeš dělat úřednickou rutinu.*“¹³⁵

Ze zjištěných informací vyplývá, že informantky nestíhají měsíčně provést více jak pět šetření. Dokonce jsou i měsíce, kdy nestihnou provést šetření ani jedno.¹³⁶ Důvodem, proč informantky nestíhají vést sociální práci se svými klienty je hned několik. „*Pořád někdo marodí, odchází na mateřskou, dává výpověď, hledá se někdo nový. Jenže o tyhle pozice není zájem. Do toho věčný papírování, samá byrokracie.*“¹³⁷ Příčina může být dle IN4 také trochu někde jinde. „*Bohužel pracujeme s lidmi, kteří nejsou vždycky úplně spolehliví, nemají všechny podklady pohromadě a je potřeba s nimi řešit i to, jak je dostat. A to se strašně protahuje. Takže dokud budu pro dávky potřebovat všechny ty podklady, které musíme dát dohromady a nepůjde*

¹³² ELICHOVÁ, M. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 28.

¹³³ HANTOVÁ, L. *Sportovní aktivity v životě lidí se zdravotním postižením a role sociální práce při jejich realizaci*. České Budějovice 2023. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce J.Šesták, s. 108.

¹³⁴ Srov. FLÍDROVÁ, M., OPATRŇÝ, M. *Role hodnot v identitě sociální práce*. In: Sociální práce/Sociální práce. 2/2014, s. 120 [online]. 2014 [14.02.2024]. Dostupné na: <<https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2014-2.pdf>>.

¹³⁵ Informantka 1.

¹³⁶ Srov. Informantka 2.

¹³⁷ Informantka 5.

*to jednodušeji, tak to bude trvat.*¹³⁸ “ Že většinu času zabere sociálním pracovníkům na hmotné nouzi administrativa, si všimli i na vyšších místech. Konkrétně generální ředitel ÚP ČR uvedl, že „*když se v tuto chvíli podíváte na rozložení kapacit Úřadu práce, tak nám skutečně zabere více práce administrativa dávek než samotné poradenství.*”¹³⁹ Je tedy vidět, že aktuální dění na úřadech práce není příliš reprezentativní.

Současná situace nemá ani na informantky dobrý vliv. „*Trápí mě, že nestíhám dělat vše, co se po mně chce. Mám pocit, že nic nedělám pořádně, jen napůl.*”¹⁴⁰ Neustálé balancování na pomyslné kladině tedy může vést ke konfliktu rolí. Konflikt rolí může vznikat následkem toho, že člověk zaujímá ve svém životě neslučitelné role, což může mít za následek až syndrom vyhoření, který vede ke snížení osobní výkonnosti a je typický právě u jedinců, kteří pracují s lidmi.¹⁴¹ Nejčastějším příznakem vyhoření je, že pracovník cítí respekt jako něco obtížného. Chuť pomáhat klientům zmizí, najednou pracovník začne na klienta nahlížet jako na předmět, na odlidštěnou věc bez vlastní identity, důstojnosti nebo schopností. Kvůli ztrátě zájmu o klienty, již pro pracovníka nejsou přání klientů důležitá. Typickým příkladem je, když se úřední procedura stane důležitější než nabízení pomoci.¹⁴²

Všechny informantky se shodly na tom, že na sobě v současné době pocítují syndrom vyhoření, nebo jej již během svého působení na oddělení pomoci v hmotné nouzi pocítily. IN5 uvedla, že nejvíce na sobě syndrom vyhoření pocítuje ve chvílích, kdy musí zastupovat své kolegyně, kdy kromě své práce musí stíhat i práci kolegyně.¹⁴³

Na otázku, zda informantkám pomáhá vyrovnat se se syndromem vyhoření pravidelná supervize všechny informantky kromě IN4 a IN6 sdělily, že supervize jim v ničem nepomohla. Za zásadní problém považují, že kromě pracovníků z oddělení hmotné nouze byli na supervizi přítomni i jiní zaměstnanci úřadu práce, které ani neznaly. „*Navíc jsme byli pospojováni i s lidmi, které jsem neznala, pak je těžké se otevřít.*”¹⁴⁴ IN4 se supervize účastnit nemohla, neboť v době, kdy se konala první supervize, již nebyla zaměstnankyní úřadu práce. IN6 se během své letité praxe nikdy supervize nezúčastnila, ale dvakrát se zúčastnila školení, které se týkalo syndromu vyhoření, a to hodnotí jako prospěšné.¹⁴⁵

¹³⁸ Informantka 4.

¹³⁹ IROZHLAS, Úřad práce nebyl připravený na krizi. Nedivím se frustraci zaměstnanců, říká generální ředitel Křištof [online]. 2024 [cit. 07.03.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.denik.cz/z_domova/lide-nas-napadaji-kvuli-davkam-stezuji-si-zamestnanci-uradu-prace-20181006.html>.

¹⁴⁰ Informantka 6.

¹⁴¹ Srov. MASLACH, CH.; LEITER, M. P. *The truth about burnout How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-bass1, 1997, s. 4.

¹⁴² Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učence metod sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 121.

¹⁴³ Srov. Informantka 5.

¹⁴⁴ Informantka 2.

¹⁴⁵ Srov. Informantka 6.

Je dost na pováženou, jak je možné, že úřad práce pořádal supervize pro své zaměstnance poprvé až v roce 2022, když samo MPSV věnuje na svých webových stránkách zrovna supervizi a seberozvojovým aktivitám pozornost. V materiálech zveřejněných na stránkách MPSV je dokonce chybějící supervize zmíněna jako hrozba vyššího výskytu syndromu vyhoření.¹⁴⁶ Otázkou také zůstává, zda by se supervize vůbec konaly, kdyby v roce 2022 nedošlo k celorepublikovým stávkovým pohotovostem.¹⁴⁷ IN5 uvedla, že nabyla dojmu, že nikoho ani nezajímá, zda supervize přinesla nějaké výsledky. „Nevíme, zda se závěry ze supervize k někomu dostaly, aby to vůbec někdo řešil. Nikoho to asi nezajímá.“¹⁴⁸

Ke střetu rolí mezi sociálním pracovníkem a úředníkem dochází i nejen z časového hlediska, kdy je sociální práce vytlačována na úkor administrativy. Dilematická situace nastává i ve chvílích, kdy musí mezi těmito dvěma rolemi volit pracovník i z jiného důvodu. „*Jakmile je v jedné osobě ten, co dává peníze a je to i sociální pracovník, nemůže to fungovat. Protože lidé se samozřejmě nebudou chtít otevřít tomu, kdo jim dává peníze. Neřeknou ti pravdu, když chtějí peníze.*“¹⁴⁹ Obdobně na situaci nahlíží i IN4, ta ovšem za dilematické považuje to, když se při sociální práci dozví něco, co by mělo být využito při výplatě dávek. „*Na úřadu práce člověk vyplácí dávky, za které si ručí a pak má ještě s člověkem řešit nějakou sociální situaci, při které se může stát, že ti sdělí něco, co bys do dávek vědět neměla, ale do sociální práce ano. A co teď? Ty to zamlčíš, protože ti řekl něco důvěrného, třeba že dělá na černo.*“¹⁵⁰ V takových chvílích se musí sociální pracovník rozhodnout, zda získanou důvěru svého klienta zmaří tím, že využije získané informace k výplatě dávek, nebo informace nepoužije, čímž ale vyplatí dávku v nesprávné výši. Sociální pracovník ručí za to, že dávky vyplatí správně, což je i prioritou pro všechny informantky, i kdyby se tím měla výplata dávek pozdržet. IN4 celé dilema velice trefně popsala, když řekla, že pro ni byl výkon sociální práce a výplata dávek střetem, neboť je obojí úplně jiná zakázka.¹⁵¹

Zdá se tedy, po zohlednění získaných poznatků, že zakázka úřadu je s posláním sociálního pracovníka neslučitelná. Protože sociální pracovník je skrze převažující administrativní pracovní náplň na úřadu práce defacto degradován na pouhého úředníka bez jakýchkoliv kompetencí a znalostí navíc. Což může přispívat k chybně vnímané identitě sociálního pracovníka ve společnosti ale i u klientů, kteří u něho pak nehledají nic navíc, co by jim jako

¹⁴⁶ Srov. DOBRÍKOVÁ, P, *Starostlivosť o seba v sociálnej práci ako prevencia syndrómu vyhorenia a iných nežiaducich dôsledkov psychickej záťaže* [online]. 2017 [cit. 01.03.2024]. Dostupné na:

<file:///C:/Users/42070/AppData/Local/Temp/a4ced0eb-6c2b-404d-9af5-

e1d10bd9a8e7_Supervize_a_seberozvojove_aktivity.zip.8e7/Supervize%20a%20seberozvojov%C3%A9%20aktivity/doc.%20PhDr.%20Mgr.%20Patricia%20Dobr%C3%ADkov%C3%A1,%20Ph.D.%20et%20PhD.pdf>.

¹⁴⁷ Srov. ČT24, *Odbory úřadů práce odvolají stávkovou pohotovost, až vláda určí termín jednání o platech* [online]. 2022 [cit. 01.03.2024]. Dostupné na: <<https://ct24.ceskatelevize.cz/clanek/domaci/odbory-uradu-prace-odvolaji-stavkovou-pohotovost-az-vlada-urci-termin-jednani-o-platech-21125>>.

¹⁴⁸ Informantka 5.

¹⁴⁹ Informantka 1.

¹⁵⁰ Informantka 4.

¹⁵¹ Srov. Informantka 4.

sociální pracovník byl schopen poskytnout. Jelikož úřad práce jako zaměstnavatel má na jeho pracovní místo skrze přehnané nároky na přebujelou administrativu jinou zakázku a neumožňuje mu tak plnit náplň poslání jeho profese. Posléze jako důsledek to od něho už ani klienti neočekávají. Sociální pracovník tak může rychleji vyhořet, ztratit zájem o svoji pravou profesi a její poslání a tím zahodit, jak roky studia, které jsou pro tuto profesi ze zákona nutné, tak své získané kompetence.

4.2 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu ke klientovi

V této části se zaměříme na to, zda sociální pracovníci z oddělení hmotné nouze pocítují nějaká dilemata ve vztahu ke svým klientům. Při získávání informací o všedních dilematech dle Musila (viz kapitola 2.3 Rozlišení dilemat) jsem předpokládala, že se sociální pracovnice z oddělení hmotné nouze nejčastěji setkávají s dilematem množství klientů, nebo kvalita služeb. Avšak ani jedna ze sociálních pracovnic nesdělila, že by na úkor velkého množství klientů musela upozadřovat kvalitu poskytovaných služeb. Jaké dilema tedy vyplynulo ze získaných odpovědí?

Poskytovat nemateriální pomoc, nebo se spokojit pouze s poskytováním pomoci materiální.

Některé pobočky úřadu práce mají na svých odděleních hmotné nouze práci rozdělenou mezi sociální pracovníky a referenty. Zde je tedy nastaveno, že referenti mají na starosti výplatu dávek a sociální pracovníci vedou s klienty sociální práci. Druhá možnost je taková, že sociální pracovníci mají kromě vedení sociální práce také za úkol zpracovávat dávky hmotné nouze, jako tomu je na všech odděleních u informantek. Pokud by sociální pracovnice dostaly na výběr, zda pracovat jako „dávkařky“, nebo sociální pracovnice, většina uvedla, že by si vybraly být sociálními pracovnicemi. IN5 by raději byla „dávkařka“, neboť ji sociální práce s klienty hmotné nouze přijde zbytečná.¹⁵² Další z informantek (IN1) uvedla, že by si nevybrala ani jednu z možností. *„Já si stále myslím, že sociální pracovník, když do toho jde, tak by pořád měl mít takový ten pocit, že opravdu něco zmůže. Skutečně být malinko jako na tom obláčku, ale zároveň stát pevně na zemi. Ale přece jenom mít v sobě ještě pocit, že opravdu tomu člověku pomáhá, a že ho dokáže někam směřovat. A já už ten pocit nemám. Tím, jak vidím, že ti lidé o to ani nestojí, že jim jde hlavně o to, co nejvíc nahrabat. Že tenhle systém upřednostňuje ty, co nic nedělají, nesnaží se. Hlavně, aby měli peníze. Jsem hodně skeptická, myslím si, že bych jako sociální pracovník stejně ničeho nedosáhla. Asi bych sociálního pracovníka takhle dělat nechtěla. Takže ani jedno (smích).“*¹⁵³

¹⁵² Srov. Informantka 5.

¹⁵³ Informantka 1.

Zbylé informantky by si vybraly pozici sociálního pracovníka. IN2 by alespoň konečně mohla začít pomáhat lidem, nebo by se utvrdila v tom, že klienti hmotné nouze o pomoc nestojí.¹⁵⁴ Nebyla jediná, kdo je přesvědčen o tom, že pokud klienti touží po poskytnutí nějaké pomoci, tak jedinečně té materiální. „(...) i ze strany toho klienta, protože ten o to taky prvotně nestojí, to je pravda. Většina klientů sem jde fakt jenom za účelem podat, dostat peníze a nechtějí měnit jakoby ten svůj životní styl. A to pak způsobuje, že sociální práce je jen něco okrajového.“¹⁵⁵ Sociální pracovnice si však nemyslí, že by to bylo tím, že by klienti neměli možnost učinit změnu, „oni vyloženě nechtějí a všemi možnými způsoby to obchází a systém je nastavený prostě špatně, protože to dovoluje.“¹⁵⁶ Přestože je současná situace takto nešťastně nastavena, jedna z informantek uvedla, že by to takhle být nemělo. Lidé by podle ní neměli jenom chodit a natahovat ruku. Pomoc v hmotné nouzi by měla být poskytována, aby klienty dostala z toho nejhoršího.¹⁵⁷

Jelikož jsou takto nastaveným systémem informantky evidentně zklamány, byly dotázány, jak ony samy by řešily, aby klienti nezůstávali dlouhá léta na dávkách hmotné nouze. „Tohle nemám šanci vyřešit. Za těch osmnáct let tady si člověk zvykne, otupí a už jen přihlíží.“¹⁵⁸ Ne všechny sociální pracovnice zaujaly takto rezignovaný postoj. Jedna z informantek (IN2) uvedla, že by bylo potřeba klienty motivovat a individuálně se jim věnovat. Najít každému vhodné pracovní místo vidí jako možné řešení. Uvedla však, že na hmotné nouzi nevidí prostor na to, aby mohla s klienty takto aktivně pracovat.¹⁵⁹ Další z informantek (IN1) si myslí, že pro dlouhodobé čerpání dávek musí mít klient objektivní důvody. „Ale to, že jsi 10 let na pracáku jen tak, že nemůžeš sehnat práci, to není důvod. Pro stát je to výhodnější. Když se lidem dají nějaké peníze, než aby je stát nechal bez příjmu. Nebudou pak krást a bůhví co ještě dalšího. Když máš tři děti, fajn, čerpej přídavky na tři děti, víc nic.“¹⁶⁰ IN1 dále uvedla, že někdy se i bojí, jakkoliv s člověkem pracovat, aby to nemělo neblahé následky, neboť si je vědoma toho, že nemá ve svém zaměstnání zastání. A proto se sama sebe ptá, proč by s klienty vlastně měla pracovat.¹⁶¹

Z výše uvedených informací mi vyplynula otázka, zda má nemateriální pomoc na oddělení hmotné nouze vůbec své místo. Přestože IN4 uvedla, že sociálních pracovníků není nikdy dost,¹⁶² stále si myslím, že sociální pracovníci musejí mít nejen prostor pro výkon sociální práce, ale také chuť a jakýsi elán. Pokud sociální práce bude poskytována „na každém rohu“, těžko říct, zda bude kvalitnější, či dojde k přesycení, kdy potřební nebudou ani pořádně vědět,

¹⁵⁴ Informantka 2.

¹⁵⁵ Informantka 3.

¹⁵⁶ Informantka 3.

¹⁵⁷ Srov. Informantka 2.

¹⁵⁸ Informantka 6.

¹⁵⁹ Srov. informantka 2.

¹⁶⁰ Informantka 1.

¹⁶¹ Srov. Informantka 1.

¹⁶² Srov. Informantka 4.

na koho by se měli obrátit. Jedno je však zcela jasné, dilema mezi poskytováním nemateriální pomoci, nebo spokojením se s poskytováním pouze materiální pomoci informantky jistě trápí. Přijmou však rezignovaný postoj se mi jako správné řešení nejeví. Chápu, že práce s problémovým klientem je náročná a frustrující, což může vést k chybám, a to nejen k etickým, ale i profesionálním pochybením,¹⁶³ ale tím spíš je potřeba dilematické situace řešit a nenechat se jimi pohltit.

Pokud se sociální pracovnice rozhodne, že bude poskytovat pouze materiální pomoc, tedy věnovat se jenom výplatě dávek, ve výsledku se bude zabývat stěží polovinou své pracovní náplně. Nabízí se také varianta sociální práci vést jen tak, aby se neřeklo. Jak se v takovém případě dokáže ale sociální pracovník poprat se svým svědomím?

Bude-li chtít sociální pracovník na hmotné nouzi poskytovat kvalitní nemateriální pomoc, jak se dokáže vypořádat s tím, že klienti ve výsledku o nic takového nestojí? Na jednu stranu může mít dobrý pocit, že plní své poslání, ale na straně druhé se může dostavit frustrace, že veškerá vložená energie a chuť pomáhat nedopadá na úrodnou zem.

4.3 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu ke společnosti

Nyní bychom se zaměřili na to, zda sociální pracovníci z hmotné nouze pocítují dilema ve vztahu ke společnosti, neboť jednoznačně nepostradatelnou a prvotně hybnou silou pro řešení jakéhokoli sociálně patologického jevu je právě společnost. Společnost musí být schopna diskutovat o skutečných problémech a nepodceňovat jejich řešení.¹⁶⁴ Nejen velká část veřejnosti, ale také sdělovací prostředky předpokládají, že pomáhající pracovníci zvládnou své klienty odradit od zneužívání státních prostředků, čímž jim znemožní závislost na pomoci. Avšak osobní altruismus, uznávané přístupy k práci s klienty, případně morálka oboru přikazuje pracovníkům pomáhat i v případech, kdy je naděje na dosažení nezávislosti na veřejných zdrojích mizivá.¹⁶⁵

Většina sociálních pracovníků uvedla, že nejsou spokojeny s tím, jak je pomoc poskytována klientům prezentována v médiích. Jedné z pracovníků se nelíbí ani to, jak se hovoří přímo o sociálních pracovnících z hmotné nouze. „(...) slyšela jsi někdy třeba v televizi něco

¹⁶³ Srov. HONZÁK, R. Některé základní otázky psychologické etiky. In WEISS, P. a kol. *Etické problémy v psychologii*. Praha: Portál, 2011, s. 71.

¹⁶⁴ Srov. PĚNKAVA, P. Znovuzačleňování marginálních sociálně ohrožených skupin. In ŠÁMALOVÁ, K.; TOMES, I. a kol., *Řízení sociálních procesů v České republice*. Praha: Karolinum, 2018, s. 106.

¹⁶⁵ Srov. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků* [online]. 2012 [cit. 21.02.2024]. Dostupné na: <https://is.muni.cz/el/1423/jaro2012/SPP512/um/musil_necasova_nesourodost_a_moralni_orientace_SPR.pdf>. cit>.

*hnusného o sociálních pracovnících z města? Já teda ne. Zato o nás je to jen samá špína.*¹⁶⁶ S podobným názorem přispěla i další z informantek (IN4): *„A čemu se budeme divit, když bývalý pan prezident řekl, že na úřadech pracují hloupí a líní lidé.*¹⁶⁷ Jsou-li tímto způsobem prezentování zaměstnanci úřadů, za něž společnost považuje i sociální pracovníky hmotné nouze, bývalou hlavou státu, která byla pro mnohé voliče modlou, jež brali vážně a zajímali se o její názor, asi těžko budou mít potřebu si utvořit názor vlastní a možná i odlišný. Za pohoršující lze považovat i to, že nejen média nevykreslují pracovníky úřadu práce příliš dobře, ale dokonce i nadřízený orgán. *„Když pak generální ředitelství nebo i ministerstvo shazuje naši práci, tak proč by si nás pak lidé měli vážit, nebo k nám přistupovat jinak, když stát jim dává takový vzor.*¹⁶⁸

Informantky sdělily, že společnost je přesvědčena o tom, že rozdávají peníze, které by ani rozdávat neměly.¹⁶⁹ Dokonce i členové jejich rodin si myslí, že peníze jsou rozdávány každému, kdo přijde. *„Můj tatka je úplně vytočený, protože si myslí, on má vlastně takové hodné zkreslené představy. Říká, že lidem rozdáváme peníze na ruku, každému, kdo si přijde.*¹⁷⁰ Informantka mimo jiné uvedla, že pokud někomu sdělí, že pracuje na pozici sociální pracovníce na hmotné nouzi, dozví se, že těm „nepřízpůsobivým“ dává úřad práce všechno.¹⁷¹ Společnost dle jedné z informantek (IN4) pohlíží velice zkresleně i na samotnou sociální práci. *„(...) bolavou nohou sociální práce je představa lidí, že za ně vyřešíš neřešitelné.*¹⁷² Jak dále uvedla, člověka je potřeba respektovat, pokud si tedy přeje spát na lavičce v parku, či bydlet se slepicemi, společnost by neměla po sociálních pracovnících vyžadovat, aby každého svého klienta nutili, aby na své situaci cokoliv měnil.¹⁷³

S informantkou lze souhlasit, protože i Etický kodex sociálních pracovníků ČR uvádí, že sociální pracovník respektuje právo svých klientů (a nejen jich) na seberealizaci. Nemohou však při své seberealizaci omezovat stejná práva jiných osob.¹⁷⁴ Pokud si tedy člověk zvolí jiný styl života, proč vládnou ve společnosti tendence, že je potřeba to tak nenechat a jedinci „pomoci“? Opět bychom mohli narazit na to, jak je tato problematika prezentována v médiích. Vezměme si, s jakými volebními hesly přichází již nějakou dobu politické strany. Slibují voličům, že je zbaví problému. Tyto problémy jsou personifikovány, protože překážka pro uspokojování potřeb lidí je nazývána jako bezdomovec, příživník, osoba společensky nepřízpůsobivá atd.

¹⁶⁶ Informantka 1.

¹⁶⁷ Informantka 4.

¹⁶⁸ Informantka 3.

¹⁶⁹ Srov. Informantka 2.

¹⁷⁰ Informantka 5.

¹⁷¹ Srov. Informantka 5.

¹⁷² Informantka 4.

¹⁷³ Srov. Informantka 4.

¹⁷⁴ Srov. FISCHER, O.; MILFAIL, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. 2. vyd. Praha: Jabok, 2010, s. 191.

Nutno podotknout, že tento přístup, jak řešit problémy, je pro společnost nežádoucí a svým způsobem i nebezpečný.¹⁷⁵

Ze všech získaných poznatků od informantek a literatury tedy vyplynulo následující dilema. **Obhajoba své náplně práce před společností, nebo rezignace a přijetí obecné představy.** Jak uvedla IN4, „*je potřeba společnost opravdu vzdělávat.*“¹⁷⁶ Otázkou ovšem zůstává, zda jsou toho sociální pracovníci schopni. Pokud se budou snažit lidem ve svém okolí vysvětlit, že zajistit materiální pomoc klientům hmotné je důležité, přestože se na první pohled může zdát, že všichni dávky pouze zneužívají, mohou se sociální pracovníci setkat s velkým nepochopením. Může na ně začít být pohlíženo jako na „sluníčkaře, co si myslí, že spasí svět“. Otázkou také zůstává, jak společnost zvládne přijmou odlišný názor a následně jej zpracovat. Neboť v současné době je stále více vidět, že lidé se spokojí s životem ve své sociální bublině a pojmy jako „sebereflexe“ jim příliš neříkají.

Pokud by sociální pracovník rezignoval na obhajobu svého zaměstnání, časem by mohl dospět k tomu, že by přijal obecnou představu o tom, co je náplní jeho práce a dle toho by se také mohl ke svým klientům začít chovat. Klienta by pak začal brát jen jako další kus, stal by se pro něj předmětem, nikoliv subjektem, čímž by popřel vše, o co by v pomáhající profesi mělo jít. Nutno podotknout, že ani jedna z možností se nejeví jako ideální.

4.4 Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu k vlastní rodině

Dát výpověď, nebo zůstat na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze.

Většina sociálních pracovníků se shodla na tom, že jejich rodiny nejsou šťastné z toho, že pracují na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze. Dvě ze sociálních pracovníků (IN1, IN6) zmínily, že téma výpovědi již doma zaznělo. Kvůli dotěrnosti klientů manžel jedné z informantek zuřil natolik, že si přál, aby dala výpověď.¹⁷⁷ Druhá sociální pracovníce toto téma také otevřela se svým manželem a se svými kolegyněmi. Sdělila: „*Takže bych byla i ráda, kdyby mě vyvážili. Mluvili jsme o tom tady a doma s manželem, že by se mi vážně ulevilo. On by byl taky nadšenější. Pořád mi říká, že bych měla dát výpověď. Ale sama odejít nechci, protože pořád lepší práce než evidence. Ale určitě by ze mě spadl obrovský kámen. Řekla bych si, že je klid.*“¹⁷⁸ Důvodů, proč členové rodin nejsou příliš nadšeni, lze vypočítovat hned několik.

¹⁷⁵ Srov. PĚNKAVA, P. Znovuzačleňování marginálních sociálně ohrožených skupin. In ŠÁMALOÁV, K.; TOMEŠ, I. a kol. *Řízení sociálních procesů v České republice*. Praha: Karolinum, 2018, s. 106.

¹⁷⁶ Informantka 4.

¹⁷⁷ Srov. Informantka 6.

¹⁷⁸ Informantka 1.

V první řadě mají o informantky strach. „U nás jsou všichni nešťastní z toho, že pracují na hmotné nouzi. Bojí se o mě.“¹⁷⁹ Není se čemu divit, neboť všechny z informantek kromě jedné (IN5) se setkaly s výhrůžkami. „Když ti říkají, že tě pověsí, podřezou, že si na tebe počkají a že si zjistí, které je tvé auto.“¹⁸⁰ Žádná z informantek se však nesetkala s tím, že by do výhrůžek zatáhli i jejich vlastní rodiny, vždy výhrůžky či urážky směřovaly konkrétně na ně. Výhrůžky, do kterých jsou klienti schopni vtáhnout i rodiny sociálních pracovníků nejsou ovšem nic neobvyklého. Jak uvedla mluvčí Úřadu práce ČR Kateřina Beránková, útoky na zaměstnance úřadu přibývají a měsíčně jich bývá i několik desítek. Beránková uvedla i příklad toho, co jsou klienti schopni na pracovníky pokřikovat: „Najmu si bratrance a tobě i tvému manželovi zlámeme obě ruce a nohy, to se budeš divit!“¹⁸¹ Tento výzkum však nemůže potvrdit, že by se sociální pracovníci setkávali kromě výhrůžek směřovaných na jejich osobu, také s výhrůžkami směrem k jejich rodinám. Je potřeba uvést, že některé z informantek nemají shodné místo výkonu zaměstnání a bydliště, proto klienti netuší, zda mají rodiny.

Rodiny informantek se dále musejí potýkat s tím, že i když nejsou informantky v zaměstnání fyzicky, stále se od práce nedokážou oprostit. „Děti mi vypráví, co bylo ve škole a já se najednou přistihnu, že vůbec nevnímám, protože koumám nad tím, co jsem nestihla, co jsem udělala blbě, kde jsem prošvihla lhůtu.“¹⁸² Informantky již po práci nemají sílu a energii věnovat se aktivitám, kterým by chtěly. Není se čemu divit, pokud ani po deseti hodinách v práci neodchází s pocitem, že mají hotovo.¹⁸³ A s prací informantek jsou jejich rodiny konfrontovány i na ulici, kdy není ničím výjimečným, že klienti na sociální pracovníky pokřikují. „Já už jsem zvyklá, ale má dcera se stydí, když se ke mně klienti hlásí třeba v Tesco. Je jí to hodně nepříjemné.“¹⁸⁴ Klienti neměli problém ani s tím, aby na sociální pracovníci zvonili doma nebo využívali soukromou schránku ke vyhazování žádostí.¹⁸⁵ Další z informantek (IN3) potvrzuje, že se nejedná o ojedinělý případ. „Kolegyním se stávalo, že jim nosili věci i domů, zvonili na ně a chtěli se na něco zeptat.“¹⁸⁶

Většina sociálních pracovníků se shodla na tom, že nejen jejich rodinám, ale ani jim samotným není příjemné, když se k nim klienti na veřejnosti hlásí. „(...) jsou tací, že se hlásí a je to docela nepříjemné. Když nějaký přiovilý klient sedí na náměstí a řve na tebe přes půlku náměstí a vedeš u sebe to malé dítě.“¹⁸⁷ Neustálé střetávání s klienty dokonce u jedné z informantek probudilo nechuť účastnit se společenských akcí. „Dřív jsem nechtěla ani nikam

¹⁷⁹ Informantka 3.

¹⁸⁰ Informantka 4.

¹⁸¹ CECHL, P. Lidé nás napadají kvůli dávkám, stěžují si zaměstnanci Úřadu práce [online]. 2018 [19.02.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.denik.cz/z_domova/lide-nas-napadaji-kvuli-davkam-stezuji-si-zamestnanci-uradu-prace-20181006.html>.

¹⁸² Informantka 5.

¹⁸³ Srov. Informantka 3.

¹⁸⁴ Informantka 6.

¹⁸⁵ Srov. Informantka 6.

¹⁸⁶ Informantka 3.

¹⁸⁷ Informantka 2.

*chodit. Manžel mě chtěl vytáhnout na ples, na koncert, na trhy, prostě kamkoliv mezi lidi. Jenže já viděla jen to, že někde potkáme klienty a budou po mně chtít vědět, jestli jsem jim poslala peníze, kolik, kdy to přijde. Člověk si časem zvykne na večery u televize.*¹⁸⁸

Z výše uvedených informací tedy vyvstalo dilema dát výpověď nebo zůstat na pozici sociálního pracovníka na hmotné nouzi. Pokud informantky setrvávají na svých pozicích i nadále, neustále se budou potýkat se strachem nejen o sebe, ale i o své blízké. Navíc je pro sociální pracovnice těžké na práci nemyslet mimo pracovní dobu, a tím nezanedbávat členy své rodiny. Pokud tedy i nadále informantky setrvávají ve svém zaměstnání, mohou se setkat s vlastními výčitkami, že se na úkor své práce nemohou plně věnovat své rodině. Aby se vyhnuly konfrontaci se svými klienty, vynechávají nejružnější společenské akce, následkem čehož upozaďují svůj společenský život. Jelikož je práce na hmotné nouzi psychicky náročná, je potřeba, aby sociální pracovníci dbali na své duševní zdraví, díky čemuž se mohou vyhnout syndromu vyhoření. Jedním z preventivních opatření proti syndromu vyhoření je také budování nových přátel a rozšíření sociální sítě.¹⁸⁹ Pokud se však sociální pracovníci budou vyhýbat společnosti, protože se nechtějí potkávat se svými klienty, může tím dojít k narušení současných vztahů, ale zároveň se připravují i o možnost navázat přátelství nová.

Pokud sociální pracovnice dají výpověď ze zaměstnání, opět se mohou setkat s výčitkami svědomí, protože i když by na jednu stranu udělaly radost své rodině, zaměstnání sociálního pracovníka patří mezi pomáhající profese a je bráno jako jakési poslání. Sociální pracovník je zde od toho, aby svým klientům pomáhal. Kde je ale ta hranice, kdy už je potřeba přestat pomáhat druhým a pomoci sobě? Pátá kapitola této práce se pokusí na dilema podívat optikou vybraných etických teorií, díky čemuž bude získáno více možných náhledů na dilematickou situaci a její řešení.¹⁹⁰

¹⁸⁸ Informantka 6.

¹⁸⁹ Srov. TÝM REHABILITACE. *Prevence syndromu vyhoření – jak na to?* [online]. 2018 [22.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.rehabilitace.info/zdravotni/prevence-syndromu-vyhoreni-jak-na-to/>>.

¹⁹⁰ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociálna práca. 3/2010, s. 81 [online]. 2010 [22.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2010-3.pdf>>.

5 Způsob řešení dilemat z pohledu vybraných etických teorií

V této páté kapitole si povíme pár základních informací o deontologii a utilitarismu. Tyto dvě vybrané etické teorie poté využijeme k tomu, abychom skrze ně pohlédly na dilemata, která byla zjištěna při rozhovorech se sociálními pracovníci. Pro rozbor jsem zvolila dilema „dát výpověď“, nebo zůstat na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze“. Poté bych se ráda zaměřila na dvě dilemata, u nichž jsem vyhodnotila, že jsou spolu natolik úzce spjatá, že by bylo vhodné nahlédnout na ně společně, konkrétně jde o dilema „zakázka úřadu, nebo posláním sociálního pracovníka“ a dilema „poskytovat nemateriální pomoc, nebo se spokojit pouze s poskytováním pomoci materiální“.

Deontologie a utilitarismus nám odpovídají jinak na otázku, jak máme jednat a co znamená eticky správné jednání. Odpověď podle deontologie vychází z pojmu „*povinnost*“. Člověku jsou uloženy jisté povinnosti a eticky jednat znamená jednat v souladu s těmito povinnostmi. Utilitarismus svou odpověď na eticky správné jednání odvozuje z přijatelnosti následků lidského jednání. Správnost jednání je tedy posuzována z hlediska přijatelnosti faktických důsledků, které toto jednání má.¹⁹¹ Na tyto dvě etické teorie se nemůžeme dívat tak, že by jedna vylučovala druhou, či že by vůči sobě bojovaly. Sám Mill (myslitel formující utilitarismus) považoval Kanta (deontologie) za vynikajícího muže, o jehož myšlenkovém systému si myslel, že ještě dlouho zůstane jedním z milníků v dějinách filozofie.¹⁹² A jak se ukázalo, Mill se nemýlil.

5.1 Řešení vybraných dilemat podle deontologie

Ještě před tím, než se pustíme do rozebrání vybraných dilemat dle deontologie, je potřeba se s tímto etickým směrem trochu blíže seznámit.

Za hlavní představitele deontologie jsou považováni Immanuel Kant a William David Ross. Podle Kanta musí být etika odvozena z racionality, z rozumu, nikoliv z dané kultury, z lidské povahy nebo z okolností světa apod. Názory Rossa představují jakýsi mix deontologické a teleologické teorie.¹⁹³ Nadále se budeme věnovat pohledu, s nímž přichází Kant.

¹⁹¹ Srov. HORVÁTHOVÁ, P.; BLÁHA, J.; ČOPÍKOVÁ, A. *Řízení lidských zdrojů. Nové trendy*. Praha: Management Press, 2016, s. 89-90.

¹⁹² Srov. MILL, J. S. *Utilitarismus*. Praha: Vyšehrad, 2011, s. 36.

¹⁹³ Srov. HORVÁTHOVÁ, P.; BLÁHA, J.; ČOPÍKOVÁ, A. *Řízení lidských zdrojů. Nové trendy*. Praha: Management Press, 2016, 91-93.

O Kantově etické teorii je hovořeno jako o etice povinnosti, neboť autor přichází s morální filozofií, která je zcela očištěna od všeho, co je založeno pouze na zkušenosti.¹⁹⁴ Kant tvrdí, že jednání takovým způsobem, jak vyžaduje povinnost, může mít morální hodnotu jen pokud jednáme výhradně z motivu povinnosti. Pokud je naše jednání podporované touhou nebo nákloností, nemá morální hodnotu. Na pováženou zůstává, že podle Kanta je čin vykonaný s odporem posuzován jako morálně lepší, než čin vykonaný z lásky nebo s potěšením.¹⁹⁵

*„Kant definuje dobro jako dobrou vůli, tuto pak jako vůli jednat z povinnosti, z respektu před mravním příkazem. Tím je u Kanta mravní dobro podřízeno povinnosti. Není povinností konat mravní dobro, je mravním dobrem konat povinnost.“*¹⁹⁶ Kant zastává názor, že i lidé, kteří konají dobré věci, je tak nemusí činit z dobré vůle. Přestože mohou být jejich povinnostmi, neplní je z pocitu povinnosti, nýbrž z jiných nákloností (vlastní zájem, marnivost, dobročinnost, ...). Pro lepší pochopení si představme případ, kdy obchodník neokrade svého zákazníka jen kvůli svému vlastnímu zájmu, neboť počítá s tím, že dobrá čest přinese podniku větší tržby. Přestože obchodník jednal na první pohled čestně, nejednal tak proto, že by měl. Nebyl tím pádem poháněn dobrou vůlí.¹⁹⁷ Jsme-li k nějakému jednání přinuceni nebo naše jednání vede k nepředvídatelným následkům, na něž naše vůle nemá žádný vliv, nejsme morálně odpovědní.¹⁹⁸

Kant operuje s výrazem „praktický rozum“, kterým schválně oživil starověký protiklad mezi teoretickým a praktickým poznáním. Každá rozumná bytost uznává rozdíl mezi poznáním pravdy a poznáním, co s ní dělat. Kantova charakteristická morální vize je znázorněna v analýze představy povinnosti. Východiskem jeho etiky je pojem svobody. Kant tvrdí, že správné jednání je vždy možné, z čehož vyvozuje, že člověk vždy musí být svobodný, aby mohl správně jednat.¹⁹⁹ Od pojmu svoboda se nutně dostáváme k pojmu morálního zákona. Pokud by neexistovala svoboda, morální zákon bychom nepotřebovali.²⁰⁰

Kant přichází se dvěma zásadními pojmy, které je potřeba rozlišovat, a to kategorický imperativ a hypotetický imperativ. Hypotetický imperativ nám sděluje, co dělat pro dosažení určitých výsledků (např. pokud chci zdolat nejvyšší horu, musím trénovat). Veškeré hypotetické imperativy mají podobu výroku „pokud, ..., pak“. Kategorický imperativ nám na druhou stranu říká, že bychom něco měli dělat bez ohledu na pravděpodobné důsledky (např. říkat pravdu).²⁰¹

¹⁹⁴ URBANOVÁ, M., URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*. In: Sociální práce/Sociálna práca. 6/2019, s. 78 [online]. 2019 [cit. 03.03.2024]. Dostupné na: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2021/12/SP6-2019_web.pdf>.

¹⁹⁵ Srov. HERMAN, B. O hodnotě jednání z motivu povinnosti. BERAN, O.; CÍBIK, M.; PACOVSKÁ, K. eds. *Základní etické teorie*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2022, s. 71.

¹⁹⁶ SEMRÁDOVÁ, I. *Etika. Přehled etických teorií*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005, s. 62.

¹⁹⁷ Srov. BLACKBURN, S. *Etika. Velmi stručný úvod*. Praha: Karolinum, 2022, s. 70.

¹⁹⁸ Srov. TUGENDHAT, E. *Přednášky o etice*. Praha: Oikoymenh, 2004, s. 83-84.

¹⁹⁹ Srov. SCRUTON, R. *Kant*. Praha: Argo, 1996, s. 71-72.

²⁰⁰ Srov. BLÁŽKOVÁ, M. *Dějiny etických teorií od Kanta po pragmatismus*. Praha: Karolinum, 2020, s. 50.

²⁰¹ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 110.

„Kategorický imperativ vyjadřuje etickou povinnost, která platí apriorně a bezpodmínečně na rozdíl od imperativu hypotetického, který platí vždy pod nějakou podmínkou.“²⁰² Přestože existuje několik různých formulací kategorického imperativu, za základní lze považovat tu, která nám říká, abychom jednali tak, aby maxima naší vůle mohla být vždy současně uplatněna jako princip k utvoření univerzálního zákona. Maxima je zde chápána jako zásada či obecné pravidlo řídící jednání racionálního člověka.²⁰³ Kant vytvořil tři morální maxima, která by měl každý člověk dodržovat.

1. „Jednej tak, aby maxima tvého jednání mohla být z tvé vůle ustanovena všeobecným přírodním zákonem.“²⁰⁴ Tato formulace nám tedy říká, abychom jednali podle zásady, o níž bychom chtěli, aby se stala obecním zákonem. Tedy jednejme tak, jak bychom sami chtěli, aby se chovali i ostatní.²⁰⁵

2. „Jednej tak, aby ses choval k lidství, jak v osobě své, tak v osobě druhého, jako k účelu a nikdy jako k prostředku.“²⁰⁶ Z této formulace tedy vyplývá, že bychom nikdy neměli manipulovat ostatní lidi a nikdy bychom jim neměli lhát.²⁰⁷

3. „Vůli každé rozumné bytosti je třeba chápat jako ustavující všeobecné zákony.“²⁰⁸ Naše povinnosti, jež si samy určíme, by měly být vždy stejné a my bychom se na základě nich měly rozhodovat. Všichni bychom se měli snažit chovat morálně a jít příkladem ostatním. Měli bychom dosahovat morálních maxim, přestože ostatní touhy nás vzdalují od tohoto morálního imperativu.²⁰⁹

5.1.1 Rozbor dilematu „dát výpověď, nebo zůstat na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze“ dle deontologie

Toto dilemma nám vyvstalo hned z několika příčin. Sociální pracovníci na odděleních hmotné nouze cítí nátlak z několika stran. Členové rodin se o ně bojí, neboť si jsou moc dobře vědomi toho, s jakou klientelou sociální pracovníci přicházejí dnes a denně do kontaktu. Jakmile máte na starosti výplatu dávek pomoci v hmotné nouzi a rozhodujete tím pádem mnohdy o jediných finančních prostředcích svých klientů, podíváme-li se na tuto situaci do extrému, v podstatě rozhodujete mnohdy o přežití svých klientů. Pokud svému klientovi, který je bez přístřeší,

²⁰² SIROVÁTKA, J. *Kategorický imperativ* [online]. 2015 [03.03.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.youtube.com/watch?v=W1Rwi2fTdiI&list=PL_cU2Gsvem3mXWK9SvslBfIrARTHkWZjP&index=8>.

²⁰³ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 111.

²⁰⁴ SEMRÁDOVÁ, I. *Etika. Přehled etických teorií*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005, s. 63.

²⁰⁵ Srov. KOŽUCHOV, T. *Immanuel Kant – Kategorický Imperativ – Filozofie* [online]. 2017 [03.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.youtube.com/watch?v=Vk7m-r9quQw>>.

²⁰⁶ SEMRÁDOVÁ, I. *Etika. Přehled etických teorií*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005, s. 63.

²⁰⁷ Srov. KOŽUCHOV, T. *Immanuel Kant – Kategorický Imperativ – Filozofie* [online]. 2017 [03.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.youtube.com/watch?v=Vk7m-r9quQw>>.

²⁰⁸ SEMRÁDOVÁ, I. *Etika. Přehled etických teorií*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005, s. 63.

²⁰⁹ Srov. KOŽUCHOV, T. *Immanuel Kant – Kategorický Imperativ – Filozofie* [online]. 2017 [03.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.youtube.com/watch?v=Vk7m-r9quQw>>.

nepošlete včas příspěvek na živobytí, a on si nebude moci zaplatit v mrazivých zimních obdobích nocleh na azylovém domě, může se stát, že do rána umrzne. Tímto příkladem jsem chtěla poukázat na to, že se občas není čemu divit, pokud jsou klienti při prosazování svých zájmů tolik agresivní. Tím však toto jednání ani při nejmenším neobhajují a už vůbec s ním nesouhlasím. Jen si myslím, že by si každý sociální pracovník měl uvědomit, s čím někteří jeho klienti ve svém životě zápasí.

Strach pociťují také sami sociální pracovníci, neboť si nikdy nemohou být jistí, zda je klienti chtějí výhrůzkami pouze zastrašit, nebo je myslí vážně. Do toho všeho jsou pracovníci pod neustálým stresem, aby svou práci stíhali včas a samozřejmě správně, a proto zůstává otázkou, zda má cenu toto podstupovat, nebo dát výpověď.

Sociální pracovníci by se měli svá rozhodnutí činit na základě dobré vůle, nikoliv na základě subjektivních motivů. Při svém rozhodování by měli používat rozum.²¹⁰ Každé lidské jednání by se dle Kanta mělo řídit kategorickým imperativem, který je „*objektivní, protože se nevztahuje na individuální potřeby a odvolává se na racionalitu jako takovou.*“²¹¹ Pokud by sociální pracovník skutečně podal výpověď, jeho jednání by bylo motivováno touhou, nikoliv povinností. Sociální pracovník se navíc v tomto případě rozhoduje pouze na základě důsledků, tedy vidí to, že se mu možná podáním výpovědi uleví, jenomže dle Kanta právě jednání pouze na základě důsledků je odsouzení hodné. Kant se při posuzování, zda je jednání morální, či nikoliv, neptá na následky, nýbrž na normu (pravidlo), podle něž člověk jedná tak, aby tato norma byla v podobných situacích použitelná.²¹² Chtěli bychom, aby každý, kdo se při své práci setká s etickými dilematy, situaci řešil výpovědí?

Sociální pracovníci by měli umět pracovat se svými pocity a rozhodně je vůli nepotlačovat, tím by mohli napáchat více škody nežli užitku. Od svých pocitů a emocí by si ovšem měli vědomě udržovat odstup.²¹³ Myslím si, že toto jednání nelze hodnotit jako morálně správné a už vůbec by se nemělo stát obecním zákonem. Navíc „*má touha po blaženosti nesmí určovat vůli ve smyslu morálním, neboť se jedná o motiv empirický. Pro Kanta je jakýkoliv empirický motiv, tedy motiv, který má určitou materii, určitý obsah jako mravní motiv nepřijatelný.*“²¹⁴

Pokud bychom se na dilema podívali z jiného úhlu pohledu, všechny informantky kromě IN5 nastupovaly na oddělení hmotné nouze s určitým očekáváním, vesměs tedy lze říct, že moc

²¹⁰ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociální práce. 3/2010, s. 79 [online]. 2010. [cit. 05.03.2024]. Dostupné na: <<https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2010-3.pdf>>.

²¹¹ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 54.

²¹² Srov. Srov. Srov. URBANOVÁ, M., URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*. In: Sociální práce/Sociální práce. 6/2019, s. 78-79 [online]. 2019 [cit. 05.03.2024]. Dostupné na: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2021/12/SP6-2019_web.pdf>.

²¹³ Tamtéž.

²¹⁴ . SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta*. In ČAPEK, J., et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofie, 2015, s. 65.

dobře věděly, co je čeká a nemine. Pokud tedy uzavřely s úřadem práce pracovní smlouvu (vstoupily do služebního poměru), zavázaly se k tomu, že budou plnit své povinnosti. Proto mi připadá z pohledu deontologie, že by výpověď dávat neměly, neboť rozum jasně velí, že problémy je potřeba řešit, nikoliv před nimi utíkat. Jelikož ze všech informantek dala výpověď pouze jedna, je vidět, že přestože toho bezpochyby mají mnohdy sociální pracovníce „plné zuby“, své poslání stále plní svědomitě. Protože pokud máme pocit, že něco neděláme dobře, je to podle mě jasný důkaz toho, že nám stále na našem zaměstnání záleží. Pokud by informantkám bylo jedno, že nemají na své klienty dostatek času, teprve bych to brala jako náznak toho, že by bylo potřeba začít reálně uvažovat nad výpovědí.

5.1.2 Rozbor dilemat „zakázka úřadu, nebo poslání sociálního pracovníka“ a „poskytovat nemateriální pomoc, nebo se spokojit pouze s poskytováním pomoci materiální“ podle deontologie

Myslím si, že tato dvě dilemata jsou spolu natolik provázána, že je vhodné se na možnosti, jak je řešit, podívat společně. Jak bylo zmíněno již výše, sociální pracovníci se podepsáním smlouvy zavazují k tomu, že budou plnit své povinnosti, které v tomto případě obnáší nejen výkon sociální práce, ale také výplatu dávek a úkony související s agendou pomoci v hmotné nouzi. Není tedy možné, aby jakoukoliv část své práce zanedbávali. Pokud budou svou práci odvádět s úmyslem, že chtějí klientům skutečně pomoci vymanit se ze závislosti na dávkovém systému, jejich jednání bude poháněno dobrou vůlí. Sociální pracovníci tedy učiní vše, co bude v jejich silách, aby svým klientům pomohli k návratu do běžného života (úmyslně zde nepoužívám výraz „normální život“, neboť co se jeví jako normální mně, nemusí být normální pro druhé). Pokud se jim ani přes veškerou svoji investovanou energii nepodaří pomoci většímu počtu klientů, nevadí, nejde o důsledky, které jejich jednání přineslo, nýbrž o úmysl, který v tomto případě byl pomoci klientům. Pokud by ovšem svým klientům chtěli pomoci vymanit se z dávkového systému jen kvůli tomu, aby měli méně klientů, a tím pádem i méně práce, nelze toto jednání hodnotit jako morálně správné, a to i když bude mít stejné důsledky.

Jelikož je Kantova představa morálky taková, že bychom měli být schopni vzdát se všech malicherných snah o vlastní prospěch a solidaritu se světem brát jako nedomyslitelnou součást svých životů,²¹⁵ myslím si, že by tedy sociální pracovníci měli vynaložit veškeré své úsilí do pomoci klientům, svědomitě plnit úkoly, které plynou z výkonu jejich profese a zároveň nezapomínat na to, že všichni jsme svobodné bytosti s vlastním rozumem, a proto je potřeba akceptovat i skutečnost, že někteří klienti jsou se životem „na dávkách“ spokojeni. Každý z nás přece má vlastní rozum, kterým by se měl nechat vést.

²¹⁵ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 112.

5.2 Řešení dle Utilitarismu

Utilitarismus podává relativně snadné, empiricky uchopitelné kritérium mravního posuzování.²¹⁶ Tím, že tento etický směr hodnotí jednání pouze podle jeho důsledků (konsekvencí), patří mezi konsekvencialistické směry.²¹⁷ Utilitarismus pochází z 19. století.²¹⁸

Utilitarismus je empiristická teorie odůvodnění norem, podle které jsou jednání mravně správná v případech, kdy jsou jejich následky optimální pro štěstí všech, kterých se jednání dotýká.²¹⁹ U principu „co nejvíce štěstí pro co nejvíce tvorů“, je na „štěstí“ nahlíženo jako na přítomnost slasti a nepřítomnost bolesti. Štěstí je chápáno jako to jediné, co je dobré samo o sobě a k čemu jednání a společenská uspořádání evidentně směřují.²²⁰ Štěstí je jedním z cílů jednání, a tedy také jedním z kritérií mravnosti.²²¹

Všichni autoři od Epikúra po Benthama, jež zastávali teorii utilitarismu, užitečnost nechápali jako něco, co se má odlišovat od potěšení, ale jako samo potěšení, a současně jako zbavení se bolesti.²²² Epikúros je považován za jednoho z nejstarších filosofů, který je s utilitarismem spojován. Sám Mill jej nazývá utilitaristou.²²³ Za zásadní utilitaristické myslitele jsou však považováni již zmiňovaný J. S. Mill a Jeremy Bentham. Konkrétně Bentham se považoval za toho, kdo konečně objevil jedinou správnou cestu k proměně lidské morálky správným směrem. Mill si uvědomoval celou řadu nedostatků v Benthamových teoriích, a proto se je pokusil odstranit, ale zároveň zachovat původní utilitaristická východiska.²²⁴ Ještě před Millem byl utilitarismus více etikou veřejnou nežli soukromou. Díky Millovi a jeho požadavku nestrannosti musí být naše chování oproštěno od sebestřednosti. Je po nás vyžadováno, abychom byli nestranní ohledně vlastního štěstí a štěstí ostatních, kterých se naše jednání, jakkoliv dotkne. Vlastní blaho tedy nemůžeme nadřazovat blahu druhých.²²⁵ Mill uvádí, že „lidé často ze slabosti charakteru volí bližší dobro, i když ví, že je méně hodnotné“.²²⁶ Toto chování je dle utilitarismu nemorální, neboť každý z nás by měl vždy volit tak, aby bylo dosaženo co největšího množství štěstí.²²⁷

²¹⁶ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Vyd. 2. Praha: Academia, 2001, s. 32.

²¹⁷ Srov. KOŽUCHOV, T. *UTILITARISMUS: Výhody a Nedostatky*. [online]. 2022 [03.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.youtube.com/watch?v=OcaU89fzyW4&t=1211s>>.

²¹⁸ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008, s. 54.

²¹⁹ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994, s. 41.

²²⁰ Srov. WILLIAMS, B. *Morálka. Úvod do etiky*. Praha: Oikoyomenh, 2021, s. 73.

²²¹ Srov. MILL, J. S. *Utilitarismus*. Praha: Vyšehrad, 2011, s. 99.

²²² Srov. Tamtéž, s. 41.

²²³ Srov. WUNDERLICH, J. *Utilitarismus J. S. Milla a jeho kritika*. Olomouc 2023. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta. Vedoucí práce P. Chudárková, s. 9.

²²⁴ Srov. BLAŽKOVÁ, M. *Dějiny etických teorií od Kanta po pragmatismus*. Praha: Karolinum, 2020, s. 158.

²²⁵ Srov. SIROVÁTKA, J. *James Hill – Soudný utilitarismus Johna Stuarta Milla*. In ČAPEK, J., et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015, s. 134.

²²⁶ MILL, J. S. *Utilitarismus*. Praha: Vyšehrad, 2011, s. 49.

²²⁷ Srov. KOŽUCHOV, T. *UTILITARISMUS: Výhody a Nedostatky*. [online]. 2022 [03.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.youtube.com/watch?v=OcaU89fzyW4&t=1211s>>.

„Základní pozice utilitarismu je kombinace čtyř principů, které na sebe stupňovitě navazují.“²²⁸ Nyní se zaměříme na charakteristiku jednotlivých principů s omezením se pouze na mravní posuzování jednání.

Princip následků (princip teologický) – mravní hodnocení je prováděno výlučně na základě následků, konsekvencí nebo účinků, jež je od jednání možné očekávat. Vycházeno je tedy z toho, že neexistuje žádné jednání, které by bylo mravně správné nebo nesprávné samo o sobě, tedy na základě sobě imanentních vlastností a nezávisle na následcích. Mravní soud o jednání se tedy týká přesně toho, co jednání způsobuje. Tento princip nám tedy odpovídá na otázku, jak se má hodnotit jednání.

Princip užitečnosti – následky jednání se posuzují dle utilitaristů podle kritéria prospěšnosti. Kritérium užitečnosti v podstatě odkazuje na teorii dobra. V kalkulu důsledků je nutné uvažovat, do jaké míry mohou být následky našeho jednání prospěšné pro uskutečnění dobra o sobě. Princip užitečnosti nám odpovídá na to, jak se mají posuzovat následky.

Princip hédonismu – dobro o sobě může být v utilitarismu definováno pouze hédonisticky. Dobro tedy spočívá v uspokojování lidských potřeb a zájmu, v již zmíněném štěstí. Každý z nás si pak sám určuje, dle svých vlastních preferencí, v čem štěstí spočívá. Princip hédonismu nám poskytuje odpověď na to, co je dobro. Odpovědí je, že dobro je prožívání slasti a odstranění strasti.

Sociální princip – nejde pouze o štěstí konkrétních jednotlivců, nýbrž o štěstí všech, kterých se jednání dotýká. Užitečnost našeho jednání tedy spočívá ve štěstí, které je přinášeno co největšímu počtu lidí.²²⁹

Přestože někteří kritici považují utilitarismus za nauku hodnou tak akorát vepřů²³⁰, já osobně jsem v tomto směru díky knize Utilitarismus od J. S. Milla našla určité zalíbení. I proto doufám, že se díky této etické teorii podaří nastínit možný způsob řešení vybraných etických dilemat.

5.2.1 Rozbor dilematu „dát výpověď, nebo zůstat na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze“ podle utilitarismu

Nyní bychom se na dilemata, na která bylo nahlédnuto optikou deontologie, podívali optikou utilitarismu. U tohoto prvního rozboru názorně ukážu celý postup uvažování, projdeme si tedy všechny čtyři principy jeden po druhém.

²²⁸ MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 54.

²²⁹ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Vyd. 2. Praha: Academia, 2001, s. 32-34.

²³⁰ Srov. MILL, J. S. *Utilitarismus*. Praha: Vyšehrad, 2011, s. 43.

První princip, tedy **princip následků** nám říká, že jednání je hodnoceno na základě následků.²³¹ Pokud sociální pracovnice dá výpověď, vidím zde hned několik následků. Dá-li výpověď a nebude mít příslib jiného zaměstnání, sice bude rodina ráda, že mají doma manželku/matku/dceru, ale mohou pocítit, že příjem v rodinném rozpočtu značně chybí. Navíc úřad práce přijde o jednoho ze zaměstnanců. Jelikož vypisování výběrových řízení je v této instituci opravdu běh na dlouhou trať, může se stát, že náhrada nastoupí na uvolněnou pozici až za poměrně dlouhou dobu. Navíc jak zmínila IN2, zájem o tyto pozice je velice malý.²³² I kdyby byl vybrán nový zaměstnanec, jeho zaučení by taktéž zabralo čas.

Pokud sociální pracovnice setrvá na této pozici, může se i nadále trápit tím, že výkon své práce nezvládá tak, jak by si představovala. Rodina se bude cítit odtržena až na druhé místo, a i nadále mohou všichni zainteresovaní žít ve strachu, čeho jsou někteří agresivní klienti schopni. Na druhou stranu kolegové sociální pracovnice by nemuseli přebrat po dobu nepřítomnosti nového kolegy agendu této pracovnice a v budoucnu zaučovat nového kolegu. Úřad práce by nemusel vypisovat výběrové řízení.

Princip užitečnosti poukazuje na to, že následky jsou hodnoceny podle užitečnosti pro dobro jako takové.²³³ V případě podání výpovědi se sociální pracovníci uleví, neboť již nebude venku na ulici potkávat své klienty, ale pouze spoluobčany. Jelikož již nebude ovlivňovat výplatu dávek klientů, měly by se vytratit i nadávky a výhružky, které klienti vůči sociálním pracovnícím mívají. Rodina se již o svoji blízkou nebude muset bát. Tato možnost tedy přinese dobro pro rodinu i samotnou sociální pracovnici. Příliš dobra by však nepřineslo, že rodina přijde o příjem, pokud sociální pracovnice hned nenastoupí do jiného zaměstnání.

Zůstane-li sociální pracovnice v zaměstnání, přinese to dobro jak pro úřad práce jakožto instituci, tak i pro kolegy sociální pracovnice. Sociální pracovníci z oddělení hmotné nouze nebudou muset lepit nepřítomnost jednoho z kolegů a zaučovat kolegu nového. Pro rodinu a sociální pracovnici by bylo dobré, že nepřijdou o příjem.

Třetí princip, tedy **princip hedónismu**, poukazuje na to, že dobro jako takové spočívá v uspokojování lidských potřeb (slasti, štěstí). Každý člověk si určí sám, co je pro něj dobré.²³⁴ Sociální pracovnice po podání výpovědi ucítí jistě velikou úlevu, což by jí mělo současně přinést i slast a štěstí. Rodina by měla zažívat stejné pocity. V případě, že sociální pracovnice výpověď nepodá, štěstí a slast to přinese jejím kolegům.

²³¹ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 54.

²³² Srov. Informantka 2.

²³³ Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 54.

²³⁴ Srov. Tamtéž.

Sociální princip tkví v tom, že uspokojení musí být zaručeno pro co největší počet lidí, hédonismus nesmí být egoistický.²³⁵ Při podání výpovědi bude spokojena rodina, protože se nebude o sociální pracovníci muset bát.

V případě, že sociální pracovnice výpověď nedá, přinese to více štěstí pro mnohem větší počet lidí. Kolegové sociální pracovnice budou rádi, že nepřijdou o kolegyni, a navíc ji nebudou muset zastupovat po dobu, než bude nalezena náhrada. Navíc nebude nutné zaučovat nikoho nového. Instituce nebude muset vypisovat výběrové řízení. Poněvadž vypsání výběrového řízení přináší práci navíc pro další zúčastněné. Někdo toto výběrové řízení musí vypsát a schválit. Musí být utvořena komise, která bude nového pracovníka vybírat atd.

Doposud jsem při rozebírání dilematu nezmínila klienty, neboť by úřad práce měl být schopen zařídit, aby klienti nepocítili, že některý z pracovníků dal výpověď. Výplaty dávek by tím pádem neměly být zpožděny. Pokud by však úřad práce toto nedokázal zajistit, klienti by následkem chybějícího zaměstnance mohli obdržet dávky hmotné nouze se zpožděním, což by jim nepřineslo štěstí, ba naopak strast.

Po rozebrání dilematu z pohledu utilitarismu se mi jeví jako lepší varianta setrvat v zaměstnání, přestože i toto rozhodnutí přináší mnohá úskalí. Etické teorie si však jako ambici nedávají to, aby vyřešily všechny problémy světa. Spíše nám ukazují, jaké máme možnosti. Je pak už jen čistě na každém z nás, jak se rozhodne.

5.2.2 Rozbor dilemat „zakázka úřadu, nebo posláni sociálního pracovníka“ a „poskytovat nemateriální pomoc, nebo se spokojit pouze s poskytováním pomoci materiální“ podle utilitarismu

I nyní se na dilemata, kvůli jejich velice úzké provázanosti, podíváme společně. V první řadě se zaměříme na princip následků. Pokud by se sociální pracovník smířil s tím, že bude poskytovat pouze materiální pomoc, za následek toto rozhodnutí může mít, že se ze sociálního pracovníka stane jen byrokrat, který vyplatí dávky, alespoň občas si odbude sociální práci s klientem, aby se neřeklo, ale víc ho již nebude zajímat. Tímto chováním by jasně popřel posláni sociálního pracovníka. Přestože se úřad práce tváří jako instituce, která chce klientům poskytovat nejen materiální, ale také nemateriální pomoc, bude-li upřímný, shodneme se na tom, že prioritou je zde přece jen výplata dávek, tedy poskytování pomoci materiální. Z čehož mi vyplývá, že tímto přístupem by v podstatě zakázka úřadu byla plněna. Následky jsou tedy takové, že ze sociálního pracovníka se stal pouze administrativní pracovník.

²³⁵ Srov. Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 54.

Nyní je potřeba zamyslet se nad tím, jak zajistit co největší blaho pro co největší počet lidí.²³⁶ Z této situace by mohli mít pocit štěstí a slasti klienti, které by sociální pracovníci přestali „prudit“. Sociální pracovníci by pocítovali slast maximálně v tom, že by si na ně klienti méně stěžovali. Úřadu práce by pak mohl působit jako harmonická instituce, kam by si klienti chodili jako do bankomatu.

Nejvíce štěstí by však tato situace rozhodně nepřinesla, neboť klientů hmotné nouze je ve společnosti menšina, stále převažují lidé, kteří nejsou na dávkách pomoci v hmotné nouzi. A právě společnost by jistě nebyla ráda, že sociální pracovníci neplní své poslání, kterým je poskytovat pomoc lidem, a to nejen tu materiální. Společnost přece nechce, aby daně byly použity na pomoc „lajdákům a vyžírám“. I proto si myslím, že podle utilitarismu je potřeba, aby sociální pracovníci plnili své poslání a nespokojili se pouze s poskytováním materiální pomoci.

Poskytování nemateriální pomoci by zaručilo slast a štěstí některým z klientů, hlavně pak i sociálním pracovníkům. Porovná-li, zda by sociálním pracovníkům přineslo více slasti to, že je na ně podáváno méně stížností, nebo to, že plní své poslání, rozhodně vítězí druhá varianta. Mě samotnou vždy potěšilo, když jsem věděla, že díky mé aktivitě, se podařilo učinit klienty šťastnými i bez dávek pomoci v hmotné nouzi. Nemůžeme totiž žít v domněnání, že všichni klienti hmotné nouze pouze parazitují na systému. I zde se najdou tací, kteří by rádi žili bez pomoci dávek v hmotné nouzi. Myslím, že by bylo dosaženo co nejvíce štěstí pro co nejvíce lidí tím, že by sociální pracovníci plnili své poslání a nesmířili se pouze s poskytováním materiální pomoci.

²³⁶ Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociálna práca. 3/2010, s. 82 [online]. 2010. [cit. 07.03.2024]. Dostupné na: <<https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2010-3.pdf>>.

6 Diskuse

Tato kapitola bude věnována shrnutí poznatků, které byly získány při rozhovorech se sociálními pracovníky z oddělení hmotné nouze. Pro získání informací byla využita kvalitativní strategie výzkumu, použita byla technika dotazování, konkrétně byl se šesti sociálními pracovníci z oddělení pomoci v hmotné nouzi veden polostrukturovaný rozhovor.

Ještě před samotným vedením rozhovorů byly připraveny otázky, které jsem rozřadila do kategorií, abych si usnadnila následné zpracování výsledků. Nakonec se ukázalo, že odpovědi na otázky šlo využít i do kategorií, pro něž původně nebyly zamýšleny. První kategorii bych popsala jako všeobecnou, zde byly informantky dotázány na délku praxe, na očekávání, které měly před nástupem na oddělení pomoci v hmotné nouzi a na to, zda se při výkonu své profese setkávají s dilematy.

Informantka s nejkratší délkou praxe strávila na pozici sociálního pracovníka na hmotné nouzi rok.²³⁷ Nyní již na této pozici nepracuje. I přesto byla pro rozhovor využita, neboť zaměstnání opustila v nedávné době. Navíc díky tomu, že na hmotné nouzi již nepracuje, může se na tuto profesi podívat s odstupem. IN6 na oddělení pomoci v hmotné nouzi pracuje již 18 let.²³⁸ Při rozhovoru s IN6 mě překvapovalo, že přestože pracuje na hmotné nouzi nejdelší dobu, v porovnání s ostatními informantkami na mě působila nejspokojenějším dojmem. Při svých odpovědích si i nejméně „stěžovala“, snažila se hledat chyby i u sebe, nejen u klientů či systému. Možná právě díky tomuto přístupu vydržela na oddělení hmotné nouze takovou dobu.

Většina informantek (IN6, IN5, IN3, IN1) si při dotazu na konkrétní dilema, s nímž se setkávají, vybavila správné řízení. Není se čemu divit, neboť já sama měla možnost zažít práci jak na hmotné nouzi, tak i na státní sociální podpoře. A musím uznat, že na SSP jsem se cítila daleko lépe v tom, že zde není v podstatě prostor pro diskusi. Systém sám vyhodnotí, zda nárok na dávku vzniká či nikoliv, já tedy v takové chvíli nenesu za své rozhodnutí takovou zodpovědnost jako na hmotné nouzi. Myšleno samozřejmě pocitově, reálná zodpovědnost je stejná, neboť při výplatě jakékoli dávky ručíte za správnost. I proto musím dát sociálním pracovníkům zapravdu, správné uvážení je i mnou vnímáno jako jakýsi balvan, který před sebou neustále valíte.

Kategorie otázek týkajících se dilemat sociálního pracovníka ve vztahu k profesi a institucím měla ukázat, zda se v této oblasti sociální pracovníci setkávají s dilematy či nikoliv. Jak vyplynulo ze zjištěných informací, informantky se necítí být motivované ani po stránce finanční, ani ze strany vedení. IN2 při rozhovoru zmínila, že i samotné hodnocení není psáno podle skutečnosti, ale podle toho, aby se zaměstnanec nemohl posunout výše v platové

²³⁷ Srov. Informantka 4.

²³⁸ Srov. Informantka 6.

tabulce.²³⁹ Sama jsem se setkala s tím, že mi bylo sděleno, že si hodnocení nemám brát osobně, že je špatné jen kvůli tomu, že aktuálně není možné, aby mě zaměstnavatel zařadil do vyšší platové třídy. Bylo mi přislíbeno, že až „budou peníze“, dostanu lepší ohodnocení a budu zařazena do vyšší platové třídy. Po pár letech jsem pochopila, že peníze nebudou evidentně nikdy. Nemohu mluvit za ostatní pracovníky z oddělení hmotné nouze, ale pro mě byl tento přístup velice demotivační. Sociální pracovník jistě musí svou práci dělat hlavně z přesvědčení, ale pokud máte nést zodpovědnost za finance, které vyplácíte, přece jen bych za to očekávala adekvátní finanční ohodnocení.

Za velké zklamání, které z rozhovorů s informantkami vyplynulo, považuji to, že nebyly spokojeny se supervizí, která se poprvé konala v průběhu roku 2022 a 2023. Jelikož je profese sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze psychicky náročná, očekávala bych, že zaměstnavatel se bude více snažit, aby u svých zaměstnanců předešel syndromu vyhoření, se kterým se mimochodem setkaly všechny informantky. Pokud však není tohoto zaměstnavatel schopen, neměli by sociální pracovníci ztrácet naději. Myslím si, že pomoc by si mohli poskytovat i navzájem. Pravidelně by mohli utvářet bálintovské skupiny a řešit případy, které jim nedají spát. Nedílnou součástí pomoci je pro sociální pracovníky také sebereflexe, díky níž mohou adekvátně posoudit své jednání. Neboť sociální pracovník je také jen člověk, a i on může udělat chybu. Důležité však je si tuto chybu uvědomit, pokusit se ji napravit a pro příště se jí snažit vyvarovat.

V kategorii otázek týkajících se profese a instituce byly informantky dále dotázány, kolik času věnují sociální práci s klienty. Jak vyplynulo z odpovědí všech informantek, na pobočce ÚP sociální práci příliš nevedou. Je to hned z několika důvodů. Všechny informantky vyjma IN2 se shodly na tom, že na pobočce úřadu práce není pro sociální práci vytvořený vhodný prostor. Některá pracoviště mají kvůli bezpečnosti okýnka, přes která zaměstnanci komunikují se svými klienty. „*Úřady se začaly vybavovat stahovacími okýnky a klienti se začaly šoupat před dveře. Nepouštěli jsme je dovnitř.*“²⁴⁰ Jak se musí cítit člověk, který by svoji životní situaci měl řešit na chodbě před cizími lidmi a na sociální pracovníci hledět přes okýnko? Samozřejmě, že naprosto příšerně. Z vlastní zkušenosti musím říct, že jakmile jsem si klienty vzala do kanceláře, jakákoliv spolupráce s nimi probíhala daleko lépe než přes dveře s okýnkem. Jedna z informantek uvedla, že si také raději klienty brala do kanceláře, neboť jí přišlo vůči nim nevhodné, aby „(...) vyřvávala jejich datumy narození, adresy a telefonní čísla, natož ještě potom, abych s nimi probírala nějakou rodinnou situaci a tak podobně.“²⁴¹ Sociální práce je tedy s klientem vedena vesměs jen při sociálním šetření v domácím prostředí. Není se čemu divit, pokud podmínky pro vedení sociální práce nejsou na pobočkách k něčemu takovému uzpůsobené. Já v tomhle vidím tak trochu začarovaný kruh. Na jedné straně jde o bezpečnost

²³⁹ Srov. Informantka 2.

²⁴⁰ Informantka 4.

²⁴¹ Informantka 4.

pracovníků, ale na druhé straně se ptám, kde je v takových chvílích klientova důstojnost? Vždyť ne každý klient je agresor, který chce sociálním pracovníkům ublížit. Pokud nedorazí klient na ÚP v dobré náladě, to, že stojí před dveřmi jak „na hanbě“, mu jistě náladu nezlepší. Přece jen křičet na někoho přes dveře je daleko snazší než se mu při tom dívat do očí. Okýnka tedy ve výsledku přináší jenom užitek, ale také dosti škody.

V oblasti profese a instituce bylo nakonec tedy objeveno dilema „zakázka úřadu, nebo poslání sociálního pracovníka“. V souvislosti s tímto dilematem mi stále v hlavě rezonuje otázka, zda je opravdu úřad práce, který vyplácí nepojistné sociální dávky, vhodné místo pro sociální práci. Uvidíme, jak se situace do budoucna vyvine, pokud bude skutečně zavedena plánovaná „super dávka“.

Jako další si kladla tato práce za cíl zjistit, zda se sociální pracovníci z HN setkávají s dilematy i ve vztahu s klienty. Ze zjištěných informací vyvstalo dilema „poskytovat nemateriální pomoc, nebo se spokojit pouze s poskytováním pomoci materiální“. Musil jako jedno ze sedmi všedních dilemat, s nimiž se sociální pracovníci setkávají, uvádí dilema mezi poskytováním materiální a nemateriální pomoci.²⁴² Sociální pracovník by v rámci výkonu své profese na oddělení hmotné nouze měl však stíhat poskytovat oba typy pomoci. Pokud pomineme to, že kvůli přebujelé administrativě²⁴³ nemají sociální pracovníci na své klienty čas, zásadní problém je také v tom, že klienti jsou bez motivace ke změně své životní situace.²⁴⁴ Osobně jsem se několikrát setkala s tím, že i když si klient našel zaměstnání, po nějaké době se na dávky opět vrátil. Jak si sami klienti spočetli, finančně výhodnější je pro některé z nich život na sociálních dávkách. Není se čemu divit, pokud mají exekuce. Sociální pracovníci se tedy snaží, aby pomohli klientovi vyřešit jeho nelehkou situaci, ale zároveň si jsou moc dobře vědomi toho, že ne každý klient o to stojí. To může vést k tomu, že sociální pracovník postupně přichází o chuť poskytovat nemateriální pomoc.

Naleznout dilema jsem se dále snažila i ve vztahu ke společnosti. Pokud neustále „pracovník slyší od veřejnosti, že dává státní peníze lidem, kteří si je nezaslouží“²⁴⁵, jak by měl správně zareagovat? Všechny informantky se shodly, že veřejnost buďto vůbec netuší, co vlastně sociální pracovník na hmotné nouzi dělá, nebo mají o jeho profesi velice zkreslené představy. Ale hlavní je, že kdekdo má na danou problematiku svůj názor, že není podložený fakty už je věc druhá. Společnosti zjevně nedochází, že pokud chceme mít v naší domovině bezpečno, nemůžeme nechat lidi úplně bez prostředků. Jak uvedla IN1, díky sociálním dávkám

²⁴² Srov. MUSIL, L., „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.s. 45.

²⁴³ Srov. Informantka 3.

²⁴⁴ Srov. Sociální práce/ Sociální práca. *Sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi* [online]. 2020 [cit. 11.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-uradu-prace-v-agende-davky-pomoci-v-hmotne-nouzi/>>.

²⁴⁵ Sociální práce/ Sociální práca. *Sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi* [online]. 2020 [cit. 11.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-uradu-prace-v-agende-davky-pomoci-v-hmotne-nouzi/>>.

klienti nemusejí chodit krást apod.²⁴⁶ Pokud tedy chceme žít v bezpečné společnosti, je potřeba se postarat o všechny potřebné. Jak říká papež František, každá lidská bytost má právo žít a být šťastná, navíc právě ti nejchudší jsou přece vizitkou celé společnosti.²⁴⁷ Jak uvedla IN4, je potřeba společnost vzdělávat²⁴⁸, možná díky by na celou problematiku získali jiný pohled. Jelikož však toto vzdělávání přináší mnohá úskalí, bylo nalezeno dilema „obhajoba své náplně práce před společností, nebo rezignace a přijetí obecné představy“. Nejednou jsem se při obhajobě své práce setkala s tím, že mi bylo sděleno, že bych udělala nejlépe, kdybych státní peníze rozdávala potřebným, nikoliv těm „vyžírkám“. I proto mi toto dilema přijde velice palčivé, neboť pokud někdo nechce slyšet i odlišný názor, sociální pracovník se může o osvětu snažit sebevíc a k ničemu stejně nedospěje.

Poslední oblastí, v níž jsem se snažila nalézt dilema, bylo ve vztahu k rodině. Zde vyvstalo dilema „dát výpověď, nebo zůstat na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze“. Jelikož rodiny informantek pocítují strach, nepřejí si, aby sociální pracovnice nadále setrvaly na svých pozicích.²⁴⁹ Ani sociální pracovnice nesnáší vždy svoji práci dobře, neboť jim až příliš zasahuje do jejich soukromých životů. „*Klienti se domáhají kontaktu s pracovníkem mimo úřední hodiny. Klienti pracovníka kontaktují i v jeho bydlišti a dožadují se vyplacení dávek.*“²⁵⁰ Musím říct, že v době, kdy jsem dojížděla do svého zaměstnání vlakem, jsem byla ráda, že jezdím společně s kolegyní. Pokud zrovna kolegyně nejela, měla nepříjemný pocit z toho, že potkám někde na ulici své klienty. I proto naprosto chápu, že možnost podat výpověď je neustále u informantek na pořadu dne. Jak vyplynulo z rozhovorů, všechny informantky kromě IN2, se běžně při výkonu své profese setkávají s výhrůzkami, proto se celá situace nejeví jen jako přecitlivělost, ale jako veliký problém.

V průběhu rozhovorů mě velice překvapilo, že se názory informantek příliš nelišily. Já sama jsem s odpověďmi mnohdy souhlasila, ale přesto jsem se snažila své pocity nechat stranou. Při zpracovávání dat získaných při polostrukturovaných rozhovorech, jsem si začala všímat, jak moc je celá problematika propojená, tvoří v podstatě pomyslný kruh. V běžné praxi se jednotlivé oblasti dilemat (profese – instituce – klient – společnost – rodina) na oddělení pomoci v hmotné nouzi mohou vzájemně prolínat a vytvářet jakýsi začarovaný kruh. Instituce v podobě Úřadu práce ČR klade na sociální pracovníky požadavky, které mohou zároveň být v konfliktu s jejich profesí, přičemž nejasnost identity okolo profese sociálních pracovníků vytváří, nejen vlivem médií, ve společnosti stereotypní představy, které následně přebírají i klienti Úřadu práce ČR. Ti pak jednají dle toho se sociálními pracovníky, kteří zde pracují,

²⁴⁶ Srov. Informantka 1.

²⁴⁷ Srov. PAPEŽ FRANTIŠEK, *Encyklika Laudato si. Buď pochválen. Encyklika o péči o společný domov*. Praha: Paulínky, 2015, s. 29-31.

²⁴⁸ Srov. Informantka 4.

²⁴⁹ Informantka 1, informantka 6.

²⁵⁰ Sociální práce/ Sociální práce. *Sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi* [online]. 2020 [cit. 11.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-uradu-prace-v-agende-davky-pomoci-v-hmotne-nouzi/>>.

a kteří jsou opět zase skrze toto všechno v nesnadné situaci vůči své rodině. S ohledem na rodinu poté sociální pracovníci zvažují další své setrvání v této instituci, která stála na začátku kruhu a který se tak neustále opakuje.

7 Závěr

Tato práce si kladla za cíl popsat a analyzovat etická dilemata, se kterými se setkávají sociální pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Z rozhovorů, které byly uskutečněné se sociálními pracovníky z oddělení hmotné nouze, vyvstala celkem čtyři dilemata, a to ve vztahu k profesi a instituci, ve vztahu ke klientovi, ve vztahu ke společnosti a ve vztahu k vlastní rodině. Jak se v průběhu zpracování dat ukázalo, tato dilemata jsou spolu velice provázána a nelze mezi ně vystavit nepropustnou stěnu. Nejvíce se spolu prolínala dilemata „poskytovat nemateriální pomoc, nebo se spokojit pouze s poskytováním pomoci materiální“ a „zakázka úřadu, nebo posláním sociálního pracovníka“. I proto bylo nakonec na tato dvě dilemata nahlédnuto optikou deontologie a utilitarismu dohromady. Dále bylo nahlédnuto na dilema „dát výpověď, nebo zůstat na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze.“ Díky těmto dvěma etickým teoriím bylo možné zamyslet se nad tím, jak by sociální pracovníci mohli při řešení dilemat postupovat. Ani jednu z těchto etických teorií nelze považovat za tu správnější, podle níž by se sociální pracovníci měli řídit. Myslím si, že v praxi si ani sociální pracovník mnohdy neuvědomuje, že těchto teorií využívá. Důležité ale je, že i když to nečiní vědomě, někde tyto teorie jistě sociální pracovník má uložené a nechává se jimi ovlivňovat.

Aby mohla být tato práce prospěšná pro všechny, kteří budou mít chuť si ji přečíst, a to nehledě na jejich odbornost, bylo potřeba, aby se každý čtenář alespoň okrajově seznámil s danou problematikou. Proto se první kapitola věnovala hmotné nouzi. Nejprve byla pozornost věnovaná samotnému oddělení pomoci v hmotné nouzi, poté sociálnímu pracovníkovi na oddělení hmotné nouze a klientům, kteří se nachází v hmotné nouzi. Jelikož jsem se již ve své bakalářské práci věnovala úřadu práce, nikoliv však dilematům, ale možnostem výkonu sociální práce v této instituci, snažila jsem se, aby kapitoly, které se zabývají stejnou problematikou, byly odlišné a čerpaly z jiných zdrojů.

Jelikož má diplomová práce není první, která se věnuje dilematům sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze, snažila jsem se ji pojmout trochu jinak. Neboť číst stále dokola něco, co již bylo vydáno a je pouze přetlumočeno jiným způsobem, považuji za ztrátu času jak svoji, tak i případných čtenářů. Pokud bych tuto práci měla porovnat s poznatky, které zjistili jiní autoři, za jednu z nejvýznamnějších osobností, která se věnuje dilematům sociálních pracovníků, považuji L. Musila. V této diplomové práci jsem z jeho zkušeností čerpala. Se stejným tématem diplomové práce přišla vcelku nedávno M. Cihlová. Z jejího výzkumu vyplynulo celkem šest dilemat, která se mi stále zdají velice aktuální. U této práce i práce M. Cihlové bylo identifikováno podobné dilema, a to „pracovat s klientem na zlepšení jeho

situace nebo nepracovat“²⁵¹ a dilema uvedené v této diplomové práci „poskytovat nemateriální pomoc, nebo se spokojit pouze s poskytováním pomoci materiální“. Možná by došlo ke shodě větší, ale jelikož jsem se snažila o práci odlišnou, na dilemata jsem nepohlížela takto konkrétně, ale vždy ve vztahu k něčemu. Jiných diplomových prací zabývajících se touto tematikou si nejsem vědoma, proto nemohu již uvést další porovnání.

Na konci práce by se hodilo, abych zhodnotila, do jaké míry došlo k naplnění cíle. Diplomová práce si kladla za cíl poukázat na to, s jakými konkrétními dilematy se sociální pracovníci z oddělení hmotné nouze setkávají při výkonu své práce. Jelikož si myslím, že nejlepší je snažit se dilematům vyhýbat, zaměřila jsem se ve své práci i na sebereflexi a supervizi, neboť díky nim můžeme alespoň částečně vznik dilemat korigovat. Avšak neodmyslitelný vliv má i samotná osobnost sociálního pracovníka a určitě i léta praxe. Služebně starší pracovník může využít svých letitých zkušeností, služebně mladší ale může mít větší elán a chuť do práce. Po kapitolách zabývajících se sebereflexí a supervizí byla popsána a analyzována dilemata, která vyplynula z rozhovorů s informantkami. Následovala reflexe dilemat optikou vybraných etických teorií.

Neboť jsem u své bakalářské práce poukázala na to, k čemu by se dala využít, měla bych to samé učit i u práce diplomové. Jelikož tato práce vznikla pod rukami jedné z řad zaměstnanců úřadu práce ve spolupráci s dalšími zaměstnanci úřadu práce, myslím si, že i díky tomu má vypovídající hodnotu, a tak ji lze vnímat jako ukazatel současné situace na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Informantky byly velice upřímné, čehož si nesmírně vážím, protože pokud by tomu tak nebylo, výsledky by mohly být zavádějící.

A na úplný závěr bych ráda diplomovou práci uzavřela citátem, který si myslím mluví za vše. Tento citát směřuji hlavně k sociálním pracovníkům na odděleních hmotné nouze, jejichž práce podle mě má význam, i když jej možná ne vždy vidí. „*Včera jsem byl chytrý. Proto jsem chtěl změnit svět. Dnes jsem moudrý. Proto měním sám sebe.*“²⁵²

²⁵¹ CIHLOVÁ, M. *Dilemata sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze. Rozbor dilemat z hlediska vybraných etických teorií.* České Budějovice 2018. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Vedoucí práce D. Urban, s. 53.

²⁵² CHINMOY, S. In KUČERA, M. *Proč Bůh dopouští zlo.* Praha: Petrklíč, 2019, s. 21.

Zkratky

DOZP – Dávky pro osoby se zdravotním postižením

MOP – Mimořádná okamžitá pomoc

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

OČR – ošetřování člena rodiny

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

PPM – Peněžitá pomoc v mateřství

SSP – Státní sociální podpora

ÚP ČR – Úřad práce České republiky

Seznam použitých zdrojů

1. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon, 1994. ISBN 80-7113-111-3.
2. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Vyd. 2. Praha: Academia, 2001. ISBN 80-200-0917-5.
3. BECK, P.; GRUNEROVÁ, I.; PAVELKOVÁ, M. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi. Zákon o životním a existenčním minimu. Praktický komentář*. Vyd. 2. Praha: Wolters Kluwer, 2018, ISBN 978-80-108-8.
4. BLACKBURN, S. *Etika. Velmi stručný úvod*. Praha: Karolinum, 2022. ISBN 978-80-246-5194-1.
5. BLAŽKOVÁ, M. *Dějiny etických teorií od Kanta po pragmatismus*. Praha: Karolinum, 2020. ISBN 978-80-246-4384-7.
6. CECHL, P. *Lidé nás napadají kvůli dávkám, stěžují si zaměstnanci Úřadu práce* [online]. 2018 [19.02.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.denik.cz/z_domova/lide-nas-napadaji-kvuli-davkam-stezuji-si-zamestnanci-uradu-prace-20181006.html>.
7. CECHL, P. *Ředitel Úřadu práce: Nechceme lidi odříznout od dávek* [online]. 2024 [cit. 25.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.novinky.cz/clanek/ekonomika-reditel-uradu-prace-nehceme-lidi-odriznout-od-davek-40461301>>.
8. CIHLOVÁ, M. *Dilemata sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, na oddělení dávek hmotné nouze. Rozbor dilemat z hlediska vybraných etických teorií*. České Budějovice 2018. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Vedoucí práce D. Urban.
9. ČT24, *Odbory úřadů práce odvolají stávkovou pohotovost, až vláda určí termín jednání o platech* [online]. 2022 [cit. 01.03.2024]. Dostupné na: <<https://ct24.ceskatelevize.cz/clanek/domaci/odbory-uradu-prace-odvolaji-stavkovou-pohotovost-az-vlada-urci-termin-jednani-o-platech-21125>>.
10. DOBRÍKOVÁ, P. *Starostlivosť o seba v sociálnej práci ako prevencia syndrómu vyhorenia a iných nežiaducich dôsledkov psychickej záťaže* [online]. 2017 [cit. 01.03.2024]. Dostupné na: <file:///C:/Users/42070/AppData/Local/Temp/a4ced0eb-6c2b-404d-9af5-e1d10bd9a8e7_Supervize_a_seberozvojove_aktivita.zip.8e7/Supervize%20a%20seberozvojov%C3%A9%20aktivita/doc.%20PhDr.%20Mgr.%20Patricia%20Dobr%C3%ADkov%C3%A1,%20Ph.D.%20et%20PhD.pdf>.
11. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In: Sociální práce/Sociálna práca. 3/2010, s. 76-87 [online]. 2010. [cit. 09.03.2024]. Dostupné na: <<https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2010-3.pdf>>.
12. DOSOUDILOVÁ, K. FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
13. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce. Aktuální otázky*, Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-9802-3.

14. FLÍDROVÁ, M., OPATRŇÝ, M. *Role hodnot v identitě sociální práce*. In Sociální práce/Sociálna práca. 2/2014, s. 120 [online]. 2014 [14.02.2024]. Dostupné na: <<https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2014-2.pdf>>.
15. FISCHER, O.; MILFAIL, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. 2. vyd. Praha: Jabok, 2010. ISBN 978-80-904137-7-1.
16. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
17. GULOVÁ, L. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
18. HANTOVÁ, L. *Sportovní aktivity v životě lidí se zdravotním postižením a role sociální práce při jejich realizaci*. České Budějovice 2023. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce J. Šesták.
19. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
20. HAVRDOVÁ, Z. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
21. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-485-4.
22. HERMAN, B. O hodnotě jednání z motivu povinnosti. BERAN, O.; CÍBIK, M.; PACOVSKÁ, K. eds. *Základní etické teorie*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2022. ISBN 978-80-7465-568-5.
23. HIEKISCHOVÁ, M. *Sociální práce na úřadech práce – od stresu k bezmoci?* In Sociální práce/Sociálna práca. 5/2015, s. 79-88 [online]. 2015. [cit. 31.12.2023]. Dostupné na: <<https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-5.pdf>>.
24. HONZÁK, R. Některé základní otázky psychologické etiky. In WEISS, P. a kol. *Etické problémy v psychologii*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-845-6.
25. HORVÁTHOVÁ, P.; BLÁHA, J.; ČOPIKOVÁ, A. *Řízení lidských zdrojů. Nové trendy*. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-430-1.
26. CHINMOY, S. In KUČERA, M. *Proč Bůh dopouští zlo*. Praha: Petrklíč, 2019. ISBN 978-80-7229-668-2.
27. IROZHLAS, *Místo čtyř dávek jedna. Příští rok se sloučí dávky na bydlení, živobytí a přídavek na dítě, navrhuje Jurečka* [online]. 2024 [cit. 06.02.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/misto-ctyr-davek-jedna-pristi-rok-se-slouci-davky-na-bydleni-zivobyti-a-pridavek_2402051048_kac#:~:text=Ministerstvo%20pr%C3%A1ce%20chyst%C3%A1%20spojen%C3%AD%20%C4%8Dty%C5%99%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20d%C3%A1vek%20do,z%C3%ADsk%C3%A1n%C3%AD%20pen%C4%9Bz%20m%C3%A1%20b%C3%BDt%20pr%C3%A1ce%20%C4%8Di%20jej%C3%AD%20hlad%C3%A1n%C3%AD>.
28. IROZHLAS, *Úřad práce nebyl připravený na krizi. Nedivím se frustraci zaměstnanců, říká generální ředitel Křištof* [online]. 2024 [cit. 07.03.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.denik.cz/z_domova/lide-nas-napadaji-kvuli-davkam-stezuji-si-zamestnanci-uradu-prace-20181006.html>.

29. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
30. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 2. akt. a dopl. vyd. Praha: Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.
31. JIRKOVÁ, K., POSPÍŠIL, D. *Instrukce č. 19/2016*, vydáno dne 27. 10. 2016.
32. KODYMOVÁ, P.; HAVLÍČKOVÁ, M., Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.
33. KOLÁČKOVÁ, J. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
34. KOLÁČKOVÁ, J. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-52-8.
35. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese. Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozšř. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
36. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
37. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese. Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozšř. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
38. KOŽUCHOV, T. *Immanuel Kant – Kategorický Imperativ – Filozofie* [online]. 2017 [03.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.youtube.com/watch?v=Vk7m-r9quQw>>.
39. KOŽUCHOV, T. *UTILITARISMUS: Výhody a Nedostatky*. [online]. 2022 [03.03.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.youtube.com/watch?v=OcaU89fzyW4&t=1211s>>.
40. KREBS, V. a kol., *Sociální politika*. 6. přep. a akt. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2015, ISBN 978-807478-921-2.
41. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
42. MACHULA, T. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-9041137-7-1.
43. MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-427-4315-8.
44. MARKOVÁ, R. *Supervize v sociální práci*. Brno, 2014. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Pedagogická fakulta. Katedra speciální pedagogiky. Vedoucí práce K. Sayoud Solárov.
45. MASLACH, CH.; LEITER, M. P. *The truth about burnout How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-bass1, 1997. ISBN 978-1-118-69213-4.
46. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I. Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-271-2220-2.
47. MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci a dalších pomáhajících profesích. Zborník z medzinárodnej vedeckej*

- konferencie*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.
48. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
 49. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. ISBN 978-80-7367-502-8.
 50. MATOUŠEK, O.; HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
 51. MCGREGOR, J. *Vzdalujeme se práci? Co znamená fenomén, který se nešíří jen na sociálních sítích?* [online]. 2022 [cit. 09.03.2024]. Dostupné na: <<https://forbes.cz/vzдалujeme-se-praci-co-znamená-fenomén-který-se-nesíří-jen-na-socialních-sítích/>>.
 52. MILL, J. S. *Utilitarismus*. Praha: Vyšehrad, 2011. ISBN 978-80-7429-140-1.
 53. MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ, *Externí supervize pro zaměstnance Úřadu práce České republiky* [online]. 2022 [cit. 02.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://nen.nipez.cz/verejne-zakazky/p:vz:page=3/detail-zakazky/N006-21-V00033859>>.
 54. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: SLON, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.
 55. MPSV, *Hlášení změn* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/-/hlaseni-zm-1>>.
 56. MPSV, *Informace o vyplacených dávkách* [online]. 2021 [cit. 05.01.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/2158556/Informace+o+vyplacen%C3%BDch+d%C3%A1vk%C3%A1ch+v+listopadu+2021.pdf/95d7b702-676d-6450-4acc-0f12f2cfef6f>>.
 57. MPSV, *Informace o vyplacených dávkách* [online]. 2022. [cit. 05.01.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/2867337/Informace+o+vyplacen%C3%BDch+d%C3%A1vk%C3%A1ch+v+listopadu+2022.pdf/713e38b3-52e0-1f8a-65d0-e05497b68f0f>>.
 58. MPSV, *Informace o vyplacených dávkách* [online]. 2023 [cit. 05.01.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/4895582/Informace+o+vyplacen%C3%BDch+d%C3%A1vk%C3%A1ch+v+listopadu+2023.pdf/ab54747d-ba35-7b26-9e41-d06198bdc0d7>>.
 59. MPSV, *Instrukce č. 10/2016* [online]. 2016 [cit. 23.12.2023]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/637261/Instukce_10_2016.pdf/fe9edff8-4695-eea4-79ba-29be56609eba>.
 60. MPSV, *Kvalifikační požadavky* [online]. 2016 [cit. 31.12.2023]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporuceny_postup_4_2016_Priloha_c_1.pdf/d8d93aa8-3cd3-55af-fc35-021242e3678c1>.

61. MPSV, *Žádost o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím – metodické pokyny*, Č. j.: MPSV-2022/43748, vydáno dne 07.03.2022.
62. MUSIL, L., „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
63. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků* [online]. 2012 [cit. 21.02.2024]. Dostupné na: <https://is.muni.cz/el/1423/jaro2012/SPP512/um/musil_necasova_nesourodost_a_moralni_orientace_SPR.pdf. cit>.
64. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In ŠRAJER, J.; MUSIL, L. eds. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, Olomučany: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
65. MUSIL, L. *Způsoby zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie*. In JANEBOVÁ, R.; KAPPL, M.; SMUTEK, M. eds. *Sociální práce. Mezi pomocí a kontrolou*. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 12.-13.10.2007. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.
66. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1995. ISBN 978-80-200-1680-5.
67. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 978-80-7367-502-8.
68. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: MU, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
69. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TRBOLA, R. *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce* [online]. 2020 [cit. 02.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/4517500/V%C3%BDzkum%20etick%C3%BDch%20dilemat%20hodnot.pdf/03203e21-fa39-b3d1-9887-02000a8e0b4c>>.
70. OK SYSTÉM, *Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Uživatelská příručka* [online]. 2024 [cit. 15.01.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1061549/Prirucka_SZSP_v1_3.pdf/dc7760ac-c992-09ab-f79c-7e6590e26bd9>.
71. ONDRIOVÁ, I. *Etické problémy a dilemata v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada Publishing, 2021. ISBN 978-80-271-1696-6.
72. PAPEŽ FRANTIŠEK, *Encyklika Laudato si. Buď pochválen. Encyklika o péči o společný domov*. Praha: Paulínky, 2015. ISBN 978-80-7450-187-6.
73. PĚNKAVA, P. *Znovuzačleňování marginálních sociálně ohrožených skupin*. In ŠÁMALOVÁ, K.; TOMEŠ, I. a kol., *Řízení sociálních procesů v České republice*. Praha: Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-4180-5.
74. PRŮŠA, L.; VÍŠEK, P.; JAHODA, R. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Praha: Wolters Kluwer, 2014. ISBN 978-80-7478-528-3.
75. PRŮCHA, J.; WALTEROVÁ, E.; MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-262-0403-9.
76. SCRUTON, R. *Kant*. Praha: Argo, 1996. ISBN 80-85794-92-6.

77. SEMRÁDOVÁ, I. *Etika. Přehled etických teorií*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 80-7041-403-0.
78. SIROVÁTKA, J. Bezpodmínečně platný mravní zákon. Etika Immanuela Kanta. In ČAPEK, J., et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015. ISBN 978-80-7007-442-8.
79. SIROVÁTKA, J. James Hill – Soudný utilitarismus Johna Stuarta Milla. In ČAPEK, J., et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015. ISBN 978-80-7007-442-8.
80. SIROVÁTKA, J. *Kategorický imperativ* [online]. 2015 [03.03.2024]. Dostupné na WWW:
<https://www.youtube.com/watch?v=W1Rwi2fTdiI&list=PL_cU2Gsvem3mXWK9SvslBflrARTHkWZjP&index=8>.
81. SMUTEK, M.; NEČERADSKÝ, O. Metody a techniky výzkumu. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
82. Sociální práce/Sociální práca. *Sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi* [online]. 2020 [cit. 01.12.2023]. Dostupné na WWW:
<<https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-uradu-prace-v-agende-davky-pomoci-v-hmotne-nouzi/>>.
83. SVOBODOVÁ, L. Minimální standard rozsahu sociální práce orgánu pomoci v hmotné nouzi a jeho význam pro spolupráci sociálních pracovníků obecních úřadů a Úřadu práce ČR. *Zpravodaj sociální práce*, 2018, č. 2, s. 13.
84. SYSLOVÁ, Z. *Profesní kompetence učitele mateřské školy*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4309-7.
85. TÝM REHABILITACE. *Prevence syndromu vyhoření – jak na to?* [online]. 2018 [22.02.2024]. Dostupné na WWW: <<https://www.rehabilitace.info/zdravotni/prevence-syndromu-vyhoreni-jak-na-to/>>.
86. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-806-6.
87. TUGENDHAT, E. *Přednášky o etice*. Praha: Oikoymenh, 2004. ISBN 80-7298-086-6.
88. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učence metod sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
89. URBANOVÁ, M., URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*. In: Sociální práce/Sociální práca. 6/2019, s. 75-90 [online]. 2019 [cit. 09.03.2024]. Dostupné na: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2021/12/SP6-2019_web.pdf>.
90. ÚŘAD PRÁCE ČR, *Absolventi rekvalifikačních kurzů úřadu práce* [online]. 2024 [cit. 07.03.2024]. Dostupné na WWW:
<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=718889443758642&set=a.519561660358089&type=3&ref=embed_post>.
91. ÚŘAD PRÁCE, *Doplatek na bydlení* [online]. 2023 [cit. 26.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/doplatek-na-bydleni#10>>.
92. ÚŘAD PRÁCE, *Kariéra na Úřadu práce ČR* [online]. 2024 [cit. 15.01.2024]. Dostupné na WWW:
<https://www.uradprace.cz/documents/37855/5160156/20240223-horovice-rizeni-specialista_davek_hmotne_nouze_kop_horovice_id_11008900_0.pdf/6a5df518-9e13-afe8-87db-250f79b81a16>.

93. ÚŘAD PRÁCE, *Kariéra na Úřadu práce ČR* [online]. 2024 [cit. 15.01.2024]. Dostupné na WWW: <https://www.uradprace.cz/documents/37855/5160369/20240223-nymburk-rizeni-socialni_pracovnik,_kop_nymburk,_id_50037006_0.pdf/daf32e26-0c21-ab6f-4669-e4210866eacb>.
94. ÚŘAD PRÁCE, *Mimořádná okamžitá pomoc* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/mimoradna-okamzita-pomoc>>.
95. ÚŘAD PRÁCE, *Příspěvek na živobytí* [online]. 2023 [cit. 23.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobyti#1>>.
95. ÚŘAD PRÁCE, *Příspěvek na živobytí* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobyti#17>>.
96. ÚŘAD PRÁCE, *Rekvalifikace* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/rekvalifikace-1>>.
97. ÚŘAD PRÁCE ČR, *Stav hmotné nouze* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-zivobyti#1>>.
98. STRETTI, S. *Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce. Moc a kontrola vs. Pomoc v roli sociálních pracovníků* [online]. 2023 [cit. 22.12.2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Stretti.pdf/be5b2abb-9799-3dad-5810-a8b94f3d35b5>>.
99. WILLIAMS, B. *Morálka. Úvod do etiky*. Praha: Oikoymenh, 2021. ISBN 978-8-7298-569-2.
100. WUNDERLICH, J. *Utilitarismus J. S. Milla a jeho kritika*. Olomouc 2023. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta. Vedoucí práce P. Chudárková.
101. ZAJACOVÁ M., KOLÁČKOVÁ, J., LÍMOVÁ, M. STROMSKÝ, M. Řízení vlastního profesního rozvoje. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.
102. ZAJACOVÁ, M. Využití potenciálu sociálních pracovníků, resp. sociálních služeb. In ŠÁMALOVÁ, K., TOMEŠ, I. a kol. *Řízení sociálních procesů v České republice*. Praha: Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-4180-5.
103. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 01.01.2024.
104. Zákon 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění platném k 01.01.2023.

Seznam příloh

Příloha I – Otázky pro sociální pracovníky

Příloha II – Přepis rozhovorů se sociálními pracovníky

Příloha I

Otázky pro sociální pracovníky

1. Jak dlouho pracuješ na oddělení HN jako sociální pracovníce? / Jak dlouho pracujete na oddělení HN jako sociální pracovníce?
2. S jakým očekáváním jsi nastupovala na tuto pozici? Došlo k naplnění tvých očekávání? / S jakým očekáváním jste nastupovala na tuto pozici? Došlo k naplnění vašich očekávání?
3. Setkáváš se při své práci s dilematy? / Setkáváte se při své práci s dilematy?
4. Můžeš uvést konkrétní příklad? / Můžete uvést konkrétní příklad?

Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu k profesi a instituci

- Jak jsi spokojená s platovým ohodnocením?
- Jsi ze strany vedení motivována?
- Pociťovala jsi někdy syndrom vyhoření?
- Účastníš se pravidelných supervizí?
- Máš přímo na pobočce ÚP čas věnovat se sociální práci s klientem?
- Jak často chodíš na šetření?
- Stíháš provádět kontrolní šetření?

Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu ke klientovi

- Je pro tebe prioritou, aby byly dávky vyplaceny včas, nebo spíš řešíš, aby vše bylo v pořádku?
- Některá oddělení pomoci v hmotné nouzi mají práci rozdělenou mezi sociální pracovníky a referenty. Co si o tom myslíš?
- Kdyby to tak bylo i na vaší pobočce, chtěla bys být „dávkařka“ nebo se věnovat sociální práci?

Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu ke společnosti

- Jak myslíš, že společnost pohlíží na tvé zaměstnání?
- Jak bys řešila, aby klienti dlouhé roky nezůstávali na dávkách HN?
- Když se tě někdo zeptá, kde pracuješ, řekneš, že jsi sociální pracovníce na HN?

Dilemata sociálního pracovníka na oddělení HN ve vztahu k vlastní rodině

- Hlásí se k tobě klienti na veřejnosti?
- Vědí klienti, že máš rodinu?
- Vadí tvé rodině, že pracuješ na této pozici?
- Vyhrožoval ti někdy klient, že ublíží někomu z tvé rodiny? Měla jsi strach? Jak se k celé záležitosti postavilo vedení?
- Jsou klienti stále stejní, nebo pociťuješ změnu v jejich chování vůči sociálním pracovníkům na ÚP?
- Bereš si někdy práci domů nebo dokážeš zavřít dveře kanceláře a zapomenout, že jsi sociální pracovníce na HN?

Příloha II

Přepis rozhovorů se sociálními pracovníky

Sociální pracovnice č. 1

Jak dlouho pracuješ na oddělení hmotné nouze jako sociální pracovnice?

Po dobu Hanky mateřské, takže asi nějaké 3 roky. A předtím jsem ještě byla vlastně rok na jiném pracovišti, takže 4 roky.

Setkáváš se při své práci s dilematy?

Ano. Nikdy nevím, jak moc využít správní uvážení.

S jakým očekáváním jsi nastupovala na pozici sociální pracovnice?

S úplně hrozným, protože předtím jsem byla na místě místo Kačky, dělala jsem na DOZP. A vždycky, když jsem viděla Hanku, jak s lidmi jednala a jací lidé tam chodili, říkala jsem si, že na hmotné nouzi pracovat nechci a vlastně ani nemůžu.

A opravdu to byla taková hrůza, jak jsi očekávala?

Zase tak strašné to nebylo. Jak jsem začínala na větší pobočce, tak tam byli klienti ukřiženi. Ale tady to zas tak hrozné nebylo. Dalo se to, ale bylo to náročné. Byl to takové, že člověk nedokázal práci pustit z hlavy, nebo teda aspoň já to tak měla, že jsem si to nesla domů. Kolikrát mě klienti i rozbřečeli. Brala jsem i Bachovy kapky na uklidnění, obzvláště když na mě křičeli nebo mi nadávali. Ale nějak jsem to přečkala, dalo se to vydržet.

A pořád si bereš práci domů, nebo od toho jsi se už nějak oprostila?

Beru. Třeba v noci se najednou vzbudím a řeknu si, co ještě nemám hotové. Takže ano, práci si nosím pořád domů.

Jak to bere tvoje rodina? Vadí jim, že pracuješ na úřadě práce nebo s tím naopak nemají problém?

Manžel je našťvaný, že si nechci vzít OČR, anebo když sama jsem nemocná, stejně chodím do práce. Říká mi, že mi to za to nestojí. Nikdo to stejně neocení, tak proč tam zase jdu, ať si vezmu volno. Podle něj stejně nic nezachráním a nemůžu na někoho stále brát ohledy, musím myslet teď sama na sebe. Takže tohle mu vadí. Chtěla jsem i požádat, zda bych si mohla brát i práci domů. To ale manžel v žádném případě nechce. Abych byla v práci každý den do pěti a pak ještě pracovala po večerech, zvláště když máme doma malého. Kolegyně také říkaly, že to v žádném případě nemám dělat, že s nedostatkem lidí si musí poradit vedení, tak proč bych si měla brát práci domů, že ano? Pak už by s tím počítali pořád. Víš, že bych chodila do práce a pak bych si to ještě vzala domů. Tímhle tempem to by nešlo, to bych se zbláznila. Ale ve výsledku, komu stejně budou klienti volat, kde jsou peníze? Jasně, že mně.

Když jsme narazily na klienty, vědí tvoji klienti, že máš rodinu?

To určitě vědí, tady je to malé město. Takže určitě ano.

A hlásí se k tobě na veřejnosti?

Kupodivu ti nejhorší (smích). Ti, co jsou docela v pohodě, tak bych i řekla, že ne vždycky. Často dělají, že mě nevidí. Ale problémoví klienti se hlásí vždycky a všude. To je samá „paninka zlatá“. Ale někteří lidé, třeba když se setkáváme, když vodíme děti na kroužek, se se mnou baví zcela normálně.

Setkala jsi se na „hmotce“ s tím, že ti někdo vyhrožoval, nebo došlo dokonce na napadení?

Na předchozím pracovišti ano, to mi tehdy někdo vyhrožoval. To vím, že jsem šla i domů s brekem. A tady se mi to taky stalo asi jednou nebo dvakrát. Ale na předchozím pracovišti jsem z toho byla hodně vyděšená. Naštvalo mě, že vedoucí to slyšela, stála vedle v místnosti a nic neřekla. Slyšela, jak tam klient sprostě nadával, vyhrožoval mi. Tehdy mě přišli zachránit až dva kolegové z jiného oddělení, co to uslyšeli. Když jsem se vzpamatovala, šla jsem jim poděkovat, že se mě zastali, že mi pomohli. A tehdy tam stála i naše vedoucí a řekla, že do toho raději nechtěla vstupovat, aby nebylo ještě větší zle.

A dál byla zavedena nějaká opatření? Jak se k tomu vedení postavilo?

Ne, to nebyla, ale řekla bych, že od té doby, to je nějakých deset let zpátky, se nás vedoucí víc zastává.

To je dobře. A jsou klienti podle tebe stále stejní, hodnější nebo naopak agresivnější, než byli před těmi 10 lety?

Těžko říct, jak kteří. Ti, co já si pamatuji, že jsem zažila před těmi 10 lety a zažila jsem je i teď, tak mi přijdou už klidnější a nevím, jestli je to třeba tím, že jsou starší. Ale ti noví mladší, tak ti mi přijdou hodně agresivní. Jsou urvanější a vzteklejší. Ale to nejen mladí, starší ročníky také. Přijdou mi dost drzí. Mají pocit, že si můžou prostě dovolit úplně všechno. Takže asi ano, asi mi přijdou agresivnější, ale to je nejspíš dobou.

Kdybychom se vrátily ještě k těm výhružkám. Vyhrožoval ti někdo, že ublíží někomu z tvé rodiny?

To ne.

Co se týče profese sociálního pracovníka na hmotné nouzi, lidé o ní mají různé představy. Ale jak ty sama nahlížíš na tuto profesi? Myslíš, že je prospěšná pro společnost, že je důležité, aby na hmotné nouzi byli sociální pracovníci?

Ne, to si myslím, že opravdu ne. Tak jak je to teď nastavené, tak to určitě ne. Vždyť sociální práce vůbec nefunguje. Sociální pracovník se spíš bojí, jakkoliv s člověkem pracovat, aby z toho ještě nebylo zle. Spíš přemýšlím nad tím, zda přiznat dávku, aby nebylo zle, aby se klient neodvolal, anebo či ji nepřiznat. Víš, že nemáš zastání, tak proč bys měla s těmi lidmi pracovat?

A co je konkrétně pro tebe prioritou, vyplatit včas dávky, aby byl klid, nebo nechat klienty čekat i delší dobu, ale mít jistotu, že máš vše správně?

Tohle je celé špatně nastavené. Jakmile je v jedné osobě ten, co dává peníze a je to i sociální pracovník, nemůže to fungovat. Protože lidé se samozřejmě nebudou chtít otevřít tomu, kdo jim dává peníze. Neřeknou ti pravdu, když chtějí peníze. A zároveň se sociální pracovník na úřadu bojí kontroly, a tak spíš přemýšlí, jestli skutečně člověk má nárok na dávky. Hodně se

o tom bavíme mezi sebou, zda to vypadá, že se klient asi odvolá, odvolačka to shodí. Řešíš i to, co vedení, jak se k tomu staví. Když vyčísliš přeplatek, tak ti řeknou, že to stejně z nikoho nedostanou. A hlavně na to není ani čas, na nějakou větší sociální práci. Když přijdou lidé na minutu na úřad, tak co se s nimi jakoby řeší. Zkopíruješ podklady k výplatě dávek, zeptáš se, co nového a zase jdeš dělat úřednickou rutinu.

Takže přímo na pracovišti není na sociální práci čas?

Není. Myslím si, že to není ani dobré prostředí pro sociální práci. Už jen tím, že je tady nastavené, že mluvíme s klienty přes okýnko. Tak co tady asi člověk zmůže. Myslím, že sociální práce by měla probíhat, když už, tak buď v nějaké uzavřené kanceláři, nebo v přirozeném prostředí člověka, tedy u něj doma. A určitě si myslím, že by to neměl dělat ten člověk, co i vyplácí peníze.

Některá kontaktní pracoviště mají rozdělené pracovníky na referenty, kteří dělají dávky a sociální pracovníky, kteří se věnují sociální práci s klientem. Kdyby to takhle bylo i u vás na pracovišti, co bys preferovala? Být „dávkařka“ nebo sociální pracovnice?

Já ti už ani nevím. Já si stále myslím, že sociální pracovník, když do toho jde, tak by pořád měl mít takový ten pocit, že opravdu něco zmůže. Skutečně být malinko jako na tom obláčku, ale zároveň stát pevně na zemi. Ale přece jenom mít v sobě ještě pocit, že opravdu tomu člověku pomáhá, a že ho dokáže někam směřovat. A já už ten pocit nemám. Tím, jak vidím, že ti lidé o to ani nestojí, že jim jde hlavně o to, co nejvíc nahrabat. Že tenhle systém upřednostňuje ty, co nic nedělají, nesnaží se. Hlavně, aby měli peníze. Jsem hodně skeptická, myslím si, že bych jako sociální pracovník stejně ničeho nedosáhla. Asi bych sociálního pracovníka takhle dělat nechtěla. Takže ani jedno (smích).

A nepocít'uješ tedy teď na sobě syndrom vyhoření?

Ano. Říkám si, že bych potřebovala impuls, už mě na úřadu práce nedrží vůbec nic. Opravdu cítím víc a víc takové to vyčerpání a nechut' ráno vstát, obléknout se, namalovat se a jít do práce. Vidím, že mi to jde pomaleji, že už mi to nejde tak rychle jako dříve. Takže bych byla i ráda, kdyby mě vyvážili. Mluvili jsme o tom tady a doma s manželem, že by se mi vážně ulevilo. On by byl taky nadšený. Pořád mi říká, že bych měla dát výpověď. Ale sama odejít nechci, protože pořád lepší práce než evidence. Ale určitě by ze mě spadl obrovský kámen. Řekla bych si, že je klid. Byl by to impulz hledat si zase něco nového.

Jsi spokojená alespoň s platovým ohodnocením?

Přišly odměny, tak to bylo hezký. Jenže teď už to zase spadlo, tak je to horší. Čekala jsem, že teď dostanu něco navíc, když to dělám už vlastně přes měsíc sama. Nepřišlo nic navíc. Takže to mě trochu zklamalo.

Když nejsi motivována finančně, jsi tedy motivována jiným způsobem? Přijde někdo ze strany vedení a pochválí tě?

Tak to vůbec. Zcela výjimečně metodička. Vedoucí nám akorát říká, ať vydržíme. Tak já držím.

A supervize ti pomáhá se s celou situací vypořádat?

Tím, že supervize nejsou, tak těžko. Myslím si, že u sociálního pracovníka na „hmotce“ supervize je k ničemu. Povídání nic vyřešení. Hlavně u nás, kde byla supervize prvně loni,

a ještě s lidmi z jiných agend. Možná kdyby se sešlo víc sociálních pracovníků z oddělení hmotné nouze. Jenže stejně mezi sebou soupeří ta pozice sociálního pracovníka s „dávkařem“. Tak si úplně nejsem jistá, jestli by nějaká supervize pomohla. Spíš by pomohlo, kdyby byla jednotná pravidla. Ne že vedoucí ti to řekne takhle, pak na kraji ti to vlastně řeknou zase úplně jinak. A teď si vyber, koho poslechněš.

Nyní se podíváme na šetření. Jak často chodíš na šetření?

Dříve se moc nechodilo, lidé přišli, sepsali jsem záznam na pobočce a bylo. Později se začalo chodit na místní šetření, maximálně na 15 minut. Koukla jsem, co tam mají, protože co na šetření asi tak zjistíš, i když mají hezký dům plný věcí. Jestli mají nějaký drahý obraz na stěně, tak to já stejně nepoznám. No a to, že mají televizi a myčku, dvě auta, tak to je standard. Stejně s tím nic neuděláš. Mají-li obrovský byt, určitě jim neřekneš, ať ho prodají a koupí menší. Takže šetření podle mě jsou jako úplněk ničemu. Pak na něm zjistíš, že mají více kartáčků, ale to není důkaz ničeho. My jsme čtyři a máme taky pět kartáčků (smích).

Chodíš na pravidelná kontrolní šetření nebo jenom na udání?

Jenom na udání, na kontrolní není čas.

Když se někdo zeptá, kde pracuješ, říkáš, že jsi sociální pracovnice na hmotné nouzi?

Ani náhodou. Lidé pak na tebe vždycky divně koukají.

Takže to nechceš říkat kvůli reakcím, kterým se ti pak dostává?

Ano, když řekneš, že pracuješ na úřadu práce, tak na tebe nahlíží trochu jakoby z patra. Oni si tedy všichni myslí, že plat možná máš dobrý, což není pravda, protože ho máš možná stejný jako na městském úřadě, ale nemáš všechny ty benefity. Ale stejně mi přijde, že i třeba sociální pracovníci z městského úřadu na nás nahlízejí také z patra. Oni si holt myslí, že jsou něco lepšího než my, což nejsou (smích). Jenže slyšela jsi někdy třeba v televizi něco hnusného o sociálních pracovnících z města? Já teda ne. Zato o nás je to jen samá špína.

Takže myslíš, že společnost celkově na sociálního pracovníka na úřadě práce moc dobře nepohlíží?

To určitě nepohlíží. Nemají k nim žádný respekt, ale tak jako já se jim ani nedivím, když sociální pracovník nic nezmůže, nemá nikde ani žádné zastání, nikdy nikomu nemůže nic dokázat. Víš, když se mu zdá, že je někde něco neoprávněného, tak s tím nemůže nic udělat. Lidé tohle hodně rychle pochopí. Proč by se chovali uctivě a s respektem?

Jak by se podle tebe dala řešit situace klientů kteří jsou dlouhá léta na dávkách hmotné nouze?

Jsi nějakou dobu na dávkách, musíš k tomu mít opravdu objektivní důvod. Ale to, že jsi 10 let na pracáku jen tak, že nemůžeš sehnat práci, to není důvod. Pro stát je to výhodnější. Když se lidem dají nějaké peníze, než aby je stát nechal bez příjmu. Nebudou pak krást a bůhví co ještě dalšího. Když máš tři děti, fajn, čerpej přídatky na tři děti, víc nic.

Sociální pracovnice č. 2

Jak dlouho pracuješ na oddělení hmotné nouze jako sociální pracovnice?

13 let.

S jakým očekáváním jsi nastoupila na tuto pozici?

Nastoupila jsem po škole. Plná očekávání toho, že budu opravdu strašně moc pomáhat lidem.

Došlo k naplnění tohohle očekávání?

Asi po roce ano. Už je to i překonané.

Setkáváš se při své práci s nějakými dilematy?

Občas je pro mě strašné dilema, když mám někomu něco vyplatit a vím, že by to být tak úplně nemělo, že si to ten člověk nezaslouží, že pro to nic vůbec nedělá a jenom chodí a natahuje ruku.

A ty máš nějaké pravomoci, jak to vyřešit?

Tak v první řadě musím dodržovat zákon a metodické pokyny. Nemůžu se úplně soustředit na to, jak já to cítím vnitřně. Jestli mu to chci nebo nechci dát. Prostě buď můžu, nebo nemůžu.

Vnímáš své zaměstnání jako prospěšné pro společnost?

Prospěšné to určitě je, protože kdokoliv z lidí z okolí se může dostat do situace, kdy opravdu tu pomoc, ať už materiální nebo jinou, bude potřebovat a opravdu se může stát, že se potřebuje odpíchnout ode dna, potřebuje nový start. Rozejdou se manželé, žena pak potřebuje pomoc. Určitě s tím problém nemám a myslím si, že opravdu tahle práce je důležitá. Ale určitě by to nemělo být tak, že lidé jenom chodí a natahují ruku. Měla by to být pomoc z nejhorsího.

Jak jsi spokojená se svým platovým ohodnocením?

Moc ne.

Když nejsi spokojená s výplatou, jsi motivována nějakým jiným způsobem? Například ze strany vedení?

Já tedy musím říct, že mi to jako motivace nepřijde, protože když čtu nějaké hodnocení, kdy jakoby zaměstnavatel nebo respektive vedoucí nás hodnotí, je to vždycky dané tak, aby se vešel do platové tabulky.

Už jsi někdy pocítovala syndrom vyhoření?

Určitě.

Máš případně možnost to s někým probrat na supervizi?

Tak jednu supervizi jsme zažili loňský rok. Nemyslím si, že by mi to něco dalo. Bylo to i tím, že jsme byli namíchaní zaměstnanci z různých oddělení, takže se tam vlastně ani úplně neřešily věci týkající se jenom hmotné nouze. Navíc jsme byli pospojováni i s lidmi, které jsem neznala, pak je těžké se otevřít.

Co se týče výplaty dávek, jde ti spíš o to, aby byly včas vyplaceny dávky anebo abys opravdu měla jistotu, že to máš všechno v pořádku? Co je ta priorita?

Nevím, je to takové jakoby půl na půl, kdy samozřejmě vím, že čím dřív to vyplatím, tím dříve ti lidé dostanou peníze a vyhnu se tomu, že sem budou chodit a každý den se dovolávat toho, že jim ještě nepřišly složenky nebo peníze na účet. Ale samozřejmě to můžu odsouhlasit až v momentu, kdy vím, že to je opravdu správně. Takže ano, stane se, že začátkem měsíce tady člověk věnuje nejvíce práce dávám. Sediš tedy u počítače a opravdu se snažíš výplaty co nejdříve udělat a potom třeba ke konci měsíce, až si člověk dodělává takové ty resty, které odsouval.

Některá pracoviště mají rozdělena pracovníky na referenty na dávky a sociální pracovníky na sociální práci s klienty. Myslíš, že je to takhle lepší než u vás, kde děláš obojí jen ty?

Myslím si, že něco do sebe to má, protože v momentu, kdy teď pozoruju samu sebe, sociálního pracovníka, tak můžu říct, že si ani tak nepřipadám. Jsme spíš úředník. Když srovnám, kolik času věnuji práci s klientem, tak bych řekla, že mnohem víc času věnuji tomu opravdu sedět u počítače a zadávat data, aby mi to vyhodnotilo dávky, abych je mohla vyplatit a poslat lidem.

Takže kdybys měla na výběr, byla bys radši byla sociální pracovnice?

Určitě. Buď bych mohla konečně začít pomáhat lidem, nebo bych se utvrdila v tom, že o to „hmotkaři“ nestojí.

Jak často chodíš na šetření?

To je přesně ono. Šetření odsouvám na druhou půlku měsíce. Vzhledem k tomu, že ten začátek měsíce je pro mě hektický v tom, že potřebuji co nejdřív vyplatit, tak to je zrovna ta věc, kterou odsouváš, až když budeš mít vyplaceno. Jsou ale i měsíce, kdy nejdu vůbec.

A máš čas na kontrolní šetření?

Sem tam ještě to kontrolní šetření udělám, že se to třeba spojí s tím, když jedu do nějaké vesnice za někým jiným. Obejdu tedy více klientů. Nebo když mi někdo řekne, že se mi klienti odstěhovali, jdu to ověřit apod. Nebo jezdíme s příspěvkem na péči na šetření, tak se to taky dá spojit, že se dělá péče a k tomu kontrolní šetření hmotky.

Sociální práce přímo tady na pobočce se dá zvládat? Nebo to necháváš jen na sociální šetření v domácnostech?

Určitě nejvíce je na sociálním šetření, protože je to ovlivněno i tím, že tady máme dveře s okýnkem a myslím si, že je hodně nepříjemné pro klienty, kteří stojí před těmi dveřmi u okýnka na plné chodbě lidí, nebo ani nemusí být plná chodba, stačí, když je někdo u vedlejšího okýnka. Jsme malá pobočka, takže lidi se hodně znají, takže určitě je lidem nepříjemné tady řešit nějaké soukromé věci, na které se jich ptáš. To si necháváme na šetření na doma, abychom to probrali do hloubky.

Jak myslíš, že společnost pohlíží na tvé zaměstnání?

Myslím si, že to mají tak, že jsem ani ne jako sociální pracovník, jako ten úředník, který jen sedí, pije kafe a dostává státní peníze. Navíc hodně často slýchám, že rozdávám peníze, které bych rozdávat neměla. Myslím si, že i ta společnost na sociální pracovníky nepohlíží moc

dobře. Je to vidět už jenom na tom ohodnocení, opravdu bych řekla, že je sociální pracovník někde spíš na nižší příčce. Už je to vidět třeba i jenom v tom, když jsou výběrová řízení. Lidé se na tyhle pozice moc nehlásí.

Takže se moc nechlubíš, že jsi sociální pracovnice na hmotné nouzi?

Moc ne (smích).

Máš nějaký nápad, jak by se dalo řešit, aby klienti nezůstávali dlouhá léta na hmotné nouzi?

Určitě by to chtělo nějakým způsobem lidi motivovat, aby šli do práce a opravdu se jim individuálně věnovat. Snažit se jim najít vhodná místa. Ale bohužel ten prostor tady proto není, aby se s lidmi dalo takhle individuálně a hodně aktivně pracovat.

Ví klienti, že máš rodinu? Měla jsi o ni někdy strach?

Vzhledem k tomu, že jsme na malém městě, tak mě určitě vidí tady třeba s dětmi a upřímně se přiznám, že občas mám strach. Takže se i snažím syna doprovázet, co nejvíc, aby nechodil sám, protože vím, že lidé si ho ke mně přiřadí a mám prostě strach, protože už je to jenom tím, s jakou klientelou tady pracuješ.

A klienti se k tobě hlásí?

Hlásí. Neříkám, že úplně všichni, ale jsou tací, že se hlásí a je to docela nepříjemné. Když nějaký přiopilý klient sedí na náměstí a řve na tebe přes půlku náměstí a vedeš u sebe to malé dítě.

Vadí tvé rodině, že pracuješ na této pozici?

Manžel je s tím v pohodě, ale moji rodiče to špatně snáší.

Už ti někdy vyhrožoval klient, případně došlo fyzickému napadení? Zatáhnul do výhružek i tvoji rodinu?

Fyzické napadení úplně ne, ale určitě vyhrožoval a řešili jsme to s policií. Vyhrožoval přímo mně, rodině ne.

A jak se k tomu postavilo vedení?

Vedení nám řeklo, ať si na šetření vezmeme policii. Policie řekla, že vzhledem k tomu, že mají omezené pravomoci, tak stejně stáli při šetření venku a my jsme šli dovnitř sami. V tu chvíli si vzpomeneš na všechny ty výhružky, že tě zničí apod. A teď jsi v té kuchyni, vidíš tam v rohu nože a představuješ si cokoliv. Nikdy nevíš, co se na šetření může stát.

Takže strach pocítuješ?

Celkem často. Neříkám, že je to u všech klientů. Samozřejmě, když je to nějaká maminka s dětmi, tak tam ne. Ale když vím, že to je klient, který je závislý, je to alkoholik, feťák, tak to je opravdu nepříjemný. Tyhle skupiny lidí se mnou ani nic řešit nechtějí, chtějí jen vědět, kdy dostanou šeky.

Klienti jsou stále stejní, agresivnější nebo hodnější?

Myslím si, že se to teď hodně stupňuje, protože klienti jsou hodně masírováni z médií. Přijďte na úřad, zažádejte si, určitě všechno dostanete. A my jim tady vlastně řekneme, že si můžou podat žádost, ale řeší se to. Není dané, že člověk sem přijde, podá si žádost a okamžitě dostane peníze. Takhle to není, řešíš šetření, sociální a majetkové poměry, finance atd. Lidé jsou pak nepříjemně nalezení, protože v televizi říkají něco jiného, než co jim řekneme my tady na pobočce.

A samozřejmě lžete vy.

Samozřejmě, jak jinak (smích).

Bereš si práci domů nebo opravdu zavřeš dveře a tím to pro tebe končí?

Musela jsem se to naučit, zavřít, vypnout a jít se věnovat rodině a sama sobě. Ale ze začátku to bylo takové, že jsem si hodně brala práci domů a stalo se mi třeba kolikrát v neděli, že jsem přemýšlela, co všechno musím v pondělí udělat. A komu honem vyplatit, aby na mě zase nekřičel.

Sociální pracovnice č. 3

Jak dlouho pracujete na oddělení hmotné nouze jako sociální pracovnice?

Dohromady, za dobu, kdy jsem to dělala a pak kontrolovala, tak asi 5 let.

S jakým očekáváním jste nastupovala na tuto pozici?

Já jsem vlastně očekávání moc neměla, protože se uvolnilo místo, byla jsem tam přidělaná a měla jsem měsíc na to, než mi odešla kolegyně na mateřskou. Spíš jsem tam šla s obavou, že je to oddělení hlavně náročné skrze klienty. Právě i skrz to, že to tam není dané třeba jako u státní sociální podpory, protože je tam správní uvážení. A je benevolentní i žádost o „mimořádku“.

Co se týče dilematu na hmotné nouzi, setkáváte se s nimi?

Určitě, protože na jednu stranu jsou klienti, kteří jsou opravdu potřební, takže by jim člověk chtěl nějak pomoci, ale je omezený zákonem nebo tou jejich situací a někdy se opravdu stalo, že propadli sítí. Sice mohu využít správní uvážení, ale ne vždy a na každého. Nebo zase naopak, člověk ví, že nám klienti neříkají pravdu. Takže pak, když něco žádali a věděli jsme, že mají i příjmy jinde a nešlo s tím nic dělat, tak má člověk takové jako dilema, ale musí tu žádost nějak vyřídit.

Co to pro vás je na prvním místě, vyplatit dávky, aby to bylo včas anebo mít takovou tu jistotu?

Mám to správně, ale bude to holt trvat. Já nejen hmotné nouze, ale u všech agend vždycky chci, aby to bylo dobře. Jednak samozřejmě podle zákona, protože to my máme dodržovat a jde potom vlastně i vedoucí a kontrola. Takže člověk se musí držet nějakých hranic, co má, ale na druhou stranu jsem chtěla, aby to bylo dobře pro klienty, nebo pro nás tady, nebo i pro druhé do budoucna, aby se z toho nestal třeba nějaký špatný precedent. Aby to bylo dobře na všechny strany, vždycky hledám nějakou tu střední cestu.

Některá pracoviště mají rozdělenou práci mezi referenty a sociální pracovníky, kdy referenti dělají dávky a sociální pracovníci se věnují sociální práci s klienty. Co si o tom myslíte?

Když si člověk zpracovává spis od začátku do konce, nejen se šetřením a sociální prací, ale i papírově, má celý přehled o klientovi. Ví, co má doložit, co je třeba ještě řešit, co po něm chtít, jaké má třeba příjmy, nebo že má teď brigádu, nebo že si žádá o důchod. Takže mně tohle přijde jako bez kontextu, a to jak pro toho sociálního pracovníka, že nebude mít přehled vlastně o papírech, co klient už dones, nebo tak i pro toho, kdo tu bude jen zpracovávat administrativu, že to budou pro něj jenom čistě papíry. Bez té tváře, bez toho kontextu a můžou pak nastávat nedorozumění a chyby, nebo naopak, že to není takové individuální. Když někoho známe ze sociální práce, že má nějakou psychickou chorobu, nebo že je pomalejší, že třeba to není tím, že by byl lajdák, že něco nedonese, ale že se mu to musí připomínat nebo mu pomoci s vyplněním. Takhle se může stát, že si administrativní pracovník řekne, že to klient nemá. Dávku zamítne a ten člověk pak může zůstat bez prostředků a nebude si to schopný vyřídit. Tak to si myslím, že jsou takové věci, na kterých to může narážet. Záleží, jak budou spolu ti dva pracovníci komunikovat. Na velkých úřadech, jestli si jen předají šetření a dál se nestarají jeden o druhého, tak si myslím, že tam to je špatně i pro toho člověka, že neví, za kým má jít, protože mluví se sociálním pracovníkem, ale vlastně peníze a papíry v ruce má zase ten druhý, kterého ale nezná.

A jak zvládáte provádět sociální a místní šetření a do toho vyplácet dávky? Přijde mi, že ta administrativa už je tak přebujelá, že kolikrát prostě člověk musí mít v pořádku papíry, protože se koukají do počítače, jak vedení, kraj atd. Tak ale samozřejmě musí vše být v pořádku, aby se mohlo vyplatit včas, protože to je to hlavní. O co těm lidem jde, takže se to zanedbává, utěšňuje ta sociální práce, která se pak dohání, nebo se udělá, jen aby se neřeklo. A vlastně je to něco na druhém místě, což by být ale nemělo.

Kolik stíháte provádět šetření?

Já bych řekla, že minimálně, protože místní šetření se dělá za účelem zjištění majetkových poměrů, tak pak, když se jde jednou za čas na kontrolu, tak se to spojí i se sociálním šetřením anebo se sepíše při podání papírů, nebo se domluvíme s klientem. Vždycky to záleží i na konkrétní době, protože teď, jak se klienti zvou po nějakém určitém měsíci, tak ten měsíc, co třeba chodí všichni a dokládají všechny doklady zpětně, tak na sociální práci tolik času není zas skrz tu byrokracii. Dále když se sejde více nových žádostí, tak vždycky se řeší to, co je priorita. Pokud mám říct konkrétní číslo, jsem ráda, když stihnu tři šetření do měsíce. Není to moc, ale ono ze strany toho pracovníka, tím že nemá čas, že jsou na něj kladeny nároky na to vyplatit, zadat to v pořádku, ale i ze strany toho klienta, protože ten o to taky prvotně nestojí, to je pravda. Většina klientů sem jde fakt jenom za účelem podat, dostat peníze a nechtějí měnit jakoby ten svůj životní styl. A to pak způsobuje, že sociální práce je jen něco okrajového.

Zmínila jste, že šetření sepíšete i na pobočce při podání žádostí. Takže zvládáte vést sociální práci s klientem i zde?

Opravdu minimálně, ve výjimečných případech. Nejlepší je řešit klientovu situaci na šetřeních v domácím prostředí. Sama vidíte, že tady je to nevhodné.

Stíháte kontrolní šetření?

Na ta už není vůbec čas. Ta se řeší, jen když nastane nějaký problém, nebo nějaké podezření, nebo opravdu když něco nesedí. Jinak se opravdu dělají jen ta nová, aby byla dávka v pořádku odbavena a kontrolní, jen když klient žádá o „mimořádku“. Anebo, když zase máme třeba odněkud nahlášený nějaký problém, že něco není tak, jak to vypadá.

Co se týče statusu sociálního pracovníka na úřadu práce, chlubíte se tím, že pracujete na hmotné nouzi?

Ne, protože tady, jak z hlediska zaměstnanců, vedení, tak i klientů, jsme bráni čistě jako úředníci, kteří mají na starosti administrativu. Podle mě ani klienti nepochytávají, že tu je nějaký sociální pracovník, který má i jiné vzdělání a měl by něco dělat. Ani sami pracovníci, třeba já osobně mám pocit, že jsem tu hlavně na zpracování papírů. Myslím si, že nejen na úřadu práce, ale i celkově sociální pracovníci mají minimální status, protože lidi si je buď pletou s úředníky, s pečovatelkami anebo je mají zařazované jako ty paní, co berou děti, tedy jako OSPOD a nic mezi. Cítím, že moc lidí nechápe, kdo jsme. A myslím si, že s tím souvisí i hodnocení ze strany společnosti, ale i finanční ohodnocení. A vždycky, když se něco stane, zaměstnanec je ten špatný, a to mi hrozně vadí a přijde mi, že to pak dává i tu naši vizitku skrz status i do společnosti. Když pak generální ředitelství nebo i ministerstvo shazuje naši práci, tak proč by si nás pak lidé měli vážit, nebo k nám přistupovat jinak, když stát jim dává takový vzor.

Co se týče platového ohodnocení, jste spokojená?

Určitě je nedostačující. Kdekoliv jinde v nějakých vyložené sociálních službách je sociální pracovník ohodnocený finančně líp, protože tady kolikrát jsou tu třeba i kolegyně, které mají sociální vzdělání, ale jsou na pozici, kde není vzdělání třeba, takže jim vůbec není v platu zohledněné, což mi přijde hrozné. A myslím si, že s tou zodpovědností, jak tady tou finanční, tak tou administrativní, tak hlavně prací s různorodou skupinou klientů, je to nedostatečné. Způsobuje to nespokojenost a odliv sociální práce.

A co se týče nějaké jiné motivace, když ne té finanční, jste nějakým způsobem motivována od svého vedení?

Tak to si myslím, že taky ne. Protože úřad práce nenabízí žádné benefity nebo zajímavá školení nebo projekty, nebo ani možnost růstu. Takže to mi přijde, že rozhodně taky ne. Spíš si myslím, že je to konkrétně o lidech, že se třeba podporujeme navzájem s kolegyněmi, nebo máme úžasnou paní vedoucí, která vždycky poradí. Nikdy nám nevynadá, pokud uděláme chybu. Vždycky nám pomůže a zastane se nás, takže jakoby z hlediska konkrétně jejího přístupu ano, ale jako instituce ne.

Pociťovala jste někdy syndrom vyhoření? Měla jste možnost to případně řešit na supervizi?

Supervizi jsme měli, ale nepřišla mi nijak účelná nebo užitečná, protože tím, že jsme tam byli namíchaní v rámci poboček a oddělení a hodně lidí, a navíc to bylo s rozestupem třeba pěti měsíců, přišlo mi, že to bylo o ničem. Pak taková ta školení na syndrom vyhoření. Ty jsme absolvovali, ale to je pár hodin během dne. To je spíš formou výuky. Co to ten syndrom je a

tak. Myslím si, že člověk se s tím musí hlavně poprat sám a myslím si, že konkrétně teď syndrom vyhoření pocítuji.

Jak byste řešila to, že jsou klienti dlouhodobě na hmotné nouzi, že zůstávají na dávkách a nechtějí s tím nic dělat? Je šance řešit tuto situaci?

Já si myslím, že nějaké šance tu jsou, ale systém to tak omezuje, že se to dá obejít. Určití klienti nechtějí nic řešit, nechtějí nic měnit. Ne, že by nebyly možnosti, ale oni vyloženě nechtějí a všemi možnými způsoby to obchází a systém je nastavený prostě špatně, protože to dovoluje. Jsou samozřejmě nějaké výjimky, kdy jsou lidé nemocní nebo handicapovaní, nebo mají malé děti, kdy by měly být pod ochranou. Pak jsou klienti, kteří systematicky celý život tráví už několik generací na dávkách. A to si myslím, že by být nemělo, ale že to my tady z kontaktního místa nezměníme. Musí se překopat celý systém, aby pro ně bylo stále výhodnější pracovat než být na dávka, a to vlastně není.

Hlásí se k vám klienti na veřejnosti?

Jak kdy, většinou ti, nechci říct slušnější, ale prostě takoví ti klienti, kteří se většinou k lidem nehlásí a pak jsou klienti jako i třeba bezdomovci a ti se většinou zase paradoxně hlásí. Ale jak kdy. Většinou se hlásí, když něco potřebují, někdo zase přehlíží a někdo vyloženě třeba obtěžuje, že chce i na ulici mimo pracovní dobu řešit dávky. Kolegyním se stávalo, že jim nosili věci i domů, zvonili na ně a chtěli se na něco zeptat. A to si myslím, že by se stávat nemělo, že to pak člověka obtěžuje i z hlediska toho, jaké klienty tady máme. Nechceme je potkávat nebo nechceme, aby nás viděli s našimi blízkými a přiřadili si je k nám.

Klienti vědí, zda máte rodinu?

Když tady člověk pracuje dlouho a konkrétně je z města, kde pracuje, tak si myslím, že mají pak klienti povědomí, ke komu člověk patří, nebo vyloženě i kde bydlí, protože za kolegyněmi chodili i domů. A to mi přijde takové, že bych to osobně nechtěla. Ještě štěstí, že bydlím jinde.

Kdyby se to stalo i vám, vadilo by to rodině?

Rozhodně. U nás jsou všichni nešťastní z toho, že pracuji na hmotné nouzi. Bojí se o mě.

Stalo se vám někdy, že vám klient vyhrožoval?

Ano, už několikrát. Buď to bylo třeba na kolegyni, se kterou jsem byla u té situace. Nebo nás zrovna bylo víc v kanceláři, takže vyhrožoval nám všem. Někdy to bylo i osobně. Lidé křičí, vyhrožují. A jindy si člověk myslí, že to je v pohodě a pak ani už ani pomalu neví, co to bylo za člověka nebo za situaci a přijde stížnost, protože klienti jsou nespokojení, a přitom to tak třeba vůbec nebylo. Tak pak cítíte bezmoc, rozhořčení i strach a člověka to mrzí.

Vyhrožoval někdo i tak, že ublíží někomu z vaší rodiny?

Naštěstí ne.

Pocívala jste někdy strach při své práci?

V mnoha situacích, často když byl někdo agresivní, křičel, vyhrožoval. Pak i právě strach, že na mě budou někde čekat nebo je potkám někde po práci v soukromém životě. Či strach, co

bude, když dávku zamítnu nebo snížím. Každá jsme sama v kanceláři. Nikdy nevíme, kdy sem kdo přijde, nemáme objednané klienty. Kdykoliv sem může někdo přijít, něco ošklivého se stát, což se i kolikrát stalo. Pak, než přijde hlídka, tak už tu ten člověk není, nebo se tady lidé vykřičí a vyjdou ven s úsměvem a my se tím pak trápíme. Nebo se i stalo, že jsme dostali od policie vynadáno, proč je voláme, když se vlastně nikomu nic nestalo, nebyl poničen žádný majetek, tak proč je tím vlastně zatěžujeme? Takže pokud vyloženě nepoteče krev nebo se nezboří kancelář, nikoho to nezajímá.

Jak se vedení staví k této problematice?

Od té doby, jak se před pár lety na úřadu práce stala vražda, slibovalo se, jak se zavedou opatření. Neuvědomuji si, nezachytila jsem absolutně žádnou změnu. Někam vlastně dali okýnka. Ale taky ne všude. A mně osobně, i jako klientovi i jako zaměstnanci, to bylo nepříjemné cokoli řešit před plénem ostatních lidí. Myslím si, že to neřeší, že může klient pracovníka potkat na chodbě, nebo si na něj počká. Není tady ani žádný preventista. Občas se tu hlídka ukáže, ale to bylo zase z naší iniciativy, že jsme poprosili vyloženě konkrétně my pana vedoucího z policie, aby se tu častěji prošli. Musím říct, že je tu občas takhle potkáváme, ale vždycky se může něco stát a kolikrát už se i stalo a člověk si to pak nese, nebo má strach, dlouhodobě se pak trápí. Těžko říct, zda vedení neví, jak nám pomoci, nebo je jim to jedno.

Přijdou vám klienti stále stejní, nebo jsou klidnější či naopak agresivnější?

Přijde mi, že za poslední roky se to určitě zhoršilo, protože jednak přibývá lidí. Jednak tím, že je doba, jaká je, všechno se zdražuje. I náklady na život jsou vyšší. Nepřidá tomu, co se děje tady u nás nebo ve světě. Na lidi to má vliv a oni mají i pocit, možná to zase souvisí s těmi stereotypy a tím společenským statutem, že pokud se tu nekřičí nebo nedělá zle, nic nedostanou. Takže oni sem vyloženě jdou s tím, že musí udělat zle.

Zvládáte zavřít dveře kanceláře a nechat práci tady, nebo si ji berete domů?

Přesně to mi moc nejde. Myslím si, že malinko se to zlepšilo, ale vím, že mi to nejde a že to pak člověka ovlivňuje i doma i ve volném čase, že je takový paralyzovaný. Doma už nemá sílu nebo energii věnovat se něčemu, co by chtěl on sám. Protože jednak tady buď řeší osudy lidí, cítí lítost, chtěl by jim pomoci, nebo právě i to ošklivé, že je tu zle, křik a strach ze všeho. Ale hlavně poslední dobou mi přijde, že si nosím domů všechno to, co hrnu před sebou, že toho je tolik, že to nejde zvládnout. Člověk vidí, co tady všechno má, že je v práci celý den, třeba i deset, jedenáct hodin a odchází s tím, že na stole to není vidět. Tak to si nesu domů a hrozně mě to ubíjí.

Chtěla jsem náš rozhovor zakončit trochu veseleji. Napadá vás něco pozitivního, co byste o práci na hmotné nouzi mohla zmínit?

Na hmotné nouzi asi ne.

Sociální pracovnice č. 4

Jak dlouho jsi pracovala na oddělení hmotné nouze jako sociální pracovnice?

Čtyři roky, vlastně méně. Nejdřív jsem byla referent, protože jsem nebyla na pozici sociálního pracovníka. Až v rámci systemizace mě přidělili na místo sociálního pracovníka. Takže asi rok.

Měla jsi nějaké očekávání, než jsi nastoupila na pozici sociálního pracovníka?

Měla jsem očekávání, že budu mít vyšší platovou třídu (smích). A pak ještě, že konečně budu moct nahlížet do OK systému, že budu mít přístupy i do sociálního šetření, což jako referent nemáš.

Setkávala jsi se při své práci s nějakými dilematy?

Určitě, úplně jako každý, protože jsi buď sociální pracovník, nebo úředník, nebo jsi člověk a bojuješ se vším.

Napadá tě nějaký konkrétní příklad?

Podáváš základní sociální poradenství. Takže víš, že bys lidem chtěla pomoci. Na druhou stranu ručíš za to, že vyplatíš peníze jenom v takové výši, v jaké vyplatit máš. Takže jsi zase ten počítající, ten kalkulující úředník, který si za to ručí. Pak ještě samozřejmě, že jsi na oddělení, kde klienti mají někdy úplně zcestné představy o tom, kolik peněz dostanou a hned a hodně peněz. A ty jim potom řekneš, že ne, že po nich ještě chceš něco doložit, protože pochopitelně musíš vyhodnocovat na základě kompletních podkladů. Nebo jestli opravdu stáhnou to okýnko, když na tebe začnou křičet a není to hezký. Když ti říkají, že tě pověsí, podřežou, že si na tebe počkají a že si zjistí, které je tvé auto.

Takže jsi se setkávala s výhrůžkami?

Nebylo to nic nevšedního.

Měla jsi strach?

Ne, já myslím, že na hmotné nouzi člověk o strach přijde. Vždyť to víme, že tihle lidé jsou v blbě situaci a samozřejmě se chovají trochu jinak než mimo úřad. Hlavně se potkáš s takovými lidmi, pro něž je to denní chlebiček takhle nadávat kdekomu. Vždyť to mají i naučené, že začnou nadávat a hartusit, protože si myslí, že se domůžou svého. Že ti budou vyhrožovat, ale s tím si na mě nepřijdou.

Zatáhli do výhrůžek i tvoji rodinu?

Ne, já jsem měla to štěstí, že jsem pracovala v jiném regionu, takže moji rodinu neznali a ani mě neznali, dojížděla jsem tam.

Vadilo tvé rodině, když jsi pracovala na hmotné nouzi?

Nadšení nebyli. Teď jsou určitě spokojenější.

Hlásili se k tobě klienti?

Ano, stává se mi to dodnes, že mě poznávají a hlásí se ke mně.

Jak řešilo vedení, že ti někdo nadává?

V jednu chvíli se začali stupňovat ty útoky na pracovníky. Já nevím, jestli to bylo v roce 2016, teď si úplně nejsem jistá. Zprvce byl projekt na ochranu. Úřady se začaly vybavovat stahovacími okýnky a klienti se začaly šoupat před dveře. Nepouštěli jsme je dovnitř. Pak bylo ještě SOS tlačítko na klávesnici. Od vedení jsme měli pokyny, že když bude klient problémový, klidně můžeme stáhnout okýnko a vyčkat, než se klient klidní, nebo že máme přivolat ochranku,

že se máme zamykat, máme mít otevřené kanceláře ke kolegyním. Pokud je to možné, zmáčknout tlačítko SOS. Taky jsme měli okamžitě volat policii, když se budeme cítit ohrožení, nebo někdo z kolegů, kdo to uslyší.

Myslíš, že vést s klienty sociální za zamčenými dveřmi je dobré?

Ne, já z toho byla úplně vyřízená, protože referent nebo sociální pracovník sedí u počítače přes pultku místnosti a huláká na klienta k okýnku. Nikde žádné soukromí, žádné navázání kontaktu. Pro mě to bylo naprosto nevyhovující prostředí pro sociální práci.

Vedla jsi sociální práci tedy spíše v domácím prostředí u klientů? Nebo jak jsi to řešila?

Já jsem to tedy porušovala a některé klienty, kteří byli ověřeni a mohla jsem jim důvěřovat, jako že nehrozilo, že by mě nějak ohrožovali, tak jsem si brala dovnitř, protože mi přišlo hloupé i vůči nim, abych vyřvávala jejich datumy narození, adresy a telefonní čísla, natož ještě potom, abych s nimi probírala nějakou rodinnou situaci a tak podobně. Takže ano, hodně to bylo v rámci sociálního šetření v místě bydliště toho člověka. Na novém pracovišti jsem zastupovala dvě referentky, které nemohly dělat sociální práci. Dávky jsem vyplácena jen v případech, kdy marodily nebo měly dovolenou. Takže tam jsem dělala vlastně jenom sociální práci. I když si pořád myslím, že je ta sociální práce na úřadu práce taková trošku jako mimo mísu, že tomu nechci říkat ani sociální práce, protože pokud to dělá jeden člověk sociální práci a dávky zároveň, tak musí přepínat z role do role. Ale teď když jsem na městě, kde je jenom sociální práce, tak jsem zjistila, že to je naprosto odlišná zakázka. Mimochodem sociální pracovníci z města jsou celkem nevraživí k těm z úřadu práce. Já jsem zase veliký zastánce pracovníků úřadu, protože říkám, že by bylo potřeba, aby si to každý zkusil, že to je naprosto jiná zakázka. Na úřadu práce člověk vyplácí dávky, za které si ručí a pak má ještě s člověkem řešit nějakou sociální situaci, při které se může stát, že ti sdělí něco, co bys do dávek vědět neměla, ale do sociální práce ano. A co teď? Ty to zamlčíš, protože ti řekl něco důvěrného, třeba že dělá načerno. Neměl by pracovat načerno, my ho o tom poučíme, ale zase hned nepoběžím za „dávkařkou“, abych ho „práskla“, protože on už ve mě nebude mít důvěru. A myslím si, že když si přivydělá nějakých 5 stovek, aby to neměl do exekuce, tak na to mám jiný pohled. Z pohledu úřadu práce jsem na to koukala, že nevyplatím nic, co vyplatit nemusím a vyplatím jenom to, co mi doložíte a já si vás rádně proklepnu. Řekla bych, že když má „dávkařka“ zároveň dělat sociální práci i dávky, je to strašné. Pro mě to byl docela střet. A teď jsem pochopila proč. Protože to je fakt úplně jiná objednávka.

Co pro tebe byla priorita, vyplatit dávky včas, aby klienti nečekali, nebo mít jistotu, že nepustíš do výplat nic, čím si nebudeš úplně jistá?

Pro mě je priorita vyplatit dávky co nejdřív, až budu mít ale všechny podklady. Bohužel pracujeme s lidmi, kteří nejsou vždycky úplně spolehliví, nemají všechny podklady pohromadě a je potřeba s nimi řešit i to, jak je dostat. A to se strašně protahuje. Takže dokud budu pro dávky potřebovat všechny ty podklady, které musíme dát dohromady a nepůjde to jednodušeji, tak to bude trvat. Já si stále představuji, že bych zadala rodné číslo a ukázalo by se mi úplně všechno. Jestli má člověk účet, jestli má kapitálové životní pojištění, jestli má nějaké „penzijko“, jestli má nemovitosti a podobně. Dokud to bude takhle složitý a bude to záležet jenom na klientech, nebo převážně na klientech, tak tam je priorita vyplatit dávky správně, protože já za to ručím. Samozřejmě máš nějaké lhůty, takže i lidi jsou nervózní, protože nemají peníze a ty peníze

chtějí. Já chci výplatu taky pravidelně. Ale já pro tu výplatu chodím do práce a pracuji, takže si odvedu všechno a už nemusím dokládat nic.

Jak často jsi chodila na šetření?

Někdy jsem sjezdila celý okres, přejížděla sem a tam. Šetření byly jen tři, čtyři. Někdy to bylo blíž, tak se toho dalo stihnout více. Ale zase ne o moc, pak už na to nemáš zase energii. Protože sociální šetření je na dlouhou dobu, vezmi si, že půl hodinu někam jedeš, skoro hodinu děláš šetření a pak zase cesta zpátky. Ne všechny zastihneš, nemůžeš chodit každý den, protože pak to musíš všechno přepsat, založit. A nezapomeň, že do obydlí můžeš vstoupit jen se souhlasem. Takže dobrých dvacet minut podepisuješ, že můžeš překročit práh, aby z toho pak nebyl průšvih.

Pokud vím, tak u vás na kontaktním pracovišti jste taky všichni měli na starosti dávky i sociální práci. Jsou však pracoviště, kde je to rozdělené mezi sociální pracovníky a referenty. Je to podle tebe lepší takhle rozdělené? A co bys ty sama preferovala?

Já si myslím, že je to dobře, i když sociální pracovnice zase nemá oproti „dávkařce“ přehled o tom, co klienti všechno povídají, aby dostali dávky. Ale pravda je, že sociální pracovnice potřebuje mít čas jenom na sociální práci. I když já si pořád říkám, že ono té sociální práce asi nebude nikdy dost, ale na druhou stranu, od tohohle jsou městské úřady. To je intenzivnější sociální práce. I když ono to je v podstatě jedno, protože na městský úřad chodí i lidé, kteří nejsou na dávkách. Převážně řešíš seniory, osoby se zdravotním postižením, lidi bez dávek hmotné nouze. Ale sociálních pracovníků asi nikdy není dost. Takže bych si vybrala být jen sociální pracovnící. Ale bolavou nohou sociální práce je představa lidí, že za ně vyřešíš neřešitelné.

A nejlépe bez jakéhokoliv jejich přičinění.

No jistě a hned. Pak ti řeknou, vždyť vy tady vlastně vůbec nic neděláte, protože nikomu nepomůžete. Jenom dva úřední dny v týdnu, hrůza. Protože ale na městě nevyplácí dávky a nechtějí po klientech žádné doklady, nemají tam správní řízení, lhůty a podobně. Je tam opravdu čas povídat si. Oni se na městě chovají jinak než na úřadu práce. Na městě nemusí křičet, nemusí bojovat, nejdou si pro tu svoji výplatu, kterou chtějí mít 30 000 Kč.

Byla jsi na oddělené hmotné nouze nějak motivována ze strany vedení?

Moc si nevzpomínám, možná při poradách, ale ony moc často nebyly. Já si to tak nějak neuvědomuji. Ale vždycky byla pochvala, když mám odvolávka potvrdila rozhodnutí nebo po kontrolách, když jsme neměli tolik chyb. Třeba jen, že nám chybělo S/15. Takže si nejsem úplně jistá, že by ta motivace byla taková, jakou by si člověk přál. A to já zase na tohle až tak moc náročná nejsem. Práce sociálního pracovníka je házení hrachu na zeď. Ona to je práce bez konce. Protože za sebou nevidíš ten namalovaný obraz. A málokdy se ti stane, že by klient za tebou přišel a řekl ti, že to bylo perfektní. Ale jednou mi klient donesl vánoční cukroví, co lepil s maminkou.

Jak myslíš, že společnost na zaměstnání sociálního pracovníka na hmotné nouzi nahlíží?

Já už s nikým nebojuji. Jenom když mi někdo říká, že tihle berou tolik a tolik. Já říkám, ano, někdy opravdu ano, ale většinou je to tím, že mají doma postižené děti, velký počet dětí atd. Já jsem stále zastánce toho, že kdo si to nezkusil, tak to nemůže hodnotit. Byla jsem úplně stejná

nebo úplně stejná ne, já jsem trochu jiná povaha než oni, ale proto asi dělám to, co dělám, nebo jsem se k tomuhle dopracovala. Zkusila jsem si to a zjistila, že to není sranda, že to vlastně není tak jak to lidé vidí. Lidé to vidí velice zkresleně. Zrovna dneska jsem se s tím setkala, když jsme byli v terénu na šetření u seniorů. Oni si za prvé myslí, že my nic nevyřídíme. To si myslí i starostové, že je to zbytečné, protože my jim člověka nesebereme z té ulice a neodvezete ho někam, kde ho ubytujeme, protože to takhle nefunguje. My si nevezmeme člověka na rameno a nezavřeme ho někde, aby nebyl vidět. Aby tedy nežil v nepořádku se slepicemi v kuchyni. Společnost si to tak přeje, ale oni si to tak nepřejí. Protože to přeci není přirozené. Bylo by velkou pomocí pro sociální práci, aby byla společnost edukována, vzdělávání i laické. Jsou zde lidská práva, člověk se musí respektovat. Když se mu se slepicemi v té místnosti bydlí dobře a je toho schopen a on to tak chce, tak to tak chce, byť tam třeba možná zemře. Pokud se ten člověk jeví, že je svéprávný, že si o tom rozhodne. Takže to si myslím, že by bylo potřeba edukovat i společnost okolo, že to fakticky není o tom, že když vidím bezdomovce spát na lavičce, tak zmobilizují půlku úřadu a všechny sociálky a starostu a podobně, že to je naprosto nehorázné, že někdo spí na lavičce. Tak si sednu na jinou lavičku, protože tahle je zjevně obsazená. Že to nevypadá hezky? Ta paní, která si stěžuje, třeba taky nevypadá pěkně. Musím říct, že jsem zažila od krajského úřadu třídní stáž v Rakousku. Bylo to zaměřené na lidi bez domova. A musím říct, že asi by tam spíš, než nás sociální pracovníky, měli vozit lidi, kteří jsou odpovědní za rozhodování o tom, jak zákon bude, jak se obec povede atd. Možná i samosprávy, protože v Rakousku je úplně jiný přístup k člověku. Netvrdím, že všichni to tak mají. Ale i přístup k dávkám. Mají třeba 300 000 bytů pro lidi do housing first. Nemají tolik sociálních pracovníků a sociální pracovník je hlavně asi na třetí nebo čtvrté na přičce prestižnosti zaměstnání. Což je naprosto diametrálně odlišné od nás, protože u nás sociální pracovník nemá téměř žádnou. A čemu se budeme divit, když bývalý pan prezident řekl, že na úřadech pracují hloupí a líní lidé. Takže když tohle řekne veřejně? A pak za tebou chodili lidé na úřad práce a říkali, no prezident to říkal, že vy se tady flákáte. Do toho to není příliš dobře finančně ohodnocené. Sociální pracovník je skoro urážka. Já znám spoustu kolegyň, které většinou netvrdí, že jsou sociální pracovnice. Protože to někdy vzbudí i smích. A co prosím tě vy jako děláte? Já to vidím ze svého okolí. Oni opravdu neví, co takový sociální pracovník dělá.

Ty sama ses někdy styděla za to, že jsi sociální pracovník?

Já krmila krávy, prasata. Prodávala jsem zeleninu, prodávala jsem potraviny, zlato, pendlovala jsem na place v restauraci. Zastanu každou práci. Každou dělám, jak nejlíp umím a nestydím se za ní.

Pocíťovala jsi během své práce syndrom vyhoření?

Nepřiznávala jsem si to, ale pocíťovala.

Brala sis práci domů nebo jsi zvládala opravdu zavřít dveře a nechat práci v kanceláři?

Někdy se stane, že doma o tom přemýšlíš. Když už byl člověk nejvíce ve stresu, když už na tebe tlačili hodně. Co se zítra bude v práci zase dít. Ale jinak já si domů práci nechci nosit. Já se hodně věcmi zabývám, protože chci všechno dělat nejlíp. Ale zároveň se umím i při kontrole zasmát. Pro což vedoucí neměla úplně pochopení. My ale chceme vědět, co děláme špatně, aby to příště už bylo správně, proto kontroly chodí. A aby se nám to nějak sjednotilo a dělali jsme vše stejně správně a účelně, aby došlo k naplnění toho, co máme udělat. Aspoň bychom třeba neměli tolik přesčasů. Protože přesčasů přece znamenají, že nezvládáš svoji práci anebo naháníš

hodiny. Ale je to pravda, nezvládala jsem svoji práci bez přesčasů, prostě to nešlo. Měla jsem tam na stole 30 dávek a ověřuji. Když ověřuješ, musíš mít agendu kvalitně nastudovanou, protože za správnost taky ručíš. Ještě že jsem taková docela splachovací. Ale taková energetická krize, Ukrajinci, a ještě předtím covid. A kdo to zase odnesl? Hmotná nouze. A do toho v televizi říkají takové „kraviny“. Zapomínají říct, že žádat si sice můžou, ale musí to být samozřejmě odůvodněné, že to není tak, že by někdo přišel a nárokoval si 35 000 Kč. A oni to takhle ale podávají, oni to neumějí říct odborně, ani reportéři. Ale ani přímí nadřízení, to by museli mluvit jenom s odborníky. Takže každý ví, jak se to má dělat, ale pak to nikdo neumí pořádně předvést. Přesně takhle to pak dopadá. Nejhorší je, když se dělají dávky od stolu, tedy zákony od stolu. Mají třicet pracovních skupin a každá stojí za *****, proto ten zákon pak vypadá tak jak vypadá. My nad svojí prací taky přemýšlíme. Oni by se měli stydět, ne my. Je potřeba společnost opravdu vzdělávat. Pokud si troufne sociální pracovník přiznat, že je sociální pracovník, mohl by nenápadně a nenásilně poučovat, pokud ho bude někdo poslouchat. Málokdy se bavíme o tom, co zrovna kdo dělal v práci, ať už to je sociálka nebo ne. Ale když už na to přijde řeč, je třeba uvádět věci na pravou míru. Třeba že není sociálka jako sociálka, i když teda všechno je sociálka, ať je to česká správa, ať je to úřad práce, ať je to městský úřad, tak to jsou všechno sociálky. Jakmile v televizi budou všechno pořad motat, tak se situace nezlepší. Jděte na úřad, dostanete peníze, ale už zase neřeknou, že kromě práva mají klienti také povinnosti. A už jim nikdo neřekne, že mimořádná okamžitá pomoc není nároková dávka. Že se používá správní uvážení a že správní uvážení není, že by úřednice řekla, že někdo má dneska špatný odstín vlasů, tak dávku nedostane. Správní uvážení musí být podložené. Klient si svoje tvrzení upravuje pro svoje potřeby. Ale to sociální pracovník nemůže. Pracujeme s lidmi, s jakými pracujeme, tím nechci tvrdit, že všichni lžou a snaží se obelhat stát. Všichni taky ne, ale co si budeme povídat. Víme, že ve většině případů chtějí vše bez práce, co nejrychleji, co nejvíc a nemusí úplně vždycky říkat pravdu. Ale taky to mají těžký. Například protokoly z jednání ústního, kde dvě stránky jsou paragrafy, a to samé základní poučení. A klienti si to vůbec nečtou, nezajímá je to. Jsou schopni podepsat cokoliv. Ale já jim pořád říkám, ať si všechno čtou, vyvarují se exekucím apod.

Jak bys řešila, aby klienti nezůstávali dlouhá léta na dávkách hmotné nouze?

Nedovolila bych to. Ale jak víme, klienty od dávek neodradí ani sankční vyřazení z evidence. Zajdou si k doktorovi, nechají si napsat neschopenku, dávku přehodí na dítě nebo kohokoliv jiného z okruhu. Muselo by to být omezené časově jako to bývalo u doplatku na bydlení, myslím si, že ho šlo čerpat rok a pak už nic. Možná bude nějaké omezení u té jejich super dávky, ale zatím to tak nevypadá. Vlastně si vůbec neumím představit, jak se to spojí. Odjakživa říkám, že je nesmysl mít doplatek na bydlení a příspěvek na živobytí. Nechápu, proč pro jednoho člověka budu mít dva nebo tři spisy, když si požádá o MOP. Proč mám pořád něco někam kopírovat. Tyhle nesmysly mě od práce na úřadu úplně odradily. Ještě když se začaly dělat čárky za sociální šetření, začínalo se kopírovat, dávat tam na každý jiný čárkový kód, protože musela být čárka za živobytí, čárka za doplatek na bydlení a čárka za MOP. Bylo to strašné. A také to, jak se pořád mění metodiky. Jednou vyplatit MOP pro propuštěné vězně ve výši 1 000 Kč, pak od toho odečítat, co dostal při propuštění, ale zase přičítat, co projel po cestě. Po nějaké době zase dávat celých 1 000 Kč a neřešit, co klient dostal při propuštění z výkonu trestu. A to je jen taková třešnička.

Myslíš, že jsou dnešní klienti agresivnější nebo naopak hodnější, než bývali dříve?

V každé době narazíš na dobré i strašné klienty (smích).

Sociální pracovnice č. 5

Jak dlouho pracujete na oddělení hmotné nouze jako sociální pracovnice?

3 roky

S jakým očekáváním jste nastupovala na tuto pozici?

Měla jsem představu určitě o sortě lidí, co sem dochází. A jaká pomoc se jim poskytuje. Takže tohle jsem tušila a očekávala jsem, že to bude adrenalin.

A bylo vaše očekávání naplněné? Překvapila vás něčím tato agenda?

Asi mě toho překvapilo hodně. Možná nejvíce, že nefunguje spolupráce se zaměstnaností a dalšími odděleními.

Setkáváte se při práci na hmotné nouze nouzi s dilematy?

Setkávám. Neustálý tlak ze všech stran. Do toho mi klient lže do očí, já o tom vím, ale nemám na něj žádný páky. Přesto je skoro všechno na mém správním uvážení.

Jak myslíte, že lidé nahlízejí na vaši profesi sociálního pracovníka na hmotné nouzi?

Myslím si, že vůbec netuší, co tato práce obnáší. Vidí jenom to, že rozdáváme peníze.

S platovým ohodnocením jste spokojená?

To úplně ne.

Pokud nejste příliš motivovaná finančně, kde nacházíte motivaci? Motivuje vás vaše vedení?

Tak napůl. Motivuje i demotivuje.

Přestože jste na oddělení hmotné nouze krátce, už jste pociťovala syndrom vyhoření?

Ano. Hodně při zástupech, kdy musím dělat ke své práci ještě práci kolegyní.

Pomáhají vám supervize?

Supervize byla loni prvně. Nevíme, zda se závěry ze supervize k někomu dostaly, aby to vůbec někdo řešil. Nikoho to asi nezajímá. A mně osobně nepomohla v ničem.

Je pro vás prioritou mít vyplaceny dávky včas, nebo to, abyste měla jistotu, že máte vše opravdu správně rozhodnuté a vyplacené?

Určitě to, že to mám vše v pořádku je pro mě prioritní.

Na jiných pracovištích mají práci rozdělenou mezi referenty a sociální pracovníky. Referenti vyplácejí dávky a sociální pracovníci se věnují sociální práci s klienty. Myslíte, že je tohle rozdělení lepší?

Z jedné strany by to byla úleva. Ale z druhé strany je lepší vědět o klientech vše. Když dělám oboje, vím o klientovi mnohem víc a umím si pak lépe poradit s výplatou dávek.

Chtěla byste být „dávkařka“ nebo sociální pracovnice?

Asi radši „dávkařka“. S některými klienty se mi sociální práce nedělá dobře, přijde mi zbytečná.

Je přímo na pobočce úřadu práce možnost dělat sociální práci?

Spíš jen v domácnostech, protože vidím, jak se chovají v přirozeném prostředí.

Kolik času věnujete sociálnímu a místnímu šetření?

Musíme využívat naplno auto, takže jezdíme s jinými kolegyněmi. Je potřeba hodně plánovat. Chodím po městě, ale moc času na to není.

Stíháte dělat kontrolní šetření? Nebo chodíte jen na udání?

Určitě ne, když to teď vidím, nestíháme vůbec nic. Pořád někdo marodí, odchází na mateřskou, dává výpověď, hledá se někdo nový a nemůže se najít. Do toho věčné papírování, samá byrokracie.

Jak by se to dalo řešit, aby klienti dlouhá léta nebyli na dávkách?

Kvalitní spoluprací. Lékaři nemůžou dokola psát „neschopenky“, ze zaměstnanosti by měli klienti cítit tlak. Někdo se dostane do hmotné nouze, může se to stát. Dobře, ale každý dostane tři měsíce na vzchopení, aby si našel práci, anebo má smůlu. Dát dobu, do kdy můžou čerpat dávky a pak už ani korunu.

Jak reaguje vaše okolí na to, že děláte sociální pracovnice na úřadu práce?

Strašně. Můj tatka je úplně vytočený, protože si myslí, on má vlastně takové hodně zkreslené představy. Říká, že lidem rozdáváme peníze na ruku, každému, kdo si přijde. Už nevidí tu práci a zákony, které jim nahrávají.

Když se vás někdo zeptá, kde pracujete, co odpovídáte?

Neodpovídám (smích). Sociální pracovnice na úřadu práce. A pak začne kolotoč o tom, jak těm nepřizpůsobivým dám všechno. Vždyť to znáte, typické řeči.

Znám. A co vaši klienti, hlásí se k vám na veřejnosti?

Hlásí.

V dobrém?

Někteří jsou slušní, jiní vůbec. Není to příjemné. Nejvíc mi vadí, že vědí, že mám děti.

Výborně, rovnou jsme se přesunuly k další otázce. Vaši klienti tedy vědí, že máte rodinu?

Vědí a dávají mi najevo, že to vědí. Zeptají se, co dcera apod. Člověk není v tu chvíli rád.

A ve vaší rodině někomu vadí, že pracujete na hmotné nouzi?

Tatkově to vadí. Manžel ví, že se umím bránit (smích).

Vyhrožoval vám někdy nějaký klient? Nebo zatáhl do výhružek dokonce někoho z vaší rodiny? Bála jste se?

Naštěstí jsem se s tím nesetkala.

A co vaše vedení, myslíte si, že by případné výhružky řešili?

Vedení by se to asi ani nedozvědělo.

Přijdou vám klienti stále stejní, nebo jsou agresivnější, nebo naopak slušnější?

Řekla bych, že jsou horší. Jsou hrozně výbušní. Není se čemu divit, stát jim nahrává, jak nás prezentují. Běžte na úřad, tam vám všechno dají. Jen ty líné úředníky zaměstnejte, ať pořád jen nepijí kávičku. Ale když to stát dovolí, můžeme se jim divit? Proč se snažit žít bez dávek, když jdou koláče i bez práce.

Berete si práci domů nebo opravdu dokážete zavřít dveře kanceláře a vše nechat za sebou?

Občas si беру práci domů. Je toho teď moc, nedokážu na to nemyslet. Děti mi vypráví, co bylo ve škole a já se najednou přistihnu, že vůbec nevnímám, protože koumám nad tím, co jsem nestihla, co jsem udělala blbě, kde jsem prošvihla lhůtu, teda, já samozřejmě lhůty dodržuju (smích). Takže ne, nedokážu to.

Zlepší se to výhledově?

Možná, až nás všechny vyhážou. Ono taky záleží, co zase vymyslí. Sociální pracovníce z péče chtějí přendat pod OSSZ, hmotnou nouzi by zase mohli vrátit pod města, nebo jestli bude ta super dávka. Kdoví. Pracovníky vyhazují na všech frontách, práci přidávají, tohle už lepší nebude, spíš horší.

Sociální pracovníce č. 6

Jak dlouho pracuješ jako sociální pracovníce na oddělení hmotné nouze?

Přibližně 18 let.

S jakým očekáváním jsi nastupovala?

Že pomůžu lidem, práce s lidmi mě baví.

Bylo očekávání naplněno?

Víceméně ano.

Setkáváš se při své práci s dilematy? S jakými?

Že si můžu zvážit sama, co vyplatit a co ne. Ale někdy mám špatný pocit z toho, že jsem pro to třeba mohla udělat víc. Trápí mě, že nestíhám dělat vše, co se po mně chce. Mám pocit, že nic nedělám pořádně, jen napůl.

Nyní se podíváme přímo na tvoji profesi. Považuješ ji za prospěšnou pro společnost?

Určitě, jinak bych to nedělala. Ale asi jsem jediná, kdo si to myslí (smích).

Co se týče platového ohodnocení, jsi spokojená?

Víceméně jsem.

Jsi motivována ze strany vedení?

Když vyřeším nějakou složitou situaci, tak mě občas i pochválí.

Pocit'ovala jsi někdy syndrom vyhoření?

Ano, ale je to tím, že člověk dělá psychicky náročnou práci. Je to práce s lidmi, tam člověk dává hodně sebe. Dává a nic neočekává.

Účastníš se supervizí?

Na supervizi jsem za celé své působení na úřadu práce nebyla, ale byla jsem dvakrát na školení týkajícího se přímo syndromu vyhoření. Bylo fajn, hodně mi to pomohlo.

Je pro tebe prioritou mít včas vyplacené dávky, nebo potřebuješ mít jistotu, že je vše v pořádku, i když to může být na úkor delší čekací doby na výplatu dávky?

Spíš ta druhá možnost, potřebuji tu jistotu.

Na některých pracovištích sociální pracovníci provádějí sociální pracovníci sociální práci s klientem a dávky vyplácí referenti. Považuješ to za lepší, když je práce takto rozdělaná?

Nemyslím si, že je to dobrý nápad. Myslím si, že jedna osoba by měla mít přehled o všem. Když rozhoduji o dávkách, chci toho člověka vidět, promluvit s ním a až pak rozhodovat. Nejenom „bouchat“ dávky.

Chtěla bys být „dávkařka“ nebo sociální pracovnice?

Sociální pracovnice. Zbavila bych se neustálého stresu, mít včas a správně vyplaceno. Klienti by byli milejší, protože bych jim nezdržovala výplatu šeků (smích).

Funguje sociální práce i tady na kontaktním pracovišti?

Řešíme jen podklady k výplatě dávek. Na víc není čas ani vhodný prostor.

A kolik šetření měsíčně stíháš?

Maximálně pět.

Jak bys řešila to, že klienti jsou dlouhá léta na hmotné nouzi? Myslíš, že to má nějaké řešení?

Tohle nemám šanci vyřešit. Za těch osmnáct let tady si člověk zvykne, otupí a už jen přihlíží.

Když se tě někdo zeptá, kde pracuješ, co odpovídáš?

Na úřadu práce, blíže to ale nespecifikuji. Často to lidé pochopí tak, že jsem v evidenci.

Proč to blíže nespecifikuješ?

Není se čím chlubit (smích).

Už ti někdo vyhrožoval? Ať už přímo tobě, nebo že ublíží někomu z tvé rodiny.

Ještě jsem se s tím nesetkala. Ale nadávky a urážky na mou osobu nejsou nic neobvyklého.

Jak to řeší vedení?

Můžeme vše nahlásit na portál, který je k tomu přímo určený. V případě nebezpečí zmáčknout tlačítko SOS na klávesnici. Často to zaměstnanci mačkají omylem, ale stejně si raději vzájemně zavoláme, volá i vedení, zda jsme v pořádku.

Měla jsi někdy strach?

Pracuješ s různými lidmi, strach je na místě, ale nesmí tě pohltnout.

Hlásí se k tobě klienti na veřejnosti?

Hlásí se většinou, jako teď už je to hezký, není to, že by mě obtěžovali. Já už jsem zvyklá, ale má dcera se stydí, když se ke mně klienti hlásí třeba v Tesco. Je jí to hodně nepříjemné. Ale musela jsem si to zařídit. Tím, jak jsem zdejší a všichni to vědí, byli schopni na nás večer zvonit, házet mi žádosti domů do schránky. Manžel na schránku nalepil ceduli, že nejsme úřad práce. A večer chodil otevírat on s tím, že zavolá policii. Nebylo to příjemné, manžel zuřil a chtěl, abych dala výpověď. Ale jak říkám, možná už jsem otupělá. Dřív jsem nechtěla ani nikam chodit. Manžel mě chtěl vytáhnout na ples, na koncert, na trhy, prostě kamkoliv mezi lidi. Jenže já viděla jen to, že někde potkáme klienty a budou po mně chtít vědět, jestli jsem jim poslala peníze, kolik, kdy to přijde. Člověk si časem zvykne na večery u televize, to taky není špatné (smích).“

Takže manželovi, potažmo jiným členům rodiny vadí, že pracuješ na hmotné nouzi?

Vadí.

Jak jsi již zmiňovala, klienti tedy vědí, že máš rodinu?

Žiji tady od dětství, znají mě, mého manžela, naše děti.

Jsou klienti stále stejní? Nebo jsou hodnější či naopak agresivnější?

Tak to neumím posoudit. Já vedu takovou cestu, že když je někdo nepříjemný a agresivní, já jsem i nadále klidná a chovám se hezky. Chovám se tak, jak chci, aby se chovali ke mně. Když na mě křičí, nekřičím.

Zvládáš zavřít dveře, odejít domů a nechat práci v kanceláři?

Bohužel ne. Občas si jí беру domů. Snažím se na to nemyslet, ale naskočí to samo. Hlavně v noci. Vzbudí mě to a pak nemohu spát.

Abstrakt

VÍTOVEC, R. *Dilemata sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné nouzi*. České Budějovice 2024. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce J. Šetek.

Klíčová slova: hmotná nouze; sociální pracovník; klient; dilema; sebereflexe; supervize; deontologie; utilitarismus.

Diplomová práce se zabývá dilematy na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Cílem bylo zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci z oddělení hmotné nouze setkávají, a to ve vztahu ke své profesi a instituci, ve vztahu ke klientovi, ve vztahu ke společnosti a ve vztahu k vlastní rodině.

Nejprve je věnována pozornost hmotné nouzi, konkrétně oddělení pomoci v hmotné nouzi a dávkám, které toto oddělení vyplácí. Nastíněn je i budoucí možný scénář toho, jak se bude situace na tomto oddělení vyvíjet. Dále se práce věnuje sociálnímu pracovníkovi a klientovi hmotné nouze. Druhá kapitola práce se zabývá dilematy sociálních pracovníků, poukazuje na rozdíl mezi etickým dilematem a etickým problémem, zabývá se vznikem dilemat, jejich rozlišením a přístupy k dilematům. Pozornost je zaměřena na postup při řešení etických dilemat. Třetí kapitola je věnována sebereflexi a supervizi, neboť mohou být obrovskými pomocníky při prevenci výskytu etických dilemat. Ve čtvrté kapitole je možné zjistit, s jakými dilematy se setkávají sociální pracovníci z oddělení pomoci v hmotné nouzi, s nimiž byl veden polostrukturovaný rozhovor. Pátá kapitola tato dilemata rozebírá z pohledu etických teorií – deontologie a utilitarismu. Snaží se nalézt různé pohledy, jak je možné dilemata řešit.

Abstract

VÍTOVEC, R. Dilemmas of social workers in the Department of Assistance in Material Need. České Budějovice 2024. Diploma thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Social and Charity Work. Thesis supervisor J. Šetek.

Keywords: material need; social worker; client; dilemma; self-reflection; supervision; deontology; utilitarianism.

The thesis deals with dilemmas in the department of material assistance. The aim was to find out what dilemmas social workers in the material need department encounter in relation to their profession and institution, in relation to the client, in relation to society and in relation to their own family.

Firstly, attention is paid to material need, specifically to the Department of Assistance in Material Need and the benefits paid by this department. A possible future scenario of how the situation in this department will develop is also outlined. Furthermore, the thesis focuses on the social worker and the client in material distress. The second chapter of the thesis deals with dilemmas of social workers, points out the difference between an ethical dilemma and an ethical problem, deals with the origin of dilemmas, their distinction and approaches to dilemmas. Attention is focused on the process of resolving ethical dilemmas. The third chapter is devoted to self-reflection and supervision as they can be tremendous aids in preventing the occurrence of ethical dilemmas. The fourth chapter provides an insight into the dilemmas encountered by the social workers in the welfare department with whom a semi-structured interview was conducted. Chapter five discusses these dilemmas from the perspective of ethical theories – deontology and utilitarianism. It seeks to find different perspectives on how the dilemmas can be resolved.