

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**Ústav pedagogiky a sociálních studií**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Bc. Pavla Chladníčková**

**Úskalí sociální práce na KoP ÚP ve Zlínském kraji**

**Olomouc 2016**

**Vedoucí práce: Mgr. Pitnerová Dagmar, Ph.D**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že diplomovou práci jsem vypracovala samostatně, pod vedením Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D. Veškeré zdroje, které jsem použila k napsání této práce, jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

V Olomouci dne

.....

Bc. Pavla Chladníčková

## **Poděkování**

Děkuji paní Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce. Dále děkuji mé rodině a přátelům, kteří mě podporovali. Poděkování také patří vedoucím, pracovnícům příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a hmotné nouze, vybraných KoP ÚP Zlínského kraje, jež mi při tvoření a průběhu praktické části poskytli dosti prostoru a umožnili mi tak realizaci mého výzkumného šetření.

*„Náš největší úspěch není v tom, že nepadneme, ale v tom, že vždy  
vstaneme, kdykoli padneme.“*

*Konfucius*

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Bc. Pavla Chladníčková
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph. D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2016

<b>Název práce:</b>	Úskalí sociální práce na KoP ÚP ve Zlínském kraji
<b>Název v angličtině:</b>	Pitfalls of Social Work at the KoP LO in Zlín Region
<b>Anotace práce:</b>	<p>Práce se zaměřuje na úskalí sociální práce na KoP ÚP ve Zlínském kraji. Zabývá se systémem Úřadu práce České republiky. Dále se zabývá popisem nepojistných sociálních dávek, sociálního pracovníka-jeho kompetencemi a předpoklady pro výkon profese. Zaměřuje se na metody sociální práce využívané v rámci oddělení nepojistných sociálních dávek a rizika, které se při výkonu sociální práce mohou vyskytovat. Prostřednictvím výzkumného šetření zkoumá rizikové faktory-úskalí sociální práce u pracovníků/pracovnic příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a hmotné nouze, vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	Úřad práce ČR, nepojistné sociální dávky, sociální pracovník, metody sociální práce, supervize, duševní hygiena, rizika sociální práce, stres, deprese, frustrace, KoP ÚP ČR Otrokovice, KoP ÚP ČR Holešov, KoP ÚP ČR Bystřice pod Hostýnem.

<b>Anotace v angličtině:</b>	The work focuses on the pitfalls of social work at CoP LO in region. Handling Systems Work Office of the Czech Republic. It also deals with the description of the non-insurance social benefits, social worker-his competence and prerequisites for the profession. It focuses on social work methods used within the department of non-insurance social benefits and risks that the performance of social work may occur. Through research examines risk factors-the pitfalls of social work for employees / workers care allowance, benefits for persons with disabilities and poverty, selected CoP LO in region.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Labour Office of the Czech Republic, non-insurance social benefits, social worker, social work methods, supervision, mental health, social work risks, stress, depression, frustration, CoP LO CR Otrokovice, CoP LO CR Holešov, CoP LO CR Bystřice pod Hostýnem.
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	<p><b>Příloha č. 1</b> Seznam obrázků, map, tabulek a grafů.</p> <p><b>Příloha č. 2</b> Otázky na pracovníky/pracovnice nepojistných sociálních dávek- orientované zejména na příspěvek na péči, dávky pro osoby se zdravotním postižením a hmotnou nouzi.</p> <p><b>Příloha č. 3</b> Transkripce rozhovorů s pracovníci nepojistných sociálních dávek KoP ÚP ČR- Otrokovice .</p> <p><b>Příloha č. 4</b> Transkripce rozhovorů s pracovníci nepojistných sociálních dávek KoP ÚP ČR-Holešov.</p> <p><b>Příloha č. 5</b> Transkripce rozhovorů s pracovníci nepojistných sociálních dávek KoP ÚP ČR-Bystřice pod Hostýnem.</p>
<b>Rozsah práce:</b>	s. 100 bez příloh
<b>Jazyk práce:</b>	Čeština

## **OBSAH**

<b>ÚVOD</b> .....	<b>- 9 -</b>
<b>1 ÚŘAD PRÁCE ČR</b> .....	<b>- 11 -</b>
1.1 Generální ředitelství .....	- 12 -
1.2 Krajské pobočky .....	- 14 -
1.3 Kontaktní pracoviště .....	- 16 -
<b>2 NEPOJISTNÉ SOCIÁLNÍ DÁVKY A JEJICH SYSTÉM</b> .....	<b>- 18 -</b>
2.1 Dávky státní sociální podpory .....	- 19 -
2.2. Dávky pomoci v hmotné nouzi .....	- 26 -
2.3 Příspěvek na péči .....	- 30 -
2.4 Dávky pro osoby se zdravotním postižením .....	- 32 -
<b>3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A HODNOTY V SOCIÁLNÍ PRÁCI</b> .....	<b>- 37 -</b>
3.1 Osobnost sociálního pracovníka .....	- 37 -
3.2 Kvalifikační předpoklady a kompetence .....	- 41 -
3.3 Další vzdělání sociálního pracovníka .....	- 44 -
3.4 Etika a hodnoty profese .....	- 45 -
<b>4 METODY A RIZIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ODDĚLENÍ NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK</b> .....	<b>- 50 -</b>
4.1 Vybrané metody sociální práce .....	- 51 -
4.2 Rizikové faktory sociální práce .....	- 54 -
4.3 Zvládání zátěžových situací a obranné reakce .....	- 63 -
4.4 Duševní hygiena .....	- 66 -

<b>5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ</b> .....	<b>- 69 -</b>
5.1 Demografie Zlínského kraje .....	- 69 -
5.2 Stanovení výzkumných cílů.....	- 72 -
5.3 Metodologie, organizace výzkumu, cílová skupina .....	- 72 -
5.4 Vlastní výzkumné šetření .....	- 78 -
5.5 Závěr výzkumného šetření .....	- 90 -
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>- 92 -</b>
<b>SEZNAM ZKRATEK</b> .....	<b>- 94 -</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</b> .....	<b>- 95 -</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b>	



# ÚVOD

Každý člověk se v průběhu svého života ocitne v stresových situacích. Pomáhající profese, v tomto případě sociální pracovníci, jsou daným rizikovým faktorům v rámci výkonu své profese více ohroženi. Jedná se zejména o neustálý kontakt s lidmi a řešení nepříznivých sociálních situací, do kterých se v průběhu svého života mohou jejich klienti dostat.

Sociální pracovník, bývá pro mnohé jedince považován za „spasitele“, tedy člověka, který pomůže a zachrání v každé situaci. Mnoho lidí, má tendence delegovat na sociálního pracovníka veškeré své problémy, případně hledání řešení nepříznivých sociálních situací, do kterých se ve svém životě dostanou. V rámci výkonu svého povolání a svých kompetencí se tento sociální pracovník může ocitnout v situacích, směřujícím k etickým dilematům. Tato dilemata mohou vznikat jak ve vztahu k svojí vlastní osobě, k profesi kterou vykonává popřípadě zaměstnavateli nebo také ve vztahu k danému klientovi.

Sociálního pracovníka charakterizuje nejen jeho vzdělání, kompetence, kterými disponuje, ale také typické osobnostní vlastnosti. Mnohá dilemata, jsou také spojena s výkonem funkce, kterou v rámci svého úřadu vykonává a mohou ovlivnit jak jeho osobnost, tak jeho práci. Vše se odvíjí od charakteru, intenzity a frekvence nepříznivých a zátěžových faktorům, kterým je daný sociální pracovník při výkonu své práce vystaven.

Má osobní zkušenost vychází z praxe na KoP ÚP ve Zlínském kraji, oddělení nepojistných sociálních dávek, kterou jsem absolvovala během studia. Práce sociálních pracovníků mi zde přišla velmi náročná, a proto jsem se rozhodla zaměřit se hlouběji na různé okolnosti jejich výkonu práce a faktory, které je mohou ovlivňovat a to právě z perspektivy pracovníků formou rozhovorů s nimi. Má práce je orientovaná na zjišťování rizikových faktorů, které mohou jistým způsobem ohrozit popřípadě narušit výkon práce profese sociálních pracovníků - Úřadu práce České republiky, respektive v daném případě pracovníků nepojistných sociálních dávek vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji.

**Hlavním cílem diplomové práce je prostřednictvím výzkumného šetření zkoumat rizikové faktory-úskalí sociální práce u pracovníků/pracovnic příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a hmotné nouze, vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji. Z hlavního cíle vychází cíle dílčí:**

- Seznámit s kompetencemi Úřadu práce ČR.
- Popsat systém nepojistných sociálních dávek.

- Charakterizovat osobnost sociálního pracovníka, metody sociální práce a její rizika na oddělení nepojistných sociálních dávek.
- Analyzovat úskalí-rizika sociální práce na oddělení nepojistných dávek.

Diplomová práce se skládá z části teoretické a části empirické. Teoretická část je zaměřena na popis systému a oblasti působení Úřadu práce ČR. Zabývá se charakteristikou a popisem systému nepojistných sociálních dávek zahrnující kromě zkoumaných oblastí i státní sociální podporu. Dále je orientovaná na osobnost sociálního pracovníka, jeho kvalifikační předpoklady, kompetence a další vzdělávání. Popsány jsou i rizika a vybrané metody sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek. Pozornost je zaměřena na zvládání zátěžových situací, obranné reakce zahrnující i oblast duševní hygieny.

V empirické části se nachází zmapování a popis jednotlivých KoP ÚP Zlínského kraje, ve kterých bylo provedeno výzkumné šetření. Výzkumné šetření bylo provedeno formou kvalitativního výzkumu. Metodou sběru dat byl rozhovor. Prostřednictvím rozhovoru byli osloveni pracovníci/pracovnice příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a hmotné nouze, vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji.

Zvolená problematika je ukotvena v následující legislativě: zákon č. 73/2011Sb., o Úřadu práce České republiky, zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, zákon č. 111/2006 Sb., o pomoc v hmotné nouzi, zákon č.329/2011 Sb., o poskytování dávek pro osoby se zdravotním postižením, zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách,

Danou oblastí se zabývají např.: PRŮŠA Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA, BŘESKÁ Naděžda, Eva BURDOVÁ a Lucie VRÁNOVÁ, BECK Petr,

KOPŘIVA Karel, HAVRDOVÁ Zuzana, ŘEZNÍČEK Ivo, VÁGNEROVÁ Marie, PLAMÍNEK Jiří, KŘIVOHLAVÝ Jaro. Ze zahraničních autorů se jedná např. o: MASLACH Christina, KADUSHIN Alfred, LAZARUS, R., FOLKMAN S.

# 1 ÚŘAD PRÁCE ČR

Dle zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, se Úřadem práce České republiky dále jen ÚP ČR rozumí správní úřad, jež má celostátní působnost a je účetní jednotkou. Nadřízeným úřadem ve věcech správních a zároveň řídicím orgánem je ministerstvo práce a sociálních věcí. Mezi oblasti působení ÚP ČR patří zejména úkoly v oblastech: státní sociální podpory, zaměstnanosti a ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatelů, příspěvku na péči, inspekci poskytování sociálních služeb a dávek pro osoby se zdravotním postižením, pomoci v hmotné nouzi. ÚP ČR je také nezbytným přístupovým místem, zajišťující komunikaci v elektronické podobě mezi členskými státy Evropské unie týkající se oblastí zaměstnanosti a sociálního zabezpečení.<sup>1</sup>

Vznik ÚP ČR je datován k roku 1990, kdy došlo ke zřízení Úřadu práce České republiky, přijetím opatřením ČNR č. 306/1990Sb.o zřízení úřadu práce. Tento úřad měl působit jako hlavní článek zaměstnanosti, do té doby byla tato oblast zabezpečena v rámci okresních národních výborů. Až do roku 1992, kdy vzešel v platnost zákon o zaměstnanosti, byl tedy institucionální formou, díky ÚP zajištěn trh práce. V roce 1990 bylo v České republice v rámci všech okresů a v Praze 76 úřadů, když v roce 1996 vznikl další okres Jeseník, zvýšil se počet úřadu na 77.<sup>2</sup>

*„V roce 2003, v souvislosti s ustanovením krajských orgánů územní samosprávy, bylo 14 úřadů práce pověřeno výkonem činnosti krajských koordinátorů pro realizaci státní politiky zaměstnanosti v územním obvodu kraje. V roce 2004 pak převzaly úřady práce agendu systému Státní sociální podpory od obcí s rozšířenou působností, kromě Prahy, kde došlo k převodu agendy až po pěti letech.“<sup>3</sup>*

Roku 2011 dochází k velkým a důležitým změnám jak v uspořádání tak organizaci, vzniká nový zákon č.73/2011Sb., o Úřadu práce České republiky.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> ČESKO. Zákon č. 73 ze dne 9. února 2011 o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů. In: Sbírka zákonů České republiky. 2011, částka 29, s. 778 § 1§ 4. Dostupný také z: [http://www.portal-vz.cz/getmedia/608ecdd2-0a2c-448b-b5ce-f7b0da283f70/Zakon-c-73\\_2011-Sb.](http://www.portal-vz.cz/getmedia/608ecdd2-0a2c-448b-b5ce-f7b0da283f70/Zakon-c-73_2011-Sb.) ISSN 1211-1244.

<sup>2</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>.

<sup>3</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>.

<sup>4</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>.

ÚP ČR se do roku 2011 skládal ze 423 pracovišť, z toho 147 zajišťovalo agendu státní sociální podpory, dále 94 pracovišť se zabývalo pouze agendou zaměstnanosti a 148 působilo v oblasti obou agend. Naopak vyplácení dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči a dávky pomoci hmotné nouze do té doby zajišťovalo 415 obecních úřadů. V lednu 2012 došlo díky sociální reformě ke sjednocení vyplácení nepojistných dávek sociální ochrany. Tento proces rozhodování a administrativy dávek tedy nyní spadá pod ÚP ČR, díky sjednocení mají klienti větší možnosti z hlediska dostupnosti a dochází i k efektivnějšímu kontrolování využívání státních prostředků. Tyto dávky lze nyní vyřídit na 423 kontaktních pracovištích ÚP ČR a 26 detašovaných neboli výjezdních pracovišť spadající pod ÚP ČR.<sup>5</sup>

ÚP České republiky sídlí v Praze a je tvořen generálním ředitelstvím, krajskými pobočkami a kontaktními pracovišti, které jsou součástí krajských poboček. Řídícím orgánem ÚP ČR je generální ředitel, naopak v čele krajských poboček jsou to ředitelé a kontaktní pracoviště krajských poboček řídí ředitel nebo vedoucí.<sup>6</sup>

## 1.1 Generální ředitelství

V čele generálního ředitelství stojí generální ředitel, generální ředitelství plní hlavní funkce zejména v oblasti: kontroly a řízení činnosti krajských poboček ÚP ČR, koordinace a metodického usměrňování krajských poboček s příslušnými útvary v oblastech činností ÚP České republiky, zajištění interního auditu. Dále generální ředitelství plní svoji funkci v oblasti plnění úkolů spojené s řízením rizik, krizové řízení a oblasti bezpečnosti, zajištění úkonů týkající se vzdělávání zaměstnanců a personalistiky, koordinace, financování a metodické řízení nástrojů týkající se aktivní politiky zaměstnanosti. Spolupráce při přípravě systémových a národních projektů fondů Evropské unie. Zastupování ČR ve Světové asociaci veřejných služeb týkající se zaměstnanosti, dále zastupování ve Výboru EU vedoucích veřejných služeb zaměstnanosti a řízení EURES - Evropské služby zaměstnanosti.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> MPSV. *Sociální reforma* [online]. 2011 [cit. 2016-03]. Dostupné z: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>.

<sup>6</sup> ČESKO. Zákon č. 73 ze dne 9. února 2011 o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů. In: Sbirka zákonů České Republiky. 2011, částka 29, s. 778 § 1§ 4. Dostupný z: [http://www.portal-vz.cz/getmedia/608ecdd2-0a2c-448b-b5ce-f7b0da283f70/Zakon-c-73\\_2011-Sb. ISSN 1211-1244](http://www.portal-vz.cz/getmedia/608ecdd2-0a2c-448b-b5ce-f7b0da283f70/Zakon-c-73_2011-Sb. ISSN 1211-1244).

<sup>7</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: [http:// portal.mpsv.cz/upcr/oup](http://portal.mpsv.cz/upcr/oup).

Zabezpečení a organizování poskytování investičních pobídek spolu s dalšími složkami státní správy. Udělování, odnímání povolení ke zprostředkování zaměstnání a to jak fyzickým tak právnickým osobám, dále také vede a kontroluje evidenci pracovních agentur a posuzuje jejich odborné kvalifikace a Zajištění investiční činnosti, stanovuje také zásady nakládání s majetkem, který má v pravomoci k hospodaření a také jeho řádnou správu.<sup>8</sup>



Obrázek č. 1 Úřad práce České republiky-generální ředitelství.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>.

<sup>9</sup> Úřad práce České republiky - *generální ředitelství*. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/gr>.

## 1.2 Krajské pobočky

Krajské pobočky, plní svou funkci, jako organizační útvary ÚP ČR. V ČR se celkově nachází 14 krajů, z nichž v každém krajském městě se nachází krajská pobočka ÚP ČR.



Mapač.1-Přehled krajských poboček ÚP České republiky.<sup>10</sup>

Krajské pobočky plní úkoly v oblasti: výplaty nepojistných sociálních dávek, aktivní politiky zaměstnanosti a podpor v nezaměstnanosti. Jako další se jedná o oblast zajištění agendy v oblasti inspekce sociálních služeb, dávek péčovské péče, nepojistných sociálních dávek. Povolení výkonu činnosti dítěte a agendy v oblasti rekvalifikace, podpory v nezaměstnanosti, zahraniční zaměstnanosti, zaměstnávání občanů z ČR v zahraničí, a evidence, zaměstnávání cizinců v ČR a osob Evropské unie. Agendy v rámci kraje týkající se ochrany zaměstnanců pro platební neschopnosti zaměstnavatele.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Vlastní. Zpracováno na základě údajů z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp>.

<sup>11</sup> Portál MPSV. Úřad práce České republiky. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>.

Jako další, krajské pobočky spolupracují s kontaktními pracovišti při vytváření podmínek pro státní politiku zaměstnanosti a činnosti v rámci zákona o státní sociální podpoře, pomoci v hmotné nouzi, sociálních službách a zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele. Poskytování služeb pracovní rehabilitace a zajištění rekvalifikace osobám na pracovní rehabilitaci nebo zájemcům či uchazečům o zaměstnání. Krajské pobočky také plní úkoly týkající se spolupráce v oblasti zabezpečení mobility pracovních sil, zaměstnanosti, rozvoje lidských zdrojů, také v oblasti sociální ochrany s územně samosprávnými celky, jejich orgány a organizací zaměstnavatelů, sociálními partnery. Dále zde dochází k vyhodnocování a monitoringu trhu práce a jeho situací, vedení evidence volných pracovních míst, příjem možných opatření, vedoucí k ovlivnění nabídky a poptávky po práci. Poskytování poradenství jak zaměstnavatelům, tak fyzickým osobám v oblasti dalšího profesního vzdělávání, volby a změny pracovní pozice/povolání, zprostředkovává možná zaměstnání zájemcům a uchazečům o zaměstnání a dále poskytuje další služby, které jsou, vyplývají se zákona o zaměstnanosti. Zabezpečení nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti a poskytování příspěvků na tuto politiku zaměstnanosti. Zabezpečení agendy zaměstnávání osob se zdravotním postižením, dohled nad plněním povinného zaměstnávání těchto osob. Podílení se na projektech, ve kterých Úřad práce figuruje jako příjemce nebo kde jsou do realizace systémových a národních projektů zapojeny krajské pobočky ÚP ČR, ve kterých, naopak figuruje jako příjemce ministerstvo.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>.

### 1. 3 Kontaktní pracoviště

Krajské pobočky se následně člení na další organizační útvary, jedná se o kontaktní pracoviště, součástí těchto kontaktních pracovišť mohou být dislokovaná územní pracoviště, dále také detašovaná pracoviště či pracoviště výjezdní. Činnost kontaktních pracovišť je rozdělena na oblast: evidenci zájemců a uchazečů o zaměstnání, zprostředkování zaměstnání, podporu v nezaměstnanosti a oblast nepojistných sociálních dávek.<sup>13</sup>

Co se týká oblasti evidence zájemců a uchazečů o zaměstnání, zprostředkování zaměstnání, zde dochází: ke spolupráci s krajskou pobočkou v oblasti zaměstnanosti prostřednictvím profesního a sociálně právního poradenství. Sledování databáze aktualizace a informování o volných pracovních pozicích. Vedení evidence zájemců a uchazečů o zaměstnání, rozhoduje také o nezařazení či vyřazení z dané evidence. Plní úkoly týkající se realizace opatření a také nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, výběr vhodných uchazečů v rámci této realizace. Dále se zaměřuje na vyhledávání vhodných pracovních pozic uchazečům o zaměstnávání zahrnující i zdravotně postižené spolupracuje s krajskou pobočkou -oddělením zaměstnanosti. S uchazeči a to i se zdravotně postiženými projednává jejich možnosti v rámci pracovního uplatnění na místech společensky účelných, rekvalifikace a provádí také průzkum v oblasti zájmů těchto uchazečů. V oblasti zprostředkování zaměstnání ověřuje a také vydává správní rozhodnutí a dále se zabývá sjednáváním a vypracováním individuálních akčních plánů. V oblasti podpory v nezaměstnanosti se jedná o: zpracování řádných a mimořádných výplat podpor při rekvalifikaci a také podpor v nezaměstnanosti. Rozhodování o výši rekvalifikace, dále o přiznání podpory v nezaměstnanosti a o přiznání kompenzace odstupného vyplývající se zákona o zaměstnanosti. Vydávání potvrzení o poskytování podpory a vedení v evidenci všem uchazečům, spolu se zdravotně postiženými a určeným orgánům.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>.

<sup>14</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>.



Kontaktní pracoviště plní úkoly správního orgánu prvního stupně v oblasti nepojistných sociálních dávek zejména dle zákonů: o pomoci v hmotné nouzi, o sociálních službách, o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, o státní sociální podpoře a o sociálně-právní ochraně. Jedná se o: vedení evidence žádostí dávek, rozhodování o dávkách v informačním systému a také rozhodování o přiznání daných dávek v rámci správního řízení. Zajištění agendy v oblasti posuzování zdravotního stavu, nezbytné pro funkci nepojistných sociálních dávek a zajištění agendy dávek pěstounské péče. Zpracování výplat dávek řádných i mimořádných a má také na starosti exekuce z přiznaných dávek. V neposlední řadě působí v oblasti rozhodování o námitkách, jež může účastník řízení mít a předávání odvolání nadřízenému orgánu pokud tedy ve své pravomoci nevykonal autoremeduru.<sup>15</sup>

## SHRNUTÍ

ÚP ČR jakožto správní úřad, charakteristický svojí celostátní působností se sídlem v Praze, prošel od dob vzniku četnými změnami. Organizační struktura ÚP ČR je složena s generálního ředitelství, jednotlivých krajských poboček a organizačních útvarů krajských poboček -kontaktních pracovišť. Krajských poboček se v České republice nachází celkově 14, což odpovídá počtu krajů. Organizační útvary krajských poboček tedy kontaktní pracoviště plní funkci v oblasti podpory v nezaměstnanosti, zprostředkování zaměstnání a v oblasti nepojistných sociálních dávek. Oblast nepojistných sociálních dávek zahrnuje dávky státní sociální podpory, dávky hmotné nouze a dávky pro osoby se zdravotním postižením.

---

<sup>15</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>.

## 2 NEPOJISTNÉ SOCIÁLNÍ DÁVKY A JEJICH SYSTÉM

*„Nepojistné sociální dávky patří k významným nástrojům sociální politiky. Ne přímo objemem prostředků, které jsou jimi redistribuovány (cca 5,5 % státního rozpočtu) nýbrž zejména specifickou rolí, kterou plní v životech svých příjemců. Přes svou makroekonomickou bezvýznamnost jsou naopak velmi frekventovaným politickým a mediálním tématem, předmětem výrazné difamace obyvatel a propagačním hitem.“<sup>16</sup>*

Rozdíl mezi pojistnými a nepojistnými dávkami je zejména v tom, že pojistné sociální dávky jsou vytvářeny na objektivním základu pojistné matematiky. Pojistnými dávkami se řeší jiné záměry, jedná se o dlouhodobost, očekávatelnost vzniku možných situací nebo událostí, celoživotní činnost sběru peněz či dat. Pojistné druhy sociálních dávek jsou tedy typické právě pro svůj dlouhodobý charakter realizace i vzniku. Právě v tomto bodě se vyskytuje podstatný rozdíl. Nepojistné sociální dávky ovlivňuje řada vlivů jak objektivních tak subjektivních, jedná se zde o nutné srovnávání životních nákladů a mezd, nároků a podmínek či srovnání úrovně pomoci. Tyto dávky mohou být použity rychle a také se dle aktuální situace dají pozměňovat či rušit, což také vede k mnoha výhodám, ale tyto výhody mohou sebou nést samozřejmě i možná rizika.<sup>17</sup>

Systém nepojistných sociálních dávek se v ČR nejvíce využívá na krytí deficitu příjmů u obyvatelstva s nízkými příjmy. Systém těchto dávek v první řadě může fungovat jako: prevence vzniku nepříznivé sociální situace těchto obyvatel, kdy tyto situace řeší **dávky státní sociální podpory**. Druhým způsobem může působit v situacích, kdy se u skupin obyvatelstva nepříznivá sociální situace již vyskytla, to zahrnuje **dávky pomoci v hmotné nouzi**. Popřípadě poslední variantou může působit v oblasti specifický potřeb a situací u osob se zdravotním postižením ve formě **dávek pro osoby se zdravotním postižením** a také jako podpora jistého chování u příjemců i v dalších oblastech.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014, s. 103. ISBN 978-80-7478-528-3.

<sup>17</sup> PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014, s. 106. ISBN 978-80-7478-528-3.

<sup>18</sup> PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014, s. 11. ISBN 978-80-7478-528-3.

Diskuse o těchto dávkách vytváří svým smyslem jisté zástupné řešení mnohých vážných ekonomických, ale i sociálních problémů. Může se jednat např. o nezaměstnanost, neexistenci možnosti využití sociálního bydlení, růst ceny za bydlení. Jako můžeme jmenovat neschopnost integrace romských komunit s následkem vzniku vyloučených lokalit a také rozklad všeobecné správy, tedy okresních úřadů a přenesení tak výkonu státní správy na samosprávy a další.<sup>19</sup>

## 2.1 Dávky státní sociální podpory

Státní sociální podpora, dále jen SSP tvoří druhý pilíř systému dávek ČR, kdy cílem je, aby se stát podílel na krytí nákladů týkající se zejména- základní osobní potřeby a výživy rodin a dětí nebo také podílení se na částečném krytí mnohých finančních nákladů v různých sociálních situacích.<sup>20</sup>

Jinými slovy SSP je určitý systém dávek, jehož hlavním úkolem je podpora v oblasti příjmů, aby se větší skupiny obyvatel tedy zejména rodiny a jejich děti neocitly v chudobě a mohly tak řešit sociální situace na úrovni, která bude pro společnost vyhovující.<sup>21</sup>

Tento státní sociální systém, jak již vyplívá z jeho názvu, hradí v plném rozsahu stát. Tyto náklady se týkají nejen řízení ve věci dávek SSP, ale také nákladů vyplácení dávek samotných.<sup>22</sup>

Systém SSP, upravuje zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. Nárok na dávky tohoto systému vzniká pouze fyzické osobě. V případě, že daná fyzická osoba a ostatní posuzované osoby mají nahlášený trvalý pobyt na území ČR nebo v případě cizinců mají na území ČR, trvalý pobyt a mají zde i bydliště. Dávky SSP mohou však dle zákona č. 117/1995 o státní sociální podpoře, náležet i osobám, které na území ČR nemají hlášený trvalý pobyt, ale mají zde bydliště, jedná se zejména o občany Evropské unie.<sup>23</sup>

---

<sup>19</sup> PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014, s. 103-104. ISBN 978-80-7478-528-3.

<sup>20</sup> MAAYTOVÁ, Alena, František OCHRANA a Jan PAVEL. *Veřejné finance v teorii a praxi*. První vydání. Praha: Grada Publishing, 2015, s. 98. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-5561-8.

<sup>21</sup> PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014, s. 107. ISBN 978-80-7478-528-3

<sup>22</sup> BŘESKÁ, Naděžda, Eva BURDOVÁ a Lucie VRÁNOVÁ. *Státní sociální podpora: s komentářem a příklady*. 14. aktualiz. a dopl. vydání. Olomouc: ANAG, 2012, s. 15. ISBN 978-80-7263-739-3.

<sup>23</sup> NEŠČÁKOVÁ, Libuše. *Jak skončit pracovní poměr: z pohledu zaměstnavatele a zaměstnance*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, s. 158 Právo pro praxi. ISBN 978-80-247-4038-6.

První podmínkou vzniku nároku na dávku je tedy trvalý pobyt a druhou podmínkou je určitá sociální událost. Rozeznáváme 3 druhy sociální událostí. Jedná se o: událost při, které se pokles či případná ztráta příjmů předpokládá, událost při které je příjem nebo v opačném případě pokles nerozhodný a v posledním případě událost, kdy při prokazování příjmu je daný příjem osob společně posuzovaných nižší než částka, kterou stanovil zákon.<sup>24</sup>

Je však důležité rozlišovat mezi tímto vznikem nároku na dávku, tedy splněním těchto dvou podmínek a nárokem na výplatu dávky. Nárok na výplatu dávky totiž vzniká podáním žádosti příslušnému orgánu.<sup>25</sup>

Dle systému SSP je rodina chápána jako: soužití nezaopatřených dětí a rodičů nacházející se ve společné domácnosti. Za nezaopatřené dítě se považuje dítě, pouze do skončení povinné školní docházky nebo nejdéle do 26. let věku pokud se tedy soustavně připravuje na své budoucí povolání nebo v důsledku úrazu či nemoci se nemůže připravovat na své budoucí povolání. Popřípadě také dítě, které není schopno vykonávat výdělečnou činnost v důsledku svého dlouhodobého nepříznivého stavu. Základ pro určení nároku a také výši jednotlivých dávek tvoří životní minimum, viz tabulka č. 1- Životní minimum osob.<sup>26</sup>

<b>Životní minimum</b>	<b>Částka</b>
<b>Jednotlivec</b>	<b>3 410 Kč</b>
<b>1. dospělá osoba v domácnosti</b>	<b>3 140 Kč</b>
<b>2. dospělá osoba v domácnosti</b>	<b>2 830 Kč</b>
<b><u>Nezaopatřené dítě:</u></b>	
<b>Ve věku do 6 let</b>	<b>1 740 Kč</b>
<b>Ve věku od 6 do 15 let</b>	<b>2 140 Kč</b>
<b>Ve věku od 15 do 26 let</b>	<b>2 450 Kč</b>

Tabulka č. 1 – Životní minimum osob.<sup>27</sup>

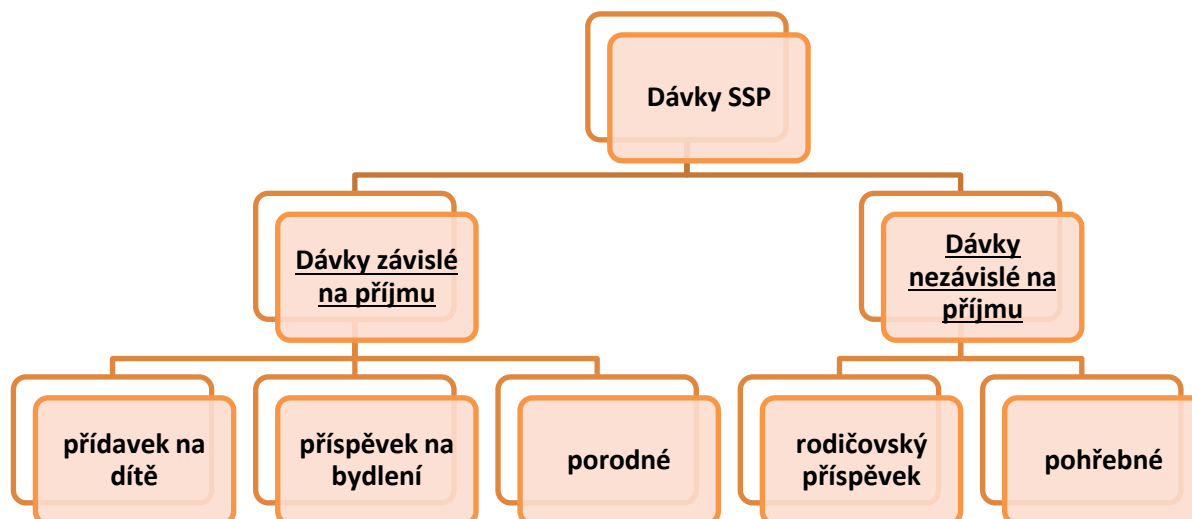
<sup>24</sup> GREGOROVÁ, Zdeňka a Milan GALVAS. *Sociální zabezpečení. 2.*, aktualiz. a dopl. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2005, s. 259. ISBN 80-210-3686-9.

<sup>25</sup> GREGOROVÁ, Zdeňka a Milan GALVAS. *Sociální zabezpečení. 2.*, aktualiz. a dopl. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2005, s. 259. ISBN 80-210-3686-9.

<sup>26</sup> KREBS, Vojtěch. *Sociální politika. 4.*, přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, s. 253. ISBN 978-80-7357-276-1.

<sup>27</sup> Vlastní. Zpracováno na základě údajů z: [http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/zivotni\\_min](http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/zivotni_min).

Při posuzování nároků na jednotlivé dávky se netestuje majetek rodiny, ale příjmy a to také pouze u některých dávek. Rozlišují se tedy dávky **závislé** na příjmu a **nezávislé** na příjmu rodiny.<sup>28</sup>



Graf č. 1 Přehled dávek státní sociální podpory.<sup>29</sup>

Mezi dávky, které jsou závislé na příjmu rodiny, patří přídavek na dítě, příspěvek na bydlení a porodné. Mezi dávky, které naopak nejsou závislé na příjmu rodiny, patří rodičovský příspěvek a pohřebné.<sup>30</sup>

**Přídavek na dítě** je dávkou závislou na příjmech rodiny neboli také dávkou příjmově testovanou. V tomto případě se posuzuje příjem celé rodiny. Tato dávka, je poskytována rodinám, u kterých rozhodný příjem nepřesáhl hranici 2,4 násobku životního minima této rodiny. Za rozhodný příjem se považují všechny čisté příjmy rodiny. Teprve poté dochází k porovnání tohoto příjmu s životním minimem, viz tabulka č. 1 Životní minimum osob.<sup>31</sup>

<sup>28</sup> NEŠČÁKOVÁ, Libuše. *Jak skončit pracovní poměr: z pohledu zaměstnavatele a zaměstnance*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, s. 158 Právo pro praxi. ISBN 978-80-247-4038-6.

<sup>29</sup> Vlastní. Zpracováno na základě údajů ze zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>.

<sup>30</sup> NEŠČÁKOVÁ, Libuše. *Jak skončit pracovní poměr: z pohledu zaměstnavatele a zaměstnance*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, s. 158 Právo pro praxi. ISBN 978-80-247-4038-6.

<sup>31</sup> MAAAYTOVÁ, Alena, František OCHRANA a Jan PAVEL. *Veřejné finance v teorii a praxi*. První vydání. Praha: Grada Publishing, 2015, s. 98-99. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-5561-8.

„Rozhodné období, v rámci kterého je příjem kalkulován, je kalendářní rok předcházejícího roku, do něhož spadá počátek období od 1. října do 30. září následujícího kalendářního roku. Velikost dávky již není závislá na rozhodném příjmu, avšak je ovlivněna věkem dítěte.“<sup>32</sup> Více viz tabulka č. 2 Výše přídatku na dítě.

Věk nezaopatřeného dítěte	Výše přídatku
do 6 let	500 Kč
od 6 do 15 let	610 Kč
Od 15 let do 26 let	700 Kč

Tabulka č. 2 Výše přídatku na dítě.<sup>33</sup>

**Příspěvek na bydlení** je poskytován jak jednotlivcům, tak rodinám, kteří mají nízké příjmy pro krytí nákladů spojené s bydlením. Nárok na tuto dávku může mít vlastník, ale také nájemník, který má v daném bytě hlášen trvalý pobyt. Zde dochází k testování nákladů, které jsou využity na bydlení.<sup>34</sup>

Tento nárok na tuto dávku vzniká danému vlastníkovi či nájemci v případě, že musí na bydlení vynaložit více jak 30 % nebo 35% (v Praze), rozhodného příjmu všech osob společně posuzovaných. Výdaje, které jsou použity na bydlení, však nesmějí přesáhnout normativní náklady, které jsou rozděleny podle velikosti obce.<sup>35</sup>

Výše daného příspěvku se poté stanoví jako rozdíl mezi přiměřenými a normativními náklady. Pokud skutečné náklady vynaložené na bydlení jsou nižší než náklady normativní, tak výše příspěvku se stanoví jako možný rozdíl skutečných nákladů spojené s bydlením a nákladů přiměřených.<sup>36</sup>

<sup>32</sup> MAAYTOVÁ, Alena, František OCHRANA a Jan PAVEL. *Veřejné finance v teorii a praxi*. První vydání. Praha: Grada Publishing, 2015, s. 99. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-5561-8.

<sup>33</sup> Vlastní. Zpracováno na základě údajů ze zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>.

<sup>34</sup> *Tabulky a informace pro daně a podnikání*. Praha: ASPI, 2015- s. 339, ^^sv. 1x ročně. ISBN978-80-7478749-2.

<sup>35</sup> MAAYTOVÁ, Alena, František OCHRANA a Jan PAVEL. *Veřejné finance v teorii a praxi*. První vydání. Praha: Grada Publishing, 2015, s. 99. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-5561-8.

<sup>36</sup> DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a Luboš SMRČKA. *Finanční vzdělávání pro střední školy: se sbírkou řešených příkladů na CD*. 1. vyd. V Praze: C. H. Beck, 2011, xix, s. 135. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-008-9.

**Porodné**, je testovaná dávka, jednorázového typu určená jako příspěvek rodinám s nízkými příjmy na náklady, které jsou spojeny s narozením 1. dítěte. Primárně tedy náleží ženě při porodu svého 1. nebo 2 živého dítěte. Nárok na danou dávku je vázán na hranici příjmu dané rodiny, hranice těchto příjmů nesmí převyšovat 2,7 násobek životního minima. Nárok na porodné poté vzniká dnem porodu.<sup>37</sup>

Na porodné však nemá nárok žena, pokud před jejím porodem tento nárok měla dvakrát a to v případě, že již převzala dítěte mladší 1 roku do své péče nebo také, že převzala dítěte mladší 1 roku do své péče a 1 živé dítě se jí narodilo. Nárok na porodné může mít také otec dítěte a to v případě, že žena, která otci děti/dítě porodila, zemřela a porodné nebylo vypláceno ani jí nebo jiné osobě. Otec však také nemusí mít nárok na porodné a to v obdobném případě jako tomu bylo u ženy, tedy v případě že již otci vznikl tento nárok dvakrát, tím že do své péče převzal dítě mladší 1 roku. Výše porodného v případě 1. narozeného dítěte je 13 000 Kč, a v případě druhého narozeného dítěte se jedná o 10 000 Kč.<sup>38</sup>

Tento typ dávek, jak již bylo dříve charakterizováno, patří do oblasti dávek závislých na příjmu rodiny. Druhým typem dávek jsou dávky nezávislé na příjmu.

**Rodičovský příspěvek** je dávkou netestovanou, kdy na tento příspěvek má nebo nemá rodič nárok, bez ohledu na příjmy z výdělečné činnosti. Tato dávka je určená pro rodiče, aby se mohl osobně a celodenně starat o své dítě.<sup>39</sup>

U tohoto příspěvku došlo k výrazným změnám. Od roku 2005 se stal nejvýše nákladovou dávkou. A od roku 2007 došlo navíc ještě k obrovskému růstu tohoto příspěvku, v nepodnikatelské oblasti až na 40% průměrné měsíční mzdy. Roku 2008 sice došlo k přechodu na strukturu 3. rychlostí rodičovského příspěvku a zpomalení růstu nákladu, ale i přesto tento příspěvek dne činí 69,6% výdajů na dávky SSP. Mezi lety 2000-2005, byl tento příspěvek vyplácen asi 263 000 rodičům, naopak v letech 2009 došlo k růstu až na 360 000 rodičů.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> VYBÍHAL A KOLEKTIV, Václav. *Mzdové účetnictví 2015: praktický průvodce*. 18. Praha:Grada, 2015. s. 408 ISBN 978-80-247-5499-4.

<sup>38</sup> ČESKO. Zákon č. 117 ze dne ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů. In:Sbírka zákonů České Republiky. 1995, částka 31, § 44, § 46Dostupný také z:<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>.

<sup>39</sup> VYBÍHAL A KOLEKTIV, Václav. *Mzdové účetnictví 2015: praktický průvodce*. 18. Praha: Grada, 2015. s. 409 ISBN 978-80-247-5499-4.

<sup>40</sup> PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014, s. 177. ISBN 978-80-7478-528-3.

V dnešní době naproti minulosti se jedná o uvolněnou situaci, kdy nejsou příjmy rodiče nijak sledovány, při nároku na danou dávku tedy rodič svou výdělečnou činností, může zlepšovat sociální situaci své rodiny.<sup>41</sup>

Nárok na tuto dávku má tedy rodič, který v průběhu celého kalendářního měsíce pečuje osobně a celodenně o nejmladší dítě v rodině, nejdéle však do 4 let věku dítěte nebo do vyčerpání celkové částky 220 000Kč. Osobní a celodenní péče podléhá podmínkám, které v případě nároku na dávku musejí být splněny:

- Dítě do 2 let nesmí navštěvovat, mateřskou školu, jesle nebo jiné zařízení více jak 46 hodin měsíčně.
- Dítě může navštěvovat jesle určené pro děti z vady sluchu, zraku nebo jiného tělesného a mentálního postižení, dále může navštěvovat mateřskou školu či její třídu pro zdravotně znevýhodnění, léčebné zařízení avšak návštěva všech těchto vyjmenovaných zařízení nesmí přesáhnout 4 hodiny denně.
- Zdravotně znevýhodněné dítě může navštěvovat jesle, mateřskou školu nebo jiné zařízení pro děti předškolního věku, ale tato pravidelná návštěva zařízení nesmí, přesáhnou 6 hodin denně.
- V případě, že jeden nebo oba z rodičů jsou osobou závislou na péči jiné osoby ve stupni 3 a 4, tedy těžká závislost nebo úplná závislost, může jejich dítě navštěvovat jak jesle, mateřskou školu nebo jiné zařízení tohoto typu, ale návštěva nesmí být delší než 4 hodiny denně.
- V případě, že rodič studuje nebo je výdělečně činný je rodič povinen zajistit dítěti péči jiné zletilé osoby.

Dané docházení do různých zařízení se však sleduje pouze do 2 let věku dítěte.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, s. 259. ISBN 978-80-7357-276-1. ISSN 1211-1244.

<sup>42</sup> ČESKO. Zákon č. 117 ze dne ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České Republiky. 1995, částka 31 § 30-31. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>. ISSN 1211-1244.



Pro určení nároku a také výše rodičovského příspěvku je velmi důležitá výše denního vyměřovacího základu, dále jen DVZ pro stanovení nemocenské nebo peněžité pomoci v mateřství. Pokud lze k datu narození dítěte přinejmenším jednomu rodiči stanovit 70% 30násobku DVZ může si daný rodič stanovit délku a výši. Pokud lze DVZ stanovit pro oba rodiče, vždy se bere v úvahu ten vyměřovací základ, který je vyšší.<sup>43</sup>

Maximální výše rodičovského příspěvku je tedy vázána na DVZ může nabývat hodnot:

- Pokud 70% 30násobku DVZ je menší nebo roven 7600Kč může být výše rodičovského příspěvku nejvíce 7 600Kč za měsíc.
- Pokud 70% 30násobku DVZ přesahuje 7 600Kč může rodičovský příspěvek nabývat hodnot až do 11 500Kč za měsíc.
- Pokud však ani jednomu rodiči nemůže být určen DVZ, činí výše rodičovského příspěvku po dobu 9. měsíců 7 600Kč a poté až do 4 let věku dítěte rodičovský příspěvek dosahuje jen poloviny této částky tedy 3 800Kč za měsíc.<sup>44</sup>

**Pohřebné** tvoří takovou dávku, kdy nárok na ni má zejména osoba, která vypravila pohřeb nezaopatřenému dítěti nebo zařídila pohřeb rodiči daného nezaopatřeného dítěte. Podmínkou však musí být, aby nezaopatřené dítě a v druhém případě rodič daného dítěte, měl hlášený trvalý pobyt na území ČR. Pouze v jednom případě se tato podmínka trvalého pobytu na území ČR nezjišťuje a to tehdy pokud se dítě již při porodu narodí mrtvé. Tato dávka je však poskytnuta pouze jednou, pokud podmínky nároku na tuto dávku splňuje více lidí, má přednost ta osoba, která daný nárok na pohřebné uplatnila jako první. Jedná se o dávku jednorázovou v hodnotě 5 000 Kč.<sup>45</sup>

Další oblast nepojistných sociálních dávek tvoří dávky pomoci v hmotné nouzi.

---

<sup>43</sup> VYBÍHAL A KOLEKTIV, Václav. *Mzdové účetnictví 2015: praktický průvodce*. 18. Praha: Grada, 2015. s. 409 ISBN 978-80-247-5499-4.

<sup>44</sup> ČESKO. Zákon č. 117 ze dne 26. května 1995, o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České Republiky. 1995, částka § 30 Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>. ISSN 1211-1244.

<sup>45</sup> ČESKO. Zákon č. 117 ze dne 26. května 1995, o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České Republiky. 1995, částka 31, § 47-, §48 Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>. ISSN 1211-1244.

## 2.2. Dávky pomoci v hmotné nouzi

Pomoc v hmotné nouzi je součástí 3. pilíře sociálního zabezpečení a je upravena v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Za hmotnou nouzi, dále jen HN se považuje stav, kdy osoba (jednotlivec) nebo více osob v domácnosti tedy rodina, nemají dostatečně vysoké příjmy k tomu, aby mohli uspokojit základní životní potřeby. Zároveň se nachází v takové situaci, kdy z jistých objektivních důvodů tyto příjmy nijak zvýšit nemohou a svými vlastními silami tak tuto situaci nemohou změnit.<sup>46</sup>

### Za osobu v hmotné nouzi se nepovažuje:

- Osoba, která se nevyskytuje v evidenci uchazečů o zaměstnání, nevykonává žádnou samostatně výdělečnou činnost a také se nevyskytuje v žádném pracovním či podobném pracovně právním vztahu.
- Osoba, která nijak nejeví zájem si svou činností zvýšit svůj příjem.
- Osoba, která i přesto, že je vedena v evidenci uchazečů o zaměstnání ÚP, odmítla bez udání vážných důvodů vykonávat zaměstnání nebo účastnit se programu vedoucí k řešení její situace.
- Osoba, které nevznikl nárok na nemocenské pojištění z toho důvodu, že si pracovní neschopnost přivodila vlastním přičiněním.
- Osoba, které byla udělena sankce za neplnění svých povinností jakožto zákonného zástupce dítěte, v oblasti dohledu nad plněním povinné školní docházky
- Osoba, která započala výkon trestu odnětí svobody, vazby nebo zabezpečovací detence.
- Osoba, jejíž příjmy nedosahují částky živobytí v důsledku nepřihlášení se k nemocenskému pojištění.
- Osoba, které z důvodů zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, byla dávka odejmuta.<sup>47</sup>

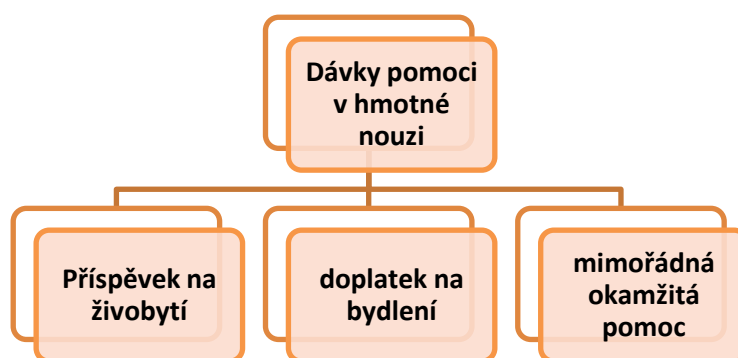
---

<sup>46</sup> DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, s. 43. ISBN 978-80-247-3880-2.

<sup>47</sup> ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006, o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České Republiky. 2006, částka 37, § 3 Dostupný také z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>. ISSN 1211-1244.

Dle § 52, odstavce 1 a 2 : „*Orgány pomoci v hmotné nouzi jsou oprávněny zpracovávat údaje potřebné pro rozhodování o dávkách a jejich výplatu včetně osobních údajů, a to v elektronické podobě způsobem umožňujícím dálkový přístup a zároveň zajišťujícím ochranu osobních údajů Ministerstvo je správcem informačního systému pomoci v hmotné nouzi, který obsahuje údaje o dávkách a jejich výši, o poživatelích těchto dávek a žadatelích o tyto dávky a osobách s nimi společně posuzovaných. Údaje z tohoto informačního systému sděluje ostatním orgánům pomoci v hmotné nouzi v souvislosti s řízením o dávkách, a to v rozsahu nezbytném pro řízení o dávkách.*“<sup>48</sup>

V současné době, existují 3 dávky pomoci v hmotné nouzi, jedná se o:



**Graf č. 2 -Přehled dávek pomoci v hmotné nouzi.**<sup>49</sup>

Nárok na **příspěvek na živobytí** vzniká osobě nacházející se v hmotné nouzi, pokud její příjem nebo příjem osob v domácnosti společně posuzovaných nedosahuje částky živobytí. Pokud tyto podmínky splňuje více osob v domácnosti najednou, musejí se tyto osoby dohodnout. V případě, že se tyto osoby neshodnou, rozhoduje o přiznání orgán pomoci v hmotné nouzi, jelikož příspěvek na živobytí je poskytnut pouze jednou. Výše tohoto příspěvku je stanovena za každý kalendářní měsíc, v případě jednotlivce jako rozdíl částky živobytí a příjmu dané osoby. Za podmínky, že spolu s jednotlivcem/osobou jsou posuzovány i jiné osoby stanoví se výše daného příspěvku jako rozdíl částky živobytí všech osob spolu posuzovaných a jejich příjmů.<sup>50</sup>

<sup>48</sup> ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006, o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. In:Sbírka zákonů České Republiky. 2006, částka 37, § 52. Dostupný také z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>. ISSN 1211-1244.

<sup>49</sup> Vlastní. Zpracováno na základě údajů ze zákona č. 111 / 2006, o pomoci v hmotné nouzi. Dostupný také z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>. ISSN 1211-1244.

<sup>50</sup> ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006, o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. In:Sbírka zákonů České Republiky. 2006, částka 37, §21-23 Dostupný také z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>. ISSN 1211-1244.

Částka živobytí se stanovuje pro každou osobu individuálně, a odvíjí se poté od částek životního a existenčního minima, pokud zákon č.111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi neurčí jinak.<sup>51</sup>

Druhou dávkou systému pomoci v hmotné nouzi je **doplatek na bydlení**.

Jedná se o dávku, která u osob řeší nedostatek svých příjmů (financí) potřebných k uhrazení nákladů na bydlení, v případě, že již nestačí vlastní příjmy nebo dávky SSP ve formě příspěvku na bydlení. Nárok na tuto dávku má vlastník bytu nebo jiná osoba, která smí být využívat na základě podepsané smlouvy, jestliže po úhradě nákladu spojené s bydlením a odečtení dávky SSP- tedy příspěvku na bydlení, příjem vlastníka bytu nebo jiné osoby, která smí být využívat je nižší než částka živobytí jednotlivce nebo v případě domácnosti než částka živobytí všech osob společně posuzovaných. Minimální výše příspěvku na živobytí a doplatku na bydlení je 50 Kč.<sup>52</sup>

*„Podmínkou nároku na doplatek na bydlení, je získání nároku na příspěvek na živobytí. Doplatek na bydlení lze přiznat s přihlédnutím k jejím celkovým sociálním a majetkovým poměrům také osobě, které příspěvek na živobytí nebyl přiznán z důvodu, že příjem osoby a společně posuzovaných osob přesáhl částku živobytí osoby a společně posuzovaných osob, ale nepřesáhl 1,3násobek částky živobytí osoby a společně posuzovaných osob.“<sup>53</sup>*

**Mimořádná okamžitá pomoc**, dále jen MOP je dávkou pro osoby, které se nachází v situaci, kterou nedokážou sami svými silami změnit nebo vyřešit a potřebují tak rychlou pomoc státu. Nemusí se nacházet v hmotné nouzi pro doplatek na bydlení nebo příspěvek na živobytí. Jedná se o dávku bezodkladnou a jednorázovou. Nárok na mimořádnou okamžitou pomoc vzniká osobě, která nesplňuje podmínky pro poskytnutí doplatku a příspěvku na živobytí, ale nachází se v takové specifické situaci, že neposkytnutí jisté pomoci může ohrozit její život.<sup>54</sup>

---

<sup>51</sup> ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006, o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. In:Sbírka zákonů České Republiky. 2006, částka 37, §21-23 Dostupný také z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>. ISSN 1211-1244.

<sup>52</sup> VYBÍHAL Václav A KOLEKTIV. *Mzdové účetnictví 2015: praktický průvodce*. 18. Praha: Grada, 2015. s. 420-421. ISBN 978-80-247-5499-4.

<sup>53</sup> ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006, o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. In:Sbírka zákonů České Republiky. 2006, částka 37, §33 odst. (2) Dostupný také z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>. ISSN 1211-1244.

<sup>54</sup> BECK, Petr. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1. 5. 2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 106-111 Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.

V této situaci může MOP dosahovat částky existenčního minima a v případě, že se jedná o nezaopatřené dítě- částky životního minima. MOP může být také využita v případě při nedostatku prostředků na jednorázové výdaje, výše tohoto příspěvku dosahuje částky daného jednorázového výdaje. Další využití MOP např. v případech koupi nebo opravy předmětů určených k dlouhodobé potřebě, výše tohoto příspěvku nesmí přesáhnout 10 ti násobek životního minima jednotlivce tedy 34 100Kč.<sup>55</sup>

Obdobná částka MOP může být poskytnuta v případech, kdy jedinec nemá dostatek prostředků na výdaje týkající se např. vzdělání či zájmové činnosti. V dalším případě může být využita při postižení náhlou událostí- jako je např. požár, havárie nebo živelné pohromy- v tomto případě dosahuje výše příspěvku až 15 ti násobku životního minima jednotlivce, tedy 51 150 Kč. V neposlední řadě pokud hrozí osobě sociální vyloučení, v případě návratu z dětského domova nebo vězení v tomto případě dosahuje částky nejvýše 1000 Kč, kdy v jednom roce nesmí překročit 4 násobek životního minima tedy 13 640 Kč.<sup>56</sup>

*„Orgány pomoci v hmotné nouzi jsou: Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajská pobočka Úřadu práce“), Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „ministerstvo“).“<sup>57</sup>*

Kromě dávek státní sociální podpory a dávek hmotné nouze patří do oblasti pomoci lidem i příspěvek na péči, ten je však dávkou osobám, které se nacházejí v nepříznivé situaci díky svému zdravotnímu stavu a jsou tedy odkázáni na pomoc druhých osob.

---

<sup>55</sup> BECK, Petr. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1. 5. 2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 106-111 Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.

<sup>56</sup> BECK, Petr. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1. 5. 2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 106-111 Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.

<sup>57</sup> ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006, o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České Republiky. 2006, částka 37, §6. Dostupný také z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>. ISSN 1211-1244.

## 2.3 Příspěvek na péči

Je upraven v zákoně č. 108/2006Sb., o sociálních službách, příspěvek je využit jako forma pomoci osobám, které se nacházejí v situaci dlouhodobého nepříznivého stavu a z toho důvodu jsou závislé na pomoci jiné osoby. Nárok na příspěvek má osoba starší 1 roku jestliže splňuje dané podmínky: příspěvek je určen na zajištění potřebné péče, pomoci nebo sociálních služeb. Náklady jsou plně hrazeny ze státního rozpočtu. O přiznání nároku rozhoduje krajská pobočka ÚP ČR.<sup>58</sup>

Výše daného příspěvku je závislá na stupni postižení a věku, (osoby do 18 let a osoby nad 18 let.) Aby se stanovil nárok, a výše příspěvku dochází k hodnocení stupně závislosti, zde se hodnotí 10 základních životních potřeb, tedy schopnost jednotlivce zvládat tyto potřeby.

Mezi základní životní potřeby, které jsou hodnoceny, patří: *„mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity, péče o domácnost.“*<sup>59</sup>

V závislosti na zvládání, popřípadě nezvládání těchto základních životních potřeb existují 4 stupně závislosti, podle kterých se poté stanovuje výše daného příspěvku. Vše se tedy odvíjí od schopnosti jednotlivce zvládat základní životní potřeby. Zvládání jednotlivých úkonů je hodnoceno dle konkrétního zdravotního stavu. Důležité také je, že a u osob do 18 let se nehodnotí, zda pečují o domácnost.<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České Republiky. 2011, částka 37, §7 -§8. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. ISSN 1211-1244.

<sup>59</sup> ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České Republiky. 2011, částka 37, §9. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. ISSN 1211-1244.

<sup>60</sup> ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České Republiky. 2011, částka 37, §9, (2)-(4). Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. ISSN 1211-1244.

Pro lepší orientaci slouží tabulka č. 3, která znázorňuje stupně závislostí a výše daného příspěvku u osob do 18 let.

Stupeň závislosti Do 18 let	Název závislosti	Neschopnost zvládnání-úkonů/ Počet	Výše příspěvku v Kč
<b>1. stupeň</b>	<b>lehká</b>	<b>3</b>	<b>3 000 Kč</b>
<b>2. stupeň</b>	<b>středně těžká</b>	<b>4-5</b>	<b>6 000 Kč</b>
<b>3. stupeň</b>	<b>těžká</b>	<b>6-7</b>	<b>9 000 Kč</b>
<b>4. stupeň</b>	<b>úplná</b>	<b>8-9</b>	<b>12 000 Kč</b>

Tabulka č. 3-Stupeň závislosti a výše příspěvku na péči u osob do 18 let.<sup>61</sup>

Naopak stupně závislostí a výši příspěvku na péči u osob nad 18 let znázorňuje tabulka č. 4.

Stupeň závislosti Nad 18 let	Název závislosti	Neschopnost zvládnání-úkonů/ Počet	Výše příspěvku v Kč
<b>1. stupeň</b>	<b>lehká</b>	<b>3-4</b>	<b>800 Kč</b>
<b>2. stupeň</b>	<b>středně těžká</b>	<b>5-6</b>	<b>4 000 Kč</b>
<b>3. stupeň</b>	<b>těžká</b>	<b>7-8</b>	<b>8 000 Kč</b>
<b>4. stupeň</b>	<b>úplná</b>	<b>9-10</b>	<b>12 000 Kč</b>

Tabulka č. 4- Stupeň závislosti a výše příspěvku na péči u osob nad 18. let.<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Vlastní. Zpracováno na základě údajů ze zákona č. 108 /2006Sb., o sociálních službách. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

<sup>62</sup> Vlastní. Zpracováno na základě údajů ze zákona č. 108 /2006Sb., o sociálních službách. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

Kromě příspěvku na péči tedy dávku osobám v situacích dlouhodobého nepříznivého zdravotního stavu, slouží jako pomoc těmto lidem i poslední oblast nepojistných sociálních dávek ve formě dávek pro osoby se zdravotním postižením, kde lze zařadit příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku a také průkazy osob se zdravotním postižením.

## 2.4 Dávky pro osoby se zdravotním postižením

Dávky pro osoby se zdravotním postižením jsou upraveny v zákoně č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek pro osoby se zdravotním postižením. V zákoně je upraven příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku a průkaz pro osoby se zdravotním postižením. Cílem tohoto zákona je sociální začlenění osob se zdravotním postižením. Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek pro osoby se zdravotním postižením definuje dvě základní dávky poskytované pro osoby se zdravotním postižením, jedná se: příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcku.<sup>63</sup>

Nárok na **příspěvek na mobilitu** má osoba, která je starší jednoho roku a zároveň osoba, která má nárok na průkaz pro osoby se zdravotním postižením se symbolem ZTP, ZTP/P.

Musí být však splněna podmínka, že se daná osoba pravidelně v měsíci a za úhradu dopravuje a nejsou jí poskytovány žádné pobytové sociální služby dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Příspěvek na mobilitu dosahuje částky 400 Kč.<sup>64</sup>

**Příspěvek na zvláštní pomůcku** je ukotven v zákoně č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, jedná se o dávku jednorázového typu určenou pro skupiny osob, které mají těžkou vadu pohybového nebo nosného aparátu, těžkou vadu zraku popřípadě sluchu. Aby však mohl vzniknout nárok, musí zdravotní stav umožnit poskytnutí příspěvku a musí se jednat o postižení, které je dlouhodobého charakteru, tedy stav který trvá déle než 1 rok, tomuto stavu se jinými slovy říká dlouhodobě nepříznivý.<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> BECK, Petr. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1. 5. 2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 159 Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.

<sup>64</sup> ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011, o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České Republiky. 2006, částka 115, §6-7 Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>. ISSN 1211-1244.

<sup>65</sup> BECK, Petr. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1. 5. 2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 170 Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.



Podmínky vztahující se k nároku na tento příspěvek se také týkají osoby, příjmů nebo účelu zvláštní pomůcky, kde u osoby, pro kterou je příspěvek určen, dochází ke zkoumání zejména věku a typu zdravotního znevýhodnění. Nejznámější jsou příspěvky na zakoupení motorového vozidla, úpravu bytových prostor nebo vodícího psa.<sup>66</sup>

Pro poskytnutí příspěvku na zakoupení motorového vozidla a úpravy bytových prostor je, že pro tento účel musí být osoba starší 3. let. Pokud osoba požaduje příspěvek, který chce využít na motorové vozidlo, musí dále splňovat podmínku, že je schopna řídit toto motorové vozidlo, popřípadě je schopna se tímto vozidlem přepravovat jiným způsobem a splňuje dále podmínku, opakované dopravy v kalendářním měsíci. Nejvyšší možný příspěvek na motorové vozidlo činí 200 000 Kč. Pokud je příspěvek určený na pořízení vodícího psa, musí být daná osoba, která žádá o příspěvek starší 15 let. Příspěvek na vodícího psa, se však poskytne pouze na vycvičeného psa, který byl předán právníčkou nebo fyzickou osobou z výcvikových škol pro psy. V ostatních případech při poskytování příspěvku na různé typy zvláštních pomůcek musí být osoba starší 1 roku.<sup>67</sup>

#### **Existují dva druhy stanovení výše příspěvku:**

- Výše příspěvku v případě že pomůcka stojí méně než 24 000 Kč, se přiznává za situaci kdy příjem osoby, která žádá o příspěvek a příjem společně posuzovaných osob je menší než 8 násobek životního minima jednotlivce nebo životního minima osob společně posuzovaných. Při zvláštních podmínkách opakované žádosti o příspěvek, jej lze poskytnout i v případě že příjem osoby nebo společně posuzovaných osob je větší než 8 násobek daného životního minima. Pro přiznání je také nutná spoluúčast ve výši 10% budoucí hodnoty této pomůcky, přinejmenším se musí jednat o 1000 Kč.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> BECK, Petr. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1. 5. 2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 170 Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.

<sup>67</sup> ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011, o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České Republiky. 2006, částka 115, §5-11 Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>. ISSN 1211-1244.

<sup>68</sup> VYBÍHAL, Václav. *Mzdové účetnictví 2014: Praktický průvodce*. Praha: Grada, 2014, s. 456. ISBN 978-80-247-5120-7.

- Pokud pomůcka stojí více než 24 000 Kč, je také nutná spoluúčast osoby 10% ceny této pomůcky. Výše tohoto příspěvku je maximálně 350 000Kč, výjimku tvoří pomůcka ve formě schodišťové plošiny, kdy je možné poskytnout až 400 000 Kč. Důležité je, že pokud byl využit příspěvek na zakoupení plošiny, nesmí výše příspěvků v posledních 60 kalendářních měsících přesáhnout 800 000Kč.<sup>69</sup>

S příspěvkem na zvláštní pomůcku nebo s příspěvkem na mobilitu se dále pojí - průkaz osoby se zdravotním postižením.

**Průkaz osoby se zdravotním postižením**, je určen osobám, které pobírají příspěvek na mobilitu nebo příspěvek na zvláštní pomůcku popřípadě příspěvek na péči definovaný zákonem 108/2006 Sb., O sociálních službách. Tento průkaz je však určen pouze osobám starším 1 roku, které se ocitli v situaci, kterou lze označit jako dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav a jsou závislé na pomoci jiné osoby z důvodu částečné nebo úplné neschopnosti v oblasti orientace, mobility.<sup>70</sup>

V dnešní době existují 3 druhy průkazu, ke kterým se pojí mnohé benefity. Jedná se o **průkaz typu TP,ZTP,ZTP/P**.

**Průkaz TP**, neboli průkaz osoby s těžkým postižením, je určený osobám, které pobírají příspěvek na péči ve stupni 1, tedy situace lehké závislosti. K tomuto typu průkazu jsou přidružené výhody kdy tato osoba má nárok využívat ve veřejné hromadné dopravě místa pro ni určená a také má přednost při vyřizování osobních záležitostí v případě dlouhého stání, čekání.<sup>71</sup>

<sup>69</sup> ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011, o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením ve znění pozdějších předpisů. In:Sbírka zákonů České Republiky. 2006, částka 115, §3-6 Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>. ISSN 1211-1244.

<sup>70</sup> ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011, o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením ve znění pozdějších předpisů. In:Sbírka zákonů České Republiky. 2006, částka 115, §34 Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>. ISSN 1211-1244.

<sup>71</sup> BECK, Petr. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1. 5. 2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 318 Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.

**Průkaz ZTP**, průkaz osoby se zvláště těžkým postižením je určený pro osoby, které mají nárok na příspěvek na péči ve stupni 2, středně těžké závislosti na pomoci jiné osoby a také pro osoby starší 18 let, které jsou znevýhodněni praktickou nebo úplnou hluchotou a nejsou tak schopni zabezpečit potřeby orientace nebo mobility. Osoby s nárokem na tento průkaz mají možnost čerpat výhody průkazu TP a také mají možnost bezplatné jízdy v místní veřejné dopravě nebo v případě vnitrostátní dopravy-( vlaky, autobusy) mohou uplatnit slevu 75% na jízdné tohoto typu a sleva na kulturní a jiné akce.<sup>72</sup>

Posledním typem průkazu osoby se zdravotním postižením je:

**Průkaz ZTP/P**, jedná se o průkaz osoby se zvláště těžkým postižením s nárokem na průvodce. Na tento typ průkazu má nárok osoba, která je závislá na pomoci jiné osoby z důvodu stanovení závislosti příspěvku na péči ve stupni 3 tedy těžké závislosti nebo ve stupni 4, úplné závislosti. Nárok mají dále i osoby, které nejsou schopny zvládat úkony v oblasti orientace a mobility s výjimkou osob starších 18 let, které jsou znevýhodněni praktickou nebo úplnou hluchotou. Mezi benefity, které vyplívají z nároku na tento typ průkazu, patří výhody Průkazu TP- tedy nárok na místo ve veřejné dopravě, přednost při vyřizování osobních záležitostí, které zahrnují dlouhé stání, čekání. Dále výhody průkazu ZTP což zahrnuje bezplatnou jízdu místní veřejnou dopravou, slevu jízdného ve výši 75% ve vnitrostátní dopravě a slevu na kulturní a jiné akce a výhody průkazu ZTP/P tedy bezplatnou dopravu, a kulturní a jiné akce pro průvodce dané osoby, v případě, že daná osoba nemá průvodce ale vodícího psa je tato bezplatná doprava určena pro přepravu vodícího psa.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011, o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením ve znění pozdějších předpisů. In:Sbírka zákonů České Republiky. 2011, částka 115, §34,(4), §36(2) Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-32>. ISSN 1211-1244.

<sup>73</sup> ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011, o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením ve znění pozdějších předpisů. In:Sbírka zákonů České Republiky. 2011, částka 115, §34,(5), §36 (3,4). Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-32>. ISSN 1211-1244.

## **SHRNUTÍ**

Struktura nepojistných sociálních dávek obsahuje mnohé dávky, které jsou určeny k řešení aktuální sociální situace, jako jsou dávky státní sociální podpory. Dále se jedná o dávky hmotné nouze a dávky pomoci lidem s nepříznivým zdravotním stavem ve formě dávek pro osoby se zdravotním postižením nebo formou příspěvku na péči. Oblast nepojistných sociálních dávek je vymezena na působnost krajských, kontaktních pracovišť ÚP ČR. Právě v daných úřadech jsou tyto sociální dávky formou sociální šetření v domácnostech a posudkového lékařství posuzovány a schvalovány. Sociální pracovník při výkonu své práce, musí mít jisté kvalifikační předpoklady, kompetence a nezbytné vzdělání, vedoucí k úspěšnému výkonu práce.

### 3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A HODNOTY V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Sociální pracovník dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, je pracovník, který v rámci své profese má za úkol provádět sociální šetření, sociálně právní poradenství a vedení agendy v rámci zařízení sociální péče. Dále v sociální oblasti provádí koncepční, metodickou a analytickou činnost a poskytuje sociálně právní poradenství. Podílí se také na odborných činnostech zařízení, jež poskytují služby sociální prevence, poskytuje také krizovou pomoc, sociální rehabilitaci a služby sociálního poradenství. Provádí depistážní činnost a také zjišťuje potřeby populace obcí a krajů kde následně koordinuje poskytování různých druhů sociálních služeb. Pro výkon této profese jsou však důležité předpoklady, mezi které patří bezúhonnost občana, svéprávnost a také způsobilost jak po stránce odborné, která je definována v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, tak po stránce zdravotní.<sup>74</sup>

Sociálního pracovníka však charakterizuje jeho profil, tedy osobnost sociálního pracovníka, předpoklady pro výkon této profese, kompetence a další vzdělání.

#### 3.1 Osobnost sociálního pracovníka

Dle psychologie osobnosti lze osobnost charakterizovat jako individualizovaný systém neboli integraci psychických stavů, procesů a vlastností, které mohou vznikat jak socializací, (tedy působením prostředí a výchovy), tak přetvářením vrozených a vnitřních podmínek organismu. Tyto stavy, procesy a vlastnosti determinují a také řídí sociální styky jedince a jeho předmětné činnosti. Osobnost je tedy to, co způsobí, že člověk zaujme sobě jedinečný a vlastní vztah k různým jednotlivým úkolům, oblastem ve svém životě a určitým způsobem tak řeší nároky, které jsou před něj kladeny životem. Osobnost je integrace veškerých vrozených a získaných dispozic a také způsobů jednání a poznávání jedince, ty poté regulují a vymezují programy činností a obraz světa jedince. Nezbytné je zkoumání a sledování osobnosti, kdy se musí zohlednit jak rovina duchovní, tělesná tak psychosociální.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České Republiky. 2011, částka 37, §109-110. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. ISSN 1211-1244.

<sup>75</sup> SMĚKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání*. 1. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2002, s. 41. Studium. ISBN 80-85947-80-3.

Kromě neodmyslitelného základu charakteristiky osobnosti jako takové je nutné také popsat i sociálního pracovníka a požadavky, které jsou spojeny s osobností pracovníka a výkonu jeho profese.

Dle slovníku sociálního pracovníka je osobnost sociálního pracovníka popsána jako osoba, která v rámci své profese spolupracuje s lidmi a pomáhá jim v sociálním světě člověka. Osoba, která tvoří hodnoty, nebo pomáhá těm, kterým se nedostává to co ostatním lidem, těm kteří se nacházejí v trvalé nebo přechodné sociální kolizi. Osobnost sociálního pracovníka je celistvým souhrnem profesionálních předpokladů, schopností týkající se komunikace s klienty, společenskými a zájmovými organizacemi, institucemi a povahových rysů osobnosti. Nezbytné je však kvalitní vzdělání a také rozhled, od kterého se odvíjí osobnost sociálního pracovníka.<sup>76</sup>

Úspěch popřípadě neúspěch spolupráce sociálního pracovníka a klienta může ovlivnit právě jeho osobnostní výbava a zkušenosti. Profesionálové v sociální práci se většinou zajímají celou svojí osobností. Nejedná se jen o praktické dovednosti, zkušenosti popřípadě teoretické znalosti, ale jedná se o životní styl daného pracovníka, jeho roli a pozici, kterou zastává ve společnosti, ale také i pracovníkovo prožívání při kontaktu s klientem. Podstatu kvalit osobnosti, zdůrazňuje i to, že pracovník v rámci svého pomáhajícího vztahu může na svého klienta působit jako vzor či model, který pro klienta představuje významné charakteristiky.<sup>77</sup>

Sociální práce je charakteristická svým enormním společenským významem, kdy daný společenský význam spočívá zejména v oblasti vlivu na lidi a na celou společnost. Vliv na lidi se projevuje v pomoci lidem v nepříznivých situacích, které se v průběhu jejich života mohou vyskytnout. Naopak vliv na celou společnost je spojen s pomocí lidem žijící v dané společnosti. V důsledku tohoto jsou na osobnost sociálního pracovníka kladeny nároky, kdy kromě odborných dovedností a znalostí sociální práce, by měl disponovat všeobecným vzděláním. Sociální pracovník by měl být schopen aktivní činnosti ve společnosti a současně by měl mít takové vlastnosti osobnosti, které jsou typické a potřebné pro práci s lidmi.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> STRIEŽENEC, Štefan. *Slovník sociálneho pracovníka*. 1. vyd. Trnava: AD, 1996, s. 142. ISBN 80-967589-0-x.

<sup>77</sup> OLÁH, Michal, Milan SCHAVEL a Zlatica ONDRUŠOVÁ. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. 2. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2008, s. 87. ISBN 80-969449-6-7.

<sup>78</sup> NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, s. 112-114. ISBN 80-7066-483-5.

Jedná se zejména o vlastnosti typické pro zralou osobnost což je citová stálost a vyzrállost, empatie, životní optimismus, autorita a vlastní zkušenosti ze života. Dále pravdomluvnost, pracovitost a poctivost, spravedlnost.<sup>79</sup>

Z hlediska praktických požadavků existují 3 praktické požadavky na osobnost sociálního pracovníka a to z hlediska **mikroúrovně, mezoúrovně a makroúrovně**. Mezi požadavky, které jsou na sociálního pracovníka kladeny na mikroúrovni, patří jako nejdůležitější prvek úcta ke klientovi, reálný pohled na vlastní možnosti v konkrétních případech sociální práce. Jako další se jedná o schopnost reálného posouzení, zda osoba potřebuje danou sociální pomoc a schopnost provedení správné diagnózy. Nezbytná také je příprava plánu dané sociální práce s konkrétním klientem a realizace tohoto plánu, schopnost jeho zhodnocení. Naopak na mezoúrovni je důležitá veškerá spolupráce- jak se spolupracovníky, tak s kolegy jiných institucí. Spolupráce s ostatními systémy svého klienta- práce, rodina, přátelé, škola, nezbytná je také schopnost pracovníka porozumět pozici jedince v organizaci jeho status, formální nebo neformální postavení, schopnost vyjednávat a pracovat s různými konflikty a také pomáhat utvářet příjemnou atmosféru na pracovišti. Mezi zásady makroúrovně patří schopnost pracovníka poukázat na politické a sociální příčiny vzniklých problémů u různých skupin, se kterými pracovník pracuje a být schopný porozumět mnohým odlišnostem daných skupin. Přispívat k tomu aby se rozvoj profese sociálního pracovníka rozvíjel, propojit také zkušenosti ze své praxe spolu vývojem nových trendů společnosti. Schopnost jasné formulace svých názorů týkající se jak profese- sociální práce, sociální péče nebo sociální politiky, ale také projevit názory týkající se lidstva jako takého.<sup>80</sup>

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky definuje sociálního pracovníka jako pracovníka, který: *„respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.“*<sup>81</sup>

---

<sup>79</sup> NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, s. 112 -114. ISBN 80-7066-483-5.

<sup>80</sup> STRIEŽENEC, Štefan. *Slovník sociálního pracovníka*. 1. vyd. Trnava: AD, 1996, s. 143. ISBN 80-967589-0-x.

<sup>81</sup> Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR. [online]. 2006. [cit.2016-16-03]. Dostupné z : [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

**Sociální pracovník** respektuje také právo jedince se seberealizovat, pouze však do takové míry, aby neomezoval práva druhých. Svými zkušenostmi, znalostmi a také dovednostmi napomáhá při řešení problémových situací a rozvoji jak jednotlivcům, skupinám osob, tak sdružením občanů a komunitám. Dbá své odbornosti a při výkonu své práce se orientuje podle profesní odpovědnosti nikoliv podle svých soukromých zájmů.<sup>82</sup>

Vztah, který sociální pracovníci navazují a také udržují je vytvořen k tomu, aby se daní klienty mohli podílet v procesu změny, kdy nejčastější změnou je právě jednání klientů. Tento vztah, který vznikne, má různorodou povahu. V daném případě totiž figuruje sociální pracovník jako člověk cizí, který disponuje úředními pravomocemi a musí si získat důvěru klienta, jež se nachází v určité nepříznivé sociální situaci a není ani motivován a ani připraven přijmout změnu a v některých případech je vůči takové změně rezistentní.<sup>83</sup>

Podle KOPŘIVY se v praxi mohou vyskytovat dva druhy pracovníků. Může se jednat o angažovaného a neangažovaného pracovníka. Pro angažované pracovníky je typické, že pomoc druhým lidem je pro ně smysluplným jednáním. V rámci pomáhající profese se pracovník zabývá důležitými problémy, které v průběhu života mohou u člověka nastat. Pokud se práce danému pracovníkovi daří, může mít ze své práce dobrý pocit. Pomáhající profese patří k takovému druhu profese, že jedince může velmi nadchnout a celého jej angažovat. V daném případě se jedinec může vyhnout rozdvojení života, které je typické pro neangažované pracovníky- kdy jedna část je určena pro práci a druhá část pro skutečný život člověka, který v tomto případě začíná až po skončení pracovní doby. Platí též, že pouze angažovaní pracovníci s sebou mohou přinášet změny nepsaných pravidel, které v rámci pracovišť slouží k tomu, aby určovaly co je vhodné a co naopak nikoliv. Opak tvoří neangažovaný sociální pracovník, ten při výkonu své práce nejeví žádný osobní zájem o klienta.<sup>84</sup>

---

<sup>82</sup> Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR. [online]. 2006 .[cit.2016-16-03]. Dostupné z : [http://socialniprocnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialniprocnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

<sup>83</sup> ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 23. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. ISBN 80-85850-00-1.

<sup>84</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přepr. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 16-17. ISBN 80-7178-150-9.



Mnoho pracovníků v rámci své profese nechce, aby se pro klienta či rodinu staly opěrným bodem, za svůj úkol považují pouze kompetentní odpovědi klientům na dotazy, které jsou položeny v úřední dny. Vztah mezi klientem a pracovníkem však může být i horší než pouze neutrální. Mnohdy se může stát, že u pomáhající profese kde lidé očekávají slušné chování a jednání se žádné slušné jednání nevyskytne.<sup>85</sup>

Kromě nezbytných osobnostních vlastností, kterými by dobrý sociální pracovník měl disponovat, jsou pro výkon této profese důležité i kvalifikační předpoklady a kompetence.

### 3.2 Kvalifikační předpoklady a kompetence

Pro výkon profese sociálního pracovníka jsou důležité předpoklady, mezi které patří svéprávnost, bezúhonnost a odborná a zdravotní způsobilost. Bezúhonnost lze doložit výpisem z rejstříku trestů nebo jinými doklady, které jsou vydané státem, přitom však výpis z rejstříku a doklady vydané státem mají platnost a jsou aktuální po dobu maximálně 3 měsíců. Za bezúhonného občana se považuje osoba, která z důvodu úmyslného trestného činu nebo činu z nedbalosti v souvislosti s vykonáváním profese v sociální oblasti nebyla pravomocně odsouzena. Pro výkon profese je také nezbytné prokázat zdravotní způsobilost, ta se dokazuje lékařským posudkem, který osobě vydává praktický lékař.<sup>86</sup>

Ovšem nezbytným bodem pro výkon profese sociálního pracovníka je jeho **odborná způsobilost**. Za odbornou způsobilost pro výkon této profese lze považovat např.

1. Vyšší odborné vzdělání, které bylo získáno akreditovaným programem vzdělání v oblastech- sociální práce nebo sociální pedagogiky a sociální práce, humanitární a sociální práce, sociální pedagogiky. Sociální a charitní činnosti nebo v oblastech sociálně právní činnosti.
2. Vysokoškolské vzdělání akreditované ve studijních programech typu bakalářského, magisterského popřípadě doktorského- v oblastech sociální práce, sociální péče, sociální patologie. Sociální pedagogiky, sociální politiky a speciální pedagogiky nebo práva.<sup>87</sup>

---

<sup>85</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přepr. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 16-17. ISBN 80-7178-150-9.

<sup>86</sup> KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 178-179. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-748-5.

<sup>87</sup> ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2011, částka 37, §110 (4). Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. ISSN 1211-1244.

3. Absolvování akreditovaných kurzů vzdělávání v oblastech, které jsou uvedeny v bodě 1 a 2. Tyto kurzy musí splnit v rozsahu 200 h při podmínce výkonu sociálního pracovníka do 5 let a ukončeného vysokoškolského vzdělání v takové oblasti, jež není uvedena v bodě 2 tedy- v oblastech sociální práce, sociální péče, sociální patologie, sociální pedagogiky, sociální politiky a speciální pedagogiky nebo práva.
4. Absolvování akreditovaných kurzů vzdělávání v oblastech, které jsou uvedeny v bodě 1 a 2. Rozsah těchto kurzů je 200 h za podmínky výkonu sociálního pracovníka nad 10 let a středního vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti sociálně právní, kdy toto studium bylo ukončeno do 31. Prosince 1998.<sup>88</sup>

Profese sociálního pracovníka musí být daným jedincem procítěná a také se s danou profesí musí pracovník ztotožnit. Jedinec, který by chtěl danou profesi vykonávat, si také musí uvědomit, jaké jsou na něj kladeny nároky. Mezi 4 předpoklady k výkonu práce sociálního pracovníka patří: motivace, znalost nástrojů sociální politiky, která směřuje k práci s určitou klientelou, znalost forem, prostředků a metod a posledním předpokladem je znalost fyziologických procesů. Motivace je důležitá ve smyslu zájmu o danou profesi, oblast znalosti nástrojů sociální politiky se týká zejména toho, pokud pracovník např. bude vykonávat práci v oblasti hmotné nouze, musí se orientovat a znát legislativu a nástroje, kterými se řídí režim poskytování dávek, znalost a aplikace legislativy. V daném případě se týká zákona o hmotné nouzi a s ním spojených předpisů. Dalším předpokladem pro výkon profese je znalost forem, prostředků a metod, to je důležité pro zvládnutí dané práce s klientem. Sociální pracovník se musí orientovat v metodách, které jsou pro klientelu, se kterou pracuje typické, tedy zejména jaké postupy práce uplatňovat aby vyvolal změnu klientových postojů. Zde pouhá příprava ve škole orientovaná na povolání sociálního pracovníka nestačí, jsou zde nevyhnutelné výcviky k rozvoji profese, jako je např. výcvik asertivity, empatie či výcvik komunikačních dovedností. Posledním předpokladem je znalost fyziologických procesů, které se týkají biologické složky osobnosti v tomto případě klienta. Daný pracovník pro správný výkon profese by měl tedy mít tyto znalosti o procesech, které probíhají uvnitř daného jedince-klienta.<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup> ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. Března 2006, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: Sbírnka zákonů České Republiky. 2011, částka 37, §110 (4). Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. ISSN 1211-1244.

<sup>89</sup> ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Brno: MSD, 2009, s. 47-48. ISBN 978-80-7392-109-5.

Pojem „kompetence“ je latinského původu slova *competens* tzn. příhodný, vhodný nebo náležitý. Tento pojem bývá nejčastěji užíván v právu, kde kompetence znamenají určitou schopnost rozumného chápání a jednání. Může se tedy jednat o osobu, která má jisté pravomoci, znalosti, postoje a na základě těchto vlastností je schopna jednat. Tzn., že kompetentní sociální pracovník má pravomoc k výkonu sociální práce jako osoba, která je členem sociální organizace mající odborné vzdělání, tedy osoba, která dokáže ve svém oboru jednat na základě jisté profesionální role.<sup>90</sup>

V praxi můžeme kompetenci chápat jako: „*Funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.*“<sup>91</sup>

Takovou soustavu můžeme označit jako kompetence praktické. Tyto kompetence tvoří souhrn jednání sociálního pracovníka při práci se svými klienty v určité organizaci, tedy jeho jednání a realizace těchto kompetencí v praxi. Soustava praktických kompetencí se skládá z 6 oblastí profesionální role, zkráceně však lze říci, že se jedná o 6 kompetencí. Patří zde zejména schopnost rozvoje účinné komunikace, účinná komunikace jak s jednotlivci, tak rodinami popřípadě komunitami. Schopnost orientace a plánování postupu, která spočívá ve správné orientaci týkající se potřeb, porozumění, možností, kterých klient může využít a také následné vymezení plánu a oblasti spolupráce. Pomoc a podpora vedoucí k soběstačnosti, kdy v případě této kompetence je nezbytné rozeznat silné stránky a také možnosti, které klient i jeho okolí má a tím tedy směřovat k jeho podpoře sebeúcty a soběstačnosti. Kompetence v oblasti zasahování a poskytování služeb, kdy v tomto případě je velmi důležitá znalost systému služeb a také metod. A tyto znalosti poté využít v klientův prospěch. Schopnost odborného růstu a schopnost přispět k práci organizace.<sup>92</sup>

K rozvoji kvalifikační předpokladů a kompetencí jistě patří i nezbytná složka zvyšování daných předpokladů nutných pro správný výkon dané profese, jedná se zejména o získávání dalšího vzdělávání sociálního pracovníka.

---

<sup>90</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s. 41 ISBN 80-902081-8-5.

<sup>91</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s. 42 ISBN 80-902081-8-5.

<sup>92</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s. 42-46 ISBN 80-902081-8-5.

### 3.3 Další vzdělání sociálního pracovníka

Pokud je sociální pracovník v pracovně právním procesu alespoň 1 rok je zaměstnavatel povinen tomuto pracovníkovi umožnit další vzdělání. Rozsah dalšího vzdělávání je stanoven na 24 hodin ročně. Toto vzdělání slouží jako prvek k možnému doplňování, obnovování nebo popřípadě upevnování dosavadní kvalifikace. Pokud však zaměstnanec je zaměstnán méně než 1 rok, povinnost zaměstnavatele zabezpečit další vzdělávání je pouze 12 hodin. Tato povinnost se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době. Další vzdělávání pracovníků může probíhat formou konferencí, akreditovaných kurzů, stáží, školení nebo speciálním typem vzdělání zaměřené na rozšíření získaného vzdělání sociálního pracovníka, které vzniklo v rámci vyšších odborných nebo vysokých škol.<sup>93</sup>

Profesionální růst lze charakterizovat jako jistý produkt schopnosti a také ochoty přijímat nové podněty v profesionální roli a tyto podněty integrovat do postojů a chování. Existují 4 stádia vývoje odbornosti, jedná se o: **neuvědomovanou nevědomost** – v této fázi pracovník vzdělání považuje za zbytečné a neúčinné. Neví, o tom že nezná a neumí, není nijak zatížený odpovědností. Druhé stádium, které bývá označováno pro pracovníka nepříjemné, se objevuje tehdy, kdy si daný pracovník **uvědomuje nevědomost**, zjišťuje, co všechno neví a nezná, nastává stav, který v lepším případě vede k neustálému učení, ale v horším případě může vést k žárlivosti vůči ostatním vzdělanějším kolegům. V této fázi si pracovník uvědomuje odpovědnost a má tedy strach co všechno může pokazit. V případě třetího stádia **uvědomované znalosti** si pracovník je vědom znalostí, a ty se také snaží všemožně uplatňovat a jednat. Jednání je však kostrbaté a nepřesvědčivé ve srovnání s nevědomostí. Jedná se o velmi namáhavé období, které však vede k poslední fázi. Poslední stádium je nazváno **neuvědomovaná znalost**, v tomto případě je chování nenucené a rozlišování samozřejmé, pracovník v této situaci neví, že umí. Pracovník se učí ze všeho, co jej v praxi potká, toto stádium je významné jak pro něj tak pro svět. Obtížnost iniciovat profesní růst u jedinců v 1. stadiu je velká, lépe tomu je ve druhém a ve třetím a ve čtvrtém je poté již učení jako samozřejmost.<sup>94</sup>

Vzděláváním popřípadě dalším vzděláváním dochází k růstu prestiže povolání.

<sup>93</sup> ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: Sbirka zákonů České Republiky. 2011, částka 37, §111 (1)-(2). Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. ISSN 1211-1244.

<sup>94</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s. 23. ISBN 80-902081-8-5.

Pokud je profese sociálního pracovníka vykonávána správně, tak vytváří respekt jak u sociálních pracovníků tak celé veřejnosti. Pokud si je sociální pracovník vědom, že svou práci vykonává dobře, vede to k jeho vlastní spokojenosti, ke spokojenosti jeho klientů a společnosti, to poté vytváří stavovskou čest. Tato čest tak slouží k tomu, že dochází k udržení a také zvýšení odborné úrovně této profese a nepřímo tak může i ovlivnit postoj a vztah společnosti k sociální práci a profese sociálního pracovníka jako takové.<sup>95</sup>

Kromě osobnostních vlastností, kvalifikačních předpokladů, kompetencí a vzdělání sociálního pracovníka k profesi sociálního pracovníka neodmyslitelně patří i schopnost etického jednání, schopnost projednávat etické problémy a nalézt jejich řešení.

### 3.4 Etika a hodnoty profese

K výkonu profese sociálního pracovníka neodmyslitelně patří také etika.

Sociální pracovník se při své profesi setkává každý den s různými lidskými osudy, mnohdy má daný sociální pracovník zásadní vliv na klientův život, vstupuje do mezilidských vztahů nebo může působit jako administrátor, kdy jeho rukou projdou velké finanční obnosy. Proto etika tvoří klíčovou složku sociální práce.<sup>96</sup>

*„Etika prostupuje celou sociální oblastí, včetně toho co se jeví jako technické nebo právní. Ve vztahu ke klientovi je totiž sociální pracovník tím mocnějším a tuto svoji moc, danou profesí uplatňuje vzhledem ke klientovi. Např. z rozhodování o udělení dávek státní sociální podpory nevymizí etický obsah ani tehdy, když jde o technicky proveditelný i právně jasný případ. Jde o to, že sociální pracovník má moc rozhodovat o druhých.“<sup>97</sup>*

Etika jakožto filozofická věda zabývající se mravností, spojuje v oblasti sociální práce, dohromady kladné hodnoty humanistického charakteru vyvíjející se v průběhu soužití lidí. Při výkonu své profese dbají sociální pracovníci etických norem a pravidel dané společnosti, kdy posuzují činy a jednání svých klientů ovšem s přihlédnutím k dodržování zásad etiky vyplívající z výkonu dané profese.<sup>98</sup>

---

<sup>95</sup> NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, s. 115. ISBN 80-7066-483-5.

<sup>96</sup> OLÁH, Michal, Milan SCHAVEL a Zlatica ONDRUŠOVÁ. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. 2. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2008, s. 135. ISBN 80-969449-6-7.

<sup>97</sup> NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 6. ISBN 80-210-2673-1.

<sup>98</sup> NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, s. 109. ISBN 80-7066-483-5.

*„Vztahy k sobě zahrnují dvě roviny: Jaký vztah má pracovník sám k sobě, takový mívá i ke klientům. Jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mívají ke klientům. Profesionální pomoc je zvláštní situací. Pracovník je v ní osobně, nemůže odložit své prožívání a přitom se soustavně rozhoduje a musí volit mezi možnostmi. Protože to jediné, co skutečně může definovat, tedy určit, je on sám, stává se etika jeho práce nesmírně důležitým momentem.“<sup>99</sup>*

Základní etické zásady v oblasti sociální práce jsou definovány v etickém kodexu sociálních pracovníků ČR. Tento kodex, tedy kromě základních etických zásad stanovuje jistá pravidla chování sociálního pracovníka ke klientům, dále vyjadřuje i etické okruhy, ve kterých by se mohly vyskytnout možné problémy, a definuje postupy vedoucí k řešení daných etických problémů.<sup>100</sup>

Mezi 3 oblastí, ve kterých dochází k problémům a dilematům v oblasti etiky patří: oblast, která se týká kvality života a práv jedince, v daném případě se může vyskytovat konflikt mezi spokojeným životem klienta a jeho právem na sebeurčení. Oblast, která je zaměřena na obecné blaho- zde se jednat zejména o konflikt týkající se zájmů a potřeb, které má klient a danou odpovědností, kterou je sociální pracovník vázán ve vztahu ke společnosti a zaměstnavateli. A v posledním případě se jedná o oblast, která se týká strukturálního útlaku a nerovnoprávnosti- v daném případě se jedná o povinnost pracovníka vzdorovat útlaku stylem, který je zaměřený na změnu v politice společnosti a zaměstnavatele.<sup>101</sup>

Ovšem k problémům, které se dotýkají všech oblastí, dochází ve spoustě případů. Sociální práce, vyznačující se souhrnem mnoha aktivit má mnoho povinností, tyto povinnosti jsou spojeny se zachováním morální integrity pracovníka jak k zaměstnavateli, ke klientovi tak ke společnosti. Sociální pracovník by se měl pokusit, aby způsoby řešení různých problému a odpovědnost udržoval v rovnováze.<sup>102</sup>

---

<sup>99</sup> ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 113. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

<sup>100</sup> ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stáží studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 31-32. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. ISBN 80-85850-00-1.

<sup>101</sup> NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 7. ISBN 80-210-2673-1.

<sup>102</sup> NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 7. ISBN 80-210-2673-1.

Sociální pracovník se v rámci výkonu své profese může setkat s mnohými etickými problémy. Mezi základní etické problémy patří např. Určit jakým případům dát přednost k dlouhodobému sociálnímu působení. Kdy má ukončit sociální terapii nebo poskytování sociálních dávek a sociálních služeb, kdy má pravomoc zasáhnout do života svých klientů rodiny, obce či skupiny. V neposlední řadě v jaké míře poskytnout sociální pomoc tak, aby daná péče vedla k změně jednání a postojů a nevedla tak pouze ke zneužívání pomoci.<sup>103</sup>

Mnohé etické teorie mohou poskytovat různorodý pohled na řešení etických dilemat. Ovšem to jaké řešení zvolí sociální pracovník, závisí na jeho vlastním žebříčku **hodnot** a také na hodnotách, které jsou uznávané profesí.<sup>104</sup>

*„Na rozdíl od odborněji založených nápomocných profesí, jako je speciální pedagogika nebo vývojová psychologie, u nichž je otázka diagnózy klientova problému a jeho řešení hodnotově víceméně neutrální, odvozuje sociální práce svoje poslání od hodnotové zaujatosti, představ o spravedlivém nebo správném fungování společnosti, případně sociální filosofie.*  
..105

Pojem **hodnota** patří ke klíčovým pojmům etiky, hodnoty můžeme chápat jako cokoliv co je pro člověka důležité, má pro něj význam, hodnoty týkající se etiky neboli etické hodnoty, jsou vlastní pouze jedinci a mají základ v dobru. Dodržení daných etických hodnot a také jednání je velmi důležité právě u pomáhajících profesí, kdy se v sociální práci klient vyskytuje v pozici, která je závislá na pomoci pracovníka.<sup>106</sup>

Již samotná sociální práce by měla být hodnotou. Hodnoty v sociální práci můžeme také rozdělit do skupin, jedná se o hodnoty týkající se povahových vlastností jedince, hodnoty mravního vědomí, hodnoty, které se pojí s mezilidskými vztahy a hodnoty zaměřené na lidské konání. Mezi hodnoty týkající se mravního vědomí člověka patří zejména princip humanismu neboli lidskosti, který v sobě obsahuje postoj a úctu k jedinci, další hodnotou mravního vědomí poté může být svědomitost a čestnost.<sup>107</sup>

---

<sup>103</sup> NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, s. 109-110. ISBN 80-7066-483-5.

<sup>104</sup> NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 49. ISBN 80-210-2673-1.

<sup>105</sup> ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 29. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. ISBN 80-85850-00-1.

<sup>106</sup> ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Brno: MSD, 2009, s. 41-42. ISBN 978-80-7392-109-5.

<sup>107</sup> ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Brno: MSD, 2009, s. 41-42. ISBN 978-80-7392-109-5.

Důležitými hodnotami, které k výkonu profese sociálního pracovníka patří, jsou již zmíněné hodnoty týkající se mezilidských vztahů, tyto hodnoty obsahují typické vlastnosti sociálního pracovníka. Pokud sociální pracovník nedisponuje danými etickými hodnotami, tak by danou profesi ani neměl vykonávat, jedná se zejména o empatii, altruismus, prosociální jednání, přátelství a lásku.<sup>108</sup>

Sociální práce jakožto profese se dále vyznačuje předepsanými instrumentálními hodnotami, které jsou ověřeny praxí několika generací. Ovšem některé z daných hodnot mohou být v rozporu. Jedná se zejména o zásadu respektování svobodného rozhodování klientů, kdy daný konflikt dodržet danou zásadu-hodnotu může vzniknout v případě, že daná osoba, respektive klient svým chováním může uškodit sám sobě popřípadě druhým lidem. Nebo se do vzájemného konfliktu může dostat loajalita, kterou daný pracovník má k zaměstnavateli a ochrana zájmů klienta. Od sociálního pracovníka se tedy očekává integrace orientačních hodnot profese, jako je: respektování svobodného rozhodování klientů, respektování důvěrnosti informací a zodpovědnost pracovníka vůči zaměstnavateli, klientovi, profesi a jiné. Např. v oblasti respektování svobodného rozhodování klientů nebo také respektování klientova práva žít takovým způsobem podle vlastních představ, může být tato podstata chápána jako úplná rezignaci pracovníka k jednání klienta, je tomu však naopak, sociální pracovník se snaží aktivně spolupracovat jak při jednání nebo rozhodování s klientem v rámci zprostředkování různých možností. Dochází tedy jak k respektu lidské osoby a její důstojnosti, tak k analýze problémů a možností klienta. Nezbytné však je, aby sociální pracovník nepřebíral jakoukoliv zodpovědnost za svého klienta, klient musí i nadále zůstat jako řešitel problému.<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Brno: MSD, 2009, s. 41-42. ISBN 978-80-7392-109-5.

<sup>109</sup> ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 29-31. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. ISBN 80-85850-00-1.



## SHRNUTÍ

Sociální práce má velký společenský význam, proto danou profesi nemohou vykonávat jedinci, kteří by k výkonu neměli předpoklady. Mezi předpoklady, které jsou důležité a potřebné pro výkon profese sociálního pracovníka patří zejména profesionální předpoklady. Mezi profesionální předpoklady lze zahrnout znalosti komunikace, potřebné vzdělání, kompetence. V souvislosti s předpoklady je nutno jmenovat i motivaci jedince k výkonu této profese. Motivaci z toho důvodu, protože právě motivace může určit budoucí chování a jednání pracovníka. Nelze však opomenout ani to, že by jedinec měl disponovat i pozitivními lidskými vlastnosti jako např. schopnost empatie, prosociálního chování, jednání a sociálního citění. V rámci výkonu práce sociálního pracovníka musí také pracovník dbát jisté etiky a hodnot práce a profese, kterou vykonává. V rámci výkonu profese v oblasti sociální práce tedy zejména při práci s lidmi sociální pracovník využívá různé metody sociální práce. Dalším předpokladem nutným pro výkon práce je tedy znalost metod a forem práce s klienty, se kterými pracovník pracuje, spolupracuje. Ovšem tento druh práce sebou také nese i mnohá rizika, které mohou osobnost jedince více či méně ohrozit.

## 4 METODY A RIZIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ODDĚLENÍ NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK

*„Metoda v obecném významu představuje způsob jak dosáhnout jistého, předem stanoveného cíle prostřednictvím plánovité činnosti. Je nejdůležitější podmínkou vědecké práce. Stejně tak metody sociální práce, vypracované na základě různých teoretických východisek a zaměřené na objekt, kterým může být člověk-jednotlivec, skupina nebo společenství (komunita) mají své vytyčené cíle a plán postupů, jak těchto cílů dosáhnout“<sup>110</sup>*

Úspěšnost metod a druhu práce je závislá na dovednostech a schopnostech sociálního pracovníka a to jak z hlediska diagnostického tak terapeutického. Z hlediska diagnostického se jedná o provedení analýzy problému a z hlediska terapeutického je to provedení syntézy, způsobu řešení daných problémů. Předpoklad, který je potřebný k správně určené analýze problému klienta jsou schopnosti jako: pozorování jedince, vedení rozhovoru a posouzení situace založeném na objektivním úsudku pracovníka. Naopak mezi schopnosti, které pracovník musí mít, aby správně provedl syntézu, patří schopnost aplikovat vědomosti jak teoretické tak praktické, stanovit nejlépe pracovní postup, který povede k cíli, tedy vyřešit daný problém, situaci. Jako poslední je nutné zvolit správnou taktiku jednání a také správný psychologický přístup. Pokud je analýza i syntéza správně určena vede to k získání důvěry mezi pracovníkem a klientem, spolupráce klienta na řešení vzniklého problému vede také k tomu, že dochází k upevnění pracovníkovi autority. Teprve poté co dojde ke splnění všech předpokladů, vznikají ty správné podmínky, které by měly vést k úspěšnému vyřešení existujícího problému.<sup>111</sup>

---

<sup>110</sup> NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, s. 49 ISBN 80-7066-483-5.

<sup>111</sup> KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, s. 71-72. ISBN 978-80-247-3843-7.

## 4.1 Vybrané metody sociální práce

V rámci výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek pracovníci využívají zejména individuální metody sociální práce s klienty.

Sociální práce s jednotlivcem byla v oblasti amerických škol reprezentována Richmondovou a Robinsovou. Dle Richmonodové se sociální práce s jednotlivcem dělí do 5 etap: z počátku první etapou je sociální evidence a první kontakt, dále se jedná o sociální diagnostiku. Následuje etapa ve formě vypracování sociálního plánu, na ni navazuje sociální terapie a poslední etapa je tvořena ověřováním výsledků, zdali byla sociální terapie účinná. Jiné vymezení etap sociální práce s jednotlivcem bylo pojato francouzskou školou reprezentovanou Cristinou de Robertis, ta rozdělila sociální práce s jednotlivcem pouze do 3 etap. Jednalo se o etapu seznámení s případem, hodnocení neboli stanovení diagnózy a poslední etapu tvořila intervence a zakončení případu. Bylo důležité však vytvořit vhodný model, který by byl dobrý jak pro budoucí sociální pracovníky tak pro již vystudované a pracující sociální pracovníky a fungoval pro ně, jako kontrolní model. Došlo ke kombinaci obou přístupů a vznikl model sociální práce s jednotlivcem, který se skládal ze 4 etap: seznámení se s případem, sociální hodnocení, sociální intervence, zakončení případu.<sup>112</sup>

Sociální pracovník v rámci individuální sociální práce využívá jak metody vyplývající z různých teoretických přístupů, tak metody z mnohých vědních oblastí. Do své práce a metod se kterými pracují, však pracovníci dávají i svůj vlastní styl, kdy daným obohacím metody vznikají nové přístupy práce sociálního pracovníka a klienta. K inovaci daných přístupů profesionálního jednání dochází zejména díky nově vzniklým situacím, které sebou přináší každodenní realita. Díky daným inovacím dochází k tomu, že se rozvíjí teorie sociální práce zejména právě v již zmíněných oblastech metod.<sup>113</sup>

Při práci s klienty je velmi důležitý první kontakt, podle toho se poté odvíjí průběh celé intervence, práce s daným klientem. Na začátku je nezbytné, aby první kontakt proběhl za takových podmínek, při které by došlo k jasné a jednoznačné komunikaci sociálního pracovníka s klientem.<sup>114</sup>

---

<sup>112</sup> LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 2003, s. 35. ISBN 8089074383.

<sup>113</sup> LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 2003, s. 33. ISBN 8089074383.

<sup>114</sup> ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stáží studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 33. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), s. 33. ISBN 80-85850-00-1.

Pro klienta první setkání se sociálním pracovníkem není tak jednoduché jak se může některým nezainteresovaným osobám zdát. V praxi se ukázalo, že klienti mají při prvním setkání se sociálním pracovníkem různé pocity. Zejména klienti touží po tom, aby je někdo vyslechl, aby jim někdo pomohl, aby dostali radu, a doufají také v tom, že někdo druhý je schopen toho, aby našel řešení jejich problému. Ne vždy však klienti přichází s pozitivním očekáváním.<sup>115</sup>

Již od prvního kontaktu s klientem se formuje sociální diagnóza. Jednou z nejzákladnějších diagnostických metod je **rozhovor**. V průběhu rozhovoru dochází k prezentování klientova problému sociálnímu pracovníkovi. Daný sociální pracovník se snaží o aktivní naslouchání, při tom je zde snaha o pochopení klienta, podpory a následné inspiraci klienta ke změnám. V průběhu celého rozhovoru je velmi důležité, aby pracovník vytvořil důvěrnou a otevřenou atmosféru. Úkolem sociálního pracovníka je také citlivé vnímání veškerého chování klienta. Existuje mnoho druhů rozhovorů, může se jednat např. o rozhovor: motivační, informační, poradenský, hodnotící, diagnostický, ventilační, podporující atd.<sup>116</sup>

Při prvním kontaktu by sociální pracovník měl usilovat i o to, aby klient pocítil, že sociální pracovník má o klientův problém opravdový zájem a chápe daný problém, v takové formě jak jej klient předkládá. V neposlední řadě by klient měl mít pocit, že daný sociální pracovník je dostatečně kompetentní, aby byl schopen mu při jeho problému pomoci.<sup>117</sup>

Další metodou, kterou sociální pracovník při své práci využívá je **pozorování**. Při pozorování se sociální pracovník zaměřuje na klienta a jeho vnější projevy, kterými se vyznačuje při jednání s pracovníkem. Do popředí zájmů pracovníka se v rámci pozorování dostávají zejména motorické projevy klienta, jeho komunikace, sociabilita a emocionalita. Při pozorování však dochází k vysoké míře subjektivity, jelikož dochází k tomu, že pracovník vnímá klienta prostřednictvím svých smyslových vjemů.<sup>118</sup>

---

<sup>115</sup> LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 2003, s. 37. ISBN 8089074383.

<sup>116</sup> ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociálnej práce*. 1. vyd. Brno: MSD, 2009. s. 107. ISBN 978-80-7392-109-5.

<sup>117</sup> LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 2003, s. 37. ISBN 8089074383

<sup>118</sup> ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociálnej práce*. 1. vyd. Brno: MSD, 2009. s. 107. ISBN 978-80-7392-109-5.

„Sociální pracovník při rozhovoru a pozorování klienta za účelem individuální diagnostiky usiluje o poznání podstaty problému a musí tedy proniknout za clonu jeho iracionálních projevů. Získané informace objektivizuje a ověřuje a postupně z nich vytváří celkový obraz klientova problému.“<sup>119</sup>

Důležitou metodou v oblasti práce sociálních pracovníků různých úřadů je tvorba a studium spisové dokumentace neboli také analýza materiálů, které jsou povětšinou spojeny se vzniklou sociální prací-intervence s klientem.

**Dokumentace** slouží k tomu, aby díky ní bylo usnadněno posouzení postupu práce jinou osobou. V rámci úřadů je tato dokumentace dobře hlídána a slouží k správnému řízení, popřípadě k rozhodování.<sup>120</sup>

Jako další metodu, využívanou v rámci výkonu sociální práce lze označit **sociální šetření**.

„Sociální šetření jako jeden z postupů uplatňovaných v rámci sociální práce je nutné odlišit od šetření obecného, používaného pouze pro ověření údajů. V rámci sociálního šetření dochází nejen k určitému ověření (kontrola) údajů, které osoba uvedla k dokreslení své sociální situace, ale i k posouzení sociálních poměrů, mezi něž patří především vztahy v rámci rodiny i vztahy osoby žádající o pomoc k širšímu sociálnímu okolí. Takové šetření a při něm získané informace neslouží primárně pro dávkové účely, ale právě pro sociální práci. Sociální šetření není jednorázovou záležitostí.“<sup>121</sup>

Specifickou metodou určenou k rozšiřování a zlepšování profesního konání tvoří supervize, tato metoda je pro pracovníky obohacující. Přesto je třeba zhodnotit, že tato metoda v rámci ÚP není zajištěna.

**Supervize** je metoda, která umožňuje reflexi nebo zpětnou vazbu vlastního profesního konání. Cílem je výsledná analýza, která se provádí individuálně nebo ve skupině, jedná se o analýzu případů z práce nebo problémů nacházející se v týmu. Tato analýza se provádí na základě spolupráce mezi supervizorem a supervidovanými pracovníky.<sup>122</sup>

---

<sup>119</sup> ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 39. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), s. 33. ISBN 80-85850-00-1.

<sup>120</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s. 65. ISBN 80-902081-8-5.

<sup>121</sup> BECK, Petr. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1. 5. 2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 318 Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.

<sup>122</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003, s. 68-69. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8.

Cíle supervize v sociální práci mohou být dva- krátké a dlouhé. Např. supervize formou krátkého dosahu,- supervize výchovného dohledu má za úkol zlepšení schopností pracovníků, aby svoji práci dělali efektivněji. Má za úkol pomoci pracovníkovi růst a rozvíjet jeho profesionalitu a také maximalizovat jeho klinické znalosti a dovednosti do okamžiku kdy on popřípadě ona budou schopni provádět práci bez supervize.<sup>123</sup>

Výsledkem supervize je pro supervidované zpětná vazba jejich vykonané práce popřípadě chyb ať už neuvědomovaných nebo vědomých, které vyplývají z nereflektovaných dispozic osobnosti popřípadě životního vývoje. Díky supervizi dochází navzájem k obohacení všech účastníků o zkušenosti. Výhodou je to, pokud je supervizor z jiného pracoviště.<sup>124</sup>

Supervize má 3 hlavní funkce. Jedná se zejména o funkci **řídící, vzdělávací a podpůrnou**. Cílem funkce řídící je pochopení hodnot z hlediska profesionálního. Do řídících funkcí patří posuzování a hodnocení pracovního výkonu.<sup>125</sup>

Vzdělávací funkce je chápána s hlediska předávání zkušeností z praxe, jelikož supervizor bývá ve většině případů zkušený odborník. Cílem této funkce je tedy rozvoj odbornosti. Poslední funkcí je funkce podpůrná, supervize má podpůrný charakter projevující se zejména jako spolunesení pracovní zátěže pracovníků, předáváním a sdílením pracovního odhodlání a naděje. Cílem je dobré zvládnutí nároků týkající se profese.<sup>126</sup>

Sociální pracovník v průběhu výkonu své práce musí čelit rizikům, které se mohou vyskytnout. Tyto rizika se mohou týkat, jak metod se kterými pracovník pracuje tak úskalí této práce ve vztahu ke klientům, k sobě nebo ke spolupracovníkům a vedení.

---

<sup>123</sup> KADUSHIN, Alfred. *Supervision in social work*. 5th edition. New York: Columbia University Press, 2014, s. 9. ISBN 978-0-231-15176-4.

<sup>124</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003, s. 68-69. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8.

<sup>125</sup> BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, s. 105 Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-x.

<sup>126</sup> BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, s. 105 Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-x.

## 4.2 Rizikové faktory sociální práce

V každé oblasti výkonu určité profese se mohou vyskytovat nespécifická rizika spojené s danou prací, ani výkon práce sociálního pracovníka jakožto jednoho z typů pomáhající profese není výjimkou.

*„Specifikem profese sociální práce je požadavek osobního nasazení pracovníků při řešení problémů jejich klientů. Princip kontrolovaného osobního zaujetí spolu s požadavkem hodnotové neutrality kladou značné nároky na emocionální rovnováhu a výkonovou výdrž sociálních pracovníků.“<sup>127</sup>*

Sociální pracovník se v rámci výkonu své profese může ocitnout v problémových situacích, tyto situace mohou nastat v případě, pokud se sociální pracovník zejména jeho loajalita vyskytne uprostřed konfliktu zájmu- klienta a sociálního pracovníka, skupiny klientů a různých institucí popřípadě mezi pracovníky. Dalším případem kdy se sociální pracovník může ocitnout v problémové situaci je tehdy, pokud se povinnost pracovníka chránit zájmy klienta dostane do rozporu s požadavky na užitečnost a účinnost. A v situaci kdy sociální pracovník pracuje v rámci organizované státní kontroly, kdy si musí vyjasnit postoje týkající se etických principů a také musí respektovat principy sociální práce, jak etické tak profesní.<sup>128</sup>

Vztah je potřeba navázat se všemi klienty, právě zde může vznikat úskalí pomáhající profese. Je zde otázka sympatií, protože ne v každém případě a ne každý klient je pracovníkovi sympatický. Pracovník tak musí překonávat úskalí, zapojit svou profesionalitu a také vůli k tomu aby vztah fungoval, to je velmi citově náročné. Dalším důležitým bodem je pojetí pomáhajícího pracovníka- to jak jej vidí společnost nebo to jak se vidí sám. Velmi často již na počátku přípravy na danou profesi zde stojí přesvědčení, o tom, že kdo by opravdu chtěl pomáhat v rámci profese druhým, musí mít schopnost se rychle přizpůsobit určité zátěži. Mít schopnost potlačit své potřeby a na sobě nedat nic znát. V důsledku těchto přesvědčení mohou mít citlivější jedinci pochyby, jestli jsou dobří pracovníci i v případě, že nevydrží přílišný stres.<sup>129</sup>

---

<sup>127</sup> ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 18. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. ISBN 80-85850-00-1.

<sup>128</sup> TOKÁROVÁ, Anna. *Sociálna práca: kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Vyd. 2. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity, 2003, s. 287. Acta facultatis philosophicae universitatis Prešovensis, 83/165. ISBN 80-968367-5-7.

<sup>129</sup> VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 81-82. ISBN 978-80-247-2170-5.

Existují však situace, kdy i profesionálové v případech, že jsou velmi přetížení, to nechtějí přijmout a obávají se profesionální podpory např. ve formě supervize. Obava přijmout profesionální podporu může být v důsledku toho, že např. organizace preferuje pracovníka silného a také bezproblémového. Obraz silného pomáhajícího profesionála podporuje i společnost, pracovníci na sebe sama mají velké očekávání, popřípadě mají osobní problém týkající se využití pomoci od druhých nebo se může projevit působení profesní nebo rodinné výchovy.<sup>130</sup>

**Náročná situace** se jedinci může jevit jako nečitelná, aktuálně neřešitelná, nezvládnutelná a ohrožující. Nečitelná (nejasná, nepřehledná) se jeví situace, zejména ve smyslu, že se jedinec ve vzniklé situaci ztrácí, nemůže se v ní nijak vyznat. Chybí mu náhled na danou situaci. Jako neřešitelnou situaci můžeme označit situaci, kdy ji jedinec sice chápe, ale nemůže najít postup jak situaci vyřešit, tedy jakou strategii či taktiku použít. Chybí mu též i určitá představa řešení situace ve formě koncepce či záměru. Naopak je tomu v případě situace, která se pro jedince jeví nezvládnutelná, zde jedinec má náhled i představu jak danou situaci řešit, ale chybí mu prostředky k vyřešení oné situace. Ohrožující situace, je taková, při které řešení popřípadě vyřešení vzniklé situace může ohrozit samotného jedince nebo osoby s ním spojené popřípadě hodnoty.<sup>131</sup>



Graf č. 3 Zátěžové situace.<sup>132</sup>

<sup>130</sup> VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 81-82. ISBN 978-80-247-2170-5.

<sup>131</sup> ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 134. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6.

<sup>132</sup> Vlastní



Existuje mnoho označení pro situace, které tvoří pro člověka zátěž. Obecně lze říci, že se jedná o stresové zátěže, ovšem stres je jen obecný pojem. Důsledkem působení stresu, mohou nastat zátěžové situace, které lze charakterizovat např. jako problém, frustrace, deprivace, konflikt atd.

**Stres** je chápán jako reakce našeho organismu na určitou zvýšenou zátěž, někdy také jej lze popsat jako to, co je pro nás nepříjemné, co nás trápí, zatěžuje a tlačí. Ovšem tyto pocity spíše můžeme označit jako stresory- podněty které daný stres vyvolávají. Existují dva druhy stresu a to stres přijatelný neboli eustres a stres negativní neboli distres.<sup>133</sup>

*Eustres je stres příjemný, radostný, který působí ve slabší míře příznivě, dodává nám aktivní energii. Může při něm dojít také k přetížení člověka, ale v kladném slova smyslu. Příkladem může být situace, kdy se snažíme zvládnout něco, co nám přináší radost, avšak vyžaduje to určitou námahu.*<sup>134</sup>

Velmi důležité je daný **eustres** vyhledávat, protože lidé, kteří v běžných každodenních situacích dokážou hledat radost, ba dokonce i zvládat různé typy těžkostí, které na nás v průběhu života čekají, tak dokážou lépe zvládat stres. Mají vysokou odolnost vůči němu a také vysoký předpoklad být stabilními osobami. Ovšem působení daného eustresu má své limity a míru. Pokud by existoval jedinec, který by veškeré působení stresu i negativního změnil na pozitivní stres, došlo by ke konfliktu s realitou a daný jedinec by se následně nedokázal bránit různým nepříznivým vlivům.<sup>135</sup>

Jinak je tomu v případě negativního stresu neboli distresu. Ten na člověka působí v situacích, kdy cítíme bezmoc a pocity, že dané situace popřípadě úkoly, nemůžeme nijak zvládnout. Pocity, že situace jsou vyloženě nad naše síly a v daných případech cítíme, že pro nás znamenají určitý typ hrozby. V praxi se například může jednat o příliš vysoké očekávání nebo nedostatek času.<sup>136</sup>

---

<sup>133</sup> PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu. 2.*, přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2007, s. 14. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.

<sup>134</sup> VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing.* 1. vyd. Praha: Grada, 2011, s. 49. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2.

<sup>135</sup> PLAMÍNEK, Jiří. *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání.* 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013, s. 134. Management (Grada). ISBN 978-80-247-4751-4.

<sup>136</sup> STENGER, Christiane. *Nenechte svůj mozek zahálet: začněte jej využívat na maximum!*. První vydání. Praha: Grada, 2015, s. 84 ISBN 978-80-247-5480-2.

**Distres** však slouží také k tomu, aby nás upozornil na různá nebezpečí. Jedinec má schopnost vnímat daný distres, aby si dokázal pomoci ne, aby to jedince vedlo k tomu, že jej trápí. Nejlepší dovednost jedince je nechat daný distres na sebe působit, ovšem jen v případech kdy je to nutné. Protože pokud se distres stane nekontrolovatelným, vede to k větší labilitě jedince. V závislosti na zvyšování se míry lability narůstá opět další distres, organismus přestává být odolný, v důsledku působení velkého množství volného tedy nekontrolovatelného distresu, což může v konečné fázi vést ke zhroucení organismu.<sup>137</sup>

Důležité je však, že stres, není objektivní záležitostí. Každý jedinec na dané situace, ve kterých se nachází, reaguje podle svých vlastních schopností a zkušeností.<sup>138</sup>

Jak již bylo uvedeno reakce na stres- popřípadě na podněty, který daný stres vyvolaly, jsou velmi individuální. To co je pro jednoho člověka neúnosné, může být pro druhého člověka nabudit k lepšímu výkonu, vědci po dlouhém pátrání nakonec diagnostikovali 2 druhy osobnosti, typu A a B. U osoby typu A převládá velká netrpělivost, ctižádostivost. Tato osoba je ve velké míře orientovaná na výkon. Uvažování je do jisté míry extrémní a všechno musí být dokonalé. Jedná na základě myšlenky buď všechno, nebo nic. Navenek však může na okolí působit jako sebevědomí klidný člověk, právě díky tomu, že toto napětí a neklid probíhá uvnitř dané osobnosti. Naopak vedle této osobnosti typu A, typ B působí klidněji, stanoví si dané priority, které jsou důležité a poté jedná s nadhledem a klidnou hlavou. Ve stresových situacích jedná pomaleji a klidně, tento typ si dokáže v klidu odpočinout a za ničím se neustále nežene.<sup>139</sup>

**Stres** je vyvolán působením stresorů, stresory, které jsou spojeny s profesní výkonností, můžeme rozdělit do dvou oblastí a to týkajících se situací vztahových a materiálních. Mezi **stresory vztahové** můžeme zařadit např. vznik pracovních konfliktů s podřízenými nebo kolegy, problémy týkající se komunikace, tlaky vytvořené v rámci hierarchie, nedostatečné množství uznání, povzbuzení a také negativní kritika.<sup>140</sup>

---

<sup>137</sup> PLAMÍNEK, Jiří. *Sebezpoznaní, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013, s. 134. Management (Grada). ISBN 978-80-247-4751-4.

<sup>138</sup> STENGER, Christiane. *Nenechte svůj mozek zahálet: začněte jej využívat na maximum!*. První vydání. Praha: Grada, 2015, s. 84 ISBN 978-80-247-5480-2.

<sup>139</sup> KRASKA-LÜDECKE, Kerstin. *Nejlepší techniky proti stresu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 31 Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1833-0.

<sup>140</sup> CUNGI, Charly a Serge LIMOUSIN. *Relaxace v každodenním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s. 135-136 ISBN 80-7178-948-8.

Do druhé oblasti tedy mezi **konkrétní a hmotné stresory** ve sféře profesní patří: rozdíl týkající se popisu náplně práce a práce skutečně vykonávané, rozdíl mezi úkolem a možnými prostředky, které jsou pro vykonání úkolu v dané chvíli k dispozici. Může se také jednat o počet problémů či informací určených ke zpracování v daném časovém úseku. Řešení problémů, příjem rozhodnutí a také možná nejistota v oblasti zaměstnání. Možný konflikt mezi schopnostmi, osobním očekáváním a profesním oceněním. A v poslední řadě se může jednat o změny týkající se podniku.<sup>141</sup>

*„Stres se obvykle projevuje následujícími příznaky: narušením pozornosti, negativní anticipací, zvýšením kontroly činnosti (nadměrná sebekontrola, narušením rozhodování, snížení sebedůvěry), až po krizi vztahu k sobě), emocionální labilitou, narušením plynulosti prováděné činnosti.“<sup>142</sup>*

**Problém** je jeden z typů zátěžových situací. Lze jej charakterizovat jako nepříjemnou a nežádoucí či obtěžující situaci, kterou se jedinec snaží změnit. Typické také je, že jedinci možnosti jak daný problém zvládnout a vyřešit jsou nedostačující. Proto dochází ke zvýšení snahy a hledání možností jak daný problém zvládnout, kdy se jedná o hledání pomoci ve svém okolí nebo ústup z dané situace, od daného problému. Ovšem poté může docházet k tomu, že problémy, které nejsou řešeny, nebo nedošlo k jejich vyřešení, mohou člověku přinést mnoho negativních důsledků. Pojem problém může v lidském životě figurovat i jako nadřazený článek různých zátěží jako jsou nemoci, frustrace či konflikty.<sup>143</sup>

Jako **frustrace**, označujeme situaci, při které není člověku umožněno, aby dosáhl uspokojení určité žádoucí potřeby, přestože se jedinec domníval, že mu to bude umožněno. Jedná se o ztrátu naděje, že bude jeho potřeba uspokojena v daném případě, jak z daného popisu vyplývá, se jedná o ztrátu neočekávanou.<sup>144</sup>

Podle původu jsou frustrace rozděleny na exogenní a endogenní, exogenní jsou situace, které jsou vyvolané vnější překážkou, naopak endogenní jsou vyvolány vnitřní překážkou.<sup>145</sup>

---

<sup>141</sup> CUNGI, Charly a Serge LIMOUSIN. *Relaxace v každodenním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s. 135-136 ISBN 80-7178-948-8.

<sup>142</sup> ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 146. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6.

<sup>143</sup> PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, s. 50-51. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.

<sup>144</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, s. 48. ISBN 80-7178-802-3.

<sup>145</sup> PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, s. 51. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.

Mezi vnější neboli exogenní vlivy, které mohou způsobit frustraci, řadíme zejména neočekávané překážky, reakce lidí, kteří jsou nám blízcí. Naopak mezi vnitřní vlivy tedy exogenní patří vlastní zábrany, nízké sebehodnocené, nízká sebedůvěra aj.<sup>146</sup>

Reakce na frustraci mohou být aktivní nebo pasivní. Frustrace v aktivní formě se velmi často projevuje v podobě agrese, ta může být zaměřena na sebe sama nebo vůči svému okolí. Aktivní frustrace však nemusí vyvolat pouze reakce agresivního charakteru, může vyvolat také reakci, kdy jedinec zvýší úsilí, aby překonal dané překážky nebo popřípadě, aby našel náhradní uspokojení své potřeby. Za frustraci pasivní se považuje skleslost, deprese, nečinnost nebo rezignace.<sup>147</sup>

Spolu s frustrací je spojena také **deprivace**, stav deprivace neboli strádání nastává, pokud dlouhodobě nedochází k uspokojení biologických nebo psychologických potřeb jedince. Zkušenost s deprivací patří k nejnáročnějším zátěžovým situacím v životě jedince. Podle toho v jaké oblasti dochází k strádání, máme různé typy deprivace, může se jednat o deprivaci v oblasti podnětů, biologických potřeb, kognitivní, citovou nebo sociální deprivaci.<sup>148</sup>

**Konflikt** můžeme definovat jako situaci, kdy dochází k střetnutí dvou popřípadě více odlišných tendencí (sil) popřípadě názorů. Při tomto střetu dochází nejen k napětí, ale také k tendenci jedince vyřešit daný spor a tím odstranit dané napětí. Tato definice spíše popisuje tzv. vnitřní konflikt, kdy do vnitřních konfliktů spadá např. konflikt volby- tedy vnitřní rozhodování jedince mezi různými alternativami. V současnosti je však spíše v úhlu zájmu konflikty vnější. Jedná se zejména o konfliktní situace, kdy dochází ke střetu vnějších vlivů s vlivy vnitřními- tedy psychickými faktory mezi které může patřit vnitřní stav, či vlastnost jedince. Příkladem může být např. střet jedinci morálky a norem společnosti nebo také situací, kdy se jedinec dostává do tlaku, kdy určitá skupina lidí po jedinci vyžaduje určitý typ chování a jedinec je tak nucen vnitřně se podřítit.<sup>149</sup>

---

<sup>146</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, s. 49. ISBN 80-7178-802-3.

<sup>147</sup> PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, s. 51. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.

<sup>148</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, s. 53-54. ISBN 80-7178-802-3.

<sup>149</sup> ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 151. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6.

Ke konfliktům dochází v rámci interakci lidí. Typický konflikt z hlediska sociálně psychologické povahy je konflikt rolí. „*Tento konflikt nastává, jestliže jedinec zaujímá určitou pozici, je okolnostmi nucen zaujímat vzájemně si odporující nebo neslučitelné role, anebo jestliže určitá role obsahuje vnitřně neslučitelné požadavky.*“<sup>150</sup>

**Syndrom vyhoření** neboli tzv. burn out syndrom můžeme charakterizovat, jako situaci kdy se jedinec vyskytne ve stavu emocionálního, psychického nebo fyzického vyčerpání, kdy dané vyčerpání je způsobeno díky vystavení dlouhodobým emocionálně těžkým situacím. Tento syndrom tak může zasáhnout zdravé jedince v důsledku velké pracovní zátěže. Mezi jedince, kteří jsou více ohroženi daným syndromem, patří jedinci fungující v oblasti pomáhajících profesí. Jedná se o profesi, která je založena na vzájemném vztahu mezi pracovníkem a klientem a tím pádem jsou zde kladeny velké nároky, cíle.<sup>151</sup>

Neexistuje však jednotná definice. Proto můžeme burnout také charakterizovat i jako syndrom emočního vyčerpání, snížení osobního úspěchu a depersonalizace, který může nastat mezi jednotlivci, kteří pracují s lidmi. Je tedy odpovědí na chronické emoční napětí při intenzivním jednáním s jinými lidmi zejména pokud mají nějaký potíže. Syndrom vyhoření může být považován druh stresu vznikající při práci. Přestože má stejné nepříznivé účinky jako ostatní reakce na stres, co je jedinečné u daného syndromu je to, že stres vychází ze sociální interakce mezi pomocníkem a příjemcem.<sup>152</sup>

Tento pojem „**Burn-out**“ byl poprvé použit v roce 1974 použil jej americký psychoanalytik Herbert Freudenberg. Kdy dané slovní spojení bylo použito jako metafora, slovo burn znamená anglicky hořet, v případě daného použití má dané slovní spojení význam např. vyhasnou, dohořet či vyhořet. Psychologická rovina daného pojetí, je chápána tak, že zpočátku byl silný oheň, který má symbolizovat velký zájem, motivaci a aktivitu. Toto nasazení poté u člověka se znaky daného syndromu přechází do stavu dohořívání a vede až k vyhaslosti. Pokud je člověk označen jako vyhořelý, cítí se po všech stránkách špatně, je celkově unavený jak po stránce tělesné tak duševní. Tento jedinec přestává mít radost ze života, objevují se zde pocity beznaděje a bezmoci a mizí také chuť do práce.<sup>153</sup>

---

<sup>150</sup> ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 152. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6.

<sup>151</sup> VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 80 ISBN 978-80-247-2170-5.

<sup>152</sup> MASLACH, Christina. *Burnout: the cost of caring*. Cambridge, MA: Malor Books, 2003, xxiv, p.2 ISBN 1883536359.

<sup>153</sup> NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem 2*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, s. 42-43. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2956-5.

Mezi hlavní příznaky pojící se k danému syndromu patří úzkost a deprese, pokles výkonu, vyskytující únava a zánik snahy, častěji se vyskytující poruchy paměti, spánku a averze vůči rannímu vstávání. Dále se můžou objevit projevy nespokojenosti jedince s vlastní osobou, také s okolím, poruchy soustředění se na práci, začínající tělesné potíže a možné únikové pokusy z daného stavu ve formě alkoholu, tabáku aj.<sup>154</sup>

K syndromu vyhoření vedou 3 cesty- ztráta ideálů, workoholismus a teror příležitostí. Ztrátu ideálů lze popsat tak, že na počátku profesní dráhy, tedy po ukončení studia nebo skončení jiného zaměstnání, se jedinec těší na své budoucí zaměstnání. Práce je pro něho zábavou a jeví se smysluplná, dochází k ztotožnění se, se svými kolegy, prací-úkoly, přesčasová práce danému jedinci nikterak nevádí. Postupem času však dochází k tomu, že některé cíle se zdají nedosažitelné, některé se oddalují, dochází k tomu, že jedinec ztrácí důvěru v sebe sama a dochází také k tomu, že práce samotná ztrácí smysluplnost. Dochází k velkému zatížení, kdy člověk je čím dál více vyčerpán, což má za následek právě syndrom vyhoření. Druhou cestou, která vede k danému syndromu je workoholismus neboli závislost na práci, ovšem neznamená to jen, že jedinec hodně pracuje, jedná se především o vnitřní nutkavou potřebu velmi pracovat. Poslední možností vedoucí k syndromu vyhoření je teror příležitostí, nejedná se zde však jak v případě workoholismu o vnitřní nutkavou potřebu, ale jedná se o neschopnost, odmítnou příležitost nebo také chybějící odhad času, který je pro danou činnost nutný. Jedinec má poté hodně práce, kdy ke každé práci se vážou opět další a další úkoly, pro tuto osobu jsou další úkoly, jako formy následných příležitostí padne na to veškerá energie a čas, a jedinec se opět dostává do stavu vyhoření.<sup>155</sup>

Studiem toho jak předcházet a bránit se syndromu vyhoření se zabývá psychologie zdraví. Existují dvě skupiny-postupy, které jsou spojeny se syndromem vyhoření, jedná se o interní postupy, kdy do této skupiny jsou zahrnuty zejména metody práce pro jedince, kteří jsou ohroženi vyhořením. Druhým typem jsou externí postupy, které zahrnutí aktivity směřující k úpravě vnějších podmínek, které by k vyhoření mohly napomoci. K interním přístupům lze zařadit kognitivní přístupy, je dokázáno, že k vyhoření dochází v případech kdy daný jedinec, je ve velké míře zaměřený na jeden cíl. Daným cílem může být např. úkol, idea či hodnota.<sup>156</sup>

---

<sup>154</sup> NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem 2*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, s. 43. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2956-5.

<sup>155</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přepr. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 101-102. ISBN 80-7178-150-9.

<sup>156</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s. 117-118. ISBN 8071785512.

Ovšem velmi důležité je právě nevidět daný cíl jako věc nejdůležitější ve svém životě, protože právě v těchto případech jsou lidé nejvíce ohroženi. Nezbytné je, právě nevidět daný cíl – úkol jako středobod života, ale vidět jej z hlediska širšího zaměření a pohledu, jedinci, kteří jsou schopni jejich úspěch nebrat jako nejdůležitější v jejich životě ale berou jej pouze, jako vedlejší produkt své činnosti jsou poté odolnější vůči psychickému vyhoření.<sup>157</sup>

Míra odolnosti jedince, v daném případě pracovníka je velmi individuální, existují mnoho různých způsobů, jak pracovníci zvládají zátěžové situace a jaké jsou obranné reakce, vytvořené při daných situacích.

### **4.3 Zvládání zátěžových situací a obranné reakce**

Odolnost jedince, vůči zátěžovým situacím je různá, je podmíněna vrozenými předpoklady, zkušenostmi individuálního charakteru, vývojovou úrovní jedince a také aktuálním stavem jedince. Vrozené předpoklady mohou obsahovat i protektivní faktory, které jsou podmíněné geneticky. Lze sem zařadit emoční vyrovnanost, komplexní stabilitu organismu jedince, flexibilitu neboli pružnost projevující se v reakci na různé situace. Geneticky podmíněná může být také schopnost jedince relaxovat popřípadě jeho rychlost regenerace. Schopnosti zvládat zátěžové situace díky individuálním zkušenostem, které si jedinec osvojí v průběhu života, se projevuje tehdy, pokud se jedinci již určitá varianta jak reagovat na danou zátěž vyplatila, organismus si tedy danou reakci zafixuje a následně při dalších podobných situacích opět využije. V praxi se může jednat o případy pozitivní, kdy se jedinci díky svými zkušenostem v případech výskytu v nepříznivé situaci naučí hledat pomoc a podporu u jiných lidí nebo také případy negativní kdy se jedinci naučí řešit situaci únikem např. k alkoholu.<sup>158</sup>

---

<sup>157</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s. 117-118. ISBN 8071785512.

<sup>158</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, s. 55-56. ISBN 80-7178-802-3.

Míra odolnosti jedince vůči zátěžovým situacím se označuje jako: „frustrační tolerance, nebo také bývá v novější literatuře označována termínem hardiness a resilience. Hardiness-tzn. tvrdost, pevnost, kdy tímto termínem je vyjádřen určitý stupeň odolnosti vůči zátěži a pojmem resilience neboli houževnatost můžeme označit schopnost jedince odolávat daným zátěžím v průběhu času. Celkově se jedná o jakýsi komplex ochranných faktorů, které slouží jedinci k zvládnání různých zátěžových situací-událostí a pomáhají tyto události překonat a zachovat tak duševní rovnováhu. Jedná se tedy o jakousi schopnost jedince, vyrovnat se s různými náročnými situacemi v průběhu života, aniž by se vyskytly nepřiměřené reakce maladaptivního charakteru. Jedinec disponuje uspokojivou mírou sebedůvěry ve své schopnosti, tedy využívá všechny možnosti pozitivního typu, překonává potíže a vynakládá úsilí a hledá tak přijatelné řešení.<sup>159</sup>

Existují různé způsoby jak se vyrovnat se zátěží, jedná se tedy zejména o **obranné reakce**, tyto reakce vycházejí ze dvou fylogeneticky starých mechanismů, mezi dané mechanismy patří útok a únik. Cílem těchto obranných reakcí je zejména udržení neboli spíše znovuzískání psychické rovnováhy a pohody.<sup>160</sup>

**Útok** jakožto první obranná reakce tvoří aktivní formu obrany, tedy sklon bojovat s danou situací, která na jedince působí jako ohrožující. Jedinec v daném případě má dvě možnosti – může zaútočit přímo na daný zdroj, který jej ohrožuje nebo může využít druhou variantu což je zaměření jedince na náhradní objekt. Agrese se může projevovat nejen vůči druhým lidem, ale i vůči sobě. Dispozice vedoucí k agresivnímu chování jedince jsou ovlivněny geneticky, tendence k agresivnímu jednání se nemusejí ovšem projevovat jen ve formě negativní tedy poškozování a omezování druhých jedinců ale i v přijatelné formě – pozitivní a socializované variantě neboli ve formě projevující se jako asertivního jednání-což znamená schopnost jedince realizovat své plány, uspokojovat své potřeby a prosazovat se takovým způsobem, který bude odpovídat platným normám.<sup>161</sup>

---

<sup>159</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, s. 55-56. ISBN 80-7178-802-3.

<sup>160</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, s. 55-56. ISBN 80-7178-802-3.

<sup>161</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, s. 56. ISBN 80-7178-802-3.



Opak obranné reakce formou útoku je **únik**, jedná se o útěk jedince od situace, která se pro něj zdá neřešitelná. Způsoby, kterými lze od daných problémů, situace uniknout jsou různé, může se jednat o útěk faktický, rezignaci uspokojení nebo se může projevit takovým způsobem, že člověk přenesse odpovědnost spojenou s řešením problému na jinou osobu. Tendence řešit problémové situace formou úniku, se mohou projevit jak na úrovni přístupu jedince k problému nebo na úrovni interpretaci daného problému, kdy dochází k popření jakékoliv existence problému nebo nechtěnému vidění problému. Způsoby, kterými se vyrovnáváme se zátěžovými situacemi, můžeme rozlišit podle toho, zda jsou vědomé nebo popřípadě neuvědomované, mezi danými variantami existuje přechod, kdy jedinec může zároveň reagovat vědomě i neuvědomovaně. Vědomou volbou strategií zvládání zátěžových situací je **coping**.<sup>162</sup>

Coping můžeme definovat jako zvládání neustále se měnících behaviorálních a kognitivních úsilí, které jsou zaměřeny na řízení konkrétních interních nebo vnějších požadavků.<sup>163</sup>

Účelem copingu je celkové zlepšení bilance, a to důsledkem změny postoje, prožívání, hodnocení nastalé problémové situace nebo díky změny situace. Existují dva přístupy k řešení problémových situací, jedná se o coping, který je **orientovaný na řešení problému** a coping který je zaměřený na **udržení přijatelné subjektivní pohody**. Strategie copingu, který je zaměřen na řešení problému vyplývá z daného předpokladu, že problém, který nastane je řešitelný a daný jedinec je schopen daného cíle dosáhnout, tedy vyřešit problém. Pokud tuto strategii jedinec zvolí, tedy pokud to dokáže, obvykle dochází k tomu, že danou zátěž je schopen lépe zvládnout. Naopak pro druhý přístup tedy coping, který je zaměřený na udržení subjektivní povahy, je typické, že je orientovaný na udržení psychické roviny a také na redukci negativních zážitků. Vychází z předpokladu, že daný problém nelze řešit a proto by se k němu mělo přistupovat jiným způsobem např. se s problémem smířit. Řešením je změna postoje, např. ztrátu něčeho pro jedince osobního nelze již změnit, proto je důležité se s tím naučit žít. V případě smíření se s danou situací nemusí být vždy negativním řešením. Pokud jedinec touží po něčem nedosažitelném a vzdá se toho. Vede to k vyrovnání se s tím a následně je jedinec schopen hledat jiný smysl života.<sup>164</sup>

---

<sup>162</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, s. 56. ISBN 80-7178-802-3.

<sup>163</sup> LAZARUS, R., FOLKMAN, S.: *Stress, Appraisal and coping*. Springer Publishing company 1984. s. 141, ISBN 0-8261-4191-9.

<sup>164</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, s. 57. ISBN 80-7178-802-3.

Druhým způsobem jak se vyrovnávat se zátěžovými situacemi je formou neuvědomované reakce. Kdy: „*Cílem neuvědomovaných obranných mechanismů je odstranění úzkosti nebo alespoň její snížení a také podpora ohrožené sebeúcty osobnosti. Lidé běžně používají obranné mechanismy. Občas na něco „zapomínáme“ (vytěsnění), „zdůvodňujeme“ (racionalizace), „připisujeme jiným osobám“ (projekce) atd. Takovéto situační reakce člověka snižují úzkost, chrání jeho sebepojetí a pomáhají mu přizpůsobit se okolnostem. Jednorázové či krátkodobé použití obranných mechanismů je obecně přínosné a žádoucí pro osobnost.*“<sup>165</sup>

Při své práci pracovníci musejí čelit mnohým zátěžovým situacím, aby u pracovníka nedošlo k úplnému vyčerpání je nutná i duševní hygiena neboli psychohygiena, která se vyznačuje pravidly jak se bránit stresu a jiným zátěžím, aby sociální pracovník zůstal nadále nad věcí a byl zdravě profesně orientován např. prostřednictvím různých forem relaxačních metod.

#### **4.4 Duševní hygiena**

Duševní hygienu neboli psychohygienu lze charakterizovat jako ucelený systém rad a pravidel, které jsou vytvořeny tak aby sloužily nejen k udržení, prohloubení duševního zdraví ale také k tomu aby prostřednictvím této psychohygieny docházelo k znovu nalezení duševní rovnováhy. Mezi zásadní pojem, který je s duševní hygienou spojen patří-duševní zdraví, kdy toto duševní zdraví lze popsat jako ideální stav jedince, ke kterému došlo důsledkem dodržení zásad dané duševní hygieny. Duševní hygiena má také za úkol naučit jedince jak by měl předcházet vzniku psychických obtíží nebo v případě, že již takové potíže vznikly, jej má naučit jakým způsobem je nejlépe zvládat.<sup>166</sup>

---

<sup>165</sup> CAKIRPALOGLU, Panajotis. *Úvod do psychologie osobnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). s. 175 ISBN 978-80-247-4033-1.

<sup>166</sup> ČELEDOVÁ, Libuše a Rostislav ČEVELA. *Výchova ke zdraví: vybrané kapitoly*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 63-64. ISBN 978-80-247-3213-8.

Duševní hygiena také může ovlivnit podmínky života jedince zejména:

- „Snižením či odstraněním rizik, které vyvolávají nebo udržují duševní problémy, poruchy a nemoci
- zvýšením vlivu protektivních, ochranných činitelů, které podporují duševní zdraví a osobní pohodu ( well-being) včetně navození a podpory prožitku štěstí, spokojenosti, duševní i tělesné odolnosti a výkonnosti.“<sup>167</sup>

Dále se rozlišuje **širší a užší pojetí duševní hygieny**.

V případě širšího pojetí bývá duševní hygiena označena jako péče zaměřena na duševní činnost. Jedná se o realistické a přirozené odrážení možné reality, přiměřeně reakce na důležité podněty, schopnost duševního zdokonalování, duševního i duchovního růstu a schopnost řešit úkoly na úrovni.<sup>168</sup>

Naopak v případě užšího pojetí slouží duševní hygiena k odstranění duševních nemocí formou primární a terciární prevence. Někdy také v případě zaměření duševní hygieny na negativa může být spojena s odstraňováním nebo snižováním stresu a zátěže.<sup>169</sup>

K duševní hygieně neodmyslitelně patří pojem relaxace, jedná se o způsoby uvolnění napětí- psychického(nervového), nejčastějším principem sloužící k uvolnění napětí je napínání a uvolňování svalstva, výcvik sebeovládání, různá dechová cvičení aj.<sup>170</sup>

Relaxaci můžeme označit za velmi užitečnou formu jak se bránit nepříjemným situacím. Relaxace pokud je pravidelná sebou přináší výhody jako je ochrana našeho zdraví a zlepšení v oblasti výkonnosti. Existují 4 hlavní způsoby jak využít relaxaci, může se jednat o okamžitou relaxaci v určité situaci, hlubokou relaxaci při které dochází ke zvýšení odpočinku, rozdílovou relaxaci a poslední způsob jak lze využít relaxaci je formou systematické desenzibilizace.<sup>171</sup>

---

<sup>167</sup> ČELEDVÁ, Libuše a Rostislav ČEVELA. *Výchova ke zdraví: vybrané kapitoly*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 64. ISBN 978-80-247-3213-8.

<sup>168</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s. 144. ISBN 8071785512.

<sup>169</sup> ČELEDVÁ, Libuše a Rostislav ČEVELA. *Výchova ke zdraví: vybrané kapitoly*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 64. ISBN 978-80-247-3213-8.

<sup>170</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s. 152. ISBN 8071785512.

<sup>171</sup> CUNGI, Charly a Serge LIMOUSIN. *Relaxace v každodenním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s. 113. ISBN 80-7178-948-8.

## SHRNUTÍ

Sociální pracovník v rámci výkonu svého povolání, práce využívá různorodé metody práce s klienty. Při své práci jsou pro sociálního pracovníka, jakožto zastávce pomáhající profese typické situace s výskytem různého druhu zátěže Tyto zátěže mohou být nazývány jako stresové. Ovšem stres je jen nadřazeným pojmem pro zátěžové situace jako je problém, frustrace, deprivace, konflikt a také syndrom vyhoření, tedy stav naprostého vyčerpání organismu. Důležité tedy je, aby sociální pracovník věděl, jak se určitým způsobem bránit vyčerpání a různým nepříznivým situacím, které se při svém výkonu práce mohou, vyskytnou. Právě proto jsou velmi důležité a potřebné pravidla jak předcházet takovým situacím a jak se bránit a zvyšovat obranu organismu a zdravotní stav. Ucelený systém daných pravidel sloužící k prohloubení duševního zdraví se nazývá duševní hygiena neboli psychohygiena, k duševní hygieně též neodmyslitelně patří forma, jak udržovat toto duševní zdraví jedná se o relaxaci a její různé metody

## 5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Výzkumné šetření bylo provedeno formou kvalitativní výzkumu. Metodou kvalitativního výzkumu určenou ke sběru dat byl rozhovor.

Výzkumné šetření bylo zaměřeno na rizikové faktory-úskalí sociální práce u pracovníků/pracovnic příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a hmotné nouze. Výzkum byl zaměřen na vybrané KoP ÚP ve Zlínském kraji. Jednalo se o KoP ÚP v Otrokovicích, KoP ÚP v Holešově a KoP ÚP v Bystřici pod Hostýnem.

### 5.1 Demografie Zlínského kraje



Mapa č. 2 -Správní mapa Zlínského kraje.<sup>172</sup>

Zlínský kraj vznikl 1. ledna roku 2000 sloučením okresů Kroměříž, Uherského Hradiště, Zlína, které tehdy patřili ke kraji Jihomoravskému a sloučením okresu Vsetín, který patřil do kraje Severomoravského. Zlínský kraj spolu s krajem Olomouckým tvoří region zvaný Střední Morava. Zlínský kraj se nachází ve východní části ČR.<sup>173</sup>

<sup>172</sup> Správní mapa. *Zlínský kraj* [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://spravnimapa.topograf.cz/84359/zlinsky-kraj>.

<sup>173</sup> Český statistický úřad. *Krajská správa ČSÚ ve Zlíně*. Charakteristika kraje[online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika\\_kraje](https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika_kraje).

Na severu sousedí s Moravskoslezským krajem na jihozápadě s Jihomoravským krajem, ve východní části se Slovenskem a na severozápadě s krajem Olomouckým. Rozloha Zlínského kraje je pouze 963 km<sup>2</sup>, a proto svojí rozlohou patří ke čtvrtému nejmenšímu kraji nacházející se v ČR. Celkově se v kraji nachází 307 obcí, z toho 30 je měst. Co se týká obyvatelstva, tak na konci roku 2014 zde žilo 585 261 obyvatel. Hustota zalidnění je 148 obyvatel na km<sup>2</sup>, kde největší zalidnění je v okrese Zlín a nejnižší naopak v okrese Vsetín.<sup>174</sup>

K oblasti ÚP kraje Zlínského zde: „K 31. 12. 2014 evidovaly Úřady práce Zlínského kraje celkem 29 439 uchazečů o zaměstnání, podíl nezaměstnaných osob byl 7,36 %. V rámci kraje měl nejvyšší podíl nezaměstnaných osob okres Kroměříž (8,58 %) a naopak nejnižší okres Uherské Hradiště (6,43 %).“<sup>175</sup>

Celkově v ČR v rámci 14 krajů existuje 218 KoP ÚP ČR. Ve Zlínském kraji se nachází 13 KoP ÚP ČR. K většímu přehledu a ukázce kde se dané kontaktní pracoviště nachází, slouží mapa Zlínského kraje s vyznačenými KoP ÚP ČR.



Mapa č. 3-Přehled KoP ÚP Zlínského kraje.<sup>176</sup>

Výzkumné šetření ovšem nebylo provedeno ve všech KoP ÚP ČR. Ve výzkumné části diplomové práce byly použity pouze údaje získané na KoP ÚP v Otrokovicích, Holešově a v Bystřici pod Hostýnem.

<sup>174</sup> Český statistický úřad. *Krajská správa ČSÚ ve Zlíně*. Charakteristika kraje[online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika\\_kraje](https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika_kraje).

<sup>175</sup> Český statistický úřad. *Krajská správa ČSÚ ve Zlíně*. Charakteristika kraje[online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika\\_kraje](https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika_kraje).

<sup>176</sup> Vlastní. Zpracováno na základě údajů z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop>.

**Kontaktní pracoviště ÚP ČR Otrokovice** je organizační složkou ÚP ČR a součástí krajské pobočky ve Zlíně. Nachází se na adrese Tř. Osvobození 1388 v Otrokovicích. Ředitelkou kontaktního pracoviště je Mgr. Andrea Hábová. Kontaktní pracoviště Otrokovice plní úkoly v oblastech: státní sociální podpory, hmotné nouze, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, sociálních služeb a zprostředkování zaměstnání. Oddělení nepojistných sociálních dávek vede Mgr. Ivana Staňková a oblast evidence a podpory v nezaměstnanosti má na starost Ing. Jakub Musil.<sup>177</sup>

**Kontaktní pracoviště ÚP ČR Holešov** spadá pod krajskou pobočku ve Zlíně. Dané KoP sídlí na ulici Tovární 1407/28, v Holešově. Ředitelem kontaktního pracoviště je Ing. Mgr. Josef Pospíšilík. Kontaktní pracoviště je rozděleno do dvou oblastí jedná se o oblast evidence a podpory v nezaměstnanosti, kde vedoucí dané oblasti je Ing. Stanislava Urubová a oblast nepojistných sociálních dávek, která spadá pod vedení Ivany Šústalové.<sup>178</sup>

**Kontaktní pracoviště ÚP ČR Bystřice pod Hostýnem** se nachází na dvou adresách. Na adrese: Masarykovo nám. 69, se nachází budova, kde dochází ke zprostředkování zaměstnání a na adrese: 6. května 1071 je orientována působnost oblastí nepojistných sociálních dávek, tedy státní sociální podpora, hmotná nouze, dávky pro osoby se zdravotním postižením a oblast sociálních služeb a příspěvku na péči. Funkci kontaktního pracoviště zajišťuje ředitel pracoviště Ing. Martin Krupička. Oblast nepojistných sociálních dávek má ve své kompetenci Paní Eva Hauptová a oblast zaměřenou na evidenci a podpory v nezaměstnanosti spadá pod Bc. Ludmilu Chudárkovou.<sup>179</sup>

---

<sup>177</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. Kontaktní pracoviště Otrokovice. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop/otrokovice/kontakty>.

<sup>178</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. Kontaktní pracoviště Holešov. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop/holesov/kontakty>.

<sup>179</sup> Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. Kontaktní pracoviště Bystřice pod Hostýnem. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: [http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop/bystrice\\_pod\\_hostynem/kontakty](http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop/bystrice_pod_hostynem/kontakty).

## 5.2 Stanovení výzkumných cílů

Hlavním cílem diplomové práce je prostřednictvím výzkumného šetření zkoumat rizikové faktory-úskalí sociální práce u pracovníků/pracovnic příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a hmotné nouze, vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji. K realizaci hlavního cíle bylo provedeno výzkumné šetření ve 3 KoP ÚP Zlínského kraje. Jednalo se o KoP ÚP v Otrokovicích, Holešově a v Bystřici pod Hostýnem.

K dosažení hlavního cíle výzkumného šetření byly pro mě klíčové otázky reflektující **výkon práce**.

- Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?
- Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?
- Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?
- Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?
- Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?
- Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?

## 5.3 Metodologie, organizace výzkumu, cílová skupina

V rámci empirické části byla pro dosažení hlavního cíle diplomové práce zvolena metoda kvalitativního výzkumu.

Kvalitativní výzkum lze charakterizovat jako výzkum, u kterého lze výsledků dosáhnout bez použití způsobů kvantifikace nebo jiných statistických procedur. Může se jednat o výzkum, který je zaměřený na chování, život lidí nebo popřípadě může být zaměřen na organizace, hnutí nebo vzájemné vztahy. Může docházet k tomu, že některé údaje mohou být do jisté míry kvantifikovány např. při použití údajů ze sčítání lidu, ovšem pokud se jedná o výslednou analýzu tak je kvalitativní.<sup>180</sup>

---

<sup>180</sup> STRAUSS, Anselm L a Juliet M CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999, s. 11. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.



Mezi dovednosti, které jsou nezbytné při aplikování kvalitativního výzkumu, patří např. vyhnout se a také rozeznat možné zkreslení, schopnost odstupu a kritické analýzy daného případu, schopnost abstraktně myslet a získávat platné a také důvěryhodné informace. Kromě všech těchto potřebných dovedností je důležité také využívat teoretických znalostí, zkušeností, teoretické i sociální vnímavosti, analytický odstup a v neposlední míře jsou důležité také schopnosti dobré komunikace a také vysoká všímavost.<sup>181</sup>

Kvalitativní výzkum byl proveden prostřednictvím rozhovoru.

V případě využití rozhovoru: „*Není nutné zdůrazňovat, že vedení kvalitativního rozhovoru je uměním i vědou zároveň. Vyžaduje dovednost, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu. Je obvykle třeba učinit řadu rozhodnutí ohledně obsahu otázek, jejich formy i pořadí. Dále se musí uvážit možná délka rozhovoru. Tyto problémy se vyjasňují buď před interview, nebo až v jeho průběhu v závislosti na typu rozhovoru.*“<sup>182</sup>

**Rozhovor** neboli interview pokud je dobře vedený by měl u tazatele i respondenta vyvolat dojem dvoustranné, rovnocenné komunikace. U rozhovoru je věnována pozornost dvěma hlavními aspektům. Jedná se o postoj k obsahu sdělení a přístup k dotazovanému. V průběhu rozhovoru je úkolem tazatele udržovat motivaci respondenta svým chováním. Důležité je však neprojevat reakce ať už pozitivní nebo negativní, díky kterému by mohlo docházet k ovlivnění obsahu sdělení.<sup>183</sup>

Tazatel by měl zaujmout tedy neutrální postoj k obsahu, ale do takové míry, aby i tak mohl respondenta podněcovat k získávání podrobností, dalších informací. Tazatel svým chováním dává najevo, že se mu respondent tedy nejen jako osoba ale i obsah jeho sdělení zdá jako velmi zajímavý.<sup>184</sup>

---

<sup>181</sup> STRAUSS, Anselm L a Juliet M CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999, s. 11. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.

<sup>182</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s166. ISBN 80-7367-040-2.

<sup>183</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s170-171. ISBN 80-7367-040-2.

<sup>184</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s170-171. ISBN 80-7367-040-2.

„U interview můžeme sledovat reakce respondenta na kladené otázky a podle nich usměrňovat jeho další průběh. Úspěšnost interview je z velké části závislá na schopnost výzkumníka navázat přátelský vztah k respondentovi a na vytvoření otevřené atmosféry. Vytvoření vzájemně příjemného, uvolněného vztahu mezi výzkumníkem a respondentem se označuje jako raport.“<sup>185</sup>

Kvalitní provedení interview je limitováno také důsledkem neexistujícího předpisu pro efektivní interview. Naneštěstí existují alespoň zásady, které by měly napomoci, aby daný interview byl provedený efektivně. Na počátku je nezbytná příprava a také nácvik toho jak daný rozhovor bude proveden. Následuje stanovení, k čemu bude výzkum určený- tedy účel výzkumu, ten poté určuje celý proces daného interview. Při rozhovoru je nezbytná citlivost k různému věku, pohlaví nebo různým kulturním odlišnostem a vytvořit tak prostředí důvěry, zájmu a vstřícnosti. Otázky klademe po jednom a doplňujeme různými otázky sondážního typu, respondentovi dáváme najevo důležitost rozhovoru, necháme mu dostatek času na odpovědi.<sup>186</sup>

Při rozhovoru nasloucháme a také odpovídáme tak, aby byl vidět zájem o respondenta a přitom byl udržen neutrální postoj k obsahu. Tedy dochází ke sběru dat bez posouzení respondenta. Při rozhovoru je také důležité, aby tazatel byl citlivý a projevoval pozornost, vnímal, do jaké míry může být respondent ovlivněn a jak odpovídá na otázky různého typu. V poslední řadě tazatel má být sebekritický, reflexivní, vnímat sebe sama a v průběhu rozhovoru dávat dohromady a kontrolovat poznámky, které v rámci rozhovoru pořídil, při tom dbát na jejich úplnost a kvalitu.<sup>187</sup>

Existuje mnoho druhů a způsobů provedení rozhovoru. Rozhovor může být na úrovni formální, hloubkové nebo příležitostné, strukturované nebo nestrukturované, popřípadě kombinované. Způsob provedení rozhovoru může být na základě přímého osobního kontaktu nebo popřípadě může být proveden telefonicky, a může být proveden přímo v daném zařízení nebo také i mimo něj.<sup>188</sup>

---

<sup>185</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 182. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.

<sup>186</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s172. ISBN 80-7367-040-2.

<sup>187</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s172. ISBN 80-7367-040-2.

<sup>188</sup> ŠTIKAR, Jiří, Milan RYMEŠ, Karel RIEGEL a Jiří HOSKOVEC. *Psychologie ve světě práce*. Vydání první. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2003, s. 228. ISBN 80-246-0448-5.

Technika rozhovoru v sobě nese výhody ale také nevýhody. Největší výhodou je, že rozhovor slouží k zachycení pocitů, příčin a možných řešení problému, které respondent má. Rozhovor dále poskytuje velkou míru možností, aby se respondent projevil, to však platí spíše, pokud jde o rozhovor nedirektivního typu s otevřeným závěrem. Naopak nevýhodou rozhovorů je jejich náročnost- v případě nestrukturovaných typů náročnost ve vztahu k analýze a kvantifikaci výsledků. Nebo v případě nezkušeného tazatele, jeho nezkušenost může u respondenta vyvolat podezřívavost a ovlivnit sebehodnocení.<sup>189</sup>

**Organizace výzkumného šetření** probíhala v lednu až březnu 2016, kdy v měsíci lednu, únoru probíhalo oslovování KoP ÚP Zlínského kraje. Oslovování probíhalo formou telefonického, e-mailového kontaktování vedoucích pracovníků mnou vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji. Poté co výzkumné šetření bylo schváleno vedoucími pracovišť, byla domluvena osobní setkání s pracovníky/pracovnicemi nepojistných sociálních dávek daných KoP ÚP tedy-Otrokovic, Holešova a Bystřice pod Hostýnem. V měsíci březnu probíhala realizace jednotlivých rozhovorů. Na každém z vybraných pracovišť jsem si domluvila 2 rozhovory s pracovníky/pracovnicemi příspěvku na péči dále jen PnP, 2 s pracovníky/pracovnicemi dávek pro osoby se zdravotním postižením dále jen DOZ a 2 rozhovory s pracovníky/pracovnicemi hmotné nouze dále jen HN. Následně jsem se postupně vydala na dané pracoviště, kde jsem provedla jednotlivé rozhovory.

KoP ÚP v Otrokovicích jsem si vybrala v návaznosti na sociální praxi, kterou jsem v rámci pracoviště absolvovala. Kolektiv i vedení bylo příjemné, proto jsem se domluvila na případné spolupráci v rámci výzkumné části diplomové práce. Naopak výběr zbylých pracovišť byl čistě náhodný, vše se odvíjelo od ochoty KoP ÚP Zlínského kraje se mnou spolupracovat. K případné spolupráci se z 13 KoP ÚP Zlínského kraje přihlásily ony již jmenované KoP ÚP v Otrokovicích, Holešově a Bystřici pod Hostýnem.

Zpracovaný rozhovor obsahoval 14 otázek. V rámci 3. KoP ÚP Zlínského kraje bylo celkově provedeno 16 rozhovorů strukturovaně orientovaných s prvky polostrukturovaného rozhovoru, nikoliv jak bylo v plánu 18 rozhovorů. Můj původní plán byl na každém s KoP ÚP provést 6 rozhovorů, ale s ohledem na to, že KoP ÚP v Bystřici pod Hostýnem bylo kapacitně menší než KoP ÚP -Otrokovice a Holešov, jsem zde provedla pouze 4 rozhovory. Tudíž z toho důvodů celkových rozhovorů bylo jen 16.

---

<sup>189</sup> ŠTIKAR, Jiří, Milan RYMEŠ, Karel RIEGEL a Jiří HOSKOVEC. *Psychologie ve světě práce*. Vydání první. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2003, s. 228. ISBN 80-246-0448-5.

Dále jsem také zjistila, že na daných KoP není všude rozdělena agenda PnP a DOZP, pracovníce provádí obě agendy dohromady. Důležité je také konstatovat, že všichni dotazovaní respondenti byly ženy.

Každý rozhovor trval asi 15-20 minut. Se souhlasem všech respondentek byly veškeré odpovědi zaznamenány na diktafon, popřípadě pokud si sociální pracovníce, nepřály, aby jejich odpovědi byly nahrávány, jsem si tedy dané odpovědi na mé otázky podrobně zapisovala do poznámek. Tyto nahrávky, poznámky byly později použity k doslovné transkripci/ přepisu všech rozhovorů, jež jsou součástí přílohy. Jedná se o přílohu č. 2,3,4,5.

V průběhu svého výzkumného šetření na vybraných pracovištích jsem se setkala s velkou ochotou a vstřícností jak vedoucích KoP ÚP, tak všech vybraných sociálních pracovníc. Spolupráce sociálních pracovníc se mnou v rámci rozhovorů, byla na velmi dobré úrovni, celkově tuto spolupráci hodnotím jako velmi pozitivní.

**Cílovou skupinu** výzkumného šetření tvořily sociální pracovníce PnP, DOZP a HN 3. KoP ÚP ve Zlínském kraji. Každou respondentku jsme označili specifickým kódem a jednotlivou charakteristikou. Respondentky KoP ÚP v Otrokovicích jsou označeny číslem a také přídavkem písmene O- R1O-R6O. Naopak respondentky Holešova jsou označeny písmenem H- R7H-R12H. V poslední řadě respondentky v Bystřici pod Hostýnem jsou označeny písmenem B- R13B-R16B. Pro lepší orientaci ve výzkumné části slouží tabulka č. 5, která obsahuje seznam jednotlivých respondentek a jejich charakteristiku.

**Kategorie**, do kterých byly rozděleny otázky rozhovorů se sociálními pracovníci, byly následující:

#### **1. Identifikační údaje**

#### **2. Motivace k výběru profese**

#### **3. Výkon práce**

- **Počet klientů**
- **Pozitiva**
- **Negativa/úskalí**
- **Osobní/profesionální život**
- **Vztahy na pracovišti**

#### **4. Legislativa**

#### **5. Regenerace**

<b>RESPONDENT/KOD</b>	<b>CHARAKTERISTIKA RESPONDENTA</b>
<b>R10*</b>	<b>Sociální pracovnice PnP/DOZP Otrokovice</b>
<b>R20</b>	<b>Sociální pracovnice PnP/DOZP Otrokovice</b>
<b>R30</b>	<b>Sociální pracovnice DOZP/PnP Otrokovice</b>
<b>R40</b>	<b>Sociální pracovnice DOZP/PnP Otrokovice</b>
<b>R50</b>	<b>Sociální pracovnice HN Otrokovice</b>
<b>R60</b>	<b>Sociální pracovnice HN Otrokovice</b>
<b>R7H*</b>	<b>Sociální pracovnice PnP Holešov</b>
<b>R8H</b>	<b>Sociální pracovnice PnP/DOZP Holešov</b>
<b>R9H</b>	<b>Sociální pracovnice DOZP/PnP Holešov</b>
<b>R10H</b>	<b>Sociální pracovnice DOZP/PnP Holešov</b>
<b>R11H</b>	<b>Sociální pracovnice HN Holešov</b>
<b>R12H</b>	<b>Sociální pracovnice HN Holešov</b>
<b>R13B*</b>	<b>Sociální pracovnice PnP Bystřice pod Hostýnem</b>
<b>R14B</b>	<b>Sociální pracovnice DOZP Bystřice pod Hostýnem</b>
<b>R15B</b>	<b>Sociální pracovnice HN Bystřice pod Hostýnem</b>
<b>R16B</b>	<b>Sociální pracovnice HN Bystřice pod Hostýnem</b>

Tabulka č. 5 Kódy a charakteristika jednotlivých respondentek.

\*O-Otrokovice

\*H-Holešov

\*B-Bystřice pod Hostýnem

## 5.4 Vlastní výzkumné šetření

Výzkumné šetření bylo rozděleno na 2 části- část A a část B.

V části A jsou zachyceny údaje/informace z rozhovorů s pracovníci – PnP, DOZP, HN – vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji. Rozhovory jsou zaměřeny na 4 kategorie-

- **Identifikační údaje**
- **Motivace k výběru profese**
- **Legislativa**
- **Regenerace**

V části B jsou znázorněny výsledky rozhovorů s pracovníci týkající se kategorie- **Výkon práce**. Tato kategorie obsahovala podkategorie zaměřené na - **počet klientů, pozitiva, negativa/úskalí, osobní/profesionální život a vztahy na pracovišti**.

Každá část obsahuje tabulky zpracovaných výsledků jednotlivých rozhovorů.

### ČÁST A

Výsledky rozhovorů jsou rozděleny do 3. oblastí. Pro oblast zjištěných informací v rámci KoP ÚP v Otrokovicích slouží Tabulka č. 6 a), oblast výsledků rozhovorů KoP ÚP v Holešově je znázorněna v tabulce č. 6 b) a oblast výsledků KoP ÚP v Bystřici pod Hostýnem je znázorněna v tabulce č. 6 c).

Seznam vytvořených otázek a doslovný přepis rozhovorů s pracovníci je uveden v příloze č. 2,3,4,5.

<b>KATEGORIE</b>				
<b>RESPONDENT</b>	<b>Identifikační údaje</b>	<b>Motivace k výběru profese</b>	<b>Legislativa</b>	<b>Regenerace</b>
<b>R10</b>	28 let. VŠ- Mgr. titul – UP v Olomouci. V oboru 3 roky. Práce-PnP,DOZP.	Absence volných pracovních míst.	Změny, zpožděná informovanost. Absence praktické aplikace.	Nemyslet na práci, sport-crossfit. Pocit vyhoření ne- pouze-velká zátěž.
<b>R20</b>	40let. VŠ-Bc. titul-UTB ve Zlíně. V oboru 3,5 let. Práce-PnP,DOZP.	Změna (předchozí práce mimo obor- administrativní charakter).	Změny- komplikace-více byrokracie, není přínosem, pozdější informovanost.	Odpočinek, sport, rodina. Pocit vyhoření ne- z práce pocit psychického vypětí.
<b>R30</b>	30 let. VŠ. V oboru od 2007. V rámci ÚP-2012. Práce-DOZP, PnP.	Práce v oboru- vysokoškolského studia.	Čím dál horší, většinou pozdější informovanost o nových předpisech a nařízení.	Sport, nemyslet na práci. Pocit vyhoření ano-častý.
<b>R40</b>	60 let. Vyšší odborné vzdělání. V oboru od roku 1999. V rámci ÚP-2012. Práce-DOZP, PnP.	Náhoda uvolnění pracovního místa.	Legislativa nefunguje. Není dostatečná. Ne vždy k přímé potřebě. Informace o předpisech, nařízeních později.	Procházky, cvičení, jóga. Pocit vyhoření ano- několikrát.
<b>R50</b>	27 let. VŠ. Bc. titul-UP v Olomouci. V oboru 4 roky Práce-HN.	Všeobecná motivace, sociální cítění.	Mezery v zákoně, které klienti využívají. Myšlenka zákona dobrá, ale nedotažená. Informace o nových předpisech a nařízení – ne- týden dopředu.	Zahrada, vaření, procházky. Pocit vyhoření ano.
<b>R60</b>	33let. VŠ- Mgr. titul-Ostrava V oboru 10 let. V rámci ÚP-2012. Práce- HN.	Pomoc lidem, bez ohledu na cílovou skupinu.	Legislativa-k výkonu nevede- zvýšení administrativy. Informace o nových předpisech a nařízení pozdě.	V práci- kazuistiky, spolupráce se SSP. Pocit vyhoření ano-nepochopení a neadekvátní ohodnocení.

**Tabulka č. 6 a) Odpovědi sociálních pracovníků PnP,DOZP,HN-KoP ÚP v Otrokovicích.**

<b>KATEGORIE</b>				
<b>RESPONDENT</b>	<b>Identifikační údaje</b>	<b>Motivace k výběru profese</b>	<b>Legislativa</b>	<b>Regenerace</b>
<b>R7H</b>	51 let. VŠ. Bc. Titul-UP v Olomouci. V oboru 18 let V rámci ÚP-2012 Práce-PnP.	Pomoc lidem.	Změny, nedostatky v zákoně. Předpisy a nařízení včas. Spolupráce s metodiky- dobrá.	Procházky v přírodě- bez lidí. Pocit vyhoření ne, spíše únava.
<b>R8H</b>	24 let. VOŠ Kroměříž. V oboru 2 roky. Práce-PnP a DOZP.	Sociální citění, pomoc lidem. Práce s lidmi- kreativnější.	Neustálé Změny v legislativě. Včasná informovanost o předpisech a nařízeních.	Rozložení práce, vyčerpání -úřední dny. Odpočinek. Pocit vyhoření ne.
<b>R9H</b>	34 let. VŠ. Bc. Titul-UP v Olomouci. V oboru 6 let. V rámci ÚP-2012 Práce- DOZP a PnP.	Zájem o dobrovolnictví, v sociální oblasti. Pomoc lidem.	Časté změny, krátká doba na přípravu a nastudování. Informace- předpisy a nařízení spíše později, - záleží jak a v čem.	zumba, četba, děti, cestování v práci- oběd, kafé. Pocit vyhoření ne- návrat z mateřské.
<b>R10H</b>	40 let. VOŠ – Olomouc. V oboru od 2007. V rámci ÚP- 2012. Práce- DOZP a PnP.	Osobní. Pomoc lidem.	Neustálé změny. Mezery v legislativě, metodické pokyny nesmyslné a také někdy pozdě.	Nemyslet na práci. Rodina, víra. Pocit vyhoření ne – pouze velká zátěž.
<b>R11H</b>	56 let. SŠ+sociálně právní nástavba. V oboru od1990. V rámci ÚP- 2012, Práce HN.	Vliv sestry. Vědomost o typu práce.	Zlé, změny a k horšímu. Legislativa od základu jinak. Informace ano, včas- ale ne aplikovatelnost do praxe.	Nemyslet na práci, čtení, malování. Pocit vyhoření ne. Nesmí se člověk poddat, musí se bránit.
<b>R12H</b>	26 let. VŠ. Mgr. MU-Brno. V oboru 4 roky. Práce HN.	Rodinná Situace. Pomoc lidem.	Směrnice- teoretické v praxi nefunkčnost. Chybí informace o aplikaci. Pozdní informace.	Konzultace, vzájemná, podpora s kolegy, smích. Pocit vyhoření ne, jen chvilkové stavy.

Tabulka č. 6 b) Odpovědi sociálních pracovníků PnP, DOZP, HN -KoP ÚP v Holešově.



<b>KATEGORIE</b>				
<b>RESPONDENT</b>	<b>Identifikační údaje</b>	<b>Motivace k výběru profese</b>	<b>Legislativa</b>	<b>Regenerace</b>
<b>R13B</b>	53 let. VŠ. Bc. Titul-UP v Olomouci. V oboru 20 let. V rámci ÚP-2012. Práce-PnP a okrajově DOZP.	Změna práce. Mzdová účetní-přechod na okresní úřady.	Nesoulad legislativy s praxí. Legislativa nezná práci v terénu, lidé tvořící zákony nebyli v praxi. Informace o předpisech a nařízeních včas.	Aktivní pohyb-vedoucí k odbourání stresu. Pocit vyhoření ano-vyřešení-změna agendy.
<b>R14B</b>	52 let. SŠ-Sociálně právní-Brno. V oboru od roku 1992. V rámci ÚP-2012. Práce-DOZP a okrajově PnP.	Nespecifická. Pouze náhodné, Uvolnění místa.	Změny, nedořešené zákony. Mnoho metodických a jiných pokynů-nelze vše číst-není čas. Informace včas, Absence informací o aplikaci.	Procházky- pes, domácí mazlíčci. Rodina, děti. Pocit vyhoření ne-pouze zoufalství-velká pracovní zátěž.
<b>R15B</b>	26 let. VŠ. Bc. Titul. V oboru 2 roky. Práce-HN.	Práce v místě bydliště.	Chybí pevné legislativní ukotvení, přesně stanovené hranice. Spousta hodnocení je na pracovníkovi. Informace o nových předpisech a nařízení přes e-mail popř.,- ASPI-novely zákonů.	Ne, -žádné. Pocit vyhoření ne-pokud ano- školení prevence syndromu vyhoření.
<b>R16B</b>	38 let. VŠ. V oboru od roku 2001. V rámci ÚP-2012. Práce-HN.	Blížkost. Umístění práce, v místě bydliště.	Absence pevného legislativního ukotvení, opory v zákoně oproti ostatním agendám. Informace o nových předpisech a nařízení včas-přes e-mail popřípadě vlastní iniciativa.	Relaxování v rodinném prostředí. Pocit vyhoření ne, návrat z mateřské v roce 2015.

Tabulka č. 6 c) Odpovědi sociálních pracovníků PnP, DOZP, HN -KoP ÚP v Bystřici pod Hostýnem.

Pracovnice PnP, DOZP, HN- 3 KoP ÚP Zlínského kraje jsou ve věku 24 -38 let a 40-56 let. Vzdělání převažuje zejména vysokoškolské, ve třech případech se jedná o vyšší odborné vzdělání a dvě pracovnice mají také středoškolské vzdělání následované sociálně právní nástavbou-což v té době bylo plně absolvované středoškolské vzdělání.

Délka práce sociálních pracovníků v oboru se různí, jsou zde začínající sociální pracovníci z praxí v oboru od 2 -6 let , sociální pracovníci vykonávající práci v oboru od 9 -10 let a pracovníci, které práci v sociálním oboru tráví již 15-26 let.

Motivace, která sociální pracovníci vedla k výběru této profese byla v 50% oblast pomoci lidem a sociální citění. Jako motivující faktor označilo 19% respondentek uvolnění pracovního místa, absenci volného pracovního místa. Ve 13% se respondentky shodly, že motivací byla změna druhu práce. Shodně tedy v 13% fungovala v oblasti motivace i práce v místě bydliště.

Z hlediska informací týkající se opory v legislativě se respondentky v 56 % shodly v pozdější informovanosti o nových předpisech a nařízeních. Zbývajících 44% bylo s informovaností spokojeno. Z celkového počtu respondentek, ale 31 % označilo absenci praktické aplikace předpisů a nařízeních do praxe. Dalších 50% z celkového počtu dotazovaných shledává legislativu jako komplikovanou, nefunkční, s mnoha nedostatky. Neustálé změny v zákonech za náročné a sťažující výkon práce označilo 44% z celkově dotazovaných respondentek a 13% z celkově dotazovaných označilo zvyšující se administrativní práci.

Pro náhled zjištěných výsledků, jsou přiloženy vybrané odpovědi sociálních pracovníků týkající se legislativy:

*„Občas mám pocit, že legislativa nezná práci v terénu. Lidi, kteří legislativu tvoří, nebyli nikdy v praxi.“*

*„Velmi negativně, zákony, směrnice jsou spíše teoretické, v praxi moc nefungují na 99 % je nelze aplikovat do praxe, také kontrola, práce s penězi nikde neřeknou jak to dělat.“*

*„ Myslím si, že legislativa nefunguje, není dostatečná a není vždy k přímé potřebě.“*

V souvislosti s výkonem práce sociálních pracovníků je důležitá také regenerace – popřípadě aktivity, které vedou k odbourání stresu, vyčerpání. Z celkového počtu respondentek 38% označilo jako důležitý aktivní pohyb-sport, 25% se přiklání k volnější formě prostřednictvím procházek. Regeneraci prostřednictvím rodiny využívá až 25 % z dotazovaných a 19 % z celkového počtu respondentů se věnuje ostatním zájmům – zahradničení, vaření, četba, malování. Také se 25% z celkového počtu dotazovaných respondentek shodlo, na důležitém poznatku v oblasti duševní hygieny – nemyslet na práci. Pocit vyhoření se již objevil v 31 % případech, naopak 31% respondentek uvedlo, že pocit vyhoření se v jejich případech neobjevil, a 38% poukázalo na velkou zátěž, únavu, vyčerpání.

Tato tvrzení dokládají vybrané odpovědi sociálních pracovníků zaměřeny na regeneraci:

*„Využívám odpočinek, také sport, dá se říct, že relax je pro mě moje rodina.“*

*„Hlavně pustit to z hlavy, opravdu se snažit nemyslet na práci a musíte každopádně mít zájmy koníčky, a vytěsnit z hlavy. Ten koníček je strašlivě důležité ať už je to čtení, zahradničení, teď sem si oblíbila antistresové omalovánky.“*

*„Snažím se mít dostatek koníčků, spalovat stres aktivním pohybem.“*

## **ČÁST B**

Výsledky rozhovorů se sociálními pracovníky jsou rozděleny do 3. oblastí-tabulek. Pro oblast zjištěných informací v rámci KoP ÚP v Otrokovicích slouží tabulka č. 7 a), oblast výsledků rozhovorů KoP ÚP v Holešově je znázorněna v tabulce č. 7 b) a oblast výsledků KoP ÚP v Bystřici pod Hostýnem je znázorněna v tabulce č. 7 c).

Seznam vytvořených otázek a doslovný přepis rozhovorů s pracovníky je uveden v příloze č. 2,3,4,5.

KATEGORIE					
RESPONDENT	VÝKON PRÁCE				
	<u>podkategorie</u>				
	Počet klientů	Pozitiva	Negativa/úskalí	Osobní/profesionální život	Vztahy na pracovišti
<b>R10</b>	Přes 200 - PnP a 270 průkazek osob se zdravotním postižením.	Sociální šetření. Pružná pracovní doba.	Složitost programů. Objevující se špatné chování klientů. Nedostatek vozů.	Nebylo těžké rozlišit.	Přátelské.
<b>R20</b>	220 – PnP, 270 průkazek osob se zdravotním postižením.	Pomoc druhým lidem. Naplnění a elán.	Nereálnost, komplikace-metodiky a legislativy-více práce-administrativy. Programy Dostačující. Nedostatek vozů.	Dokážu rozlišit, není to těžké.	Velmi dobré.
<b>R30</b>	Vedoucí pracovník. Asi 900 klientů.	25 dnů dovolené, možnost změny od kancelářské práce-sociální šetření.	Lidé-více agresivní, nevděční. Změny-zákonů, programů. Program pro PnP vyhovuje, pro DOZP-nesmyslný. Nedostatek vozů.	Není problém rozlišit, ale občas stavy vyčerpání-vyhoření.	Kolegové-normální, rozumní, pracovní lidé.
<b>R40</b>	220-PnP, 270 průkazů osob se zdrav. postižením.	Práce s lidmi. Setkání-kontakt, různí lidé.	Kontakt s lidmi. Různá mentalita. Různé jednání. Nedostatky-legislativa.	Nebylo těžké rozlišit, práce osobní život neovlivňuje.	Vycházíme. Nemáme konflikty.
<b>R50</b>	X	Profesionální růst. Pravidelný příjem.	Nedostatečná legislativa. Mezery v zákoně. Změna programů.	Práce zocelí. Někdy v osobním životě – uvažování nad prací.	Kolektiv pozitivní.
<b>R60</b>	X	Posunutí lidí dál, změna jejich situace.	Nárůst administrativy. Neodpovídající programy. Změny-programů. Nedostatek vozů.	Začátek těžké. Poté zvyk.	Vztahy dobré.

Tabulka č. 7 a) Odpovědi sociálních pracovníků -PnP, DOZP, HN -KoP ÚP v Otrokovicích.

KATEGORIE					
RESPONDENT	VÝKON PRÁCE				
	<u>podkategorie</u>				
	Počet klientů	Pozitiva	Negativa/úskalí	Osobní/profesionální život	Vztahy na pracovišti
<b>R7H</b>	Nelze zhodnotit. Společně-900.	Kontakt s lidmi-mnoho osudů. Vážít si svého života.	Malé město-všichni se znají. Nevystoupení z profese, emočně náročné. Změna programů. Nedostatek vozů.	Rozlišení. Jako pracovník – komunikativní jiné chování než v osobním životě.	Dobré, kolektivní zapojení. Vzájemná Pomoc.
<b>R8H</b>	Dohromady s kolegyněmi-900.	Práce s lidmi, sociální šetření, kancelář, není jednotvárná.	Někdy klienti Nechtějí pustit do domu- důvod-neohlášené kontroly. Výjimečně agresivní klient.	Není náročné rozlišit osobní a profesní život.	Skvělé, pomoc a spolehnutí.
<b>R9H</b>	900 PnP, 800 průkazek osob se zdravotním postižením. 500 - mobilita.	Práce s lidmi, sociální šetření. Pomoc lidem-usnadnění života klientů.	Úskalí,- např. zvýšení PnP- ze strany nedostatečných materiálů od klientů-agrese. Změna programů, nedostatek vozů.	Začátek těžší. Nyní odstup, odbourávání. Oddělení-pracovní/ osobní život, vypnutí.	Velmi dobré. Konzultace, diskutování . Vzájemná pomoc.
<b>R10H</b>	Celkově 1000 dávek.	Když se podaří pomoci lidem.	Nárůst administrativy, nad sociální práci, nesmyslná administrativa. Změna programů.	Z počátku myšlení na práci. Nyní nemyslet, někdy však nelze vymazat.	Spokojenost. Perfektní, týmová Spolupráce.
<b>R11H</b>	Celkově asi 200	Moc nevidím. Zvýšení povědomí mé rodiny.	Komplikace-účetní, pokladní, vyplácení peněz. Lidé znají. Neustálá kontrola. Nedostatek vozů.	Velmi náročné. Těžký úsek, práce zanechá stopy- rozlišení.	Vycházíme dobře.
<b>R12H</b>	190-200	Rozšíření obzoru-Vědomosti, profesní růst.	Někdy lidé neváží pomoci-zklamání Společnost odsuzuje. Nedost. technické zabezpečení.	Neovlivňuje. Lidé v osobním životě poznávají, nijak neomezuje.	Dobré, bez problémů.

Tabulka č. 7 b) Odpovědi sociálních pracovníků -PnP, DOZP, HN-KoP ÚP- v Holešově.

KATEGORIE					
RESPONDENT	VÝKON PRÁCE				
	<u>podkategorie</u>				
	Počet klientů	Pozitiva	Negativa/úskali	Osobní/profesionální život	Vztahy na pracovišti
<b>R13B</b>	700	Jistota zaměstnání, různorodost práce. Vzdělávání, práce v terénu-sociální šetření.	Nutnost-ustát negativní reakce klientů. Emočně náročná práce. Změna programů, nedostatek vozidel-nutné rozplánování.	Trvalo si zvyknout, rozlišit. Pracovní problémy zůstanou za dveřmi práce.	Vztahy – důležité. Porozumění, vzájemná podpora, vstřícnost.
<b>R14B</b>	750 průkazů osob se zdravotním postižením.	Pomoc lidem-ulehčení jejich situace. Zaměstnání v místě bydliště. Vztahy s kolegy.	Celková koncepce práce, nefunkční technické zabezpečení, programy, změny. Nedostatek vozů.	Já jsem já a práce je práce. Rozeznání osobního a profesního života. Odproštění.	Výborné. Spolehnutí, spokojenost.
<b>R15B</b>	125	Stabilní příjem. Kancelářská práce-teplo. Zaměstnání v místě bydliště.	Hrubé jednání klientů. Chybí zpětná vazba. Nedostatek kompetencí. Nedostatek vozů.	Práce náročná,-kontakt s lidmi. Osobně-nezabírání, tato práce nutný odstup. Nebylo těžké-rozlišit mezi osobním a profesním životem.	Vztahy nové, budují se, ale dobré. Nekonfliktní, vzájemná pomoc.
<b>R16B</b>	110	Stabilní příjem.	Ze strany klientů-urážky, hrubé jednání, nedostatek zpětné vazby. Nedostatek vozů.	Klienti přenáší problémy na pracovníky. Snaha nebrat osobně a rozdělit soukromí od práce.	Nové vztahy, dobré. Nekonfliktní.

Tabulka č. 7 c) Odpovědi sociálních pracovníků- PnP, DOZP, HN -KoP ÚP v Bystřici pod Hostýnem.

Pracovnice PnP a DOZP , mají ve své kompetenci na starost jiný počet klientů než pracovníci HN. Některé z dotazovaných pracovníc mají také stanovenou klientelu dohromady, tudíž nelze přesně stanovit počet klientů na jednu pracovníci. U některých, lze přesně stanovit počet klientů, na jednu pracovníci, jelikož agendu nemají společnou. Pracovnice mají přes 200 klientů na PnP a přes 270 klientů průkazek osob se zdravotním postižením. Přesně stanovený počet klientů mají i v oblasti agendy hmotné nouze zde se počet pohybuje mezi 110-200 klientů na jednu sociální pracovníci.

Jako pozitiva v sociální práci v rámci úřadů respondentky v 56% označily pomoc lidem, práci s lidmi. Z celkového počtu dotazovaných 31 % shledává jako pozitivum práci v terénu prostřednictvím sociálního šetření. Jako další uvádí 19% respondentek profesní růst, 19% z dotazovaných uvádí pravidelný příjem a 13% z celkově dotazovaných výhodu zaměstnání v místě bydliště.

Zde přiloženy vybrané odpovědi sociálních pracovníc zaměřeny na pozitiva profese:

*„Člověk může pomáhat druhým, práce mě naplňuje, když vidím, že se práce podaří, dodává mi to elán i přesto, že práce není vůbec jednoduchá.“*

*„Pozitiva, tak určitě práce s lidmi, práce v terénu – sociální šetření ta mě velmi baví více jak kancelářská a hlavně pomoc těm co to potřebují, máme tu specifické osoby – děti, seniory, nemocné, se zdravotním postižením a zdravotními problémy pomáháme jim, aby mohly zůstat doma, a také jim tím pomáháme usnadnit život, jak to jde.“*

*„Určitě rozšíření obzoru, pomoc klientům v mnoha oborech, tudíž znalost všech zákonů, práva, rozhodně dobré do života.“*

Co se týká negativ/úskalí sociální práce, oblast nedostatečného technického zabezpečení zahrnující- neodpovídající, komplikované a časté změny programů označilo 81% dotazovaných. V nedostatečné kapacitě služebních vozů se shodlo z celkového počtu dotazovaných 69% respondentek. Dále 44% z celkového počtu respondentek poukázalo na kontakt s lidmi- neadekvátní, nepříjemné a místy až agresivní chování klientů. Časté změny, nedostatečné legislativní ukotvení a navyšující administrativní činnost označilo 44% z celkového počtu dotazovaných. Jako negativum poukázalo 19% respondentek na chybějící zpětnou vazbu a 13% z celkového počtu dotazovaných uvedlo emoční náročnost tohoto druhu práce.

Tato tvzení dokládají vybrané odpovědi sociálních pracovníků zaměřeny na negativa/úskalí profese:

*„Shledávám ohledně techniky, hodně nefunguje, klienti křičí, je to psychicky náročné v závislosti na dané technice.“*

*„Programy se neustále mění, a co se týká automobilů, je jich málo pouze jedno na všechny agendy, uvítalo by se více automobilů.“*

*„Úskalí jsou asi spíše ze strany klientů,- to se jedná o urážky, hrubé jednání klientů a také úskalí shledávám v tom, že zde nevidím zpětnou vazbu.“*

*„Jedná se o nedostatečnou legislativu, jsou mezery v zákoně, kterých klienti využívají, tudíž si myslím, že tady to není dostatečně ošetřeno.“*

*„No, co se týká např. legislativy, metodiky- vymýšlejí něco co v reálné situaci více práce přidělá než danou práci jak byl původní závěr zjednodušit.“*

*„Hodně administrativy, narůstání této administrativy nad sociální práci, odůvodnění, rozhodnutí, tvorba spisu a také spousta nesmyslné a zbytečné práce právě v oblasti administrativy.“*



Ze zkoumané oblasti schopnosti rozlišit mezi osobním a profesním životem, 69% respondentek odpovědělo že, již od počátku nebyl problém rozlišit mezi osobním a profesním životem. Zbývajících 31% uvedlo, že mezi osobním a profesním životem dokáže rozlišit, ale z počátku to bylo těžké.

Tato tvzení konstatují vybrané odpovědi sociálních pracovníc týkající se schopnosti rozlišení osobního a profesního života :

*„Není pro mne náročné rozlišit osobní a profesní život. Člověk se musí naučit, že to co bylo v práci, musí zůstat v práci. Kdybych měla ještě řešit pracovní věci doma, člověk by se z toho brzo zbláznil. I když se setkáváme s hodně citlivými tématy, životními situacemi a příběhy, musíme se trošku obrnit.“*

*„Práce je náročná právě díky neustálé komunikaci s lidmi a řešení jejich životních problémů, osobně si však nic nezabírám, při této práci musíte mít odstup. Takže rozlišit mezi osobním a profesním životem nebylo pro mě nijak těžké.“*

*„Trvalo to určitou dobu, ale je důležité si zvyknout, že pracovní problémy zůstanou za dveřmi na pracovišti.“*

V poslední řadě byla zkoumána i oblast vztahů na pracovišti, zdali i v dané podkategorii lze najít jisté úskalí. Dotazované respondentky se však v 100% shodly, že v kolektivu se cítí příjemně, jsou spokojené, vztahy jsou dobré, vstřícné, fungující na základě vzájemné pomoci a podpory.

Pro náhled zjištěných výsledků, jsou přiloženy odpovědi sociálních pracovníc zaměřeny na oblast vztahů na pracovišti:

*„Musím říct, že pokud by nebyly vztahy na pracovišti dobré tak bychom byli asi všichni v blázinci. Naštěstí se snášíme všechny dobře tím, že nemáme přesně na pracovníka stanovený počet klientů, ale že je máme dohromady, tak se musíme nějak podělit, snažíme se, všechny se zapojují stejně. Myslím si, že vztahy na pracovišti jsou hodně důležité. ☺“*

*„Vztahy máme dobré, přátelské.“*

*„Je velmi důležité, s kým se člověk na pracovišti potká, protože zde často trávíme delší čas než doma. V současné době ráda konstatuji, že si se svými nejbližšími kolegyněmi rozumíme, dokážeme si vzájemně pomoci a vyjít vstříc.“*

## 5.5 Závěr výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření bylo prostřednictvím rozhovorů zkoumat rizikové faktory- úskalí sociální práce u pracovníků/pracovnic PnP, DOZP, HN, vybraných KOP ÚP ve Zlínském kraji.

Rizikové faktory -úskalí sociální práce na vybraných KoP Zlínského kraje, s ohledem na odpovědi sociálních pracovníků shledávám v nedostatečné technické vybavenosti, nedostatku včasné informovanosti a přesycenosti administrativou. Vyskytují se sice i úskalí z pohledu práce s klienty a jejich komunikace s pracovníky, ovšem dle mého názoru, se nejedná o faktor, který z hlediska sociálního charakteru lze ovlivnit.

K závěrům jsem přišla pomocí nejdůležitější kategorie -**Výkon práce** a klíčových otázek této kategorie - Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci? Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi? Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte? Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů? Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem? Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?

S přihlédnutím na dané zjištění nedostatečné technické vybavenosti, bych doporučila vytvořit jednotný softwarový program, který by všestranně vyhovoval jak jednotlivým dávkám, tak potřebám zaměstnancům. Program, který by umožňoval elektronické aktualizace změn legislativy, dal by se podle potřeb denní praxe měnit a modifikovat. Při tvorbě programu by se měli angažovat sociální pracovníci a mělo by jim být umožněno svými nápady a myšlenkami tvořit program sobě na míru. Ovšem nejsem si jistá, zda se v daném smyslu nejedná o pouhou utopii-tedy nereálnou myšlenku. Při současné vysoké úrovni IT technologií se však domnívám, že toto reálné je.

Co se týká služebních vozů, doporučila bych rozhodně i přes velikost KoP ÚP, aby mělo každé pracoviště nárok, minimálně na jeden služební automobil.

Dále bych dbala na včasnou informovanost a dostupnost informací. Vytvořila bych vhodnou textovou i audio metodiku k různým vyhláškám a změnám, aby pracovníci byli informováni nejenom o aktuálních změnách, ale také aby věděli, jakým způsobem mají dané vyhlášky a změny provádět. V závislosti na této změně by se dalo předejít nepochopení a špatné aplikaci nových předpisů.

Je spíše na škodu, že veškeré legislativní změny, nařízení jsou tvořeny v rámci vrcholného managementu, který bohužel nebere žádné ohledy na nižší management v tomto případě na sociální pracovníky, provádějící aplikaci dané legislativy.

V neposlední řadě by se mělo docílit toho, aby administrativní činnost sociálních pracovníků tvořila maximálně z 50% jejich práce a nezabírala téměř veškerou, nebo většinou část jejich činnosti, jak tomu ve skutečnosti v reálu je. Sociální pracovníci by tak mohli věnovat tento čas v přímé práci s klienty a přímé intervenci v jejich životních situacích.

Kromě výše zmíněných poznatků, jsem zjišťovala i pohledy sociálních pracovníků na metodu supervize, odpovědi a názory na tuto oblast byly různorodé. Kladně se k této metodě vyjádřilo 44%, naopak 56% tuto metodu nevyžaduje, spíše volí aktuální konzultace s kolegy.

Na závěr je tedy nutno podotknout, že jsem si samozřejmě plně vědoma, že dané odpovědi nelze aplikovat na celou oblast pracovníků KoP ÚP, popřípadě ostatních pracovišť ÚP ČR, jelikož se jedná o subjektivní stanoviska a velmi individuální pohledy jednotlivých pracovníků na danou problematiku. Lze předpokládat, že na jiných pracovištích mohou mít pracovníci jiné názory a pocity týkající se mnou zkoumaných oblastí, ale v nedostatečné technice by se snad shodnout mohli.

Díky výzkumnému šetření formou rozhovorů jsem měla možnost zjistit pohledy sociálních pracovníků na jejich práci. Mohla jsem díky odpovědím získat opravdu představu o práci jako takové, obohacující pro mě byl i kontakt s těmito pracovníky. Všechny pracovníky působily velmi profesionálním, ale také příjemným dojmem.

## ZÁVĚR

Diplomová práce byla zaměřena na zkoumání rizikových faktorů-úskalí sociální práce u pracovníků/pracovnic příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a hmotné nouze, vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji.

V teoretické části jsme se zaměřili na popis systému, oblasti působení Úřadu práce ČR. Dále jsme se věnovali charakteristice a popisu systému nepojistných sociálních dávek. Charakterizovali jsme osobnost sociálního pracovníka jeho kvalifikační předpoklady, kompetence a další vzdělávání. Část diplomové práce byla zaměřena na rizika, metody sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek. Součástí práce je i zvládání zátěžových situací, obranné reakce a oblast duševní hygieny.

Empirická část zahrnuje zmapování a popis jednotlivých KoP ÚP Zlínského kraje, ve kterých bylo provedeno výzkumné šetření. V této části byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu. Prostřednictvím rozhovoru byly osloveny pracovnice příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a hmotné nouze, vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji. Informace získané formou daných rozhovorů vedly k následné analýze rizik- úskalí sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek. Hlavní i dílčí cíle byly naplněny.

Diplomová práce mi díky realizaci rozhovorů přinesla pohled na to, jak svoji práci ve vztahu k výkonu práce a jejímu úskalí vnímají pracovníci nepojistných sociálních dávek vybraných KoP ÚP ve Zlínském kraji.

Obohatilo mě to o sociální kontakt, komunikaci jak verbální tak neverbální se spoustou zajímavých lidí- pracovnic. Ovlivnilo to také mé uvažování a náhled na tuto profesi. Pochopila jsem, že tuto práci nemůže vykonávat jen tak někdo, ve všech případech dotazovaných sociálních pracovnic se jednalo o zkušené osoby, které působily velmi příjemným a empatickým dojmem.

Uvědomila jsem si jejich pomoc klientům v tíživých situacích a zamyslela se nad tím, jak jsme jako lidé občas nespokojení. Jak si nevážíme toho, že se opravdu nenacházíme v žádné nepříznivé sociální situaci a máme se dobře. Skrze odpovědi sociálních pracovnic jsem zjistila, že mnoho pracovnic pracuje nad rámec svých sil a možností. Je proto chybou, že tyto vlastnosti a zaujetí pracovnic v oblasti pomoci, klienti mnohdy nevidí.

Tuto práci jim však významně stěžují různé faktory. Je to zejména selhávající a nedostatečná technika, neustálé změny programů a nefungující programy, četné změny legislativy a nedostatek služebních vozů. Dalšími významnými negativními faktory jsou stále se zvyšující administrativní činnost, časové prodlevy a zpožděnost v informovanosti o změnách a nedostatek metodik o praktické aplikaci nových legislativních a prováděcích změn.

Osobně jsem došla k závěru, že je třeba, abychom si uvědomili, že povolání sociálního pracovníka je náročná profese. Měli bychom k těmto pracovníkům přistupovat jako k lidem, kteří nedisponují žádnými nadpřirozenými schopnostmi, aby vyřešili každou sociální situaci svých klientů. Přesto se svým vzděláním, přístupem a zkušenostmi snaží pomáhat lidem, kteří se dostanou do těžkých životních situací.

***„Kdo nedělá nic pro druhé, nedělá nic pro sebe.“***

**Johan Wolfgang von Goethe**

## SEZNAM ZKRATEK

kol.	Kolektiv
atd.	a tak dále
např.	například
č.	číslo
Sb.,	Sbírky
srov.	Srovnání
tzn.	to znamená
ÚP	Úřad práce
ČR	Česká republika
DVZ	Denní vyměřovací základ
SSP	Státní sociální podpora.
PnP	příspěvek na péči
DOZP	dávky pro osoby se zdravotním postižením
HN	Hmotná nouze
KoP	kontaktní pracoviště

# SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

## Bibliografie

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada Publishing). 300 s. ISBN 80-247-0708-X.

BECK, Petr. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k l. 5. 2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, 447 s. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? 99 s. ISBN 80-7239-148-8.

BŘESKÁ, Naděžda, Eva BURDOVÁ a Lucie VRÁNOVÁ. *Státní sociální podpora: s komentářem a příklady*. 14. aktualiz. a dopl. vydání. Olomouc: ANAG, 2012, 224 s. ISBN 978-80-7263-739-3.

CAKIRPALOGLU, Panajotis. *Úvod do psychologie osobnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). 288 s. ISBN 978-80-247-4033-1.

CUNGI, Charly a Serge LIMOUSIN. *Relaxace v každodenním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 160 s. ISBN 80-7178-948-8.

ČELEDOVÁ, Libuše a Rostislav ČEVELA. *Výchova ke zdraví: vybrané kapitoly*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 126 s. ISBN 978-80-247-3213-8.

DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.

DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a Luboš SMRČKA. *Finanční vzdělávání pro střední školy: se sbírkou řešených příkladů na CD*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2011. Beckovy ekonomické učebnice. 336 s. ISBN 978-80-7400-008-9.

GREGOROVÁ, Zdeňka a Milan GALVAS. *Sociální zabezpečení*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2005. 280 s. ISBN 80-210-3686-9.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, 167 s. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.

KADUSHIN, Alfred. *Supervision in social work*. 5th edition. New York: Columbia University Press, 2014. 413 s. ISBN 978-0-231-15176-4.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, 147 s. ISBN 80-7178-150-9.

KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, 2012. Práce, mzdy, pojištění. 464 s. ISBN 978-80-7263-748-5.

KRASKA-LÜDECKE, Kerstin. *Nejlepší techniky proti stresu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 116 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1833-0.

KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 504 s. ISBN 978-80-7357-276-1.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 279 s. ISBN 8071785512.

KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 192s. ISBN 978-80-247-3843-7.

LAZARUS, R., FOLKMAN, S.: *Stress, Appraisal and coping*. Springer Publishing company 1984. 456 s. ISBN 0-8261-4191-9.

LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 2003, 121 s. ISBN 8089074383.



MAAYTOVÁ, Alena, František OCHRANA a Jan PAVEL. *Veřejné finance v teorii a praxi*. První vydání. Praha: Grada Publishing, 2015, Expert (Grada), 208 s. ISBN 978-80-247-5561-8.

MASLACH, Christina. *Burnout: the cost of caring*. Cambridge, MA: Malor Books, 2003, xxiv, p. 2 ISBN 1883536359.

NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001, 98 s. ISBN 80-210-2673-1.

NEŠČÁKOVÁ, Libuše. *Jak skončit pracovní poměr: z pohledu zaměstnavatele a zaměstnance*. vyd. Praha: Grada, 2013, Právo pro praxi. 176 s. ISBN 978-80-247-4038-6.

NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem 2*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 187 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2956-5.

NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, 128 s. ISBN 8070664835.

OLÁH, Michal, Milan SCHAVEL a Zlatica ONDRUŠOVÁ. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. 2. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2008, 208 s. ISBN 80-969449-6-7.

ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociálnej práce*. 1. vyd. Brno: MSD, 2009, 139 s. ISBN 978-80-7392-109-5.

PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, Psyché (Grada). 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6.

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládní*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013, Management (Grada). 192 s. ISBN 978-80-247-4751-4.

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2007, Psychologie pro každého. 280 s. ISBN 978-80-247-1697-8.

PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014, 276 s. ISBN 978-80-7478-528-3.

ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, Edice pedagogické literatury. 268 s. ISBN 80-85931-48-6.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. 75 s. ISBN 8085850001.

SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání*. 1. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2002, 517 s. Studium (Barrister & Principal). ISBN 80-85947-80-3.

STENGER, Christiane. *Nenechte svůj mozek zahálet: začněte jej využívat na maximum!*. První vydání. Praha: Grada, 2015, 208 s. ISBN 978-80-247-5480-2.

STRAUSS, Anselm L a Juliet M CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999, SCAN. 196 s. ISBN 80-85834-60-x.

STRIEŽENEC, Štefan. *Slovník sociálneho pracovníka*. 1. vyd. Trnava: AD, 1996, 255 s. ISBN 809675890x.

STRIEŽENEC, Štefan. *Úvod do sociálnej práce*. 2. vyd. Trnava: Tripsoft, 2001, 197 s. ISBN 80-968294-6-7.

ŠTIKAR, Jiří, Milan RYMEŠ, Karel RIEGEL a Jiří HOSKOVEC. *Psychologie ve světě práce*. Vydání první. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2003, 228 s. ISBN 80-246-0448-5.

*Tabulky a informace pro daně a podnikání*. Praha: ASPI, 2015-<sup>^^^</sup>sv. 1x ročně.339 s. ISBN978-80-7478749-2.

TOKÁROVÁ, Anna. *Sociálna práca: kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Vyd. 2. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity, 2003, Acta facultatis philosophicae universitatis Prešoviensis, 83/165. 572 s. ISBN 80-968367-5-7.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociolog. nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, Studijní texty (Sociologické nakladatelství). 128 s. ISBN 80-85850-69-9.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN 80-7178-802-3.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, Sestra (Grada). 192 s. ISBN 978-80-247-3174-2.

VYBÍHAL, Václav. *Mzdové účetnictví 2014: Praktický průvodce*. Praha: Grada, 2014, 464 s. ISBN 978-80-247-5120-7.

## **Legislativa**

ČESKO. Zákon č. 117 ze dne 26. května 1995, o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České Republiky. 1995, částka 31. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sbíрка zákonů České republiky*. 2006, částka 37. Dostupný z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006, o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České Republiky. 2006, částka 37, Dostupný také z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 73 ze dne 9. února 2011, o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České Republiky. 2011, částka 29, s. 778 § 1§ 4. Dostupný také z: [http://www.portal-vz.cz/getmedia/608ecdd2-0a2c-448b-b5ce-f7b0da283f70/Zakon-c-73\\_2011-Sb](http://www.portal-vz.cz/getmedia/608ecdd2-0a2c-448b-b5ce-f7b0da283f70/Zakon-c-73_2011-Sb). ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011, o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České Republiky. 2006, částka 115. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>. ISSN 1211-1244.

## Internetové zdroje

Český statistický úřad. *Krajská správa ČSÚ ve Zlíně*. Charakteristika kraje [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika\\_kraje](https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika_kraje).

Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR. [online]. 2006. [cit. 2016-16-03]. Dostupné z [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

MPSV. *Sociální reforma* [online]. 2011 [cit. 2016-03]. Dostupné z: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>.

Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>.

Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. Kontaktní pracoviště Bystřice pod Hostýnem. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: [http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop/bystrice\\_pod\\_hostynem/kontakty](http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop/bystrice_pod_hostynem/kontakty).

Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. Kontaktní pracoviště Holešov. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop/holesov/kontakty>.

Portál MPSV. *Úřad práce České republiky*. Kontaktní pracoviště Otrokovice. [online]. 2016 [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop/otrokovice/kontakty>.

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha č. 1** Seznam obrázků, map, tabulek a grafů.

**Příloha č. 2** Otázky na pracovníky/pracovnice nepojistných sociálních dávek- orientované zejména na příspěvek na péči, dávky pro osoby se zdravotním postižením a hmotnou nouzi.

**Příloha č. 3** Transkripce rozhovorů s pracovníci nepojistných sociálních dávek KoP ÚP ČR- Otrokovice .

**Příloha č. 4** Transkripce rozhovorů s pracovníci nepojistných sociálních dávek KoP ÚP ČR-Holešov.

**Příloha č. 5** Transkripce rozhovorů s pracovníci nepojistných sociálních dávek KoP ÚP ČR-Bystřice pod Hostýnem.

## **Příloha č. 1 Seznam obrázků, map, tabulek a grafů.**

### **Obrázky/fotografie**

Fotografie č. 1: Úřad práce České republiky-generální ředitelství.

### **Mapy:**

Mapa č. 1: Přehled krajských poboček ÚP České republiky.

Mapa č. 2: Správní mapa Zlínského kraje.

Mapa č. 3: Přehled KoP ÚP Zlínského kraje.

### **Tabulky:**

Tabulka č. 1 : Životní minimum osob.

Tabulka č. 2 : Výše přídatku na dítě.

Tabulka č. 3 : Stupeň závislosti a výše příspěvku na péči u osob do 18 let.

Tabulka č. 4 : Stupeň závislosti a výše příspěvku na péči u osob nad 18 let.

Tabulka č. 5 : Kódy a charakteristika jednotlivých respondentů.

Tabulka č. 6 a) Odpovědi sociálních pracovníků PnP, DOZP, HN- KoP ÚP  
v Otrokovicích.

Tabulka č. 6 b) Odpovědi sociálních pracovníků PnP, DOZP, HN - KoP ÚP v Holešově.

Tabulka č. 6 c) Odpovědi sociálních pracovníků PnP, DOZP, HN - KoP ÚP  
v Bystřici pod Hostýnem.

Tabulka č. 7 a) Odpovědi sociálních pracovníků -PnP, DOZP, HN -KoP ÚP v Otrokovicích.

Tabulka č. 7 b) Odpovědi sociálních pracovníků -PnP, DOZP, HN-KoP ÚP v Holešově.

Tabulka č. 7 c) Odpovědi sociálních pracovníků - PnP, DOZP, HN -KoP ÚP v Bystřici pod Hostýnem.

### **Grafy:**

Graf č. 1 Přehled dávek státní sociální podpory.

Graf č. 2 -Přehled dávek hmotné nouze.

Graf č. 3 Zátěžové situace.

**Příloha č. 2 Otázky na pracovníky/pracovnice nepojistných sociálních dávek- orientované zejména na příspěvek na péči , dávky pro osoby se zdravotním postižením a hmotnou nouzi.**

***1. Identifikační údaje***

***2. Motivace k výběru profese***

***3. Výkon práce***

- **Počet klientů**
- **Pozitiva**
- **Negativa/úskalí**
- **Osobní/profesionální život**
- **Vztahy na pracovišti**

***4. Legislativa***

***5. Regenerace***

**IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?
2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?

**MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE**

3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?

**VÝKON PRÁCE**

**Počet klientů**

4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?



## **Pozitiva**

5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?

## **Negativa/úskalí**

6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?
7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?

## **Osobní/profesionální život**

8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?

## **Vztahy na pracovišti**

9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?

## **LEGISLATIVA**

10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?
11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?

## **REGENERACE**

12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?
13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?
14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?

## **Příloha č. 4 Transkripce rozhovorů s pracovníci KoP ÚP v Otrokovicích.**

### **1. -R10**

#### **IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

**1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 28 let, mám vystudovaný magisterský titul v oboru sociálním na Univerzitě Palackého v Olomouci*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*V tomto oboru pracuji 3 roky, dříve jsem pracovala 2 roky na HN, a teď jeden rok pracuji na PnP a s OZP.*

#### **MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE**

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*No motivace, já jsem tehdy nic jiného nenašla, nejdřív jsem chtěla spíše na nezaměstnanost, ale bohužel nebylo volné místo.*

#### **VÝKON PRÁCE**

##### **Počet klientů**

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Na příspěvku na péči přes 200 klientů, a co se týká DOZP, tak mnohem více, asi 270.*

##### **Pozitiva**

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Baví mě sociální šetření, také to, že máme pružnou pracovní dobu*

##### **Negativa/úskalí**

**6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Špatná funkčnost programu ve smyslu složitosti, také úskalí je, že jsou klienti v některých případech sprostí, různě si stěžují.*

**7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*No máme složité programy a také dostupnost aut je špatná jedno auto na celé pracoviště.*

**Osobní/profesní život**

**8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*No nebylo těžké rozlišit mezi osobním a profesním životem a o práci nepřemýšlím teď je to dobré, ale dříve na HN, jsem přemýšlela.*

**Vztahy na pracovišti**

**9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Vztahy máme dobré, přátelské.*

**LEGISLATIVA**

**10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Změny se stávají, k nám dojdou pozdě, legislativní opora je, chodí informace, ale stane se někdy, že tyto informace dojdou v půli dne a my již od rána musíme podle něčeho dělat.*

**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?**

*Jo, ale ne to jak dané nařízení řešit.*

## REGENERACE

### **12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Asi nemyslet na práci, teď jsem se začala věnovat crossfitu- sportu,- to mě baví, je to fajn.*

### **13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Pocit vyhoření ne, ale spíše jsem cítila velkou zátěž, kdy tato zátěž byla v důsledku zákonů a nových změn, např. ohledně mobility muselo probíhat nové žádání a to muselo být hotové v lednu, bylo to tehdy velmi náročné.*

### **14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Myslím si, že supervize je dobrá, ale v rámci úřadů si myslím, že by to moc asi nešlo.*

## 2. -R20

### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?

*Je mi 40 let, mám bakalářská titul na VŠ UTB ve Zlíně v oboru sociální pedagogika*

2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?

*V oboru pracuji 3,5 let, a v rámci tohoto úřadu je to stejné shoduje se tedy 3,5 let, a pracuji v rámci PnP i DOZP.*

### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?

*Motivací pro mě byla spíše změna, předtím jsem dělala mimo obor, práci administrativního charakteru.*

### VÝKON PRÁCE

#### Počet klientů

4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?

*Asi 220 na PnP a průkazek osob se zdravotním postižením asi přes 270.*

#### Pozitiva

5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?

*Člověk může pomáhat druhým, práce mě naplňuje, když vidím, že se práce podaří, dodává mi to elán i přesto, že práce není vůbec jednoduchá.*

#### Negativa/úskalí

6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?

*No, co se týká např. legislativy, metodiky- vymýšlejí něco co v reálné situaci více práce přidělá (i administrativa), než danou práci jak byl původní závěr zjednodušit.*

**7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Co se týká programů tak si myslím, že je to dostačující, i když samozřejmě byly i jednodušší programy. Nyní děláme v programu OK-slужby, tento program je určený pro PnP a v programu OK-centrum děláme zase DOZP- tedy mobilitu, průkazy osob se zdravotním postižením a pomůcky pro osoby se zdravotním postižením. Auto máme jen jedno.*

**Osobní/profesionální život**

**8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Ve vztahu k mojí osobě to nebylo těžké rozlišit mezi osobním a profesním, dokážu to rozlišit.*

**Vztahy na pracovišti**

**9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Vztahy s kolegy tady máme dobré zejména tady v kanceláři. ☺*

**LEGISLATIVA**

**10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*No, řekla bych, že je to tak půl na půl, ale spíše není dobrá., mnohdy už dopředu víme, že to co se chystá, bude komplikované, více papírování, byrokracie a absolutně to nebude pro nás přínosem, spíš naopak.*

**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízeních včas?**

*Dostáváme spíše později, většinou se o tom mluví, ale např. dostaneme informace, až už to děláme takovým způsobem a většinou si myslím osobně, že je to pro nás spíše bez přínosu.*

## REGENERACE

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Využívám odpočinek, také sport, dá se říct, že relax je pro mě moje rodina.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*No spíše jak pocit vyhoření bych řekla, že se jednalo o pocit psychického vypětí. Na pokraji vypětí sil jsem již byla, chodila jsem také i do psychologické poradny. Nyní se od práce dokážu oprostít.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Určitě ano, chybí mi zpětná vazba.*

### 3. -R30

#### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

1. **(Žena/muž) Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*30, VŠ*

2. **Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*Od září 2007. Pracovala jsem na HN – 1 rok, od té doby dělám jen na DOZP a PnP.*

#### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESÍ

3. **Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Obor, který jsem vystudovala na VŠ.*

#### VÝKON PRÁCE

##### Počet klientů

4. **Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Nedá se to říct přesným číslem, neboť jsem vedoucím pracovníkem a musím spolupracovat i s kolegy, ale kdybych měla říct přibližné číslo tak asi 900.*

##### Pozitiva

5. **Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Čím déle tuto práci vykonávám, tím více se mi pozitiva vytrácejí. Možná bych uvedla 25 dnů dovolené a během výkonu své práce nemusím stále sedět v kanceláři, protože máme časté výjezdy na sociální šetření a v terénu si člověk alespoň trochu odpočine.*



## Negativa/úskalí

- 6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Lidé jsou čím dál více agresivní, nevděční, občas máme strach o vlastní zdraví. Dále neustálé novely zákonů, změny programů, stále neustálená celkově práce. Nebráním se učit se nové věci, ale ti, kteří rozhodují o nás, nemají tušení, jaké potíže to v praxi přináší a je jim to jedno.*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Program pro PnP mi celkem vyhovuje, program na OZP je dle mého nesmyslný, protože je primárně vytvořen pro dávky SSP a k nim programátoři doplnili funkce pro OZP. Předtisky pro rozhodnutí, usnesení i jiné dokumenty jsou neúplné, někdy zcela scestné, vše se musí přepisovat, upravovat, aby to vyhovovalo zákonu, zabírá to dost času. Co se týká služebního auta, máme jedno, plně vytížené, ale staré a člověk má strach, že s ním někde zůstane a nikoho to nezajímá. Má vysokou spotřebu mimo jiné i díky najetým km a stáří.*

## Osobní/profesionální život

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Nemám problém rozlišit osobní a pracovní život, ale už to dělám celkem dlouho a občas vnímám stavy vyčerpání až vyhoření.*

## Vztahy na pracovišti

- 9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Kolegové na pracovišti jsou ve směs normální, rozumní, pracovití lidé. Drobné rozpory být musí občas, ale jinak se dokážeme vnímat i jako přátelé.*

## LEGISLATIVA

**10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Je to čím dál horší*

**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?**

*Většinou ne.*

## REGENERACE

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Nepoužívám. V době, kdy nejsem v práci, si čistím hlavu činnostmi, u kterých na práci nemyslím, hlavně sportem.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Tento pocit zažívám čím dál častěji.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Myslím, že jestliže člověk vyhoří, nepomůže mu ani supervize.*

#### 4. -R40

#### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

1. **(Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 60 let, mám Vyšší odborné vzdělání, studovala jsem ve Zlíně.*

2. **Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*Pracuji v oboru od roku 1999, v rámci toho úřadu od roku 2012 díky sociální reformě, předtím jsem pracovala v rámci agendy na MěÚ. Pracuji na DOZP a PnP.*

#### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESÍ

3. **Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Byla to náhoda, uvolnilo se pracovní místo.*

#### VÝKON PRÁCE

##### Počet klientů

4. **Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Kolem 220 na PnP a průkazek osoby se zdravotním postižením něco kolem 270.*

##### Pozitiva

5. **Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Jedná se o práci s lidmi, takže takovým pozitivem může být i to, že se díky této profesi setkám s různými lidmi.*

##### Negativa/úskalí

6. **Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*No jak jsem uvedla, setkávám se s různými typy lidí, tudíž to úskalí také souvisí s kontaktem s lidmi, jedná se o různou mentalitu, s každým člověkem je jednání jiné, záleží na přístupnosti člověka/osoby. Nefunkčnost legislativy.*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Ne s hlediska techniky neshledávám žádný problém.*

### **Osobní/profesní život**

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Nebylo těžké rozlišit, nijak mě to neovlivňuje.*

### **Vztahy na pracovišti**

- 9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Myslím si, že spolu vycházíme, nemáme konflikty.*

### **LEGISLATIVA**

- 10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Myslím si, že legislativa nefunguje, není dostatečná a není vždy k přímé potřebě.*

- 11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?**

*Ne, spíše později.*

## REGENERACE

### **12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Spíše chodím na procházky, to mě uklidňuje a také cvičení, jóga.*

### **13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Ano objevilo se několikrát, nejde se tomu ubránit. Každé ráno je člověk jinak naladěný a záleží potom na to, jestli určité situace člověk vstřebá a neřeší nebo jestli je nechá v sobě.*

### **14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Využila bych, záleží vždy na individuální situaci, jsou školení, kde jsou zajímavé informace, ale v praxi však mnoho informací člověk s různých školení nakonec nepoužije protože, si to v tu chvíli neuvědomí.*

## 5. -R50

### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

**1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 27 let, mám bakalářský titul na VŠ vzdělání v oboru pedagogika-sociální práce na Univerzitě Palackého v Olomouci.*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*Pracuji v oboru i v rámci toho úřadu 4 roky, já pracuji s klienty HN.*

### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Motivace byla všeobecná, ale spíše sociální cítění, které jsem měla již od střední školy.*

### VÝKON PRÁCE

#### Počet klientů

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

X

#### Pozitiva

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Myslím, že je to profesní růst v oblasti komunikace- zocelí člověka při řešení situací jak v profesním tak osobním životě. A jako další pozitivum vidím to, že mám pravidelný příjem.*

#### Negativa/úskalí

**6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Jedná se o nedostatečnou legislativu, jsou mezery v zákoně, kterých klienti využívají, tudíž si myslím, že tady to není dostatečně ošetřeno.*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Jen jsem se musela učit různé programy, jelikož se často mění.*

### **Osobní/profesionální život**

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Tak jak sem říkala na začátku, práce zocelí, ale někdy se stejně stávalo, že si práci nosím v hlavě domů a to mě obtěžuje.*

### **Vztahy na pracovišti**

- 9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Kolektiv hodnotím pozitivně, někdy sice menší generační nesoulady, ale nejedná se o nic důležitého.*

### **LEGISLATIVA**

- 10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Jak už jsem říkala, jsou mezery v zákoně a dají se obcházet. Zejména klienti toho využívají, také si myslím, že myšlenka bývá dobrá, ale není to dotažené do konce.*

- 11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízeních včas?**

*Ne včas moc ne, většinou týden předem.*

## **REGENERACE**

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Já spíše zahradničím, vařím a chodím na procházky.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Párkrát jsem pocítila, bohužel, co nadělám, no šírá mě to. S bariérou stresu pracuji. A co dělám, no nakopne mě rozhovor s rodinou a snažím se také nesměřovat na pozitiva.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Určitě ano využila bych, samozřejmě jako supervizora – odborníka člověka z venku.*



## 6. -R60

### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

1. **(Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 33 let, mám vystudovanou VŠ, oboru poradenství a sociální práce v Ostravě.*

2. **Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*V oboru pracuji 10 let, v rámci tohoto úřadu od roku 2012 v návaznosti na sociální reformu. Pracuji s klienty HN.*

### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

3. **Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Chtěla jsem pomáhat lidem, bez ohledu na to s jakou cílovou skupinou budu pracovat.*

### VÝKON PRÁCE

#### Počet klientů

4. **Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

X

#### Pozitiva

5. **Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Opravdu můžeme posunout některé lidi dál, přimět některé něco dělat se svojí situací.*

#### Negativa/úskalí

6. **Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Jedná se o nárůst administrativy, programy neodpovídají, programy mění se, když v této chvíli jsem s daným programem spokojená.*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Programy se neustále mění, a co se týká automobilů, je jich málo pouze jedno na všechny agendy, uvítalo by se více automobilů.*

### **Osobní/profesionální život**

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Na začátku těžké, některé matky mě říkaly, co o tom můžu vědět, přenesení negativních věcí na pracovníka a také obviňování za problémy v jejich životě. Po čase si člověk zvykne, ví, co má odpovědět.*

### **Vztahy na pracovišti**

- 9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Celkově máme dobré vztahy.*

### **LEGISLATIVA**

- 10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*K výkonu nevedou, pouze si myslí, že k navýšení administrativy.*

- 11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízeních včas?**

*Ne, pozdě.*

## **REGENERACE**

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Rozebírání kazuistik s kolegy a také spolupráce se SSP.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Pocit byl spíše ale ze strany nepochopení a neadekvátního ohodnocení.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Určitě bych využila, supervizi např. ohledně komunikace.*

## **Příloha č. 5 Transkripce rozhovorů s pracovníci KoP ÚP v Holešově.**

### **1. -R7H**

#### **IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

**1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Mám 51 let, vystudovaný bakalářský titul na FF v Olomouci.*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*Pracuji v oboru celkově 18 let, v rámci toho úřadu od 2012 po reformě a pracuji v oblasti PnP.*

#### **MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE**

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*No já jsem měla sociální nastavbu po gymnáziu a měla jsem takovou představu, pomoc lidem, že budu pomáhat dětem někde v domovech, nakonec jsem skončila u seniorů a jsem spokojená a nakonec se mi to zalíbilo a myslím si, že tuto práci zvládám lépe, než kdyby to byla ta práce s dětmi.*

#### **VÝKON PRÁCE**

##### **Počet klientů**

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Klienti v oblasti PnP, nás to dělá více, máme to společně s kolegyněmi- je jich 900.*

##### **Pozitiva**

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Člověk se v rámci práce potká se spoustou lidí, pozná spoustu osudů jak dobrých tak špatných, možní si víc si poté víc váží života.*

## Negativa/úskalí

- 6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Jednak jsme malé město, každý každého zná, a jednak z té profese nikdy nevystoupím, ani v soukromí cestou domů, řeším další věci např., komu došel takový a takový dopis, lidé mě znají, pár klientů i domů přišlo třeba v neděli v 20:00 hodin. Práci mám v místě bydliště, to je jedna věc a další věc tato práce je také hodně emočně náročná, pracujeme se zdravotně postiženými, často chodí úmrtní listy- klienti umírají, děti nevléčitelně nemocní.*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Technika nám pomáhá, ale i rozčiluje, někdy to nefunguje, v poslední době jsme již dvakrát měnily a přestupovaly k jinému programu, nebo se vracely zpět k nějakému programu, a něco mnohdy nefunguje tak jak by mělo. A co se týká aut, asi budu odpovídat jako ostatní kolegyně tedy, že máme 1 auto spolu s KOP Bystřicí pod Hostýnem, jsme tedy vázané na určité dny, takže to je menší problém, to by se však mělo zlepšit.*

## Osobní/profesionální život

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Rozlišuji, no asi když jsem v práci tak jsem v té roli, chovám se jinak. V soukromí toho moc nenamluvím, jsem spíše uzavřenější, což tady v práci je to úplně obráceně.*

## Vztahy na pracovišti

- 9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Musím říct, že pokud by nebyly vztahy na pracovišti dobré tak bychom byli asi všichni v blázinci. Naštěstí se snášíme všechny dobře tím, že nemáme přesně na pracovníka stanovený počet klientů, ale že je máme dohromady, tak se musíme nějak podělit, snažíme se, všechny se zapojují stejně. Myslím si, že vztahy na pracovišti jsou hodně důležité. ☺*

## LEGISLATIVA

### **10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Změny. Nejvíce bývají časté změny zásadně na začátku roku popřípadě na začátku dovolených, takže to je problém, teď zrovna se nám chystá zvýšení PnP od srpna, vše se dozvíme až na poslední chvíli, ale to bývá někdy problém. Ono se kolikrát vymyslí nějaký zákon a teprve potom se zjišťuje, jaké má různé nedostatky. Samozřejmě jsme loajální a stojíme i přesto za daným zákonem.*

### **11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?**

*No docela snad včas, řekla bych, myslím si, že metodiky na našem krajském úřadě máme dobré, spolupráce je dobrá. 😊*

## REGENERACE

### **12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Ráda chodím na procházky do přírody- nejradši tam kde nikdo není, v práci na to není prostor, a proto se někdy jdeme projít alespoň na záchod, protože jinam to nejde, někdy se to tak musí udělat (smích). :D.*

### **13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Asi pocit vyhoření úplně ne, když jsme začínali tak vlastně tady si byly všichni lidé žádat o mobilitu, toto období bylo hodně náročné. Měla jsem stav, kdy jsem přišla domů a zírala do zdi, ale to byla spíše taková, dá se říct únava., zvýšená potřeba čokolády a hroznového cukru.*

### **14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Nevím, jestli zrovna supervize by předcházela syndromu vyhoření je to spíše podělení se o starosti. Supervizi jako takovou jsme neměli, a stejně když jezdíme na školení tak nejpodnětnější jsou přestávky, kdy se bavíme s kolegy, takže ne.*

## 2. -R8H

### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

**1. (Žena/muž) Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 24let, mám vystudovanou Vyšší odbornou školu pedagogickou v Kroměříži, obor Sociální pedagogika.*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN, PNP, OZP?**

*Na začátku března to byly dva roky, co jsem nastoupila na ÚP, jako sociální pracovník. Pracuji s klienty PnP a OZP, ale hlavní náplní mé práce je kontrola využívání příspěvku na péči.*

### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Ráda pracuji s lidmi a myslím, že jsem vždycky měla nějaké to sociální citění. Baví mě pomáhat lidem a těší mě, když můžu někomu udělat radost. A navíc práce s lidmi a v terénu je pro mne mnohem kreativnější než ostatní práce.*

### VÝKON PRÁCE

#### Počet klientů

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Klienty máme společně s kolegyňkami. Nemáme to nijak rozdělené. 900 dohromady.*

#### Pozitiva

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Nejpozitivnější je práce s lidmi. Také to, že mohu pracovat v terénu-sociální šetření i v kanceláři – práce není tak jednotvárná.*

## Negativa/úskalí

- 6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Občas se stává, že mě při kontrolách nechtějí klienti pouštět do domu, jelikož kontroly se dělají neohlášené. I když se prokážu, že jsem z ÚP. Ale to naprosto chápu, protože dnes chodí po domech tolik různých podvodníků a lidé mají strach otvírat cizím lidem. A jen výjimečně se nám stane, že bychom měly agresivního klienta. Jiná úskalí v mé profesi nevidím.*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Náročnou z hlediska techniky ji nevidím. Sice si auto půjčujeme s Bystřicí, ale vždy se nějak dohodneme.*

## Osobní/profesionální život

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Není pro mne náročné rozlišit osobní a profesní život. Člověk se musí naučit, že to co bylo v práci, musí zůstat v práci. Kdybych měla ještě řešit pracovní věci doma, člověk by se z toho brzo zbláznil. I když se setkáváme s hodně citlivými tématy, životními situacemi a příběhy, musíme se trošku obrnit.*

## Vztahy na pracovišti

- 9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*S kolegyněmi mám skvělé vztahy. Vždy si pomůžeme, co je potřeba. Můžeme se na sebe spolehnout.*

## **LEGISLATIVA**

- 10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Tak neustále je něco nového a pořád dochází k nějakým změnám a člověk musí mít opravdu přehled, aby něco nezanedbal.*



**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízeních včas?**

*Většinou víme hned, co je nového.*

**REGENERACE**

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Práci si rozložím tak, abych vše stíhala. Stres mám jen málokdy. Ale proti vyčerpání žádnou techniku asi nemám. Mě stačí si odpočinout doma a vyčerpaná bývám většinou jen v úřední dny ☺*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Pocit vyhoření se zatím nedostavil. Já dělám svou práci ráda, a když se něco nedaří, беру to tak, jak to je – prostě se to stává a to k tomu patří. A doufám, že pocit vyhoření se ještě dlouho nebo vůbec nikdy nedostaví.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*My řešíme problémy a různé situace dá se říct hned, což si myslím, že je pro nás lepší, než kdyby byla jednou za čas supervize.*

### 3. -R9H

#### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

**1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 34 let, mám vystudovanou VŠ v Olomouci, kde jsem získala i titul Bc.*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,DOZP?**

*V oboru pracuji 6 let, a v rámci tohoto úřadu od roku 2012 po reformě. Pracuji ohledně dávek pro osoby se zdravotním postižením i s klienty na PnP.*

#### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Bylo to tak nějak samo to vyplynulo,- zájem o peer programy - již na střední škole jsem se zajímala o dobrovolnictví-pomoc lidem v sociální oblasti.*

#### VÝKON PRÁCE

##### Počet klientů

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Máme to dohromady a dohromady tedy přes 900 PnP, asi 800 průkazek osob se zdravotním postižením a 500 v oblasti mobility.*

##### Pozitiva

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Pozitiva, tak určitě práce s lidmi, práce v terénu – sociální šetření ta mě velmi baví více jak kancelářská a hlavně pomoc těm co to potřebují, máme tu specifické osoby – děti, seniory, nemocné, se zdravotním postižením a zdravotními problémy pomáháme jim, aby mohly zůstat doma, a také jim tím pomáháme usnadnit život, jak to jde.*

## Negativa/úskalí

- 6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Úskalí, třeba v oblasti zvýšení PnP, klienti nedoloží vše, co by měli např. příjmy, což poté znamená, že pokud něco nedoloží, i lékařské záznamy, je to jejich chyba a nemají pak na dané zvýšení nárok, také nedokládají hospitalizace, někdy v důsledku toho, že něco nevyjde- když jak zdůrazňuji, jim něco nepřiznají jen s důvodu, že nedoloží např., ty příjmy tudíž to není chyba pracovníků, tak jsou i agresivní.*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Co se týká programů tak ty jsou na každou dávku jiné, také časté střídání a to bývá náročné. Co se týká služebních vozů, tak to máme 1 auto napůl spolu s KOP Bystřice pod Hostýnem, je to složitější.*

## Osobní/profesionální život

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Na začátku těžší, tady si to člověk nesmí připouštět, lidé jsou u nás ve špatném zdravotním stavu- nemoci, často smrt. Postupem práce odbourávání. Nyní odstup, snažím se oddělit pracovní i osobní život a vypnout.*

## Vztahy na pracovišti

- 9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*S kolegyněmi PnP a DOZP velmi dobré konzultujeme, společně diskutujeme, rozebíráme, kdykoliv je potřeba. Co se týká kolegů se SSP A HN, tak si také navzájem pomáháme, když něco víme co by jim pomohlo nebo naopak oni, tudíž vztahy dobré.*

## LEGISLATIVA

**10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*V legislativě jsou časté změny, poté např. změna týkající se průkazek osob se zdravotním postižením jejich změna krátká doba na přípravu a nastudování, málo času člověk se musí zapnout a jet.*

**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízeních včas?**

*Není to moc dopředu, spíše na poslední chvíli, hodně se jednalo o zvýšení, či změna mobility nové žádání atd., některé jsou dříve některé později.*

## REGENERACE

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Různé koníčky jako je zumba, četba, děti, cestování. V práci čas není možná jen oběd a kafe.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Zatím ne, 6 roků v oboru, mateřská a rodičovská.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Probíráme s kolegy věci, co potřebuji, nemusím probírat s cizími lidmi a také ani moc nemůžeme, záleží, čeho by se supervize týkala, jestli oddělení nebo případů, mohlo by být spíše zajímavé konzultovat s kolegy s jiných pracovišť.*

#### 4. -R10H

#### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

**1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Mám 40 let, a mám vystudovanou Vyšší odbornou školu-vzdělání v Olomouci na CARITAS.*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete v oblasti HN,PNP, OZP?**

*V oboru pracuji od ledna roku 2007, a v rámci úřadu práce až po roce 2012, předtím jsem dělala na MěÚ (sociální reforma), dělám v oblasti DOZP a zároveň v oblasti PnP.*

#### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Motivace byla osobní, chtěla jsem pomáhat lidem.*

#### VÝKON PRÁCE

##### Počet klientů

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Mám asi 1000 dávek.*

##### Pozitiva

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Pozitivum no, když se podaří pomoci.*

##### Negativa/úskalí

**6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Hodně administrativy, narůstání této administrativy nad sociální práci, odůvodnění, rozhodnutí, tvorba spisu a také spousta nesmyslné a zbytečné práce právě v oblasti administrativy.*

**7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Máme jedno vozidlo spolu s Bystřicí pod Hostýnem, ale máme dobré organizační uspořádání, náš vedoucí je dobrý organizátor. Programy se často mění, teď máme programy OK-systém a OK-centrum, ale od roku 2017 má být další změna výběrové řízení na nové programy.*

**Osobní/profesionální život**

**8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*No někdy se to člověka více dotkne, zpočátku jsem si práci hodně nosila domů, byl nárůst práce po roce 2012, teď se snažím, prostě zavřít dveře, někdy však na to myslím, přemýšlím nad něčím, nejde to kolikrát jen tak vymazat, hodně bývá tomu před dovolenou, nebo před víkendem když je složitý případ.*

**Vztahy na pracovišti**

**9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Jsem spokojená, perfektní máme týmovou spolupráci.*

**LEGISLATIVA**

**10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Neustálé změny, také díry v legislativě, metodické pokyny nesmyslné a také někdy pozdě.*

**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?**

*No často, až když je změna a my máme už pracovat tak teprve poté, např. ohledně průkazek osob se zdravotním postižením bylo školení až dva měsíce potom.*

## REGENERACE

### **12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Snažím se na to nemyslet, mám oporu v rodině / manželovi a také i v tom, že jsem věřící.*

### **13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Pocit vyhoření ne v roce 2012 nejvíce v 2013 málo pracovníků, přesčasy školení, spíše velká zátěž. Záleží jak velký tlak jak velká práce na jednu osobu. Určitě aby se nestalo, naučit se nechat práci v práci a rozlišit domov od práce.*

### **14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Ani ne, no spíše mi stačí konzultování v rámci kolektivu, spíše s kolegy hodně konzultujeme.*

## 5. -R11H

### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

**1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Bylo mi 56 let, a vzdělání no já nemám žádný titul, ale mám gymnázium a sociálně právní nástavbu, takže za mého mládí to bylo úplné střední odborné vzdělání*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*Od roku 1990 jsem šla na sociální odbor tehdy na MěÚ, a v rámci toho úřadu jsem od roku 2012, co jsme sem přešli. Pracuji s klienty HN.*

### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Určitě velký vliv na mě mělo to, že toto zaměstnání si vybrala o 7 let mladší sestra, takže já jsem v podstatě měla pocit, že by to bylo fajn, měla pěkné zaměstnání, byla zaměstnaná na personálním oddělení, to se mi líbilo, takže to byla ta hlavní motivace, že jsem věděla, o co se jedná, co se ve škole učilo atd.*

### VÝKON PRÁCE

#### Počet klientů

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Cca kolem 200 klientů, - kdy se jedná o to, že v 1 rodině je jich třeba 5klientů.*

#### Pozitiva

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Pozitiva, tady na hmotné nouzi moc nevidím, možná jen spíš že moje děti věděli, s jakou cílovou skupinou pracuji, tak automaticky věděli, že musí někde pracovat a musí se učit.*



## Negativa/úskalí

- 6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Co se týká práce na úřadě práce, tak to bylo mnohem jednodušší na Měú, když to bylo v rámci MěÚ, tady já jsem účetní, pokladní, vyplácím peníze, já když mám něco s počítačem tak informatik je až v Kroměříži a nemá vždy čas, takže tohle jsou pro mě negativa. Nejhorší je, že mě všichni znají, za 25 let všichni znají mě, ale já neznám je a to i přesto, že nejsem vyloženě odtud, vědí o mně vše. Neustálá kontrola. Na ostatní lidi možná působím zprudka, ale pro mě je lepší když neustále mluvím já, lépe se mi jedná, když mluvím já, než když čekám, než to někdo ze sebe vysouká, já kdybych totiž v některých případech čekala, co po mě vlastně chtějí klienti tak to já bych strávila času čekáním ☺*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Techniky, no to by se snad dalo naučit, to se dá naučit, to není, až takový problém to se všechno dá naučit, pokud to funguje, ale myslím si, že to lze zvládnout. A s vozem je to málo, ale ještě to lze měly bychom dostat své a nebudeme se dělit.*

## Osobní/profesní život

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Tato práce bohužel velmi náročná jedná se o velmi těžký úsek, nejenom že tato práce na Vás nechá stopy, člověk zhrubne, když Vám člověk třeba 10 let nadává, pak už najednou nepřijde tak divné, že už i vy samotná začnete mluvit hruběji. Je to těžké, musíte úplně sebe odstříhnout, já jsem jinde a můj náhled jako sociálního pracovníka také, dodržení profesionality, ale na to jsem si již zvykla, takže je to rozlišení.*

## Vztahy na pracovišti

### **9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Celkově si myslím, jsme tady převážně ženský kolektiv, řeknu Vám to ve vztahu k sobě, jsem tady nejstarší, máme i mladý kolektiv myslím si, že vycházíme dobře, máme všechny moc práce a nemáme čas myslet na nějaké spory. Hodně jsou úseky oddělené, ale radíme se a na obědě se setkáváme a povídáme.*

## **LEGISLATIVA**

### **10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Špatné, no já nevím, myslím si že, je to všechno je špatné, mělo by to být od základu jinak, přijde mi, že ty zákony, změny, že každé změny jsou mnohdy k horšímu, nikdo se nezeptá, jak to vidí ty lidi dole, změny se dělají z vrchu, co dopadne na pracovníky nikdo neřeší, je to hodně teoretické, jestli je to účelné má to smysl to mi připadá, že to neřeší, ale to už je tak.*

### **11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?**

*To si myslím, že ano, ale zase to, že máme k dispozici nějakou novelu zákona, neznamená, že víme jak to aplikovat do praxe. Samozřejmě by bylo mnohem lepší, abychom byly informovány o tom jak to vlastně dělat.*

## **REGENERACE**

### **12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Hlavně pustit to z hlavy, opravdu se snažit nemyslet na práci a musíte každopádně mít zájmy koníčky, a vytěsnit z hlavy. Ten koníček je strašlivě důležité ať už je to čtení, zahradničení, teď sem si oblíbila antistresové omalovánky.*

### **13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Pocit ne. Na různé školení chodím, spousta mladých nemůže a řeknou- já už nemůžu a proč?? Sám se tomu člověk poddá, člověk se tomu musí bránit, je to si myslím, celkově na člověku, ano je to hrozné, ale co člověk bude dělat, práci potřebuje tak se tomu musí postavit, nesmí se tomu poddat. Prostě člověk musí mít určitou života schopnost.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*No supervize ano, ono je teď moderní pojmenování supervize, ale tak to v určitém směru fungovalo vždycky, vždy jsme těžké případy někde probírali a ptalo se názory, to se již od 90. let dělalo. Takže vzájemná propojenost a informace mezi kolegy, takže i si myslím, že to na MěÚ mělo větší efekt, společně dohromady jako teď když je to v rámci úřadu práce.*

## 6. -R12H

### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

1. **(Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 26 let, mám titul Mgr. v Brně na Masarykově univerzitě.*

2. **Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*V oboru pracuji 4 roky a pracuji s klienty HN.*

### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

3. **Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Tak celkově, ovlivnila to moje rodinná situace, chtěla jsem pomáhat, takže vyloženě motivaci k hmotné nouzi nemám, byla jsem na praxi na nezaměstnanosti a potom se tady uvolnilo pracovní místo. ☺*

### VÝKON PRÁCE

#### Počet klientů

4. **Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Mám asi 190-200.*

#### Pozitiva

5. **Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Určitě rozšíření obzoru, pomoc klientům v mnoha oborech, tudíž znalost všech zákonů, práva, rozhodně dobré do života.*

## Negativa/úskalí

- 6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Že chci pomoci, ale vím, že si toho někteří klienti neváží, že mi klienti lžou. Někdy vykonáte opravdu velký kus práce, např. domluví ubytování pro osobu bez přístřeší, trvá to velmi dlouho, než obvolám všechny a podřizuji a ten člověk tam poté ani nepřijde, a potom zase přijde za mnou a řeším to znovu, to tak může být i 10x za měsíc, cítím poté takové zklamání. Když jej nemáte kam umístit, společnost odsuzuje, že jako úřad za to můžeme.*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Shledávám ohledně techniky, hodně nefunguje, klienti křičí, je to psychicky náročné v závislosti na dané technice.*

## Osobní/profesionální život

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Moc těžké ne, nepociťuji zatím. Stává se, že třeba v osobním životě např. v obchodech poznávají, ale nijak mě to zatím neomezuje.*

## Vztahy na pracovišti

- 9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Jsme tu 3 agendy, vztahy máme dobré, někdy se může vyskytnout nějaká malá rivalita, jsou tu starší kolegové, ale myslím, že jinak vztahy jsou bez problému.*

## **LEGISLATIVA**

- 10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Velmi negativně, zákony, směrnice jsou spíše teoretické, v praxi moc nefungují na 99 % je nelze aplikovat do praxe, také kontrola, práce s penězi nikde neřeknou jak to dělat.*

**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?**

*No nestane se, že bychom o nějakém zákoně, novele nevěděli, to ne to jsme informovaní Myslím, že se jedná o poslední chvíli, je nějaká novela zákona a my máme školení třeba až za 2 měsíce.*

**REGENERACE**

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*No nadávám, potom to bereme i se smíchem, vtipy konzultujeme s kolegy, navzájem se tak tedy podpoříme.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Ne, spíše se jednalo o chvilkové stavy, třeba v jednom dni mnoho lidí, to bylo náročné, není žádný čas na sebe., někdy pocit, že lidi chvíli nechci vidět, ale stav vyhoření ne.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Já osobně nemám ráda takové aktivity, takže za mě ne, není potřeba a také nechci, je mi to nepříjemné a také nemám pocit, že by mi to nějak pomohlo.*

## **Příloha č. 6 Transkripce rozhovorů s pracovníci KoP ÚP v Bystřici pod Hostýnem.**

### **1. -R13B**

#### **IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

**1. (Žena/muž) Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*53 let, vysokoškolské – bakalářské studium sociální práce na filosofické fakultě UP Olomouc.*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*V oboru pracuji 20 let, v rámci ÚP OD 2012 s klienty PNP a také okrajově s OZP, 4 roky. Doté doby jsem pracovala s klienty na SSP.*

#### **MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE**

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Pracovala jsem jako mzdová účetní a v polovině 90. let přešla výplata dávek jako porodné, pohřebné, přídavky na děti z podniků na okresní úřady. Tak jsem to šla zkusit změna. ....*

#### **VÝKON PRÁCE**

##### **Počet klientů**

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Asi 700.*

##### **Pozitiva**

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Jistota zaměstnání, různorodost práce, neustálé vzdělávání, možnost práce v terénu-sociální šetření.*

## Negativa/úskalí

- 6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Jednou z nich je např. nutnost ustát negativní reakce na zamítnutou dávku nebo se vyrovnat s faktem, emoční- že jsou mezi námi klienti, často i děti, kteří jsou nevyлéčitelně nemocní.*

- 7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Pokud programy fungují, není to problém. Potíže způsobila situace, kdy se ze dne na den muselo přejít na jiný program- takže častá změna programů. Samozřejmě i to, že služební vůz máme pouze v určitých dnech a většinou v dopoledních hodinách způsobuje komplikace. Snažíme se vyhovět klientům a jezdit v době, kdy to vyhovuje i jim – pokud při péči o své blízké ještě pracují. Je proto důležité šetření plánovat s větším předstihem, aby se doba šetření hodila oběma stranám.*

## Osobní/profesní život

- 8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Trvalo to určitou dobu, ale je důležité si zvyknout, že pracovní problémy zůstanou za dveřmi na pracovišti.*

## Vztahy na pracovišti

- 9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Je velmi důležité, s kým se člověk na pracovišti potká, protože zde často trávíme delší čas než doma. V současné době ráda konstatuji, že si se svými nejbližšími kolegyněmi rozumíme, dokážeme si vzájemně pomoci a vyjít vstříc.*



## LEGISLATIVA

**10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Občas mám pocit, že legislativa nezná práci v terénu. Lidi, kteří legislativu tvoří, nebyli nikdy v praxi.*

**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?**

*Většinou ano, někdy i znění ještě než vyjde ve Sbírce zákonů. Velké novely se probírají s předstihem.*

## REGENERACE

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Snažím se mít dostatek koníčků, spalovat stres aktivním pohybem.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Situaci pocitu vyhoření jsem už ve své práci zažila. Vyřešila jsem to tak, že jsem změnila agendu nebo pozici, kde jsem pracovala.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Určitě ano.*

## 2. -R14B

### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

**1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 52 let, já mám střední školu sociálně právní v Brně, pomaturitní studium to bylo.*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*V oboru pracuju od roku 1992 a v rámci tohoto úřadu po reformě sociální, která proběhla, takže od roku 2012. Hlavně tedy dělám DOZP okrajově na PnP.*

### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Já si to už asi ani nepamatuji, abych pravdu řekla, ale asi protože jsem se nedostala tam, kam jsem se chtěla dostat a nakonec jsem si říkala, že by mě to mohlo bavit.*

### VÝKON PRÁCE

#### Počet klientů

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Já pracuji asi se 750 průkazy, dělám to sama, sice se mi kolegyně snaží pomoci, jak můžou, ale hlavní jsem já.*

#### Pozitiva

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Pomoc lidem, mám tady samozřejmě klienty zdravotně postižené, staré, nemocné, rodiny s postiženými dětmi, a pokud tedy můžu se nějak přičinit o to, abych jim ulehčila život tak je to pro mě příjemné. A ještě mám pozitivum, že mám zaměstnání v místě bydliště. Určitě si také nemůžu vynachválit vztahy s kolegy, velmi dobré.*

## Negativa/úskalí

### **6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*No tak celková koncepce práce, často nefungující technické zabezpečení, stalo se, že přišli do práce a do oběda nám nefungoval program, což je velké úskalí, jelikož bez programu neuděláme nic. S klienty no většinou je s touto cílovou skupinou dobrá domluva, je pravda, že někteří někdy mohou být nevrly, netrpělivý, dlouho také trvá posuzování zdravotního stavu, 2-3 měsíce takže se chodí ptát, my jim vysvětlujeme, že za to nemůžeme. Také to, že se nacházíme v 1. patře je pro nás dá se říct úskalí, máme plošinu, ale nefunguje tak jak má takže chodíme za klienty dolů a úřadujeme tam, ale samozřejmě to není chyba tady úřadu ale těch co tu plošinu dělali, ale máme slíbené, že se v brzké době budeme stěhovat jinak tak to se těším.*

### **7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Věčně něco nefunguje, oni vždycky nějakou aplikaci vylepší, ale zase když to vylepší tak nefunguje zase to, co fungovalo, nebo to funguje jinak a my nestíháme neustále číst nové metodiky k programu. Jedno auto máme na půl s Holešovem, není to moc fajn, je to takové přejíždění, a když do toho vejde nějaký svátek tak jej nemáme týden, a máme hodně šetření v odlehlých částech města, určitě bychom tedy využili vlastní auto, taky nám ho slibují. Ted od ledna 2017 mají být další programy, takže nás čeká další náročné období.*

## Osobní/profesionální život

### **8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Nijak, já jsem prostě já a práce je práce, to mě jediné zachraňuje, že se dokážu od toho oprostit, řekla jsem si prostě je to moje práce, za kterou dostávám plat a nebudu o tom přemýšlet, jako samozřejmě je pravda, když byla náročnější období, stalo se, že jsem se třeba vzbudila uprostřed noci a začala o tom přemýšlet, ale to se stalo málo kdy. Mezi osobním a profesním hodně rozlišuji. Tady to nejde takovou agendu si brát k srdci, člověk by se musel zbláznit-časté úmrtní listy atd.*

## Vztahy na pracovišti

### **9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Vztahy máme výborné, já nemůžu nic špatného říct, můžu se na kolegyně ve všem spolehnout, vyjdeme si ve všem vstříc, v práci si pomůžeme. Nemůžu si vynachválit vztahy s kolegy, jsou prostě velmi dobré, jsem spokojená. Senzační kolektiv bez toho by to totiž nešlo dělat, když se v práci nepodrží.*

## **LEGISLATIVA**

### **10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Myslím si, že je moc změn takových různých a nedořešených věcí, jak bych to řekla, no máme mnoho metodických a různých pokynů, že já ani nevím, kde mi pak hlava stojí, kdybych to měla všechno dopodrobna číst a nedělala bych něco jiného. Bylo i období taková Drábkova reforma, že lidi nevěděli, která bije, mi jsme těžko chápali, nedostali jsme metodický pokyn jak jednat a pak nás dle nějaké kosmetické vady malé chyby nám to ten odvolací orgán shodil. Měla jsem tak tehdy 7 lidí a v tom roce 2012 to byla hrůza moc toho, dělali jsme všichni všechno, bylo nás málo. Na MěÚ jsme byly 2 na PnP a dvě na DOZP, potom po reformě 1a 1, hrozné programy, do toho metodické nesmyslné pokyny. Naštěstí nám 2014 přidali další pracovníci a jsme tu 3. Dvě pracovnice na PnP a já.*

### **11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízení včas?**

*Ano včas ano, máme dobrou metodičku ve Zlíně, takže kdykoliv reaguje a má vše v malíčku, je perfektní. Co teda bylo takové no, když jsme dělali přechody nároku na průkaz, tak už to dávno probíhalo, my jsme pracovali a poradu nám udělali až za 2 měsíce.*

## **REGENERACE**

### **12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Používám ano. Chodím ven, pes a příroda to je moje, potom mám 2 kočky, to jsou taky miláčci, když je hladím tak žádný stres nemám, také rodina děti.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Spíše zoufalství, v té době, jak jsem říkala, začátek roku 2012 chvíli jsem brečela a pak sem začala nadávat a pak sem radši ani to abych si na práci nevzpomenula.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Nevím, možná u něčeho ano, by to nebylo špatné, ale vzhledem k tomu, že si to já nezabírám tak asi ani ne.*

### 3. -R15B

#### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

**1. (Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 26 let, mám vystudovanou vysokou školu, bakalářské studium, obor- sociální pedagogika.*

**2. Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*V tomto oboru pracuji již dva roky, a stejně dva roky vykonávám práci v rámci toho úřadu. Pracuji s klienty HN.*

#### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

**3. Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Moje motivace byla zejména to, že se práce nachází v místě mého bydliště.*

#### VÝKON PRÁCE

##### Počet klientů

**4. Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Já osobně mám 125 klientů.*

##### Pozitiva

**5. Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Jako pozitivum shledávám zejména to, že mám stabilní příjem, a že se jedná o kancelářskou práci, tudíž teplo je pro mě také tím pozitivem a práce v místě bydliště.*

##### Negativa/úskalí

**6. Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Setkávám se hodně s hrubým jednáním, vyhrožováním, chybí mi zpětná vazba a také kompetence k řešení- např. co se jedná třeba o práci na černo mých klientů, vím o tom, ale nemůžu s tím nic udělat.*

**7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Ano shledávám, máme jedno služební auto společně s KOP Holešovem a tento automobil užívají všechny agendy jak my jako HN, tak PnP, DOZP.*

*A co se týká techniky, tak ne, informatik dojíždí z Kroměříže, s ním se řeší problémy a také cokoliv telefonicky.*

**Osobní/profesionální život**

**8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Práce je náročná právě díky neustálé komunikaci s lidmi a řešení jejich životních problémů, osobně si však nic nezabírám, při této práci musíte mít odstup. Takže rozlišit mezi osobním a profesním životem nebylo pro mě nijak těžké.*

**Vztahy na pracovišti**

**9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*V současnosti se nám tady vystříдалo hodně kolegů, nyní máme jednu novou kolegyni a další na cestě proto se vztahy v naší agendě teprve budují. Jinak mám s kolegy dobré vztahy. Myslím si že, jsme nekonfliktní, dokážeme si navzájem pomoci.*

**LEGISLATIVA**

**10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*Myslím si, že hmotná nouze není pevně legislativně ukotvená. Spousta rozhodnutí je závislá na správném uvážení daného úředníka tzn. oproti ostatním dávkám na ÚP, nemáme přesně stanovené hranice v zákoně.*

**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízeních včas?**

*Ano e-mailem, nebo také vlastní iniciativou třeba vyhledáváním v programu ASPI, kde se nachází novelizace veškerých zákonů.*

## REGENERACE

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Ne, já osobně si zanedávám.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Neobjevilo, pokud ano tak bych jela na školení s názvem prevence syndromu vyhoření.*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Supervize nemáme, a spíše by mi pomohlo konzultovat případy s jinými pracovišti. K projednávání konkrétních případů v supervizi neshledávám důvod.*



#### 4. -R16B

#### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

1. **(Žena/muž) /Kolik je Vám let? Jaké je vaše dosažené vzdělání?**

*Je mi 38 let, vzdělání mám vysokoškolské*

2. **Jak dlouho pracujete v daném oboru? Jak dlouho vykonáváte práci v rámci tohoto úřadu? Pracujete s klienty HN,PNP,OZP?**

*Já pracuji od prosince 2001, v rámci tohoto úřadu pracuji od reformy, tedy od ledna 2012. Já pracuji s klienty HN.*

#### MOTIVACE K VÝBĚRU PROFESE

3. **Jaká byla Vaše motivace k výběru této profese?**

*Tak motivací pro mě hlavně je, že tuto práci mám v místě bydliště, mám to sem blízko.*

#### VÝKON PRÁCE

##### Počet klientů

4. **Kolik klientů, máte vy osobně ve vaší kompetenci?**

*Já mám 110 klientů.*

##### Pozitiva

5. **Jaká pozitiva spatřujete ve své profesi?**

*Myslím si, že pro mě je to, že mám stabilní příjem.*

##### Negativa/úskalí

6. **Můžete zmínit a pohovořit o úskalích, se kterými se v rámci výkonu své profese setkáváte?**

*Úskalí jsou asi spíše ze strany klientů,- to se jedná o urážky, hrubé jednání klientů a také úskalí shledávám v tom, že zde nevidím zpětnou vazbu.*

**7. Shledáváte tuto práci náročnou z hlediska techniky – počítačové programy, dostupnost a počet služebních vozů?**

*Ano, máme totiž jen jedno auto, napůl s Holešovem a to ještě u nás se třídíme všechny agendy-HN,PnP,DOZP a pokud máme problémy, tak se řeší telefonicky většinou.*

**Osobní/profesionální život**

**8. Jak vnímáte tuto práci ve vztahu k vlastní osobě? V rámci výkonu své profese bylo pro Vás náročné rozlišit mezi osobním a profesním životem?**

*Každodenní jednání s klienty a řešení jejich problémů. Výkon profese u tohoto oboru je náročná. Klienti přenášejí své problémy na nás. Já se snažím si to nebrat osobně a rozdělit soukromí od práce.*

**Vztahy na pracovišti**

**9. Můžete popsat a zhodnotit Vaše vztahy s kolegy na pracovišti?**

*Co se týká kolegů s HN, tak v současnosti hodně noví kolegové, tudíž se vztahy teprve utváří. Naopak co se týká kolegů z PnP a OZP jsou vztahy dobré a nekonfliktní.*

**LEGISLATIVA**

**10. Jak hodnotíte oporu v legislativě, popřípadě legislativní změny ke kterým dochází v souvislosti s výkonem Vaší profese?**

*HN, není pevně legislativně ukotvena, většina rozhodnutí je na posouzení pracovníka, chybí opora v zákoně oproti jiným agendám.*

**11. Dostáváte informace o nových předpisech a nařízeních včas?**

*Ano dostáváme formou e-mailu, popřípadě vlastní iniciativou.*

**REGENERACE**

**12. Používáte techniky/metody jak se bránit stresu a vyčerpání? Jaké?**

*Ne nepoužívám, pro mě je to relax v rodině.*

**13. Zažila jste ve Vaší práci situace, kdy se objevil pocit vyhoření popřípadě, co děláte, aby se tak nestalo?**

*Ne, neobjevil, já jsem se vrátila v září 2015 z mateřské dovolené. A také jsem absolvovala kurz- prevence syndromu vyhoření*

**14. Je pro Vás supervize možností vedoucí k prevenci pocitu vyhoření? Myslíte si, že byste možnost supervize využili, pokud by byla v rámci úřadu umožněna?**

*Ne supervizi nemáme, přínosem pro mou osobu by byla spíše konzultace s kolegy, s jinými KOP ÚP a projednávání konkrétních případů.*