

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2015–2016

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Sandra Piterková

Řízení sociální práce na Úřadu práce v Olomouckém kraji

Praha 2016

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Martina Kalvodová

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2015-2016

BACHELOR THESIS

Sandra Piterková

**Management of social work at the Labor Office
in Olomouc region**

Prague 2016

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Martina Kalvodová

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 25. února 2016

Sandra Piterková

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce paní Mgr. Martině Kalvodové za velmi užitečnou odbornou pomoc, vedení, ochotu a vstřícnost, kterou mi poskytla při zpracování bakalářské práce. Dále své rodině a mým přátelům za podporu a cenné připomínky při zpracování této práce.

Anotace

Bakalářská práce popisuje problematiku řízení sociální práce v kompetenci Úřadu práce v Olomouckém kraji. Je rozdělena do dvou částí. V teoretické části jsou poskytnuty základní informace k tématu sociální práce. Věnuje se poradenství v sociální práci, krizové intervenci a popisem řízení sociální práce na úřadě práce, jak probíhá získávání a výběr sociálního pracovníka, jeho role a druhy dávek, které vyřizuje. V praktické části je proveden výzkum za pomoci kvantitativní metody dotazníkového šetření, který byl určen pro sociální pracovníky Úřadu práce v Olomouckém kraji. Cílem práce je představení dané problematiky a seznámení veřejnosti s touto činností.

Klíčová slova

Druhy dávek, hodnoty v sociální práci, krizová intervence, poradenský rozhovor, role sociálního pracovníka, řízení sociální práce, sociální poradenství, úřad práce, získávání a výběr sociálního pracovníka.

Annotation

Bachelor's thesis describes the issue of management of social work within the competence of the Labour Office in Olomouc region. The bachelor thesis is divided into two parts. In the theoretical parts are provided with basic information on the topic of social work. Thesis is devoted consulting in social work, crisis intervention and describing the management of social work at the Labour Office, recruitment social worker, the role of social worker and the types of benefits that deals. In the practical part is the research conducted with the help of quantitative methods questionnaire investigation and which was intended for social workers Labour Office in Olomouc region. The aim is to show the problems and to acquaint the public with this activity

Keywords

Counseling interview, crisis intervention, Labour Office, management of social work, recruitment of a social worker, social counseling, the role of social worker, types of benefits, values in social work.

ÚVOD.....	9
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO PROFESE.....	11
1.1 Představení základních pojmů	11
1.2 Sociální práce a sociální stát.....	12
1.3 Hodnoty v sociální práci	13
1.4 Charakteristika sociální profese a etický kodex	15
1.4.1 Kodex etiky zaměstnanců Úřadu práce České republiky	16
2 PORADENSTVÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI	17
2.1 Sociální poradenství.....	17
2.2 Andragogický profil poradce.....	18
2.3 Řízení poradenského rozhovoru	18
3 KRIZOVÁ INTERVENCE	20
3.1 Pojem a příčiny krize	20
3.2 Chování člověka v krizové situaci	21
3.3 Typy krizí	22
3.4 Průběh krizí	23
3.5 Řešení krize a svépomoc	24
3.5.1 Krizový management	24
4 ŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ÚŘADU PRÁCE.....	26
4.1 Získávání a výběr sociálního pracovníka	26
4.2 Role sociálního pracovníka při prosazování sociální politiky státu	27
4.3 Přehled nepojistných sociálních dávek sociálního pracovníka	28
4.3.1 Systém pomoci v hmotné nouzi.....	29
4.3.2 Dávky pro osoby se zdravotním postižením	32
4.3.3 Příspěvek na péči	33
5 PRAKTICKÁ ČÁST	35
5.1 Stanovení cílů a hypotéz	35
5.2 Úřad práce a jeho místo v systému sociální práce	36
5.2.1 Zákon o státní službě.....	37

5.3	Vlastní šetření formou dotazníků.....	37
5.4	Vyhodnocení dotazníků	38
5.5	Interpretace a diskuse výsledků.....	54
	ZÁVĚR.....	58
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	60
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	62
	SEZNAM PŘÍLOH	64

ÚVOD

Sociální práce na úřadu práce je řízena různými metodikami, vnitřními řídicími akty, směrnici, normativními instrukcemi atd., které jsou závazné pro všechny sociální pracovníky a na jejich dodržování dohlíží vedoucí pracovníci. Dalo by se očekávat, že řízení sociální práce na úřadu je jednotné, ale ne vždy se tak v praxi děje. K tomu, aby sociální práce mohla být vykonávána v co nejlepší kvalitě, je zapotřebí, aby sociální pracovníci byli vybíráni zodpovědně, musí mít dostatečné vzdělání, měli by být odborníky ve své práci a mít profesionální přístup ke klientům a své práci. Ale aby svou práci tedy vykonávali důsledně, je zapotřebí, aby k ní měli zajištěné náležité pracovní podmínky, časový prostor, aby byli dostatečně motivováni a také hodnoceni.

Často lidé, kteří vykonávají tuto práci, mají při nástupu do zaměstnání za cíl pomáhat, radit klientům a být pro ně užiteční. Postupem času však může dojít k situaci, kdy jsou sociální pracovníci přetíženi, vystresováni, mají pocit neuspokojení, jelikož se jedná o velmi náročnou práci. Spokojenost sociálního pracovníka je důležitým aspektem pro kvalitní výkon práce a dosahování cílů.

Autorka z vlastních zkušeností ví, ač neúmyslně, že pokud nejsou uspokojovány její potřeby, může se to promítnout v praxi při práci s klienty. Během výkonu sociální práce se řeší složité životní situace, a proto by neměly být překážkou v profesionální práci nedostatečné pracovní podmínky, se kterými se mnohdy sociální pracovníci potýkají. V současnosti přibývá nespokojenost sociálních pracovníků z důvodu nevhodných pracovních podmínek, administrativní zátěže, velkého počtu klientů, stoupající agresivity klientů, a proto se autorka domnívá, že je téma bakalářské práce velmi aktuální a je zapotřebí tuto problematiku řešit. Sociální pracovníci jsou, a dle autorčina názoru vždy budou, potřební, jelikož dnešní doba neodpovídá tomu, že by se sociální problémy snižovaly či dokonce vytratily. A proto je důležité, aby se zlepšily pracovní podmínky sociálních pracovníků, a aby přestali vnímat svou práci jako úřednickou, ale sociální.

Cílem bakalářské práce je tedy popis, charakteristika a analýza problematiky řízení sociální práce v podmínkách úřadu práce a objasnění přístupu zaměstnanců úřadu práce k jejich náplni práce, tj. zda vnímají svou práci jako sociální nebo úřednickou.

Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část práce obsahuje čtyři kapitoly. V první kapitole jsou představeny základní pojmy sociální práce, jako profese, sociální stát, hodnoty sociálního pracovníka, které jsou podstatné pro výkon sociální práce, a nakonec je zmínka o etickém kodexu. Druhá kapitola je věnována sociálnímu poradenství, kde je vysvětlen rozdíl mezi základním a odborným poradenstvím, dále je popsán profil poradce a řízení poradenského rozhovoru. Třetí kapitola se zabývá krizovou intervencí, a to příčinami krize, chování člověka v krizové situaci, typy, průběh a řešení krize, konec kapitoly je krátce věnován krizovému managementu. Poslední kapitola se věnuje řízení sociální práce na úřadu práce, kde je popsáno získávání a výběr sociálního pracovníka, jaké dávky vyřizuje a jaké role plní sociální pracovník ve vztahu ke klientovi. První podkapitola seznamuje s cílem výzkumné části, metodou sběru dat a hypotézami. Druhá podkapitola je věnována krátkému popisu úřadu práce a zákonu o státní službě. Další podkapitola obsahuje charakteristiku respondentů a popis sběru dat. Respondenti, kterým je určen dotazník, jsou sociální pracovníci Úřadu práce v Olomouckém kraji. Ve čtvrté podkapitole je vyhodnocen dotazník a v poslední jde o interpretaci a diskuzi výsledků, které vyšly z dotazníku, dále vyhodnocení hypotéz a stanoveného cíle.

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO PROFESE

S ohledem na zaměření práce se autorka v této kapitole bude věnovat základním pojmům, aby přiblížila zvolené téma. Dále se bude zabývat sociálním státem, jenž má rozpory s tržní ekonomikou. Hodnoty sociálního pracovníka, které jsou podstatné pro sociální práci, budou popsány v další podkapitole. A v poslední části bude popsána profese sociálního pracovníka, etický kodex sociálních pracovníků a krátce se zmíní o etickém kodexu zaměstnanců Úřadu práce České republiky.

1.1 PŘEDSTAVENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Sociální práce

Sociální práce během svého historického vývoje prošla řadou změn, a proto existuje velké množství definic pojmu sociální práce.

Sociální práce je zaměřená na společenskovední disciplínu a zároveň se zabývá praktickými činnostmi, kdy se snaží nalézat, objasnit a řešit sociální problémy osob, které souvisejí s nedostatkem finančních prostředků, mezilidskými vztahy, ztrátou zaměstnání, bydlení, apod.¹

Mezinárodní asociace sociálních pracovníků a americká Národní asociace sociálních pracovníků definují sociální práci obdobně, sociální práce pomáhá jednotlivcům či více osobám zlepšit jejich životy, řešit jejich problémy, obnovit jejich sociální fungování, podporovat jejich samostatnost.²

Autorka vždy vnímala základ sociální práce v tom, že musí osobám pomáhat, vyřešit jejich problémy, uspokojovat potřeby a snažit se zlepšit jejich životní podmínky. Postupem času a díky praktickým zkušenostem však zjistila, že sociální práce by měla pomáhat člověku tak, aby byl schopen si pomoci sám, poskytnout mu poradenství, podpořit jeho samostatnost, snažit se předcházet možnému neúspěchu a selhání.

¹ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 11. ISBN 978-80-262 0213-4.

² LEVICKÁ, J. *Základy sociálnej práce*. 1. vyd. Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU, 2004, s. 7. ISBN 80-968952-3-0.

Cíle sociální práce

Vymezení cíle sociální práce je rozmanité a souvisí jak s kulturou a historií společnosti, tak s faktem, že docházelo neustále ke změnám definic sociální práce, tudíž se i měnily její cíle.

Cíle sociální práce lze částečně vyjádřit pomocí Thompsonova výčtu činností, které jsou při provádění sociální práce obvyklé. Patří mezi ně hodnocení potřeb a životních faktorů klientů, poskytování služeb či jejich zprostředkování podle jeho potřeb, realizování podpůrných aktivit při zvládání problémů, hodnocení stádia a povahy klientova ohrožení, navrhování, provádění a následné hodnocení ochranných záměrů, obstarávání posudků pro soudy, podílení se na multidisciplinárních činnostech, zastupování klienta a provádění mediace, navrhování a realizování prevence a plnění povinností uložených zákonem.³

Podle Americké asociace sociálních pracovníků jsou základními cíli podpora klientových schopností k řešení problémů, jeho rozvoj a adaptace, zajištění kontaktu s osobami, které mu poskytnou služby, zdroje a příležitosti, snaha o humánní a efektivní práci sociálních pracovníků, rozmach a zdokonalení sociální politiky.⁴

Profese

Profese má stejně jako sociální práce několik definic, podle profesora Matouška je to určité povolání, které je podmíněno odbornou přípravou a vyznačuje se pracovními rolemi.⁵ Pan Buriánek zase definuje profesi jako zaměstnání, které vyžaduje systém znalostí, specifickou přípravu a je vysoce kvalifikovaná.⁶

1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍ STÁT

Sociální práce je součástí redistribuce služeb a zboží, kterou zajišťuje a organizuje stát, kdy se snaží o uspokojování základních potřeb osob a jejich kontrolu. Sociální stát dále

³ NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001, s. 11. ISBN 80-903070-0-0.

⁴ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 13-14. ISBN 978-80-262-0213-4.

⁵ Tamtéž, s. 22.

⁶ BURIÁNEK, J. *Sociologie*. 3. vyd. Praha: Fortuna, 2008, s. 95. ISBN 978-80-7373-028-4.

organizuje i např. bydlení, školství, zdravotnictví, ale sociální práce má výsadní postavení v tom, aby se díky ní přenášely určité zdroje k potřebným klientům, jako jsou chudí lidé, nezaměstnaní, děti, staří lidé, handicapovaní apod.

Sociální stát provádí redistribuční funkci, která však není slučitelná s tržní ekonomikou, proto je v sociálním státě napětí mezi trhem a sociální spravedlností a rovnocenností. Rozpory jsou charakterizovány tím, že sociální stát se spoléhá na trh, ale současně jej omezuje a kontroluje, myslí si, že má právo na majetek, ale zároveň uspokojuje potřeby všem osobám, nemajetným a nezaměstnaným. Dále je sociální stát založen na pojetí, že člověk je za sebe zodpovědný, ale omlouvá to, že člověk nemůže řadu okolností ovlivnit a usiluje o bezpečí, zároveň však podporuje svobodu.⁷

Tyto rozpory a kritika sociálního státu souvisí s pozicí sociálního pracovníka, který jedná s klienty s rozmanitými problémy a ty jsou spjaty se společenskou morálkou.

1.3 HODNOTY V SOCIÁLNÍ PRÁCI

V této podkapitole autorka popíše vývoj hodnot ve vztahu sociálního pracovníka a klienta. Hodnoty jsou podstatné pro práci s klienty, určují a ovlivňují principy práce a vztah mezi nimi. Obecné hodnoty sociální práce se nalézají v etickém kodexu a budou podrobněji popsány v následující podkapitole.

Koncem padesátých let 20. století zformuloval americký kněz Felix Biestek sedm principů (hodnot), které má dodržovat sociální pracovník při své práci s jednotlivcem. Prvním principem je individualizace, která vychází z toho, že každá osoba je jedinečná, a proto je nezbytný individuální přístup bez jakýchkoliv předsudků. Dále by měl sociální pracovník dát prostor k tomu, aby klient vyjadřoval své pocity jak kladné, tak i záporné, a zároveň se snažit vcítit do těchto pocitů a celkové situace klienta, snažit se o empatii. Měl by akceptovat jednotlivce, jeho slabé i silné stránky a nehodnotit, nemoralizovat osobnost klienta, avšak může hodnotit jednání klienta, pokud je to nezbytné z hlediska sociální práce. Uznávat potřebu a právo člověka svobodného rozhodování, sebeurčení.

⁷ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 24-25. ISBN 978-80-262-0213-4.

Posledním principem je diskrétnost, sociální pracovník musí zachovat důvěrnost sdělení, informací, aby práce s klientem byla efektivní.

Tři hlavní hodnoty (předpoklady) publikovala v sedmdesátých letech 20. století autorka Butrymová, která považovala za nezbytné při sociální práci respekt, úctu ke svému klientovi, přesvědčení o tom, že lidé mají sociální povahy, jsou jedineční v závislosti na společnosti a víru v to, že člověk je způsobilý ke změně, zdokonalení sám sebe a růstu. Ve stejném období definoval pan Gordon hodnotové základy, které spočívaly na zásadách, že společnost se věnuje jednotlivcům, kteří jsou navzájem na sobě závislí, za sebe odpovědní, člověk je jedinečný, je mu umožněna realizace svého potenciálu a sociální pracovník má odstranit překážky, které brání k jeho seberealizaci.

Poslední základní hodnoty shrnul v roce 2000 Chris L. Clark, které jsou odlišné od těch předešlých a z nichž vzešla pravidla pro dobrou praxi. Respektování klienta je prvním pravidlem, jednání s klientem musí být vedeno v úctě. Dále má klient právo být informován o službách, které by mu pomohly, proto musí být sociální pracovník upřímný, otevřený a má se snažit vzbuzovat důvěru. Jelikož většina klientů nemá dostatečné znalosti, schopnosti a prostředky, aby svůj problém vyřešili, je zapotřebí, aby byli pracovníci vzdělaní a měli určité dovednosti. Klienti se v životě dostávají do situací, které vyžadují určitou ochotu a pečlivost pracovníků k jejich vyřešení a mnohdy je zapotřebí, aby pracovali nad rámec svých pracovních povinností. Každý sociální pracovník by se měl vzdělávat, seznamovat se s novými metodami práce a používat je, být účinný a užitečný, kdy cílem je, aby klient byl schopen sám řešit svou situaci. Jelikož sociální pracovník zasahuje do života klienta, do jeho problémů, vztahů, plánů, musí být legitimní, tedy zaštitěn autoritou, např. organizací, státem. Další nezbytnou hodnotou je spolupráce s ostatními odborníky a odpovědnost za klienta, kterou sdílí i se sociálními pracovníky z jiných organizací. Poslední pravidlo je „dobré jméno“ sociálních pracovníků, měli by být autoritativní a ve společnosti vážení.⁸

⁸ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 36-38. ISBN 978-80-262-0213-4.

1.4 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ PROFESE A ETICKÝ KODEX

Profese je určité povolání, odbornost vyznačující se danými charakteristickými znaky, jejíž hlavním smyslem je rozpoznat rozdíl mezi profesionální a neprofesionální činností. I sociální práce disponuje níže zmíněnými atributy, které bývají naplňovány v různé míře.

Teoretická základna – jedná se o soubor dovedností, které bývají pro profesi sociálního pracovníka typické a vycházejí z vědomostí založených na pevné teoretické základně. Orientovat se v teorii, je zajišťováno akademickým vzděláním.

Profesní autorita – klienti často nemají znalosti, dovednosti k tomu, aby vyřešili své problémy, aby naplnili své potřeby, proto je profesní autorita zdrojem klientova přesvědčení, že mu sociální pracovník pomůže řešit jeho problémy a uspokojovat tak jeho potřeby.

Autorita uznávaná společností – každá profese chce mít autoritu uznávanou společností, potvrzenou určitými výhodami, avšak takovéto privilegia jsou těžko dosažitelné. I zástupci profese sociálního pracovníka usilují o ochranu profesionálního titulu sociálního pracovníka.

Profesní kultura – ve všech profesích jsou vytvořené formální a neformální skupiny. Vzájemná interakce členů těchto skupin vytváří profesní kulturu, která má své symboly, normy a hodnoty.

Etický kodex – každá profese má svůj etický kodex, jelikož slouží k regulaci jednání a chování pracovníků, aby nezneužívali svou moc a privilegia.⁹

Etický kodex sociálních pracovníků

Každý sociální pracovník by měl při výkonu své profese dodržovat etický kodex, jelikož se autorka domnívá, že člověk, který má určitou moc nad životy svých klientů, může takovéto moci zneužívat. A právě etický kodex sociálních pracovníků obsahuje soubor pravidel, která musí při výkonu své práce dodržovat.

⁹ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 39-40. ISBN 978-80-262-0213-4.

Etický kodex vydala v roce 1995 Společnost sociálních pracovníků a zahrnuje několik oblastí etiky. První část se věnuje etickým zásadám, jako je dodržování lidských práv, respektování každého jednotlivce, podpora jeho sebeurčení, seberealizace. Druhá část určuje pravidla etického chování, a to ve vztahu ke klientovi, organizaci nebo zaměstnavateli, kolegům, společnosti a ke svému povolání, jde o závazek zvyšovat své vzdělání, snažit se o osobní růst. V poslední části jsou etické problémové okruhy, které se zabývají otázkami, kdy zasáhnout do života klienta, kolik pomoci a péče poskytnout, kterým sociálním situacím dát přednost apod., v závěru jsou postupy při řešení etických problémů.¹⁰

1.4.1 KODEX ETIKY ZAMĚSTNANCŮ ÚŘADU PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY

Kodex úřadu práce je závazný pro každého zaměstnance a zahrnuje pravidla chování zaměstnanců ve veřejné správě. V první části jsou obecné zásady, jak má pracovník jednat s občany i s ostatními zaměstnanci, jak se má oblékat a rozhodovat v souladu s právem. Dále upozorňuje, že nesmí docházet ke střetu soukromého zájmu s postavením zaměstnance, což může být určitá výhoda pro něj nebo rodinu a známé osoby. Musí být politicky nestranným, nesmí přijímat dary, v soukromém životě musí jednat tak, aby nesnižoval důvěru ve veřejnou správu, nesmí zneužít svého postavení. Poslední článek kodexu se věnuje povinnosti zaměstnance oznámit nepřipustné činnosti, např. podvod, korupce, ztráta státního majetku.¹¹

¹⁰ *Oblastní unie neslyšících Olomouc*[online]. Dostupné z: <http://www.ounol.cz/index.php/archiv-zprav-mainmenu-201/61-eticky-kodex-socialniho-pracovnika>

¹¹ *Kodex etiky zaměstnance Úřadu práce České republiky*. Praha: Úřad práce České republiky.

2 PORADENSTVÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Člověk se v běžném životě setkává s poradenstvím téměř každý den, ať komunikuje s rodiči, přáteli či příbuznými, čte si noviny a další média, které mají tendenci nám neustále v něčem radit, tak v zaměstnání, ve školách atd. To znamená, že užitečné rady neposkytují pouze odborní pracovníci, ale i obyčejní lidé a člověk se sám může stát poradcem, aniž by si to uvědomoval. V této kapitole se autorka bude věnovat sociálnímu poradenství, kde vysvětlí rozdíl mezi základním a odborným poradenstvím, popíše profil poradce a objasní řízení poradenského rozhovoru.

2.1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Poradenství je součástí každé pomáhající profese a každé práce, při které dochází ke kontaktu s druhými lidmi, tudíž i sociální práce.

Jde o spolupráci mezi sociálním pracovníkem a klientem. Klient má v životě určitou bariéru, která mu brání uspokojovat své potřeby a cíle, chtěl by odstranit tuto překážku a rozvíjet své možnosti. Sociální pracovník s klientem spolupracuje, pomáhá mu najít způsoby, jak takovou situaci řešit a nabízí mu rady, nápady, návody na základě svých zkušeností.¹²

Socioklub (1997) rozdělil sociální poradenství na dva typy, a to na základní a odborné sociální poradenství. Základní poradenství spočívá v poskytování informací, které vyřeší nebo zlepší náročnou životní situaci klienta, sociální pracovník informuje klienta o jeho možnostech, nárocích a službách, které by mu pomohly. Odborné poradenství zabezpečuje přímou pomoc jedincům, aby společně vyřešili jeho sociální problémy, součástí bývá i terapeutická činnost. Během odborného poradenství se používají speciální postupy, přičemž chtějí dosáhnout změny v jednání a myšlení klienta v obtížné životní situaci.¹³

¹² ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005. str. 18. ISBN 80-86429-36-9.

¹³ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 36-38. ISBN 978-80-262-0213-4.

2.2 ANDRAGOGICKÝ PROFIL PORADCE

Poradce je odborně vzdělaná osoba, která hraje nezbytnou roli v poradenském procesu. Musí mít určité vlastnosti, odborné znalosti a zkušenosti, aby mohl vést kvalifikovaný rozhovor a dokázal člověku pomoci v různých oblastech života. I každý sociální pracovník provádí během své práce poradenství klientům k řešení jejich nepříznivé životní situace.

Na dospělé osoby zaměřený neboli andragogický profil poradce řeší problémy dospělých osob a snaží se o to, aby se sami klienti podíleli na jejich řešení. ¹⁴ Autor Hopson popsal dovednosti a schopnosti, kterými musí disponovat každý poradce. Základní dovedností je schopnost vcítit se do pocitů svých klientů, respektovat je, být k nim upřímný, aby vnímali svou vlastní hodnotu a začali poradci důvěřovat. Měl by umět nalézat a formulovat problém, k čemuž je potřeba pokládat otevřené otázky, umět vyjednávat a nebát se střetů s klienty, provádět rekapitulaci, být konkrétní atd., aby klient lépe komunikoval a uvažoval o možnostech řešení. A nakonec je zapotřebí, aby našel cesty, jak problémy řešit, naplánoval činnosti a úkoly, určil strategie pomoci. ¹⁵

2.3 ŘÍZENÍ PORADENSKÉHO ROZHOVORU

Každý rozhovor má určité kroky, aby byl efektivní, záleží na mnoho okolnostech, aby byly tyto kroky dodrženy, např. ochota klienta spolupracovat, časová náročnost poradce, pracovní prostředí atd.

Na začátku každého rozhovoru je potřeba, aby se nejen klient, ale i poradce uvolnili, cítili se pohodlně a poté poradce nechá klienta, aby mluvil o svých problémech, pokusil se sám najít vlastní návrhy řešení a nakonec mu poradce poskytne určitá doporučení. Autorka se však během své sociální práce setkává i s klienty, kteří mají odpor k jakémukoliv doporučení, nechtějí naslouchat a řídit se radami. A proto se snaží nalézat a eliminovat příčiny takového odporu.

¹⁴ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. 1. vyd. Praha: Osmium, 1999. s. 27. ISBN 80-902081-8-5.

¹⁵ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 112. ISBN 978-80-262-0213-4.

Účelem úvodní části je dozvědět se všechny důležité informace, k tomu je nutné aktivní naslouchání, které je doplněné zjišťovacími otázkami, které klienta povzbudí a upřesní fakta problému. Je potřeba klást otevřené otázky, které vedou k prohlášení klientových myšlenek, pocitů a názorů a podporují jeho schopnost rozhodovat se. Pokud klient během svého vyprávění odbočí od tématu, je nezbytné ho nenásilně přerušit nebo odmítnout pokračovat v této komunikaci. To musí být provedeno neagresivně, klidně, zřetelně a poradce musí být připraven, že klient slovně zaútočí nebo ho urazí. Dále je během rozhovoru zapotřebí sumarizovat, kdy poradce shrne klientovi pocity a myšlenky, aby lépe porozuměl problému a také parafrázovat, kdy se používá klientův jazyk a nepřevádí se do profesionálního žargonu. Jedná-li poradce, sociální pracovník profesionálně, měl by vytvořit atmosféru důvěry. Jestliže klient důvěřuje, je pro něj snadnější se otevřít a svěřit se s jeho problémy, proto se nesmí tato důvěra nikdy zneužít. V závěru rozhovoru je žádoucí věnovat pozornost poznámkám před odchodem, jelikož ty často poukazují na přínos rozhovoru pro klienta nebo aktivitám k překonání problému a také neverbální komunikaci.¹⁶

V této kapitole se autorka věnovala poradenství v obecnějším kontextu, jelikož jako většina sociálních pracovníků na úřadech práce, které provádí poradenství každodenně, nemají k němu časový prostor. Na základě vlastních zkušeností ví, že odborné poradenství je poskytováno velmi vzácně a je prováděno na přepážkách, kde většinou nejsou sociální pracovníci s klienty o samotě. Autorka poskytuje nejraději poradenství během sociálního šetření nebo šetření v místě, kde je k němu časový prostor a klient je více uvolněný ve svém přirozeném prostředí.

¹⁶ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 115 - 130. ISBN 978-80-262-0213-4

3 KRIZOVÁ INTERVENCE

Krizová intervence navazuje na předchozí kapitolu, jelikož lidé žádají o poradenství a pomoc, pokud se dostanou do krizové situace, kterou nejsou schopni zvládnout vlastními silami a je nutná odborná pomoc na její řešení. Sociální pracovníci úřadu práce pracují právě s klienty, kteří potřebují krizovou intervenci.

Cílem krizové intervence je podpořit klientovu sebedůvěru, ulehčit mu komunikaci s okolím, pomoci mu získat náhled na problém a vyjádřit emoce, aktivovat zdroje, zkrátka posílit jeho adaptační schopnosti. Jedná se o zásah v období krize, jenž minimalizuje nebezpečí klienta, snaží se posílit jeho schopnosti vyrovnat se s problémy a vyvarovat se tak destruktivním řešením krizových situací.¹⁷

Krizová intervence má při výkonu sociální práce mimořádný význam, jejím prostřednictvím intervnuje sociální pracovník do životní situace, v níž hrozí klientovo přežití.¹⁸

3.1 POJEM A PŘÍČINY KRIZE

Krize je situace, kdy v běžném životě dojde ke změně, která vyvolá stav ohrožení a stresu, převyšuje adaptační schopnosti člověka. Psychická krize je součástí osobního růstu člověka a je nutné ji včas překonat, jinak dochází k poruše zdraví, psychické labilitě, což negativně působí na kvalitu života jedince.

Určité typy osobností se často dostávají do krizových situací, jelikož jsou přecitlivělí, naivní, egoističtí a taková situace může být pro něj stimulem ke zhroucení nebo k destruktivnímu jednání a chování.¹⁹

¹⁷ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 91. ISBN 978-80-7367-368-0.

¹⁸ NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001, s. 113. ISBN 80-903070-0-0.

¹⁹ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 136. ISBN 978-80-262-0213-4

Příčiny krize

Podle autora Reného Thoma existují tři vnější spouštěče krize. Prvním je ztráta objektu, nejedná se pouze o úmrtí, rozchod nebo odcizení, ale je to ztráta čehokoliv, co osobu spojuje, identifikuje, např. ztráta zaměstnání, zdraví, bydlení. Druhým spouštěčem je volba, kdy vybrat si mezi dvěma možnostmi může člověka vyčerpat a vést k bezradnosti, obzvláště když se jedná o volbu mezi dvěma negativními hodnotami. A třetím je změna, pokud osoba žije bez jistých zlomů v životě, je to dobré znamení, ale pokud dojde ke změně, vyvolává to v něm pocit nejistoty.

Dále autor uvádí dva vnitřní spouštěče krize. Člověk se musí adaptovat na svůj vývoj a s tím i spojené změny, což může být spouštěčem, pokud nemá schopnosti uspokojit požadavky tohoto vývoje. A druhým je hybris, jinak řečeno náhradní opatření, které slouží pro udržení plynulého vývoje člověka i za nepříznivých podmínek, a pokud je toto náhradní opatření neúčinné, nastane problém a člověk není schopen jej řešit.²⁰

3.2 CHOVÁNÍ ČLOVĚKA V KRIZOVÉ SITUACI

Existují dvě strategie, jak se lidé vyrovnávají s krizí. Efektivní strategie hovoří o tom, že člověk aktivně hledá informace a pomoc u druhých, snaží se krizovou situaci postupně řešit, vyrovnávat se se svými problémy, chce změnit sám sebe a především věří, že krizi lze překonat. V případě neefektivní strategie si lidé nepřipouští problémy, jsou pasivní, rezignují, nehledají pomoc, případně ji neakceptují, nejsou schopni se ovládat.²¹

Člověk se snaží určitou přítěž v životě zvládnout vlastními silami a existuje několik možností, které využívá, když se uchyluje ke krizové situaci. Patří k nim spánek, kdy se schová pod peřinu a snaží se zátěž „zaspat“. Lidé v jeho okolí jsou důležitými elementy k ulehčení problémů, tudíž další možností je přitulení se, vypovídání se, postěžování si, svěření se. Na druhou stranu je někdy pro něj nezbytné být o samotě, uzavřít se a přemýšlet o konkrétní situaci. Také se potřebuje vyplakat, zanadávat si, zakřičet si,

²⁰ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, s. 32. ISBN 978-80-262-0212-7.

²¹ KEBZA, V. *Chování člověka v krizových situacích*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2009, s. 24. ISBN 978-80-213-1971-4.

aby se mu ulevilo. Někteří lidé se modlí, aby se jejich krize vyřešila, další se zase opíjejí, aby na ni zapomněli.²²

3.3 TYPY KRIZÍ

Z mnoha dělení krizí autorka ve své práci vybrala krize podle závažnosti, které jsou rozděleny na šest skupin, kdy od první až k šesté se krize stává významnější.

Pokud dochází v životě člověka k nepředvídatelnému stresu, vyvolá tato událost situační krizi. Ta je spuštěna vnějšími vlivy, jako je ztráta nebo ohrožení ztráty partnera, zaměstnání, zdraví, změna, jako rozvod, přestěhování, nové zaměstnání a posledním vlivem je volba mezi dvěma možnostmi. Krize z předvídatelných změn neboli tranzitorní krize, která souvisí s překážkami, které jsou dány přirozeným vývojem. Tyto očekávané procesy osobního růstu jsou spojovány s určitým časovým obdobím. Vnější stresory vyvolávají krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu, nad nimiž nemá člověk prakticky žádnou kontrolu, vyvolávají pocity zoufalství. Na takové situace neexistují předem připravené vzorce chování a lidé potřebují podporu a pomoc, aby se s takovou krizí vyrovnali, např. znásilnění, úmrtí blízké osoby, přírodní katastrofy atd. V souvislosti s mezilidskými vztahy se člověk setkává s úkoly, které jsou životně důležité, ale také v nich selhává, jelikož má nevyřešené témata z předchozího vývoje, může se jednat o téma závislosti, bezmoci, bezpečí, sexuality, a tak dochází ke krizi zrání. Stejně jako předchozí typ krize, který má podklady v nedokončených vývojových úkolech, má krize pramenící z psychické poruchy podobný základ, avšak kořeny problémů směřují do ranějších stádií vývoje. Psychiatrické neodkladnosti jsou typy naléhavých krizí, jedná se o akutní stavy, které ne vždy jsou provázeny psychickým onemocněním a stavy související s intoxikací, patří sem např. sebevražedné, vražedné jednání, panická úzkost.

23

²² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 139. ISBN 978-80-262-0213-4.

²³ Tamtéž, s. 140-141.

3.4 PRŮBĚH KRIZÍ

Mnoho autorů se zabývalo fázemi krize, níže uvedená stádia autorka popsala na základě krizí, které vyvolávají nežádoucí změny v životě klientů. Jedná se o krizové situace, se kterými se sociální pracovník setkává nejčastěji při výkonu své práce. Postup konkrétních krizí, s nimiž se klienti potýkají, nemusejí mít vždy stejný průběh, mohou probíhat v jiném pořadí, ale uvedené fáze jsou pro sociálního pracovníka teoretickou oporou při poskytování pomoci a poradenství.

Autorka Kastová popsala průběh krize ve čtyřech fázích. První fáze se nazývá popření, kdy člověk nechce přijmout skutečnost existujícího problému, prožívá šok. Charakterizuje ji věta: „To nemůže být pravda.“ Druhá fáze neboli protest, vyvolává vzdor člověka vůči osudu. V této fázi má klient rozporuplné pocity, kdy se obviňuje ze své krizové situace a zároveň pociťuje strach, bezmoc a zoufalství. Charakterizuje ji věta: „Proč právě já.“ Třetí fáze je označována jako fáze bilancování. Člověk si uvědomuje vše, co v životě dokázal, snaží se najít, co má v jeho v životě hodnotu. Čtvrtá fáze bývá nazývána jako reorganizace života. Tehdy klient získává nový postoj ke světu i k sobě samému, uvědomuje si, že každý den se může stát tím posledním, povzbuzuje ho k aktivitě. Také nalézá nový názor na smysl svého problému.²⁴

V případě, kdy se nepodaří krizovou situaci zvládnout, začíná se prohlubovat a lidé začínají trpět syndromem psychického ohrožení, který se projevuje pocity viny, studu, úzkostí. Takový člověk přestává být kreativní, svou energii nevyužívá k řešení svých obtíží a začne se objevovat únikové jednání, např. útěk z domova, do nemocnice, do světa fantazií, nereálných plánů i útěk ze života.²⁵

²⁴ NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001, s. 118-119. ISBN 80-903070-0-0.

²⁵ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 142. ISBN 978-80-262-0213-4.

3.5 ŘEŠENÍ KRIZE A SVÉPOMOC

Většina lidí se snaží svou krizovou situaci vyřešit vlastními silami, a to díky potenciálu, podpory ve svém okolí či dostupných služeb. Pokud to však nezvládají, musí vyhledat odbornou pomoc.

Svépomocí se rozumí určité aktivity, které pomáhají jedinci se přizpůsobit a zvládnout jeho krizi, mohou se zde zařadit:

1. Orientování se na náhradní činnosti, kdy lidé zůstávají déle v práci, mají nadměrné pracovní výkony, příliš uklízejí, nakupují, anebo tráví mnoho času venku, vyhýbají se domovu.
2. Snaha něco změnit, přestěhují se, cestují, změní zaměstnání, partnera nebo dokonce změni svůj životní styl.
3. Nadměrná konzumace alkoholických, psychotropních látek, cílem a podstatou takového chování je zapomenout na své problémy, na své pocity smutku, beznaděje, ohrožení.
4. Tendence hledat magické, nadpřirozené praktiky, kdy věří, že přijde řešení jejich problémů nebo pomoc zvenčí, že se stane zázrak. Obracejí se na přírodní léčbu, církve a v horších případech k náboženským sektám.
5. Sklon k utlumení bolestivých vzpomínek, ke snění.

Odborná pomoc je poskytována profesionály, jako jsou psychiatři, psychologové, sociální pracovníci atd. nebo dobrovolníky, kteří jsou odborně vyškoleni. Taková pomoc přichází v případech, kdy klient není schopen svou krizovou situaci řešit vlastními silami a jedná se o souhrn služeb a činností, které pomohou řešit jeho naléhavou situaci. Cílem odborné pomoci je poskytnout klientovi oporu, naději, jistotu a také vedení, aby se zvýšila jeho způsobilost řešit krizový stav.²⁶

3.5.1 KRIZOVÝ MANAGEMENT

I sociální pracovníci se dostávají během své práce do krizových situací, jelikož nebývají uspokojovány jejich potřeby, je tedy velmi důležité takové krize řešit. Způsoby zvládnání

²⁶ BAŠTECKÁ, B. *Klinická psychologie v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 339. ISBN 80-7178-735-3.

krizí se také zabývá krizový management. Lze ho charakterizovat jako komplex poznatků, dovedností, zásad, vzorců chování, který napomáhá zjistit, jaké jsou možnosti zvládnout situaci, jak vést lidi a řídit události, a jaký má dopad krize na chování zaměstnance.

Krizový management na státní úrovni zahrnuje činnosti:

- analýza rizik,
- příprava plánu řešení krizového stavu,
- organizování preventivních postupů,
- vedení řešení krizové situace,
- zajištění odevzdání úkolů realizátorům,
- řízení úkolů pomocí podřízených,
- soulad činností ke splnění úkolů vzhledem k cílům, místu a času konání,
- analýza rozdílů mezi skutečným a plánovaným stavem,
- zabezpečení realizátorů a všech zúčastněných při řešení krizové situace.

Krizový management zabezpečuje činnosti a podmínky pro obnovu jedinců, kteří jsou postiženi krizí.²⁷

²⁷ KEBZA, V. *Chování člověka v krizových situacích*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2009, s. 14. ISBN 978-80-213-1971-4.

4 ŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ÚŘADU PRÁCE

Sociální práce na úřadu práce je řízena různými metodikami, vnitřními řídicími akty, směrnici, normativními instrukcemi atd., které jsou závazné pro všechny sociální pracovníky, a na jejich dodržování dohlíží vedoucí pracovníci. Dalo by se očekávat, že řízení sociální práce na úřadu je jednotné, ale ne vždy se tak v praxi děje. V této kapitole autorka popíše, jak se získávají a vybírají sociální pracovníci, jaké dávky vyřizuje sociální pracovník úřadu práce, a nakonec se bude zabývat rolí sociálního pracovníka.

4.1 ZÍSKÁVÁNÍ A VÝBĚR SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Získávání pracovníků zajišťuje činnosti, které zaručí, aby volná místa nalákala uchazeče, a to s přiměřenými náklady a v daném termínu. Jedná se o hledání vhodných pracovních sil, informování o volných pracovních místech v organizaci, jednání s žadateli o místo, zjišťování informací o uchazečích a zajištění organizačních a administrativních činností. Novými pracovníky mohou být současní pracovníci organizace, kteří chtějí změnit svou pracovní pozici nebo osoby z vnějšku.²⁸

Sociální pracovník na úřadě musí podle zákona o sociálních službách splňovat určité požadavky. Patří mezi ně bezúhonnost, svéprávnost, zdravotní a odborná způsobilost. Dále se v zákoně uvádí náplň pracovních činností sociálního pracovníka. Konkrétně sociální pracovník úřadu práce provádí sociální šetření, šetření v místě, zabezpečuje agendu sociálních věcí, poskytuje sociální poradenství, krizovou pomoc a depistážní činnost.²⁹

Společnost často nabývá dojmu, že sociální pracovníci úřadu práce vykonávají pouze administrativní činnost a mnohdy mají pravdu. Je to dáno tím, že výkon sociální práce je omezován, a to velkým počtem klientů, administrativní zátěží, nedostatečnými pracovními podmínkami, ale i negativním přístupem klientů k sociální práci.

²⁸ ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. 13. vyd. Praha: Grada, 2015. s. 347-349. ISBN 978-80-247-9883-7.

²⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách., v platném znění.

Je náročné získat důvěru klienta, když nejste v kanceláři o samotě, proto se autorka snaží takovou důvěru získat během sociálního šetření nebo šetření v místě.

Autorka se domnívá, že neméně důležité jsou osobnostní předpoklady pro výkon sociální práce. Jedná se o laskavost, pracovitost, snahu vyřešit problém, mlčenlivost, empatii, optimismus, pracovník by se neměl chovat nadřazeně nad klienty atd.

4.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PŘI PROSAZOVÁNÍ SOCIÁLNÍ POLITIKY STÁTU

Během života člověk vystupuje v mnoha typech rolí a stejně tak i sociální pracovník plní ve vztahu ke klientovi určité role, které se navzájem doplňují a mění. Role je chápána jako očekávaný způsob chování jedince a váže se na jeho určitý společenský status.³⁰

Role se liší na základě cíle, který si sociální pracovník stanoví, jedná se o tyto role:

Terapeut – sociální pracovník má vliv na to, jak klient vnímá sám sebe, snaží se, aby získal nadhled nad svým nepříznivým stavem a také jej překonal. Aktivitami terapeutického sociálního pracovníka jsou naslouchání, poskytování podpory, poradenství a povzbuzování klienta při vyrovnávání se s jeho tíživou situací.

Zprostředkovatel zmocnění klienta – hlavní činností sociálního pracovníka je pomoc klientovi vymezit jeho obtíže, uspořádat je na základě závažnosti, posílit osobní potenciál, vyjádřit jeho přání, zvládat emoce a informovat ho o dostupných zdrojích, které mu poskytnou pomoc.

Trenér aktivní adaptace klienta na prostředí – sociální práce spočívá v podávání srozumitelných informací o klientovi, předkládání plánů řešení problémů společně s důsledky při jejich použití, popisu vzorců chování v daných situacích, doprovázení klienta při vyřizování osobních záležitostí a také provádí dohled nad dohodnutými činnostmi.

³⁰ LEVICKÁ, J. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU, 2004, s. 140. ISBN 80-968952-3-0.

Obhájce – sociální pracovník jedná za klienta s ostatními lidmi, kteří jsou překážkou v řešení jeho problémů, kdy se snaží změnit postoje, jednání a komunikaci těchto lidí ke klientovi.

Plánovač změny – společně se sociálními pracovníky obcí a sociálních služeb se podílí na změně existujících nebo vytvoření nových služeb, které by zabezpečily potřeby klientů, např. zřízení ubytovacích zařízení, nocleháren, poradenských center.

Mediátor – hlavní činností takové role sociálního pracovníka je aktivní naslouchání dvou stran interakce, aby zjistil důvody jejich rozporů a byl při tom nestranným. Podněcuje tyto osoby, aby našli vzájemně přijatelné řešení jejich konfliktu.

Distributor – pomáhá klientovi nalézat zdroje, služby, příležitosti pomoci, které souvisejí s jeho potřebami, zároveň napomáhá navázání vzájemného kontaktu mezi nimi a doprovází klienta při využívání těchto zdrojů.

Koordinátor – sociální pracovník ulehčuje vztahy mezi klientem a jeho prostředím, tím, že pomáhá nalézat společné cíle a kroky k jejich dosažení, prohlubuje komunikaci, pomáhá jim plánovat.³¹

4.3 PŘEHLED NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Jak autorka již uvedla, základem sociální práce na úřadu práce je administrativní činnost, která zpravidla spočívá ve výplatě dávek. Jedná se o nepojistné sociální dávky kromě dávek státní sociální podpory a dávek pěstounské péče. Sociální pracovník tedy vyřizuje dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na péči. V podkapitolách autorka krátce přiblíží každou dávku, podmínky nároku a její výši.

³¹ MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2013. s. 12.

4.3.1 SYSTÉM POMOCI V HMOTNÉ NOUZI

System pomoci v hmotné nouzi se řídí zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a další právní předpisy, dále zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Cílem je pomoc osobám, které mají nedostatečné příjmy, kdy se snaží tyto osoby motivovat, aby si sami zajistili prostředky, kterými uspokojí své potřeby. Lidé, kteří se stanou klienty hmotné nouze, musí pochopit, že osoba která je zaměstnaná, uspokojí své životní potřeby lépe než osoba, která nechce nastoupit do zaměstnání.

Lidé se mohou ocitnout ve stavu hmotné nouze, jestliže nemají dostatečné příjmy a majetek k uspokojení základních životních potřeb. Přičemž se také zkoumá, zda si tento příjem či majetek nemohou z objektivních důvodů zvýšit, čímž je myšleno uplatněním nároků a pohledávek, např. nárok na dávky státní sociální podpory, nemocenského a důchodového pojištění, výživné, podporu v nezaměstnanosti apod. a dále prodejem nebo využitím majetku.³²

Částka živobytí

Každá osoba ve stavu hmotné nouze má stanovenou částku živobytí, a to podle jejich možností a doložených skutečností. Částka živobytí je odvozena od částek existenčního a životního minima, což je určitá hranice příjmů, která by měla zajistit základní životní potřeby člověka.³³

Dávky pomoci v hmotné nouzi

V současnosti existují tři dávky pomoci v hmotné nouzi, které rozlišujeme na nárokové a nenárokové. Nárokové dávky jsou dávky, na které má osoba zákonný nárok, pokud splní určité podmínky, patří mezi ně příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Nenárokovou dávkou je mimořádná okamžitá pomoc, o níž také rozhoduje orgán pomoci v hmotné nouzi. Aby osoba měla nárok na určitou dávku, posuzují se její příjmy, majetek, vychází se z informací a prohlášení o její životní situaci a nedílnou součástí je sociální šetření nebo šetření v místě, které se provádí v domácnosti žadatele o dávku.

³² Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění.

³³ Zákon č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu, v platném znění.

Příspěvek na živobytí

Základní dávkou pomoci v hmotné nouzi je příspěvek na živobytí, který by měl zabezpečit osobu či společně posuzované osoby v případě, že nemají dostatečné příjmy k uspokojení svých základních životních potřeb, jejichž příjmy nedosahují částky živobytí. V případě společně posuzovaných osob náleží příspěvek na živobytí pouze jedné osobě, kterou si určili na základě dohody. Pokud tyto osoby nejsou schopny se domluvit, orgán pomoci v hmotné nouzi sám určí, které osobě tento příspěvek na živobytí přizná.

„Výše příspěvku na živobytí se stanovuje jako rozdíl mezi živobytím osoby či rodiny a jejich příjmem, od kterého se odečtou přiměřené náklady na bydlení. (Přiměřené náklady na bydlení jsou odůvodněné náklady na bydlení, maximálně však do výše 30 %, v Praze 35 %, příjmu osoby či rodiny).“³⁴

Právě u této dávky se předpokládá ochota sociálních pracovníků podporovat motivaci především u klientů, kteří jsou na dávce déle než tři měsíce.

Doplatek na bydlení

Doplatek na bydlení je dávka, která by měla v případě nedostatečných příjmů osoby či společně posuzovaných osob zajistit úhradu nákladů na bydlení. Nárok na dávku má vlastník bytu nebo osoba, která užívá byt na základě smlouvy, rozhodnutí nebo jiného právního titulu, tyto doklady musí být vždy písemné. Od roku 2015 došlo ke změně, kdy je možné doplatek na bydlení poskytnout i vlastníkovu stavby pro individuální či rodinnou rekreaci nebo do jiného než obytného prostoru, který musí splnit standardy kvality bydlení. O těchto standardech kvality bydlení rozhoduje, na základně žádosti orgánu pomoci v hmotné nouzi, obecní stavební úřad. A dále mají nárok na dávku osoby, které jsou ubytovány na ubytovnách, ale tyto ubytovací zařízení musí splnit hygienické podmínky.³⁵

Pokud si osoba podá žádost o doplatek na bydlení, musí si zároveň zažádat o příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory, a také o příspěvek na živobytí. V případě že nemá nárok na příspěvek na živobytí z důvodu, že její příjem přesáhl částku živobytí,

³⁴ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5#pnz>

³⁵ Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění.

je možné poskytnout doplatek na bydlení, jestliže tento příjem nepřesáhl 1,3 násobku živobytí.

Výše doplatku na bydlení je určena tak, aby osobě či společně posuzovaným osobám zůstala částka na živobytí po úhradě odůvodněných nákladů na bydlení. Do odůvodněných nákladů na bydlení se zahrnuje nájem, služby spojené s užíváním bytu, zálohy na elektřinu, plyn, vodné a stočné, jiné druhy paliv, komunální odpad atd.

Mimořádná okamžitá pomoc

Mimořádná okamžitá pomoc je nenároková, jednorázová dávka, která je poskytována osobám v obtížných životních situacích, které si vyžadují okamžité řešení. Zákon rozeznává několik určitých sociálních situací, kdy je osoba považována za osobu v hmotné nouzi.

Mimořádná okamžitá pomoc z důvodu vážné újmy na zdraví

Jedná se o životní situaci, kdy osoba nemá nárok na dávky příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení, ale její příjem, majetkové a sociální poměry jsou takové, že by jí hrozila vážná újma na zdraví. Výše dávky je poskytována tak, aby příjem osoby dosáhl do existenčního minima, pokud se jedná o nezaopatřené dítě do výše životního minima.

Mimořádná okamžitá pomoc z důvodu postižení vážnou mimořádnou událostí

V případě že osobu postihne vážná mimořádná událost, např. požár, povodně, zemětřesení, vichřice atd. a osoba není schopna takovou událost překonat vlastními silami, smí si zažádat o tento druh dávky, která může být poskytnuta maximálně ve výši patnáctinásobku životního minima jednotlivce.

Mimořádná okamžitá pomoc na úhradu nezbytného jednorázového výdaje

Na tento druh dávky má nárok osoba, jestliže nemá dostatečné prostředky k uhrazení jednorázového výdaje, např. jízdné do zaměstnání či rekvalifikace, úhrada noclehu, správní poplatky v případě ztráty občanského průkazu atd. Existuje mnoho situací, kdy je možné tuto dávku poskytnout, je zde však nezbytné správní uvážení orgánu pomoci v hmotné nouzi, zda se jedná o mimořádnou událost, a také v jaké výši ji poskytnout, jelikož zákon neuvádí maximální výši.

Mimořádná okamžitá pomoc na úhradu nezbytného nákladu

Dávka by měla pomáhat osobám při nákupu nebo opravě nezbytných předmětů dlouhodobé potřeby, např. pračka, lednice, sporák, postele atd., které jsou nezbytné k uspokojení základních potřeb. Dávka je poskytnuta do výše nezbytného nákladu, ale orgán pomoci v hmotné nouzi musí přihlížet k nejnižší finanční náročnosti a během jednoho kalendářního roku nesmí součet dávek přesáhnout desetinásobek částky životního minima jednotlivce.

Mimořádná okamžitá pomoc na úhradu odůvodněných nákladů nezaopatřených dětí

V případě, že osoby nemají dostatečné příjmy, aby uhradili svým nezaopatřeným dětem vzdělání nebo zájmovou činnost a další činnosti, které souvisejí se sociálně-právní ochranou dětí, např. školní pomůcky, zájmové kroužky, dětské tábory apod. Opět je dávka ve výši odůvodněného nákladu, ale v průběhu kalendářního roku dávky nesmí překročit desetinásobek částky životního minima jednotlivce.

Mimořádná dávka pro osoby ohrožené sociálním vyloučením

Dávka je určena pro osoby, které nemají dostatečné finanční prostředky, sociální zázemí, hrozí jim sociální vyloučení a jestliže jsou např. propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody, léčebny, školského zařízení, jsou osobami bez přístřeší atd. Dávku lze poskytnout maximálně ve výši jednoho tisíce korun a v průběhu roku nesmí součet překročit čtyř násobek částky životního minima jednotlivce.³⁶

4.3.2 DÁVKY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Dávky pro osoby se zdravotním postižením se řídí právní předpisy, a to zákonem č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, který upravuje tři základní dávky a vyhláškou č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů.

³⁶ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5#d>

Průkazy osoby se zdravotním postižením

Nárok má osoba starší 1 roku, která trpí tělesným, duševním, smyslovým postižením nebo poruchou autistického spektra. Existují tři druhy průkazů – TP (těžké postižení), ZTP (zvlášť těžké postižení) a ZTP/P (zvlášť těžké postižení s průvodcem). Každý typ průkazu má vymezené výhody pro jejich držitele.

Příspěvek na mobilitu

Jedná se o nárokovou, opakující se dávku pro osoby starší jednoho roku. Tato dávka slouží k úhradě dopravy, jestliže se osoba opakovaně v měsíci za úhradu dopravuje. Další podmínkou je nárok na průkaz osoby se zdravotním postižením ZTP nebo ZTP/P. Výše dávky činí 400 Kč měsíčně.

Příspěvek na zvláštní pomůcku

Nárok má osoba, která trpí těžkou vadou nosného nebo pohybového ústrojí a těžkým sluchovým nebo zrakovým postižením. Pro poskytnutí dávky je podmínkou věk osoby, u motorového vozidla musí být starší tří let, u vodícího psa patnácti let a u všech ostatních pomůcek starší jednoho roku. Zvláštní pomůcka by měla pomáhat k sebeobsluze, pracovnímu uplatnění, přípravě na povolání a ke styku s okolím. Seznam druhů zvláštních pomůcek je uveden ve vyhlášce č. 388/2011 Sb. a výše příspěvku se rozlišuje podle druhu pomůcky.³⁷

4.3.3 PŘÍSPĚVEK NA PÉČI

Příspěvek na péči upravuje zákon č. 108/2006 Sb. sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Příspěvek na péči je určen pro osoby starší jednoho roku, které jsou závislé na pomoci jiné osoby např. osobě blízké, registrovanému poskytovateli sociálních služeb, asistentovi sociální péče atd., při zvládání životních potřeb na základě stupně závislosti. Výše příspěvku se odvíjí od stupně závislosti a je rozdělen pro osoby mladší a starší osmnácti let. Může dojít i ve

³⁷ Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, v platném znění.

výjimečných případech ke zvýšení příspěvku na péči, a to jestliže se jedná o rodinu s nízkými příjmy nebo z důvodu podpory zdravotně handicapovaných dětí předškolního věku.³⁸

³⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách., v platném znění.

5 PRAKTICKÁ ČÁST

Autorka v teoretické části poskytla základní informace k tématu sociální práce, která je vykonávána na úřadu práce. Praktická část je rozdělena do pěti podkapitol. V první podkapitole se zabývá přípravou předvýzkumu, kde je popsán cíl výzkumné části, metoda sběru dat, stanovené výzkumné otázky a k nim výzkumné hypotézy. Dále se autorka krátce věnuje Úřadu práce České republiky. Třetí podkapitola popisuje realizaci předvýzkumu, jsou zde popsáni respondenti a sběr dat. V posledních dvou podkapitolách jsou vyhodnoceny dotazníky a provedeno shrnutí výzkumné části.

5.1 STANOVENÍ CÍLŮ A HYPOTÉZ

Cílem výzkumné části je objasnění přístupu zaměstnanců úřadu práce k jejich náplni práce, tj. zda vnímají svou práci jako sociální nebo úřednickou. Smyslem praktické části je tedy zjistit, zda sociální pracovníci mají pracovní podmínky pro výkon sociální práce nebo jsou pouhými „dávkaři“ a vykonávají spíše administrativní činnost.

Pro provedení výzkumu si autorka zvolila kvantitativní metodu dotazníkového šetření. Kvantitativní výzkum zjišťuje množství, míru výskytu jevů, a tyto číselné údaje se dále dají matematicky zpracovat. Hlavním cílem je třídění těchto jevů a vysvětlení jejich příčin nebo změn.³⁹Dotazník si vytvořila sama a otázky jsou voleny tak, aby se díky nim ověřily stanovené výzkumné otázky, hypotézy a zjistil se cíl výzkumné části.

Autorka vytvořila tři výzkumné otázky a výzkumné hypotézy, které se k nim vztahují a budou ověřeny dotazníkovým šetřením na sociálních pracovnících Úřadu práce v Olomouckém kraji.

VO1 Vnímají sociální pracovníci s praxí delší než 5 let svou práci spíše jako úřednickou nebo sociální?

³⁹ GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 4. vyd. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2008, s. 34-35. ISBN 978-80-223-2391-8.

H1 Sociální pracovníci s praxí delší než 5 let vnímají svou práci spíše jako úřednickou než sociální, neboť v rámci svých pracovních činností jsou zahlceni značnou administrativní zátěží.

K ověření této hypotézy poslouží otázka číslo 6 a 11.

VO2 Kolik procent sociálních pracovníků nepovažuje více než 75 klientů za optimální počet?

H2 Minimálně 60% sociálních pracovníků pracuje s více než 75 klienty a nepovažují tento počet za optimální, neboť díky tomuto počtu klientů se musejí věnovat dalším činnostem, které nesouvisí se sociální prací.

K ověření této hypotézy bude sloužit otázka číslo 8 a 9.

VO3 Existuje mezi sociálními pracovníky významný rozdíl ve frekvenci prováděné sociální práce?

H3 Více než 70% sociálních pracovníků provádí sociální práci pouze při sociálním šetření nebo když si klient o ni sám zažádá, neboť nemají časový prostor pro její výkon.

K ověření této hypotézy bude sloužit otázka číslo 13.

5.2 ÚŘAD PRÁCE A JEHO MÍSTO V SYSTÉMU SOCIÁLNÍ PRÁCE

Dne 1. dubna 2011 byl zřízen Úřad práce ČR, který se řídí zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o státní instituci a jeho nadřízeným orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí. „*Úřad práce plní úkoly v oblastech*

- a) zaměstnanosti,*
- b) ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele*
- c) státní sociální podpory*
- d) dávek pro soby se zdravotním postižením*
- e) příspěvek na péči a inspekce poskytování sociálních služeb*
- f) pomoci v hmotné nouzi a*

g) *dávek pěstounské péče.* ⁴⁰

Úřad práce se skládá z generálního ředitelství, krajských poboček a kontaktních pracovišť, kterým jsou podřízena detašovaná pracoviště podle okresu. Jelikož autorka pracuje na úřadu práce, musí, stejně jako každý jiný zaměstnanec, dodržovat organizační řád, který je jeho základním a hlavním řídicím aktem, jenž upravuje zásady, organizační strukturu, působnost úřadu práce atd.⁴¹

5.2.1 ZÁKON O STÁTNÍ SLUŽBĚ

Od 1. 1. 2015 nabyt účinnosti zákon o státní službě, který nově upravuje poměr mezi státními zaměstnanci, tedy úředníky a správními úřady, k praktické aplikaci zákona došlo 1. 7. 2015. Zaměstnanci úřadu práce do té doby měli uzavřený pracovní poměr na základě pracovní smlouvy nebo byli jmenováni podle zákoníku práce, nový zákon o státní službě však přinesl nový typ právního vztahu, a to služební poměr. Zaměstnanci úřadu práce si museli do 31. 8. 2015 požádat o přijetí do služebního poměru, pokud zaměstnanec nepožádal, jeho pracovní poměr potrvá pouze do 30. 6. 2017. Přijetí nového zákona o státní službě přineslo řadu změn jak pro zaměstnance, tak i pro personalisty státní správy, kteří museli zavádět nové postupy práce.

5.3 VLASTNÍ ŠETŘENÍ FORMOU DOTAZNÍKŮ

V této podkapitole autorka popíše charakteristiku respondentů, tedy její výzkumný vzorek, a jak probíhal sběr dat.

Počet sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky v Olomouckém kraji je okolo 140, autorka svůj dotazník rozeslala přesně 133 sociálním pracovníkům, kteří pracují na kontaktních pracovištích Olomouckého kraje. Dotazníkové šetření bylo prováděno od 5. 1. 2016 do 19. 1. 2016 a dotazník byl rozeslán v elektronické podobě. Respondenti byli seznámeni s tím, že je určen sociálním pracovníkům úřadu práce a jeho výsledky

⁴⁰ Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, v platném znění.

⁴¹ Organizační řád Úřadu práce České republiky, platný ke dni 1. 6. 2015.

budou sloužit ke zpracování empirické části bakalářské práce. Z nabízených možností měli vybrat jednu odpověď, která byla pro ně nejvíce vhodná. Dotazník obsahoval 16 otázek.

Výzkumu se zúčastnilo 71 respondentů, z toho 12 jich neodpovědělo na všechny otázky, proto k těmto vyplněným dotazníkům nebylo přihlédnuto.

5.4 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

Jednotlivé otázky dotazníku autorka vyhodnotila v této podkapitole a každý výsledek znázornila za pomoci tabulky a grafu.

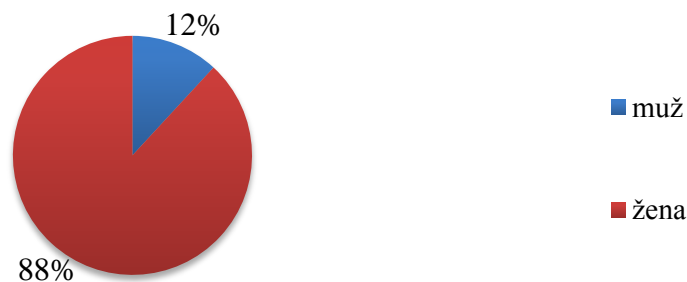
Otázka 1: Jaké je Vaše pohlaví?

Tabulka 1: Pohlaví respondentů

Pohlaví respondentů	Výsledky	%
muž	7	12%
žena	52	88%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁴²

Graf 1: Pohlaví respondentů



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁴³

Dotazník vyplnilo 59 respondentů. Z toho bylo 52 (88%) žen a 7 (12%) mužů.

⁴² Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁴³ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

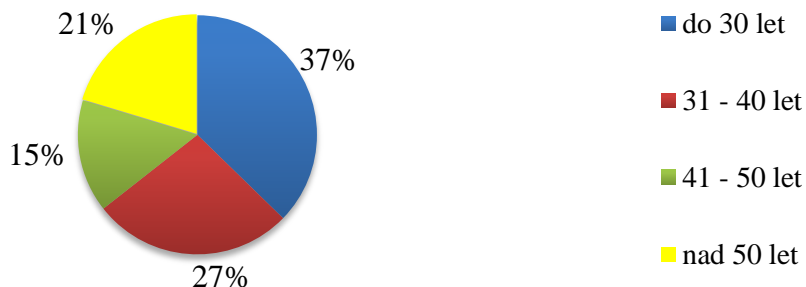
Otázka 2: Jaký je Váš věk?

Tabulka 2: Věk respondentů

Věk respondentů	Výsledky	%
do 30 let	22	37%
31 - 40 let	16	27%
41 - 50 let	9	15%
nad 50 let	12	21%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁴⁴

Graf 2: Věk respondentů



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁴⁵

Věk respondentů byl různý, nejvíce jich bylo zastoupeno v kategorii do 30 let, a to 22 respondentů (37%). Druhou nejpočetnější skupinou byli respondenti ve věku od 31 do 40 let, kterých bylo 16 (27%). Ve věkovém rozpětí od 41 do 50 let jich bylo 9 (15%) a 12 respondentů (21%) bylo v kategorii nad 50 let.

⁴⁴ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁴⁵ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

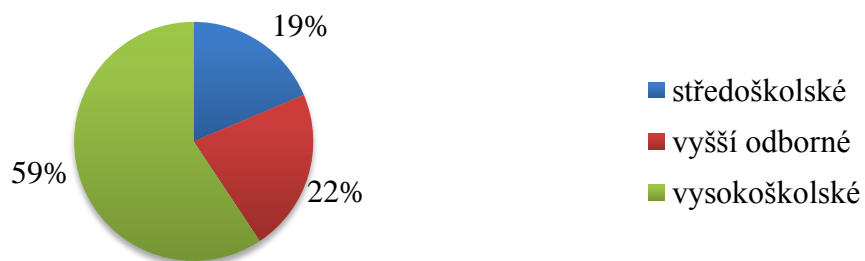
Otázka 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Tabulka 3: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	Výsledky	%
středoškolské	11	19%
vyšší odborné	13	22%
vysokoškolské	35	59%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁴⁶

Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁴⁷

Více než polovina respondentů, a to 35 (59%) odpověděla, že má vysokoškolské vzdělání. Vyšší odborné vzdělání mělo 13 (22%) respondentů a vzdělání ukončené maturitou mělo 11 (19%) respondentů.

⁴⁶ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁴⁷ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

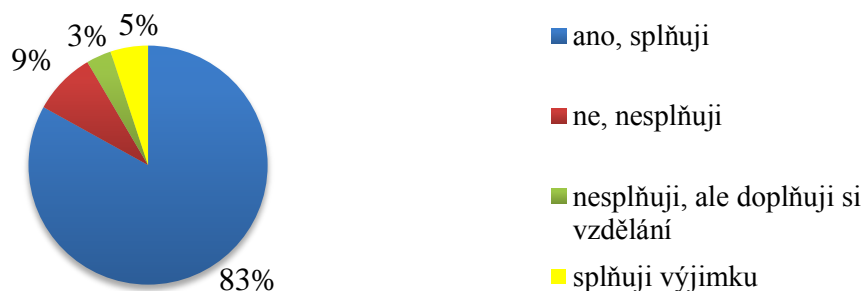
Otázka 4: Splňujete odbornou způsobilost k výkonu práce sociálního pracovníka?

Tabulka 4: Odborná způsobilost respondentů

Odborná způsobilost respondentů	Výsledky	%
ano, splňuji	49	83%
ne, nesplňuji	5	9%
nesplňuji, ale doplňuji si vzdělání	2	3%
splňuji výjimku (50 let k 1. 1. 2007)	3	5%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁴⁸

Graf 4: Odborná způsobilost respondentů



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁴⁹

Odbornou způsobilost pro výkon sociální práce mělo splněno 49 (83%) dotázaných. Respondenti, kteří nesplňují odbornou způsobilost, bylo 5 (9%) a pouze 2 (3%) si doplňují vzdělání, aby ji získali. A 3 (5%) respondenti splnili výjimku danou zákonem, kdy dosáhli 50 let k 1. 1. 2007.

⁴⁸ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁴⁹ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

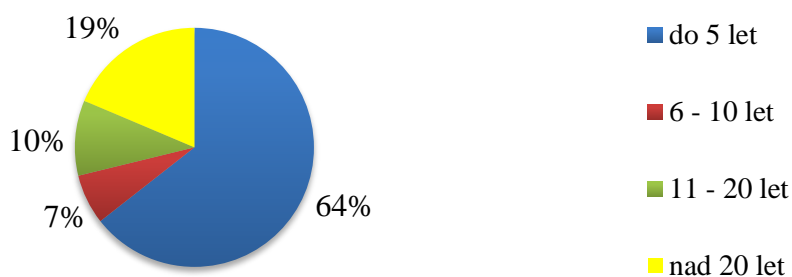
Otázka 5: Jaká je Vaše délka praxe na Úřadu práce České republiky?

Tabulka 5: Délka praxe respondentů na úřadu práce

Délka praxe respondentů na úřadu práce	Výsledky	%
do 5 let	38	64%
6 - 10 let	4	7%
11 - 20 let	6	10%
nad 20 let	11	19%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵⁰

Graf 5: Délka praxe respondentů na úřadu práce



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵¹

Z tabulky i grafu jde vidět, že délka praxe respondentů na Úřadu práce České republiky byla různá. Nejpočetnější skupina respondentů byla do 5 let praxe, a to 38 (64%). Druhou nejvíce zastoupenou kategorií tvořili respondenti s praxí nad 20 let, kterých bylo 11 (19%). Dotazovaných s praxí od 11 do 20 let bylo 6 (10%) a pouze 4 (7%) respondenti měli praxi od 6 do 10 let.

⁵⁰ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁵¹ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

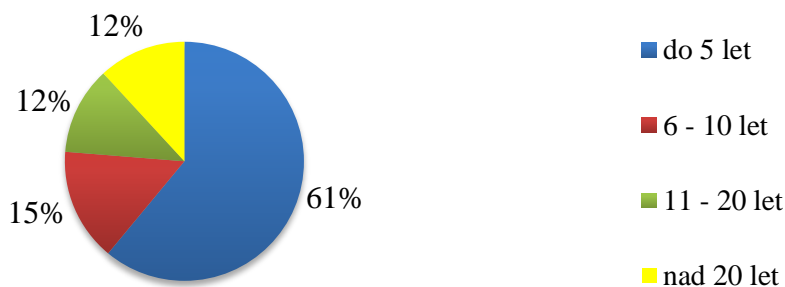
Otázka 6: Jaká je délka praxe na pozici sociálního pracovníka?

Tabulka 6: Délka praxe respondentů na pozici sociálního pracovníka

Délka praxe respondentů na pozici sociálního pracovníka	Výsledky	%
do 5 let	36	61%
6 - 10 let	9	15%
11 - 20 let	7	12%
nad 20 let	7	12%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵²

Graf 6: Délka praxe respondentů na pozici sociálního pracovníka



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵³

Délka praxe respondentů na pozici sociálního pracovníka byla nejvíce zastoupena do 5 let, kterých bylo 36 (61%). Odpověď od 6 do 10 let praxe označilo 9 (15%) respondentů. A stejný počet odpovědí, a to 7 (12%) měla skupina respondentů s praxí od 11 do 20 let a s délkou praxe nad 20 let.

⁵² Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁵³ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

Otázka 7: Zaregistroval(a) jste v posledních třech měsících nárůst žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi, osobám se zdravotním postižením nebo příspěvek na péči?

Tabulka 7: Nárůst žádostí o dávky v posledních 3 měsících

Nárůst žádostí o dávky v posledních 3 měsících	Výsledky	%
ano, výrazně se zvýšil počet žádostí	26	44%
ano, ale nepatrný nárůst	24	41%
ne, počet žádostí se nezměnil	9	15%
ne, počet žádostí se spíše snížil	0	0%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵⁴

Graf 7: Nárůst žádostí o dávky v posledních 3 měsících



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵⁵

Z odpovědí je zřejmé, že v posledních třech měsících se zvýšil nárůst žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi, osobám se zdravotním postižením nebo příspěvek na péči. Možnost odpovědi, kdy se počet žádostí výrazně zvýšil, vybralo 26 (44%) respondentů. Nepatrný nárůst označilo 24 (41%) dotazovaných. Pouze 9 (15%) z nich nepocítily změnu v podaných žádostech. A žádný z respondentů neodpověděl, že by se počet žádostí o dávky snížil.

⁵⁴ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁵⁵ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

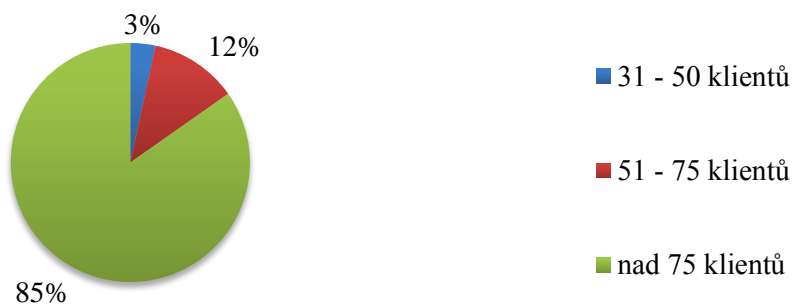
Otázka 8: Jaký je Váš aktuální počet klientů pobírající dávky?

Tabulka 8: Aktuální počet klientů pobírající dávky

Aktuální počet klientů pobírající dávky	Výsledky	%
do 30 klientů	0	0%
31 - 50 klientů	2	3%
51 - 75 klientů	7	12%
nad 75 klientů	50	85%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵⁶

Graf 8: Aktuální počet klientů pobírající dávky



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵⁷

Z grafu i tabulky jasně vyplývá, že 50 (85%) respondentů odpovědělo, že jejich aktuální počet klientů pobírajících dávky je více než 75. Počet od 51 do 75 klientů označilo 7 (12%) respondentů a pouze 2 respondenti mají 31 až 50 klientů. Ani jeden z nich nemá méně než 30 klientů.

⁵⁶ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁵⁷ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

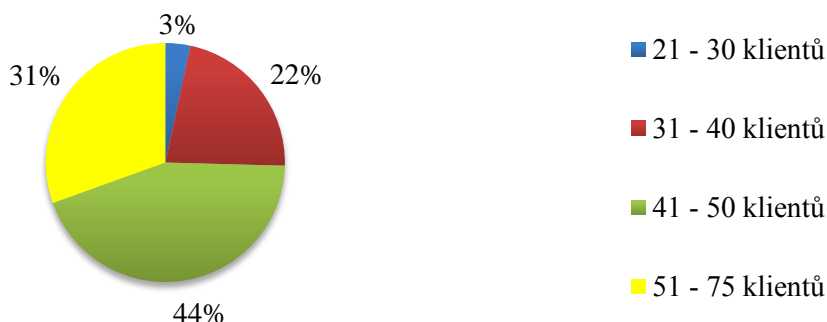
Otázka 9: Jaký je podle Vás optimální počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?

Tabulka 9: Optimální počet klientů na jednoho sociálního pracovníka

Optimální počet klientů na jednoho sociálního pracovníka	Výsledky	%
do 20 klientů	0	0%
21 - 30 klientů	2	3%
31 - 40 klientů	13	22%
41 - 50 klientů	26	44%
51 – 75 klientů	18	31%
nad 75 klientů	0	0%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵⁸

Graf 9: Optimální počet klientů na jednoho sociálního pracovníka



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁵⁹

V této otázce autorku zajímal, jaký počet klientů je pro jednotlivé respondenty optimální. Žádný respondent nepovažuje za optimální počet do 20 klientů a nad 75 klientů. Nejvíce by vyhovovalo respondentům, kdyby měli 41 – 50 klientů, tuto možnost označilo 26 (44%). Druhou největší skupinou respondentů byli ti, co označili za optimální počet klientů 51 – 75, a to 18 (31%), 31 až 40 klientů považuje za vyhovující 13 (22%) respondentů a jen 2 (3%) považuje za optimální od 21 do 30 klientů.

⁵⁸ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁵⁹ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

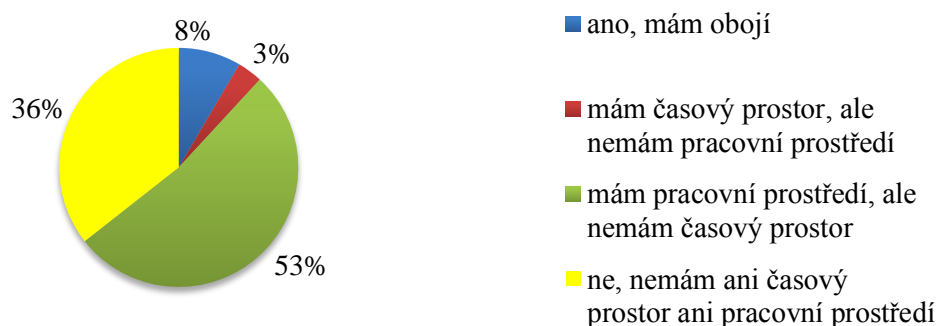
Otázka 10: Myslíte si, že máte dostatečný časový prostor a pracovní prostředí pro sociální práci?

Tabulka 10: Pracovní podmínky respondentů

Pracovní podmínky respondentů	Výsledky	%
ano, mám obojí	5	8%
mám časový prostor, ale nemám pracovní prostředí	2	3%
mám pracovní prostředí, ale nemám časový prostor	31	53%
ne, nemám ani časový prostor ani pracovní prostředí	21	36%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶⁰

Graf 10: Pracovní podmínky respondentů



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶¹

Na otázku, zda se pracovníci domnívají, jestli mají pro sociální práci dostatečný časový prostor a pracovní prostředí, označila více než polovina odpovídajících, 31 (53%), že nemají časový prostor, ale mají pracovní prostředí. Druhou nejčastější odpovědí, a to 21 (36%) bylo, že respondenti nemají ani časový prostor ani pracovní prostředí pro svou práci. Ale mezi respondenty byli i tací, kteří mají obojí, bylo jich dohromady 5 (8%). A nejméně zastoupenou skupinou byli 2 (3%) respondenti s dostatečným časovým prostorem, ale neměli pracovní prostředí, aby vykonávali svou práci.

⁶⁰ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁶¹ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

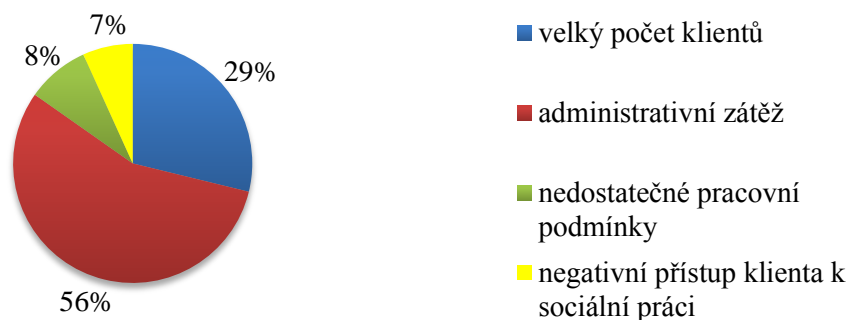
Otázka 11: Vyberte možnost, která podle Vašeho názoru nejvíce omezuje výkon sociální práce?

Tabulka 11: Faktor nejvíce omezující sociální práci

Faktor nejvíce omezující sociální práci	Výsledky	%
velký počet klientů	17	29%
administrativní zátěž	33	56%
nedostatečné pracovní podmínky	5	8%
negativní přístup klienta k sociální práci	4	7%
jiná možnost.....	0	0%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶²

Graf 11: Faktor nejvíce omezující sociální práci



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶³

Nejvíce omezující podmínkou pro výkon sociální práce je administrativní zátěž, odpovědělo tak 33 (56%) respondentů. Velký počet klientů je omezujícím faktorem pro 17 (29%) respondentů a 5 (8%) odpovídajících označilo nedostatečné pracovní podmínky. Pouze 4 (7%) dotázaní odpověděli, že negativní přístup klienta k sociální práci jim brání v jejím výkonu.

⁶² Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁶³ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

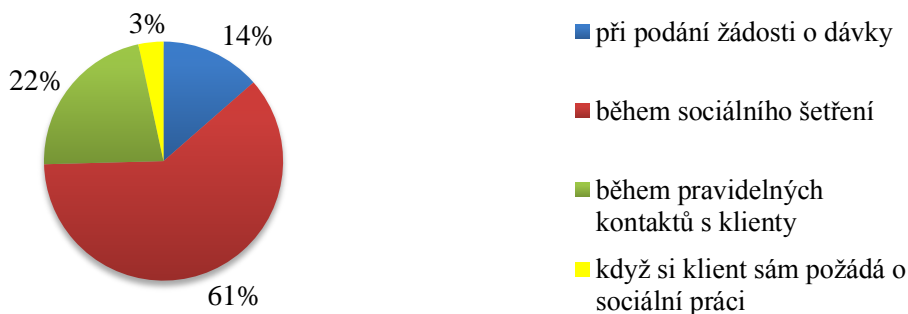
Otázka 12: Kdy nejčastěji provádíte sociální práci?

Tabulka 12: Nejčastější doba provádění sociální práce

Nejčastější doba provádění sociální práce	Výsledky	%
při podání žádosti o dávky	8	14%
během sociálního šetření	36	61%
během pravidelných kontaktů s klienty	13	22%
když si klient sám požádá o sociální práci	2	3%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶⁴

Graf 12: Nejčastější doba provádění sociální práce



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶⁵

Nejčastěji respondenti provádějí sociální práci během sociálního šetření, a to 36 (61%). Během pravidelných kontaktů s klienty provádí sociální práci 13 (22%) dotazovaných. Dále ji provádí 8 (14%) respondentů při prvním kontaktu s klienty, tedy při podání žádosti o dávku. A jen 2 (3%) odpověděli, když si klient sám o ni požádá.

⁶⁴ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁶⁵ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

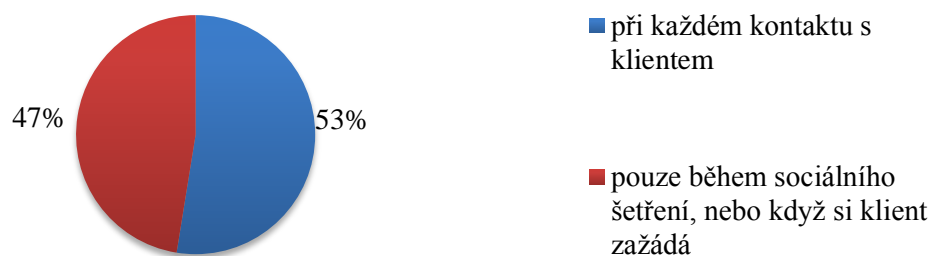
Otázka 13: Jak často provádíte sociální práci s klienty?

Tabulka 13: Frekvence provádění sociální práce

Frekvence provádění sociální práce	Výsledky	%
provádím při každém kontaktu s klientem	31	53%
provádím pouze během sociálního šetření, nebo když si klient požádá	28	47%
neprovádím, nemám na to dostatečný časový prostor nebo pracovní podmínky	0	0%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶⁶

Graf 13: Frekvence provádění sociální práce



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶⁷

Na otázku týkající se frekvence prováděné sociální práce odpovědělo 31 (52%) dotázaných, že ji vykonávají při každém kontaktu s klientem. A 28 (47%) respondentů provádí sociální práci pouze během sociálního šetření, nebo když si klient sám požádá. Nikdo však neodpověděl, že by sociální práci neprováděl z důvodu omezujících pracovních podmínek.

⁶⁶ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁶⁷ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

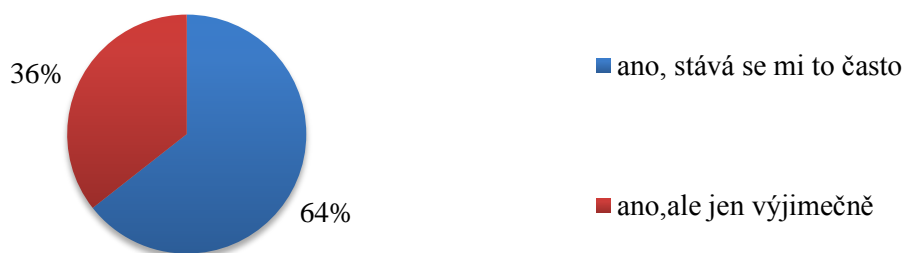
Otázka 14: Stalo se Vám během výkonu své práce, že Vaše rozhodnutí o dávce bylo v souladu se zákonem, ale vy osobně byste to řešila jinak?

Tabulka 14: Rozpor mezi rozhodnutím v souladu se zákonem a osobním pocitem

Rozpor mezi rozhodnutím v souladu se zákonem a osobním pocitem	Výsledky	%
ano, stává se mi to často	38	64%
ano, ale jen výjimečně	21	36%
ne, nestalo	0	0%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶⁸

Graf 14: Rozpor mezi rozhodnutím v souladu se zákonem a osobním pocitem



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁶⁹

Z grafu i tabulky jednoznačně vyplývá, že se každému respondentovi stalo, že během výkonu své práce rozhodl o dávce v souladu se zákonem, ale on osobně by to řešil jinak. Z toho 38 (64%) dotázaných odpovědělo, že se mu to stalo často a 21 (36%) jen výjimečně. Nikdo neodpověděl, že by se jim to ještě nikdy nestalo.

⁶⁸ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁶⁹ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

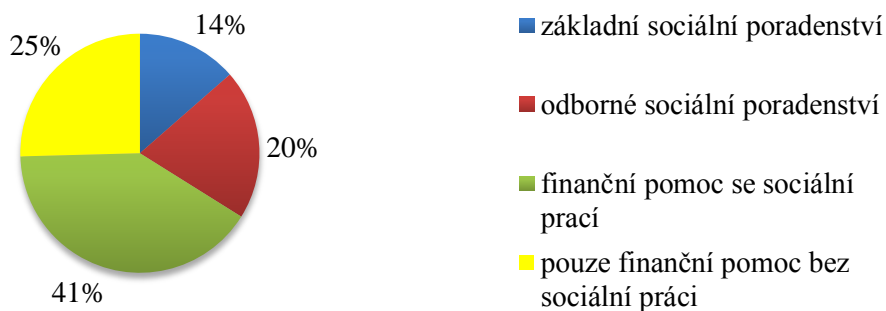
Otázka 15: Jakou pomoc klienti nejčastěji od Vás potřebují?

Tabulka 15: Potřeby klientů týkající se poskytované pomoci

Potřeby klientů týkající se poskytované pomoci	Výsledky	%
základní soc. poradenství	8	14%
odborné soc. poradenství	12	20%
finanční pomoc se sociální prací	24	41%
pouze finanční pomoc a nemají zájem o soc. práci	15	25%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁷⁰

Graf 15: Potřeby klientů týkající se poskytované pomoci



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁷¹

Potřeby klientů od poskytované pomoci jsou různé, většina z nich podle respondentů chce finanční pomoc, z toho 24 (41%) označilo, že potřebují k ní i sociální práci a podle 15 (25%) z nich chtějí pouze peníze, o sociální práci nestojí. Základní sociální poradenství označilo 8 (14%) respondentů a odborné sociální poradenství poskytuje 12 (20%) respondentů.

⁷⁰ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁷¹ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

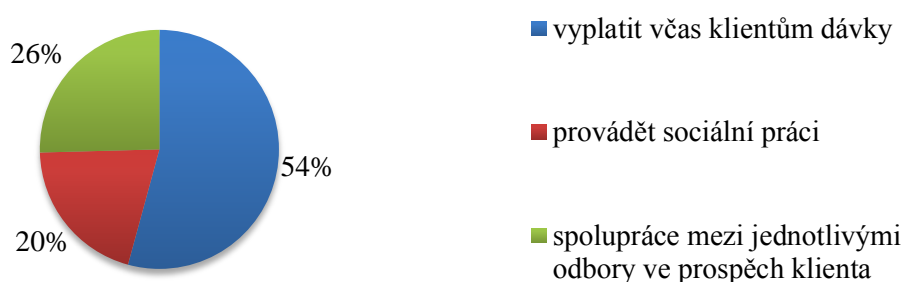
Otázka 16: Co je nejdůležitější na Vaší práci podle vedoucího pracovníka?

Tabulka 16: Nejdůležitější faktor sociální práce dle vedoucího pracovníka

Nejdůležitější faktor sociální práce dle vedoucího pracovníka	Výsledky	%
vyplatit včas klientům dávky	32	54%
provádět sociální práci	12	20%
spolupráce mezi jednotlivými odbory ve prospěch klienta	15	26%
Celkem	59	100%

Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁷²

Graf 16: Nejdůležitější faktor sociální práce dle vedoucího pracovníka



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastní šetření)⁷³

Většina odpovídajících se domnívá, že nejdůležitější na jejich práci podle vedoucího pracovníka je to, aby včas vyplatili klientům dávky, odpovědělo tak 32 (54%) respondentů. Dále 15 (26%) jich označilo, že spolupráce mezi jednotlivými odbory ve prospěch klienta je nejdůležitější. A nejmenší počet tvořila skupina respondentů, kteří si myslí, že je nejdůležitější pro vedoucího pracovníka provádět sociální práci.

⁷² Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

⁷³ Autor práce, 2016 (vlastní šetření)

5.5 INTERPRETACE A DISKUSE VÝSLEDKŮ

V prvních třech otázkách byly zjišťovány obecné údaje o respondentech, tedy jejich pohlaví, věk a úroveň vzdělání. Ze všech respondentů bylo 52 žen a 7 mužů. Věk respondentů byl různý, nejvíce zastoupenou kategorií byli respondenti do 30 let. Více než polovina respondentů, a to 35 odpověděla, že má vysokoškolské vzdělání. Vyšší odborné vzdělání mělo 13 respondentů a vzdělání ukončené maturitou mělo 11 respondentů.

Ve čtvrté otázce autorka zkoumala, zda respondenti splňují odbornou způsobilost k výkonu práce sociálního pracovníka. Odbornou způsobilost mělo splněno 83% dotázaných. Je však zajímavé, že se i našli respondenti, kteří nespĺňují odbornou způsobilost a nedoplňují si vzdělání, jelikož odborná způsobilost je podle zákona o sociálních službách jednou z požadavků, které musí sociální pracovník na úřadu práce splňovat.

V otázce páté měli respondenti označit, jaká je jejich délka praxe na úřadu práce a v šesté otázce, jaká je jejich délka praxe na pozici sociálního pracovníka. Nejpočetnější skupina byla s 38 respondenty, kteří měli praxi na úřadu práce do 5 let. Obdobná odpověď byla i v šesté otázce, kdy délka praxe na pozici sociálního pracovníka byla nejvíce zastoupena do 5 let, celkem bylo 36 respondentů.

V další otázce měli respondenti odpovědět, zda zaregistrovali v posledních třech měsících nárůst žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi, osobám se zdravotním postižením nebo příspěvek na péči. Z odpovědí je zřejmé, že se nárůst žádostí zvýšil, podle 26 respondentů výrazně a podle 24 se jednalo o nepatrný nárůst. Žádný však z respondentů neodpověděl, že by se počet žádostí o dávky snížil. Jak již autorka v úvodu uvedla, podle ní sociální pracovníci vždy budou potřební, jelikož dnešní doba neodpovídá tomu, že by se sociální problémy snižovaly.

V osmé a deváté otázce se zjišťoval aktuální počet klientů na jednoho respondenta, a jaký by byl podle nich optimální počet pro výkon sociální práce. Z odpovědí jednoznačně vyplynulo, že většina, 85% respondentů, má nad 75 klientů. A v deváté otázce nikdo z nich nepovažuje za optimální počet do 20 klientů a nad 75 klientů. Nejvíce by jim vyhovovalo, kdyby měli od 41 do 50 klientů, tuto možnost označilo 26 (44%).

Na otázku, zda se pracovníci domnívají, jestli mají pro sociální práci dostatečný časový prostor a pracovní prostředí, označila více než polovina odpovídajících, 31 (53%), že

nemají časový prostor, ale mají pracovní prostředí. Zajímavé však bylo, že druhou nejčastější odpovědí, a to 21 respondentů odpovědělo, že nemají ani časový prostor ani pracovní prostředí pro svou práci. Tady vyvstává otázka, v jaké kvalitě může být sociální práce vykonávána, když pro ni nemají dostatečné pracovní podmínky.

Co se týče faktorů, které nejvíce omezují výkon sociální práce, tak se jedná o administrativní zátěž a velký počet klientů. Co však autorku udivilo, bylo to, že pouze 4 respondenti odpověděli, že negativní přístup klienta k sociální práci jim brání v jejím výkonu, tudíž se domnívá, že výmluvy typu, že klienti žádnou pomoc nechtějí, nejsou vždy namístě.

Ve dvanácté otázce měli respondenti odpovědět, kdy nejčastěji provádí sociální práci a více než polovina (61%) odpověděla, že ji provádějí během sociálního šetření. I autorka uvedla v teoretické části, že nejraději vykonává sociální práci během sociálního šetření nebo šetření v místě, jelikož má na to dostatečný časový prostor, jsou s klientem o samotě a klient se vždy cítí lépe ve svém přirozeném prostředí.

Výsledky na další otázku, která se týkala frekvence prováděné sociální práce, autorku překvapily. Jelikož 31 (52%) respondentů odpovědělo, že sociální práci vykonávají při každém kontaktu s klientem. Co však autorka vidí pozitivně je, že nikdo neodpověděl, že by sociální práci neprováděl z důvodu omezujících pracovních podmínek.

Ve čtrnácté otázce měli respondenti odpovědět, zda se jim stalo během výkonu své práce, že jejich rozhodnutí o dávce bylo v souladu se zákonem, ale oni by to osobně řešili jinak. Nikdo z nich neodpověděl, že by se jim to ještě nikdy nestalo. A z celkového počtu se to 38 stává často a 21 je výjimečně. Autorka se domnívá, že to je jeden z důvodů, proč jsou sociální pracovníci tak často nespokojení, jelikož lidem, kterým by chtěli pomoci, nemohou, a těm kteří si to nezaslouží a tzv. „umí v tom chodit“, musí vyhovět.

Potřeby klientů od poskytované pomoci jsou různé, většina z nich chce finanční pomoc, podle 24 respondentů potřebují k ní i sociální práci a podle 15 o sociální práci nestojí, jde jim jen o peníze. Základní sociální poradenství označilo 8 respondentů a odborné sociální poradenství poskytuje 12 respondentů.

V poslední otázce autorku zajímal názor respondentů, co je pro jejich vedoucího pracovníka na jejich práci nejdůležitější. Zajímavé na tom bylo, že nejméně respondenti

odpovídali, že je pro ně nejdůležitější provádět sociální práci. Nejčastěji však označili, že je nejdůležitější vyplatit klientům dávky.

Vyhodnocení hypotéz

Za cíl výzkumné části si autorka zvolila objasnit přístup zaměstnanců úřadu práce k jejich náplni práce, tj. zda vnímají svou práci jako sociální nebo úřednickou, k tomuto cíli se vztahovaly tři hypotézy.

H1 Sociální pracovníci s praxí delší než 5 let vnímají svou práci spíše jako úřednickou než sociální, neboť v rámci svých pracovních činností jsou zahlceni značnou administrativní zátěží.

Hypotéza byla ověřená na základě otázek 6 a 11.

V šesté otázce se autorka zajímala o délku praxe na pozici sociálního pracovníka. Odpověď déle než 5 let označilo 23 z 59 respondentů. V otázce jedenácté odpovědělo 11 respondentů z těch 23 respondentů, že administrativní zátěž omezuje výkon sociální práce, tudíž nejspíš vnímají svou práci spíše jako úřednickou než sociální. **Hypotéza byla potvrzena.**

H2 Minimálně 60% sociálních pracovníků pracuje s více než 75 klienty a nepovažují tento počet za optimální, neboť díky tomuto počtu klientů se musejí věnovat dalším činnostem, které nesouvisí se sociální prací.

Hypotéza byla ověřená na základě otázek 8 a 9.

V otázce osmé autorka zjišťovala, jaký je jejich aktuální počet klientů pobírající dávky. Respondenti nejčastěji odpověděli, že mají více než 75 klientů, celkem jich bylo 50 (85%). A v deváté otázce nikdo z nich neoznačil, že by počet nad 75 klientů pro ně bylo optimální. **Hypotéza byla potvrzena.**

H3 Více než 70% sociálních pracovníků provádí sociální práci pouze při sociálním šetření, nebo když si klient sám zažádá, neboť nemají časový prostor pro její výkon.

Hypotéza byla ověřená na základě otázky 13.

Ve 13 otázce se autorka ptala, jak často provádí respondenti sociální práci. A odpověď pouze při sociálním šetření, nebo když si klient sám zažádá, označilo 28 z 59 respondentů, což je 47 %. **Hypotéza byla vyvrácena.**

Z hypotéz i celkových výsledků z dotazníků se autorka domnívá, že sociální pracovníci vnímají svou práci spíše úřednickou než sociální. Je to dáno tím, že jim ve výkonu sociální práce brání značná administrativní zátěž, velký počet klientů, tudíž nemají na ni časový prostor a často i pracovní prostředí. Dokonce i jejich vedoucí pracovníci považují nejdůležitější na jejich náplni práce to, aby klientům vypláceli dávky včas, nikoliv, aby s nimi vykonávali sociální práci.

ZÁVĚR

Řízení sociální práce na úřadu práce je v dnešní době velmi aktuální, neboť počet klientů neustále přibývá. Pokud chceme těmto lidem pomoci, je potřeba mít kvalitní sociální pracovníky a pracovní podmínky pro výkon sociální práce.

Cílem práce bylo popsat, charakterizovat a analyzovat problematiku řízení sociální práce v podmínkách úřadu práce a objasnit přístup zaměstnanců úřadu práce k jejich náplni práce, tj. zda vnímají svou práci jako sociální nebo úřednickou. První část cíle, kdy se jednalo o problematiku řízení sociální práce, autorka popsala v teoretické části. V první kapitole se zabývala základními pojmy sociální práce, jako profese, sociálním státem, hodnotami, které musí splňovat sociální pracovník a etickým kodexem, který musí dodržovat jakýkoliv zaměstnanec v pracovním poměru. V druhé kapitole popsala, v čem spočívá sociální poradenství, které je každodenní náplní sociálního pracovníka. Objasnila rozdíl mezi základním a odborným poradenstvím, andragogický profil poradce, jeho schopnosti, kterými musí disponovat a v závěru se věnovala řízením poradenského rozhovoru, tedy jednotlivými kroky k tomu, aby byl rozhovor efektivní. V další kapitole se zabývala krizovou intervencí, neboť lidé žádají o poradenství a pomoc, pokud se dostanou do krizové situace. Charakterizovala pojem a příčiny krize, chování člověka v takové situaci, typy krizí, jejich průběh a řešení. Autorka také krátce popsala krizový management, jelikož krize může potkat každého zaměstnance během výkonu své práce. Poslední kapitola poskytuje informace o řízení sociální práce na úřadě práce, a to získávání a výběr sociálního pracovníka, tedy jaké požadavky musí sociální pracovník splňovat, aby mohl takovou práci vykonávat. Zmínila role sociálního pracovníka, které plní ve vztahu ke svým klientům, kde bylo zjištěno, že role se liší na základě cíle, kterého chce sociální pracovník při práci s klientem dosáhnout. A jednou z nejdůležitějších náplní práce každého sociálního pracovníka je vyplácet dávky svým klientům, tudíž se autorka věnovala jednotlivým dávkám, které sociální pracovník vyřizuje.

Druhý cíl práce, který měl objasnit přístup zaměstnanců úřadu práce k jejich náplni práce, tj. zda vnímají svou práci jako sociální nebo úřednickou, byl zjištěn v praktické části. K tomuto cíli byly stanoveny tři hypotézy a šestnáct pracovních otázek v dotazníku, který byl určen pro sociální pracovníky Úřadu práce v Olomouckém kraji. První hypotéza byla potvrzena a autorka se domnívala, že sociální pracovníci s praxí delší než 5 let vnímají

svou práci spíše jako úřednickou než sociální, neboť v rámci svých pracovních činností jsou zahlceni značnou administrativní zátěží. Druhá hypotéza byla jednoznačně také potvrzena a jednalo se o domněnku, že minimálně 60% sociálních pracovníků pracuje s více než 75 klienty a nepovažují tento počet za optimální, neboť díky tomuto počtu klientů se musejí věnovat dalším činnostem, které nesouvisí se sociální prací. A poslední hypotéza byla vyvrácena, jelikož bylo zjištěno, že méně než 70% sociálních pracovníků provádí sociální práci pouze při sociálním šetření, nebo když si klient sám zažádá, neboť nemají časový prostor pro její výkon. Z hypotéz i celkových výsledků z dotazníků sociální pracovníci vnímají svou náplň práce spíše úřednickou, a to tím, že jsou zahlceni značnou administrativou, velkým počtem klientů a nemají časový prostor pro výkon sociální práce.

Autorka se domnívá, že stanovené cíle své bakalářské práce splnila. Podařilo se jí shromáždit informace, které se týkaly řízení sociální práce na úřadu práce. V jednotlivých kapitolách se snažila aplikovat teoretické poznatky doplněné o osobní zkušenosti získané výkonem práce sociální pracovnice dávek pomoci v hmotné nouzi a znalosti získané z odborných školení, kurzů, ze studia na vyšší odborné škole a vysoké škole.

Dle autorčina názoru je hlavním problémem to, že mnohdy sami vedoucí pracovníci nevědí, jak sociální pracovníci vnímají svou práci, co jejich práce obnáší, zda na to mají dostatek času atd. Vedoucí pracovníci mají představy o tom, že vše funguje, protože pracovníci svou práci vždy dokončí, jelikož si nemohou dovolit nějakou práci nevykonat, nevyplatit dávku, neudělat sociální šetření. A proto se vedoucí domnívají, že pracovní podmínky jsou dobře nastaveny a nejsou žádné problémy.

Autorka by doporučila, aby se vedoucí pracovníci začali více zajímat o své zaměstnance, zjistili by tak, co jim brání v kvalitním výkonu jejich práce. Dále by popřípadě provedli změnu pracovních podmínek, navýšili by pracovní místa a tím by se snížil počet klientů na jednoho sociálního pracovníka. Takové změny by pomohli jak samotným sociálním pracovníkům, tak i klientům. Pracovník by nepracoval ve stresu z velkého počtu klientů, nedostatku času, i z toho, že si je mnohdy vědom, že by mohl sociální práci vykonávat zodpovědněji.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. 13. vyd. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-9883-7.

BAŠTECKÁ, B. *Klinická psychologie v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-735-3.

BURIÁNEK, J. *Sociologie*. 3. vyd. Praha: Fortuna, 2008. ISBN 978-80-7373-028-4.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. 1. vyd. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

KEBZA, V. *Chování člověka v krizových situacích*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2009. ISBN 978-80-213-1971-4.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 7. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MUSIL, L. a kol. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2013. ISBN neuvedeno.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výskumu*. 4. vyd. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2008, s. 34-35. ISBN 978-80-223-2391-8.

LEVICKÁ, J. *Základy sociálnej práce*. 1. vyd. Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU, 2004. ISBN 80-968952-3-0.

Seznam použitých internetových zdrojů

Oblastní unie neslyšících Olomouc [online].
Dostupné z: <http://www.ounol.cz/index.php/archiv-zprav-mainmenu-201/61-eticky-kodex-socialniho-pracovnika>

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [cit. 2015-12-17].
Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5#pnz>

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5#d>

Seznam použitých ostatních zdrojů

Kodex etiky zaměstnance Úřadu práce České republiky. Praha: Úřad práce České republiky.

Organizační řád Úřadu práce České republiky, platný ke dni 1. 6. 2015.

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, v platném znění.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách., v platném znění.

Zákon č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu, v platném znění.

Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění.

Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, v platném znění.

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1: Pohlaví respondentů.....	38
Tabulka 2: Věk respondentů	39
Tabulka 3: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	40
Tabulka 4: Odborná způsobilost respondentů	41
Tabulka 5: Délka praxe respondentů na úřadu práce	42
Tabulka 6: Délka praxe respondentů na pozici sociálního pracovníka	43
Tabulka 7: Nárůst žádostí o dávky v posledních 3 měsících.....	44
Tabulka 8: Aktuální počet klientů pobírající dávky.....	45
Tabulka 9: Optimální počet klientů na jednoho sociálního pracovníka	46
Tabulka 10: Pracovní podmínky respondentů	47
Tabulka 11: Faktor nejvíce omezující sociální práci	48
Tabulka 12: Nejčastější doba provádění sociální práce	49
Tabulka 13: Frekvence provádění sociální práce.....	50
Tabulka 14: Rozpor mezi rozhodnutím v souladu se zákonem a osobním pocitem.....	51
Tabulka 15: Potřeby klientů týkající se poskytované pomoci	52
Tabulka 16: Nejdůležitější faktor sociální práce dle vedoucího pracovníka	53

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů	38
Graf 2: Věk respondentů.....	39
Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	40
Graf 4: Odborná způsobilost respondentů	41
Graf 5: Délka praxe respondentů na úřadu práce.....	42
Graf 6: Délka praxe respondentů na pozici sociálního pracovníka	43
Graf 7: Nárůst žádostí o dávky v posledních 3 měsících	44
Graf 8: Aktuální počet klientů pobírající dávky	45
Graf 9: Optimální počet klientů na jednoho sociálního pracovníka	46
Graf 10: Pracovní podmínky respondentů.....	47
Graf 11: Faktor nejvíce omezující sociální práci	48

Graf 12: Nejčastější doba provádění sociální práce	49
Graf 13: Frekvence provádění sociální práce	50
Graf 14: Rozpor mezi rozhodnutím v souladu se zákonem a osobním pocitem	51
Graf 15: Potřeby klientů týkající se poskytované pomoci.....	52
Graf 16: Nejdůležitější faktor sociální práce dle vedoucího pracovníka	53

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník.....	I
Příloha B – Bibliografické údaje.....	II

Příloha A – Dotazník

Řízení sociální práce na Úřadu práce v Olomouckém kraji

Dobrý den, ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce. Jsem studentkou University Jana Amose Komenského Praha, oboru Manažerská studia - řízení lidských zdrojů. Tento dotazník je určen sociálním pracovníkům úřadu práce a jeho výsledky budou sloužit ke zpracování empirické části bakalářské práce. Z nabízených možností prosím vyberte jednu odpověď, která je podle Vás nejvíce vhodná.

Předem Vám mockrát děkuji.

Sandra Piterková.

1. Jaké je Vaše pohlaví?
 - a) muž
 - b) žena

2. Jaký je Váš věk?
 - a) do 30 let
 - b) 31 – 40 let
 - c) 41 – 50 let
 - d) nad 50 let

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - a) středoškolské
 - b) vyšší odborné
 - c) vysokoškolské

4. Splňujete odbornou způsobilost k výkonu práce sociálního pracovníka?
 - a) ano, splňuji
 - b) ne, nesplňuji
 - c) nesplňuji, ale doplňuji si vzdělání
 - d) splňuji výjimku (50 let k 1. 1. 2007)

5. Jaká je Vaše délka praxe na Úřadu práce České republiky?
 - a) do 5 let
 - b) 6 – 10 let
 - c) 11 – 20 let
 - d) nad 20 let

6. Jaká je délka praxe na pozici sociálního pracovníka?
- a) do 5 let
 - b) 5 – 10 let
 - c) 10 – 20 let
 - d) nad 20 let
7. Zaregistroval(a) jste v posledních třech měsících nárůst žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi, osobám se zdravotním postižením nebo příspěvek na péči?
- a) ano, výrazně se zvýšil počet žádostí
 - b) ano, ale nepatrný nárůst
 - c) ne, počet žádostí se nezměnil
 - d) ne, počet žádostí se spíše snížil
8. Jaký je Váš aktuální počet klientů pobírající dávky?
- a) do 30 klientů
 - b) 31 - 50 klientů
 - c) 51 - 75 klientů
 - d) nad 75 klientů
9. Jaký je podle Vás optimální počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?
- a) do 20 klientů
 - b) 21 – 30 klientů
 - c) 31 – 40 klientů
 - d) 41 – 50 klientů
 - e) 51 – 75 klientů
 - f) nad 75 klientů
10. Myslíte si, že máte dostatečný časový prostor a pracovní prostředí pro sociální práci?
- a) ano, mám obojí
 - b) mám časový prostor, ale nemám pracovní prostředí
 - c) mám pracovní prostředí, ale nemám časový prostor
 - d) ne, nemám ani časový prostor ani pracovní prostředí
11. Vyberte možnost, která podle Vašeho názoru nejvíce omezuje výkon sociální práce?
- a) velký počet klientů
 - b) administrativní zátěž
 - c) nedostatečné pracovní podmínky
 - d) negativní přístup klienta k sociální práci
 - e) jiná možnost (prosím vypište).....

12. Kdy nejčastěji provádíte sociální práci?
- a) při podání žádosti o dávky
 - b) během sociálního šetření
 - c) během pravidelných kontaktů s klienty
 - d) když si klient sám požádá o sociální práci
13. Jak často provádíte sociální práci s klienty?
- a) sociální práci provádím při každém kontaktu s klientem
 - b) sociální práci provádím pouze během sociálního šetření, nebo když si klient sám požádá
 - c) sociální práci neprovádím, nemám na to dostatečný časový prostor nebo pracovní podmínky
14. Stalo se Vám během výkonu své práce, že Vaše rozhodnutí o dávce bylo v souladu se zákonem, ale vy osobně byste to řešila jinak?
- a) ano, stává se mi to často
 - b) ano, ale jen výjimečně
 - c) ne, nestalo
15. Jakou pomoc klienti nejčastěji od Vás potřebují?
- a) základní sociální poradenství
 - b) odborné sociální poradenství
 - c) finanční pomoc se sociální prací
 - d) pouze finanční pomoc a nemají zájem o sociální práci
16. Co je nejdůležitější na Vaši práci podle vedoucího pracovníka?
- a) vyplatit včas klientům dávky
 - b) provádět sociální práci
 - c) spolupráce mezi jednotlivými odbory ve prospěch klienta

Příloha B – Bibliografické údaje

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Sandra Piterková

Obor: Manažerská studia - řízení lidských zdrojů

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Řízení sociální práce na Úřadu práce v Olomouckém kraji

Rok: 2016

Počet stran textu bez příloh: 51

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 12

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2

Počet internetových zdrojů: 3

Počet ostatních zdrojů: 7

Vedoucí práce: Mgr. Martina Kalvodová