

Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta  
Katedra křesťanské sociální práce

*Charitativní a sociální práce*

*Bc. Jana Kolísková, DiS.*

*Výkon povolání referenta dávek hmotné nouze a sociálního  
pracovníka na Úřadu práce ČR*

Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, Ph.D.

2023



Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 6.11.2023

---

Jana Kolísková

Na tomto místě bych ráda poděkovala především vedoucí práce za cenné rady a odborné vedení.  
Dále bych také chtěla poděkovat všem respondentům, kteří mi poskytli informace.



## Obsah

Úvod .....	7
1. Systém sociálního zabezpečení České republiky .....	9
1.1. Sociální zabezpečení v ČR .....	9
1.2. Orgány sociálního zabezpečení .....	10
1.3. Úřad práce České republiky .....	11
2. Sociální pomoc .....	13
2.1. Historie sociální pomoci .....	14
2.2. Dávky pomoci v hmotné nouzi .....	15
2.2.1. Příspěvek na živobytí .....	15
2.2.2. Doplatek na bydlení .....	17
2.2.3. Mimořádná okamžitá pomoc .....	18
3. Sociální práce .....	19
3.1. Definice sociální práce .....	19
3.2. Vývoj sociální práce .....	21
3.3. Dilemata sociální práce .....	23
4. Sociální pracovník .....	27
4.1. Předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka .....	28
4.2. Odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka .....	29
4.3. Předpokládané vlastnosti sociálního pracovníka .....	29
4.4. Etický kodex sociálního pracovníka .....	30
4.5. Sociální pracovník ve veřejné správě .....	31
5. Náplň práce referenta dávek hmotné nouze a sociálního pracovníka .....	33
5.1. Práce referenta dávek hmotné nouze .....	33
5.2. Práce sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze .....	33
6. Metodologie empirického šetření .....	36
6.1. Předmět a cíl výzkumného šetření .....	36
6.2. Kvantitativní deskripce .....	36
6.3. Výzkumný vzorek .....	37

6.4.	Technika sběru dat.....	38
6.5.	Realizace empirického šetření .....	39
6.6.	Limity výzkumu .....	40
7.	Prezentace výsledků a jejich kontextualizace .....	40
7.1.	Aktuální počet aktivních spisů vs. optimální počet aktivních spisů.....	41
7.2.	Limity při výkonu pracovní pozice .....	42
7.3.	Popis pracovní pozice vs. reálný stav .....	46
7.4.	Sociální pracovník vs. referent dávek hmotné nouze .....	49
8.	Diskuse .....	51
	Závěr.....	53
	Zdroje .....	55
	Seznam tabulek a grafů .....	58
	Seznam příloh.....	59
	Dotazníkové šetření .....	60

## Úvod

Téma výkonu práce pracovníků hmotné nouze na Úřadu práce České republiky je mi velmi blízké, neboť jsem zde zaměstnaná jako sociální pracovník. V roce 2012 vešla v platnost sociální reforma tehdejšího ministra práce a sociálních věcí Jaromíra Drábka, která přenesla vyplácení nepojistných sociálních dávek z obecních úřadů na Úřad práce. Tím byla rozdělena i sociální práce mezi dvě instituce. Vzhledem k rychlému nárůstu žadatelů o dávky pomoci v hmotné nouzi a nízkému počtu zaměstnanců nebylo možné provozovat jakoukoliv formu sociální práce a veškerá činnost byla zaměřena na strohé vyplácení dávek. V současné době je však celostátní snahou začít poskytovat sociální práci na Úřadech práce v plném rozsahu.

Povinností referenta dávek hmotné nouze i sociálního pracovníka je přijímání a vyřizování žádostí, poskytování základního poradenství a provádění šetření v místě v rámci osvědčení sociálních a majetkových poměrů žadatele během něhož je možné zjistit skutečný stav. Sociální pracovník musí navíc dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách splňovat odbornou způsobilost, a to vyšším odborným vzděláním nebo vysokoškolským vzděláním v oboru sociální práce a jí podobné (sociální pedagogika, sociální politika, sociální péče, právo, speciální pedagogika a sociální patologie). Dále sociální pracovník dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, poskytuje sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, dále vykonává depistážní činnost, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci a zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Vykonávají však sociální pracovníci sociální práci v takovém rozsahu, v jakém by měli? Mohou sociální práci vykonávat také referenti dávek, aniž by si to uvědomovali? Odpovědi na tyto otázky bych chtěla získat prostřednictvím empirického šetření v rámci diplomové práce na téma „Výkon povolání referenta dávek hmotné nouze a sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky“. Cílem je popsat výkon uvedených povolání, poukázat na rozlišnosti ve výkonu povolání a zjistit, v jakém rozsahu se obě pracovní pozice zapojují do řešení negativních životních situací žadatelů o dávky pomoci v hmotné nouzi. K získání potřebných dat bude využita kvantitativní metoda sběru dat, a to dotazník. Ten bude rozdan všem referentům a sociálním pracovníkům hmotné nouze na vybraném kontaktním pracovišti, jejichž náplní práce je každodenní kontakt s klienty. Předpokládám, že díky podrobnému dotazníku bude možné zjistit, zda pracovníci bez ohledu na pracovní zařazení vykonávají sociální práci a také rozdílné oblasti v přístupu k výkonu práce. Jako limit výzkumu je možné vnímat fakt,

že s veškerými respondenty se znám osobně a mohli by tak mít obavy, zda nebudou jejich sdělená data na oddělení zveřejněna. Z toho důvodu budou dotazníky anonymní.

V rámci diplomové práce bude nutné vymezit sociální práci jako takovou a k tomu využiji *Základy sociální práce* (Matoušek, 2012) a *Encyklopedii sociální práce* (Matoušek, 2013). Dále budu čerpat z Instrukce č. 19/2016 Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky, kde jsou uvedeny způsoby, jakými lze uvést sociální práci do praxe řešení nepříznivých situací v rámci dávek hmotné nouze. Základním pramenem budou také zákony vymezující povolání referenta dávek hmotné nouze a sociálního pracovníka, jako je zákon o státní službě, o sociálních službách a v neposlední řadě také metodické pokyny, směrnice a instrukce týkající se agendy dávek hmotné nouze, jimiž se musí každý pracovník hmotné nouze řídit. Nedílnou součástí diplomové práce bude také odkazování se na zákon o hmotné nouzi a o životním a existenčním minimu, jež vysvětlují postupy v rámci přiznání či nepřiznání dávky pomoci v hmotné nouzi. V neposlední řadě bude základním pramenem *Alchymie nepojistných sociálních dávek* (Průša, Víšek, Jahoda, 2014) a *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci* (Fabián, 2021). Tyto zdroje pomohou snáze definovat a charakterizovat výkon práce referenta dávek a sociálního pracovníka.

V konceptuální části bude nejdříve popsán systém sociálního zabezpečení České republiky, dále sociální pomoc a sociální práce. Další kapitola bude věnována sociálnímu pracovníkovi, a to předpokladům pro výkon takového povolání, odborné způsobilost, jeho předpokládaným vlastnostem, etickému kodexu a popisu pracovní náplně ve veřejné správě. V další kapitole bude vymezena náplň práce referenta dávek proti sociálnímu pracovníkovi. V empirické části bude představena metodologie empirického šetření s výzkumnou metodou a vzorkem, limity a jeho cílem a následně realizace, kde budou prezentovány výsledky. Výsledky budou interpretovány v následující kapitole. Empirická část bude zakončena diskusí nad výsledky šetření a závěrem.

# 1. Systém sociálního zabezpečení České republiky

V této kapitole bude vymezen systém sociálního zabezpečení v ČR, jeho orgány a blíže popsán Úřad práce ČR a jeho činnosti.

## 1.1. Sociální zabezpečení v ČR

Pojem sociálního zabezpečení jako takový je v obecné mluvě srozumitelný, avšak v okamžiku jeho definování zjišťujeme, že jej nelze plně a odborně vymežit. Žádná z definic není dostatečně vyčerpávající. (Gregorová, 2018, s. 27) Sociální zabezpečení je součástí sociální politiky státu. Dle Krebse (2015, s. 183) lze sociální zabezpečení jako prostředek k uskutečňování úkolů a cílů sociální politiky *„obecně chápat jako soubor institucí, zařízení a opatření, jejichž prostřednictvím lze předcházet sociálním událostem občanů a zmírňovat a odstraňovat jejich následky“*.

Konopásek (in Krebs, 2015, s. 184) definuje systém sociálního zabezpečení jako systémy mimořádných zdrojů zabezpečujících poměrnou stabilitu, přiměřenou minimální úroveň sociálního zabezpečení a sociální suverenitu sociálními příjmy (princip pojištění a dávky), sociálními službami (informační, poradenské a zprostředkovatelské sítě a navazující služby) a sociálními azyly (ústavy pro těžce postižené, opuštěné, dětské domovy apod.).

Nejrozšířenější definicí sociálního zabezpečení je však takové zabezpečení, které poskytuje občanům poradenství, ochranu, materiální a peněžní plnění (tj. dávky), služby a azyly k uspokojení společností uznaných potřeb (Krebs, 2015, s. 185).

Dle Koldinské (2018, s. 9) je cílem sociálního zabezpečení *„regulace odpovědnosti občana za svou budoucnost a sociální začlenění (povinné pojistné systémy) a stanovení míry a forem povinné solidarity mezi občany (povinný transfer prostředků skrze sociální pojištění, daňovou soustavu nebo sponzorováním ve prospěch sociálně vyloučených)“*.

Obsahem sociálního zabezpečení je poskytnutí pomoci lidem v případě nemoci, nezaměstnanosti, zdravotního poškození a invalidity, pracovního úrazu a nemoci z povolání, stáří, mateřství, rodičovství a úmrtí živitele. Takto jej vůbec poprvé vymezila úmluva č. 102 o sociálním zabezpečení (minimální standardy) z roku 1952, jež byla přijata Mezinárodní konferencí práce v Ženevě. (Koldinská, 2018, s. 12)

Hlavními nástroji sociálního zabezpečení jsou (Koldinská, 2018, s. 12-14):

- sociální pojištění – povinný finanční systém, díky němuž se občan povinně zajišťuje pro případné budoucí události
- sociální zaopatření či podpora – systém poskytování peněžitých dávek ve prospěch těch, kdo splnili podmínky vzniku nároku bez předchozí koupě, jak je tomu např. u sociálního pojištění, nebo těch, kdo splnili stanovené hranice potřeby
- sociální pomoc – označení pro poskytování pomoci občanům ve stavu hmotné nouze k uspokojování základních potřeb
- sociální služby – poskytované prostřednictvím státních i soukromoprávních institucí s příslušnou akreditací ve prospěch jiných osob

Vzhledem k tématu diplomové práce bude pojem sociální pomoc blíže popsán v kapitole č.2.

## **1.2. Orgány sociálního zabezpečení**

Sociální zabezpečení organizačně zajišťuje zejména stát skrze státní orgány jako jsou určená ministerstva a další správní úřady. Jejich prostřednictvím jsou vypláceny dávky, jež jsou založeny na zabezpečovacím principu, kdy není podmínkou existence přímé vazby mezi příspěvkem do systému a jeho výdaji. Sociální zabezpečení je dále tvořeno krajskými a obecními úřady, státními i pověřenými soukromoprávními institucemi, neboť jsou potřebným nejbliž a nejlépe znají jejich situaci a mohou na ni adekvátně reagovat. (Koldinská, 2018, s. 81)

Řízení a kontrolu výkonu státní správy v oblasti sociální politiky, sociálního pojištění, zaměstnanosti, pracovněprávní legislativy, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, rovné příležitosti pro ženy a muže, evropské integrace a čerpání finanční pomoci z fondů Evropské unie provádí Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“). Mezi organizace přímo podřízené MPSV patří Česká správa sociálního zabezpečení, Úřad práce, Státní úřad inspekce práce a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí (MPSV, O MPSV [online]. MPSV je tak rovněž odvolacím orgánem v řízení o dávkách pomoci v hmotné nouzi, státní sociální podpory, u příspěvku na péči a u podpor v nezaměstnanosti (Koldinská, 2018, s. 87).

Pro účely této práce bude fungování Úřadu práce České republiky věnována následující podkapitola.

### 1.3. Úřad práce České republiky

Úřad práce České republiky (dále jen „Úřad práce ČR“) je správní úřad s celostátní působností. Rovněž je organizační složkou státu. Úřad práce ČR byl zřízen 1.4.2011, kdy vešel v platnost zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Nadřízeným správním úřadem je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Úřad práce ČR je složen z generálního ředitelství, krajských poboček a pobočky pro hlavní město Prahu a kontaktních pracovišť (ÚP, O Úřadu práce České republiky [online]).

Úřad práce ČR „*vykonává správu zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi a dávek péčovské péče*“ (Koldinská, 2018, s. 87). Rovněž vykonává inspekci poskytování sociálně-právní ochrany. Krajské pobočky Úřadu práce ČR organizačně zajišťují výplaty dávek, preventivní poradenství, jak předejít hmotné nouzi, posouzení, zda se žadatelé o dávky nestaly neodůvodnitelnou zátěží systému pomoci v hmotné nouzi, výkon veřejné služby (uzavírání smluv o výkonu veřejné služby, evidenci osob vykonávajících veřejnou službu, pojistné smlouvy o odpovědnosti za škodu na majetku nebo na zdraví a kontrolu výkonu veřejné služby). (Koldinská, 2018, s. 87)

V důsledku celosvětové hospodářské krize v roce 2009 započala reforma úřadů práce. Tehdejší vláda Petra Nečase přijala mnoho opatření, což vyústilo mimo jiné i v sociální reformu v roce 2012, která měla za cíl snížit finanční náklady a prezentovala se pojmy jako efektivita, účelnost, účinnost a adresnost veřejných výdajů. (Hiekischová, 2015)

Sjednocení všech sociálních dávek pod jeden úřad byl velice rychlý proces, který trval necelý rok. Vzhledem k rychlosti uskutečnění změny proces probíhal bez důkladné komunikace a neproběhla dostatečná diskuse se zainteresovanými aktéry (Hiekischová, 2017, s. 36). Proces implementace doprovázelo mnoho problémů způsobených narychlo a nedostatečně připravenou reformou. Jednalo se o obtíže v oblasti zaměstnanosti, konkrétně o propouštění zaměstnanců a jejich následný nedostatek, dále o nedostatek sociálních pracovníků a nedostatečné technické a prostorové zázemí. Další úskalí byla v neotestovaném a nefungujícím informačním systému, který byl spuštěn ve stejný den, kdy zákon nabyl účinnosti. (Hiekischová, 2017, s. 37)

Dle Horáka (2018, s. 10) byla klíčovým problémem reformy nestabilita nově vytvořené organizační struktury, kdy kontaktní pracoviště měla značně omezené kompetence, limitovanou

personální kapacitu a nefunkční informační systém. To vše mělo za následek nefunkčnost celého systému. Projevy takové nestability byly zřejmé v neschopnosti úřadu práce včas a správně vyplácet dávky, čerpat finanční prostředky z evropských zdrojů, poskytovat kvalitní služby uchazečům o zaměstnání a pokračovat v navazování spolupráce se zaměstnavateli.

Dle Musila, Hubíkové a Havlíkové (2013, s. 11) měla sociální reforma za cíl vytvořit dávkový systém, který by byl zjednodušený v řízení o dávkách, efektivnější, adresnější a přijatelnější pro klienty snížením jejich administrativní zátěže. Sjednocením agendy nepojistných sociálních dávek tak došlo k vyplácení dávek jedním výplatním místem. Do té doby byly dávky státní sociální podpory vypláceny Úřadem práce a dávky hmotné nouze obecním úřadem s rozšířenou působností. Jedním z důvodů, proč by měl dávky hmotné nouze vyplácet úřad práce byl fakt, že úřad práce zajišťoval veřejnou službu, která byla určena mimo jiné také pro osoby v hmotné nouzi. Další změnou bylo zavedení podmínky bydliště jako místa s nejvyšší mírou koncentrace zájmů klienta a posuzování příjmu, kdy se začalo za příjem považovat také zvýšení příjmu uplatněním pohledávek a prodejem nebo využitím majetku.

Vzhledem k vysoké administrativní zátěži spojené s výplatou dávek hmotné nouze sociální pracovníci vykonávali sociální práci pouze částečně, neboť měli na starosti také běžnou dávkovou agendu hmotné nouze (Musil, Havlíková, Hubíková, 2013, s. 13). Rychlý způsob implementace reformy, vysoká administrativní zátěž a změny v náplni práce sociálních pracovníků měly dle Hiekischové (2015, s. 80) za následek problémy v uskutečňování sociální práce, konkrétně způsobily napětí, stres a pocity bezmoci, mnohdy také následnou rezignaci sociálních pracovníků vykonávat sociální práci a zvyšující se agresivitu a nespokojenost klientů.



## 2. Sociální pomoc

Sociální pomoc spadá do kategorie nepojistných systémů sociálního zabezpečení. To znamená, že vznik nároku není podmíněn předchozí účastí osoby na pojištění, nýbrž je založen na nezbytné pomoci sociálně potřebným. (Gregorová, 2018, s. 224)

Sociální pomoc tvoří důležitou součást systému sociálního zabezpečení, neboť představuje poslední síť sociální ochrany. Jde především o záruku poskytnutí sociální ochrany každému občanu. Sociální pomoc vychází z Listiny základních práv a svobod, kde je stanoveno, že „Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.“ (Koldinská, 2018, s. 255)

Průša (2003, s. 19) definuje sociální pomoc jako pomoc, jež je „určena k zabezpečení základních životních potřeb osob v situaci absolutního nedostatku hmotných prostředků a v těch sociálních situacích, kdy osoby nejsou schopny sami ani s pomocí vlastní rodiny zabezpečovat svoje základní životní potřeby.“

Dle Gregorové (2018, s. 224) je sociální pomoc chápána jako subsidiární systém. Sociální pomoc je tedy poskytnuta až tehdy, kdy není možné zajistit potřeby osob pomocí dávek z jiných systémových částí sociálního zabezpečení.

Systém sociální pomoci v České republice má předcházet vzniku chudoby, případně zmírňovat její dopady a tím předcházet vzniku sociálního vyloučení. V případě nastalého sociálního vyloučení má systém pomoci začleňovat sociálně vyloučené osoby zpět do společnosti, a to především poskytováním sociálních služeb a dávek pro osoby se zdravotním postižením. (Koldinská, 2018, s. 258) Jak uvádí Šámalová (2021, s. 88) charakter sociální pomoci by měl být tedy motivační, stimulační a dočasný, dokud se nepodaří klienta opět začlenit do běžného života.

Systém sociální pomoci se skládá z pomoci v hmotné nouzi, sociálních služeb a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Pomoc v hmotné nouzi je poskytnuta formou peněžitých dávek těm osobám, jež se ocitly v nepříznivé životní situaci a nejsou schopny si z důvodu nedostačujících příjmů a celkových majetkových a sociálních poměrů zajistit základní životní potřeby. (Gregorová, 2018, s. 227) Vzhledem k zaměření diplomové práce bude dávkám pomoci v hmotné nouzi věnována kapitola č. 2.2. Oproti pomoci v hmotné nouzi se u sociálních služeb nejedná o pomoc formou peněžité dávky, ale o služby poskytované osobám za účelem podpory sociálního začlenění a ochrany před sociálním vyloučením. Třetí oblastí sociální

pomoci je zmíněná pomoc pro osoby se zdravotním postižením. Tato pomoc je poskytována formou peněžitých dávek nebo mimořádných výhod, a to za účelem zmírnění důsledků dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu do běžného života. (Gregorová, 2018, s. 229)

## 2.1. Historie sociální pomoci

Počátky institucionalizované sociální pomoci sahají až do 16. století, kdy hovoříme o tzv. chudinské péči. Již v roce 1552 vydal Ferdinand I. říšský policejní řád, který mimo jiné stanovil, že péči o lidi v hmotné nouzi má převzít domovská obec. Tento princip byl zaváděn spíše násilnou formou. Až v letech 1782-1786 byl zmírněn Josefem II. prostřednictvím dvorských dekretů, jež doporučovaly zřizování farních chudinských ústavů. (Koldinská, 2018, s. 257)

Povinnost péče o lidi v hmotné nouzi byla převedena na stát až v roce 1956 a to zákonem č. 55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení, který sjednotil právo sociálního zabezpečení. Místní orgány státu (národní výbory) měly poskytovat pomoc především osobám, u nichž nastala změna pracovní schopnosti, dále dětem a starým nebo těžce zdravotně postiženým občanům. Prostřednictvím národních výborů byly potřebným poskytovány dávky a služby sociální péče jako je poradenství, ústavní zaopatření, pomoc při pracovním umístění a doplňková péče. (Koldinská, 2018, s. 257)

V roce 1975 vešel v platnost zákon č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, ze kterého vychází i dnešní zákon o sociálním zabezpečení. Vyhláškou č. 130/1975 Sb. byly zavedeny mnohé peněžité dávky a formy sociálních služeb určené především rodinám s nezaopatřenými dětmi, starým nebo zdravotně postiženým občanům a občanům se změněnou pracovní schopností. (Koldinská, 2018, s. 258)

O úpravě podoby sociálního zabezpečení se vedly rozsáhlé diskuse a konference již od počátku 90. let minulého století, avšak k právní úpravě dávek pro osoby v hmotné nouzi a sociálních služeb došlo až v roce 2006, a to prostřednictvím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Dávky pro osoby se zdravotním postižením prošly právní úpravou za dalších pět let, kdy vznikl zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. (Koldinská, 2018, s. 258)

## 2.2. Dávky pomoci v hmotné nouzi

Dávky pomoci v hmotné nouzi patří v sociálním systému společnosti do sociálního zabezpečení. Z této definice přímo vycházejí dávky pomoci v hmotné nouzi, jež patří mezi nepojistné sociální dávky. Tyto dávky jsou významným nástrojem sociální politiky, a to zejména svou specifickou rolí, kterou zastávají v životech svých příjemců. Nepojistné sociální dávky jsou velmi diskutovaným politickým i mediálním tématem. Diskuse o nich vytváří jednoduchá řešení sociálních a ekonomických problémů jako jsou například nezaměstnanost, zvyšující se ceny bydlení a neexistující sociální bydlení, dále také nezvládnutí integrace části romských komunit a vznik vyloučených lokalit. (Průša, Víšek, Jahoda, 2014, s. 103-104)

Základním prvkem v rámci poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi je definování životního a existenčního minima. Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu stanovuje životní minimum „jako minimální hranici peněžních příjmů osob k zajištění výživy a ostatních základních potřeb“ a existenční minimum jako „minimální hranici příjmů osob, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni umožňující přežít“ (Průša, Víšek, Jahoda, 2014, s. 29).

K zajištění výše uvedené minimální hranice peněžních příjmů lze využít dávky pomoci v hmotné nouzi. Tyto se rozlišují na opakující se dávky a na jednorázovou dávku. Opakujícími se dávkami jsou příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení, jež se vyplácejí po jejich přiznání každý měsíc za předpokladu, že jsou stále plněny podmínky nároku na ně. Jednorázovou dávkou je mimořádná okamžitá pomoc z důvodu hrozby vážné újmy na zdraví, sociálního vyloučení, mimořádné události, na úhradu nezbytného jednorázové výdaje, na úhradu nákladů spojených s pořízením předmětů dlouhodobé potřeby, případně jejich opravou, na úhradu nákladů spojených se vzděláním nezaopatřeného dítěte a na zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí. (Beck, 2018, s. 29)

### 2.2.1. Příspěvek na živobytí

Příspěvek na živobytí je základní dávkou pomoci v hmotné nouzi. Jedná se o nárokovou opakující se dávku za předpokladu, že jsou splněny podmínky nároku na tuto dávku a je orgánem pomoci v hmotné nouzi, tedy příslušnou krajskou pobočkou Úřadu práce ČR, na základě písemné žádosti přiznána. Tato dávka je určena na úhradu potřeb osoby, případně

společně posuzovaných osob, na úrovni zabezpečující základní životní podmínky jako je zabezpečení stravy, ošacení, obuvi, základních hygienických potřeb apod. (Beck, 2018, s. 87)

Příspěvek na živobytí může být poskytnut peněžitou i věcnou formou. Věcnou formou je poskytnut tehdy, kdy je zjevné, že jej příjemce nevyužije k danému účelu. Jestliže se po přiznání dávky v peněžitě formě prokáže, že ji příjemce užívá k jinému účelu, může být forma výplaty změněna na věcnou formu, a to konkrétně v podobě poukázky opravňující k nákupu zboží v uvedené hodnotě nebo poukázky na přímý odběr zboží. (Gregorová, 2018, s. 231)

Tato dávka je poskytována měsíčně. Avšak ve zvláštních případech, kdy příjemce není schopen hospodařit s větší částkou finančních prostředků, může být vyplácena i týdně nebo denně. (Gregorová, 2018, s. 231)

Podmínkou nároku na dávku příspěvek na živobytí je, že se osoba, případně s ní společně posuzované osoby, nachází v hmotné nouzi. Hmotnou nouzi definuje Krebs (2015, s. 315) jako stav, kdy příjem osoby a společně posuzovaných osob po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje částky živobytí. Rovněž se posuzuje, zda si osoba může zvýšit příjem vlastním přičiněním, a to vlastní prací, prodejem či využitím majetku a uplatněním nároků a pohledávek, nebo nemůže vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu. Dle § 2 odst. 4 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi lze dále osobu považovat za osobu v hmotné nouzi hrozí-li jí vážná újma na zdraví, postihne-li ji vážná mimořádná událost jako je živelní pohroma, požár či ekologická nebo průmyslová havárie a osoba není vzhledem k jejím sociálním a majetkovým poměrům schopna nepříznivou situaci řešit vlastními silami. Dále dle § 2 odst. 5 nemá-li vzhledem k jejím příjmům a celkovým sociálním a majetkovým poměrům dostatečné prostředky k úhradě nezbytného jednorázového výdaje, na úhradu nákladů spojených s pořízením nebo opravou nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby a na úhradu odůvodněných nákladů týkajících se vzdělání nebo zájmových činností nezaopatřeného dítěte. V neposlední řadě za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi dle § 2 odst. 6 považovat také osobu, která s ohledem na nedostatečné finanční prostředky nemůže řešit svou tíživou situaci a je ohrožena sociálním vyloučením.

Rozhodným obdobím, za které se zjišťuje příjem pro posuzování hmotné nouze a nároku na dávku při podání žádosti, je období 3 kalendářních měsíců předcházejících měsíci, v němž byla uplatněna žádost o příspěvek na živobytí. (Krebs, 2015, s. 315) V průběhu poskytování opakující se dávky je však dle § 10 odst. 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi rozhodným obdobím kalendářní měsíc předcházející aktuálnímu kalendářnímu měsíci. Dle § 9

zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi se za příjem považuje 70 % příjmu ze závislé činnosti, jež jsou stanoveny zákonem upravujícím daně z příjmů, dále 80 % příjmu z náhrady mzdy a z dávky nemocenského pojištění, z podpory v nezaměstnanosti a při rekvalifikaci a z důchodů vyplácených Okresní správou sociálního zabezpečení a 100 % ostatních započitatelných příjmů.

Částky živobytí jsou upraveny zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Je nutné vždy posuzovat, zda se jedná o osobu jako jednotlivce, který si uplatnil žádost o příspěvek na živobytí, anebo jsou společně s ní posuzované další osoby. V případě, že se jedná o jednotlivce, tak částka jeho živobytí měsíčně činí 4 860,- Kč. Pokud je však osoba posuzována společně s jinými osobami, pak se určují částky živobytí podle pořadí osob. Pořadí je osob je dáno věkem. Částka životního minima osoby, která je nejstarší z okruhu společně posuzovaných osob, a tedy první v pořadí činí dle § 3 odst. 2 zákona č. 110/2006 Sb. 4 470,- Kč. Částka životního minima osoby, jež je posuzována jako druhá, případně další v pořadí činí měsíčně 4 040,- Kč u osoby starší 15 let, jež není nezaopatřeným dítětem, 3 490,- Kč u nezaopatřeného dítěte od 15 do 26 let, 3 050,- Kč u nezaopatřeného dítěte ve věku od 6 do 15 let a 2 480,- Kč u nezaopatřeného dítěte do 6 let věku. Celková částka živobytí společně posuzovaných osob tak činí souhrn částek životního minima jednotlivých osob.

Dle § 5 odst. 1 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu činí měsíčně částka existenčního minima osoby 3 130,- Kč.

### **2.2.2. Doplatek na bydlení**

Doplatek na bydlení je taktéž opakující se dávkou a má za cíl řešit nedostatečný příjem osoby a s ní společně posuzovaných osob v oblasti úhrady nákladů na bydlení. Doplatek na bydlení je vyplácen tehdy, pokud příjem osoby dosahuje částek živobytí, ale nestačí k úhradě odůvodněných nákladů na bydlení a na služby bezprostředně spojených s bydlením. (Krebs, 2015, s. 316)

Za významnější dávku pomáhající hradit náklady na bydlení osobám s nízkými nebo žádnými příjmy je považován příspěvek na bydlení poskytovaný ze systému státní sociální podpory. Doplatek na bydlení tedy reaguje na situaci, kdy osoba i přes poskytnutý příspěvek na bydlení není schopna vzhledem ke svým nízkým nebo žádným příjmům hradit náklady na bydlení. Účelem doplatku na bydlení je tedy vyrovnání odůvodněných nákladů

na bydlení. Nárok na příspěvek na bydlení však není podmínkou pro získání nároku na doplatek na bydlení. Doplatek na bydlení může také finančně pomoci osobám, jež nemají nárok na příspěvek na bydlení, a to konkrétně v situacích, kdy osoby užívají byty na základě podnájemních smluv či nestandardní formy bydlení jako jsou části bytu, ubytovny a nebytové prostory, nebo nemají na adrese skutečného pobytu trvalé bydliště. (Beck, 2018, s. 128-130)

Dle § 33 odst. 2 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi je podmínkou nároku na doplatek na bydlení získání nároku na příspěvek na živobytí. V zákoně je však dále definováno, že doplatek na bydlení lze také přiznat osobě, které nebyl příspěvek na živobytí přiznán z důvodu vysokých příjmů neboli příjem osoby je vyšší než částka jejího živobytí, a to za podmínky, že její příjem nepřesáhl 1,3násobek částky jejího živobytí.

### **2.2.3. Mimořádná okamžitá pomoc**

Mimořádná okamžitá pomoc je na rozdíl od předešlých dvou dávek vyplácena jednorázově. Jejím účelem je poskytnout okamžitou pomoc osobě, již postihla mimořádná nepředvídaná událost a není schopna překonat tyto události vlastními silami s ohledem na její sociální a majetkové poměry. (Gregorová, 2018, s. 232)

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi v §2 stanovuje situace, při nichž má osoba nárok na dávku mimořádné okamžité pomoci. Jedná se o situace, kdy osobě hrozí vážná újma na zdraví nebo je ohrožena sociální vyloučením, dále kdy osoba nemá dostatek financí na úhradu jednorázových výdajů (např. ztráta občanského průkazu) nebo předmětů dlouhodobé potřeby (např. pračka, lednice), případně jejich opravu. Dále je dávka poskytnuta osobě na úhradu potřeb nezaopatřeného dítěte jako je vzdělání a zájmová činnost. Dávka dále náleží osobě, kterou postihla mimořádná událost jako jsou například povodně, zemětřesení apod.

### 3. Sociální práce

Zde bude vymezena definice sociální práce, bude přiblížen její vývoj a následně uvedena dilemata sociální práce, s nimiž se mohou sociální pracovníci běžně setkávat při výkonu jejich povolání.

#### 3.1. Definice sociální práce

Sociální práce jako taková má mnoho definic, přičemž žádná není zcela vyčerpávající. Ve slovníku sociální práce (2016, s. 200-201) se můžeme setkat s definicí sociální práce jako společenskovední disciplíny i oblastí praktické činnosti, „jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů“ jako je chudoba, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, nezaměstnanost, delikvence mládeže apod.

Hanvey a Philpot (1996, s. 1, in Navrátil 2001, s.11) definovali sociální práci jako to, co jiní (zdravotní sestry, lékaři, policie atd.) nedělají. To je však velmi pružné a neurčité pojetí sociální práce. Proto Thompson (2000, in Navrátil 2001, s. 11) uvedl výčet aktivit, které jsou v sociální práci běžné a mohou tak přiblížit její výkon. Pro sociální práci je typické hodnocení potřeb a životních okolností lidí, kteří požádali o pomoc. Dále poskytování či zprostředkování služeb za účelem zabezpečení potřeb, hodnocení ohrožení, kterému je klient vystaven, zajišťování posudků pro soudní jednání, zastupování a mediace, navrhování a uskutečňování preventivních opatření a naplňování zákonem stanovených povinností.

Matoušek (2013b, s. 24) definuje sociální práci jako součást „*státem organizovaného a zabezpečovaného systému redistribuce zboží a služeb*“, jejímž cílem je „*uspokojování sociálních potřeb klientů a zajištění kontroly, příp. změny chování, které je považováno za sociálně problematické nebo deviantní.*“ Prostřednictvím sociální práce je možné poskytnout zdroje lidem závislým na pomoci, jako jsou senioři, nezaměstnaní, děti, mentálně i tělesně postižení, ...).

Dle Americké národní asociace sociálních pracovníků (in Navrátil 2001, s. 12) je sociální práce „*profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.*“ V návaznosti na tuto definici je nutné uvědomit si, co to znamená sociální fungování. Jak je uvedeno ve slovníku sociální práce (2016, s. 196), sociální fungování

znázorňuje kvalitu společenských vazeb jednotlivce skrze kvalitu vztahů k lidem, využití vlastních možností nebo také plnění požadavků společenského prostředí. Jinými slovy lze sociální fungování vymezit jako neustálou interakci mezi prostředím a člověkem, kdy prostředí klade na člověka požadavky a ten je tak nucen na ně přiměřeně reagovat. Zároveň však musí být mezi člověkem a prostředím navozena rovnováha. Pokud se vyskytnou problémy v udržení rovnováhy, tak je potřeba vyhledat sociálního pracovníka a spolupracovat s ním na řešení daných problémů. (Navrátil, 2001, s. 12)

Sociální práce bývá často spojována s pojmem charita (z latinského caritas, neboli pečující láska). Dle Laana (1998, in Fabián, 2021, s. 17) je sociální práce zrozena z péče o chudé. Tato disciplína se dále vyznačuje lidumilstvím, odpovědností společnosti za rozvoj potenciálu všech lidí (nejen znevýhodněných) nebo také povinností pospolitosti. Jak uvádí Fabián (2021, s. 22), sociální práce spočívá v „*iniciování změn v právních normách, které vycházejí z příkladů dobré praxe, případně ze zkušeností z pilotních projektů.*“ Navrátil (2001, s. 15) tento typ sociální práce označil jako úsilí o reformu společenského prostředí neboli reformní paradigma. V sociální práci nejde jen o působení na úrovni jednotlivce, ale také o budování společnosti postavené na rovnostářských principech.

Tomešova (1997, s. 26) definice pojímá sociální práci jako službu klientům, kterou lze charakterizovat pojmy jako je pomoc, podpora a provázení.

Dle Zastrowa (2018, s. 40) je sociální práce profesionální aktivita, která má pomoci jednotlivcům, skupinám, rodinám, organizacím a komunitám dosáhnout nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a vytvořit takové podmínky ve společnosti, aby mohli dosáhnout svých cílů.

Cílem sociální práce je zlepšení sociálního fungování jednotlivců, skupin a komunit prostřednictvím aktivit zaměřených na sociální vztahy zainteresovaných osob. Navrátil (2001, s.17–18) rozlišuje tři typy aktivit, a to aktivity zaměřené na problém, aktivity zaměřené na klienta a jeho potenciál a aktivity preventivního charakteru. Aktivity zaměřené na problém směřují k odstranění, případně minimalizaci faktorů, jež problém způsobily (např. poskytnutí sociální dávky či nalezení zaměstnání) a usnadňují klientovo přijetí nové životní situace. Aktivity zaměřené na potenciál klienta jsou zaměřené na posilování schopnosti vstupovat do sociálních interakcí a na zajištění informovanosti veřejnosti o problémech a možnostech jejich řešení. Třetí typ aktivit je zaměřen na včasné zjištění problému a jeho kontrolu a snižování faktorů, jež mohou narušovat sociální fungování.



Ritter, Vakalahi a Kiernan-Stern (2009, s. 15) uvádí, že sociální práce dává pracovníkům příležitost zapojit se do důležité a smysluplné práce, která je vždy vzrušující, zajímavá, náročná a při níž se člověk nikdy nenudí.

Závěrem lze říci, že ačkoliv je sociální práce vymezena jako základ sociálních služeb a součástí sociální péče, tak není možné určit jednoznačnou definici toho, co vlastně sociální práce je. (Thompson, 2020, s. 17)

## 3.2. Vývoj sociální práce

Vývoj sociální práce můžeme sledovat ve dvou liniích. Jednou z nich je sociální práce jako vědní disciplína, která vznikla na počátku 20. století. Druhou z nich je sociální práce poskytovaná institucemi prostřednictvím aktivit reagujících na sociální problémy dané doby, a to již od starověku. (Matoušek, 2012, s. 83)

Teprve se vznikem městských států v dávném starověku začal stát formálně zasahovat do osudů lidí, kteří se nacházeli ve stavu nouze. Do té doby byla sociální práce vykonávána především na základě osobních vztahů mezi členy kmenových skupin. Zájmy skupiny měly přednost před zájmy jednotlivce, a tak byla poskytnuta pomoc každému, kdo se nacházel ve stavu nouze. Prioritou bylo přežití kmene. Od doby dávného starověku lze dohledat příklady sociálního zaopatření jako je poskytování penze vysloužilým vojákům či sirotkům po vojácích nebo třeba finanční dávky určené k nákupu jídla osobám žijících pod úrovní životního minima. Výkonem zaopatření byl pověřen státní úředník, případně soudce v oblasti hájení zájmů hendikepovaných (např. žen nebo otroků). (Matoušek, 2012, s. 84)

V době středověku byla sociální práce zaměřena především na poskytování výživy na minimální úrovni a ubytování. Výkon pomoci spadal zejména pod církve, která vytvořila specializované útulky a poblíž kostelů nebo v klášterech poskytovala ubytování potřebným. Některé církevní řády byly přímo specializované na pomoc chudým a hendikepovaným lidem. Rovněž vznikaly katolické řády, jež měly za cíl pečovat o vzdělání i málo majetných. Činnost katolických řádů odpovídala modernímu pojetí sociální práce jako specializované činnosti. Ve středověku dále vznikaly cechy, které byly tvořeny příslušníky jedné řemeslnické nebo umělecké činnosti a dbaly na kvalitu práce svých členů. Cechy nejen stanovovaly pravidla obchodu s výrobky daného cechu a spodní hranici cen, ale také podporovaly členy, kteří se ocitli ve stavu nouze. (Matoušek, 2012, s. 88–93) Dle Messina (2005, s. 75) byly charitní

aktivity financovány zejména z darů od císaře a velkých dobrodinců. Starost o chudé a jejich výživu často také přebírali věřící z kterékoliv společenské vrstvy.

Na počátku novověku (tj. 16. století) přešla povinnost postarat se o chudé a potřebné na obce. Díky nařízení Jindřicha VIII., jež dávalo každému žebrákovi povinnost mít k žebrání povolení starosty, došlo poprvé v historii k registraci žebráků. O registraci se opíral zákon o chudých vydaný v roce 1601 královnou Alžbětou, který ukládal povinnost postarat se o chudé a hendikepované místním úřadům a příbuzným osob v nouzi. Registrován mohl být jen ten, kdo se narodil nebo dlouhodobě žil v dané farnosti a neměl žádné příbuzné, kteří by jej podporovali. (Matoušek, 2012, s. 93)

Konec 19. století byl pro sociální práci jako specializovanou profesi velmi podnětný. Vzniknul systém úrazového a nemocenského pojištění, který se postupně rozšiřoval na pojištění invalidní a starobní. Rovněž vznikaly nadační fondy, které byly financovány významnými podnikateli a vytvořily tak základ dnešního občanského sektoru. Výrazná pozornost byla také zaměřena na potřeby ohrožených dětí. Vznikaly tzv. poručenské rady, jejichž úkolem byla evidence ohrožených dětí, hledání opatrovníků a komunikace se soudy. (Matoušek, 2013a, s. 198)

Začátkem 20. století byla sociální práce stále poskytována především prostřednictvím finanční a materiální pomoci a ústavů, jejichž zřizovatelem byl stát, případně církve. Přesto docházelo k profesionalizaci sociální práce jako specifického oboru a s tím začaly být kladeny nároky na specifické vzdělání. Poprvé bylo vymezeno, že je třeba přejít od jednorázové pomoci, která neřeší příčinu, k pomoci dlouhodobějšího charakteru. Rovněž měl každý sociální pracovník vést přehledný a pravidelně doplňovaný spis každého klienta. (Matoušek, 2012, s. 125-127)

Pro rozvoj sociální práce byla významná 30. léta 20. století. Jak uvádí Matoušek (2012, s. 131), již v roce 1932 existovaly poradny pro volbu povolání, pro duševní zdraví, pro „úchylné děti“, pro matky a děti, poradny městské sociální, tuberkulózní a venerické. Sociální práce byla poskytována duplicitně, a to vystudovanými sociálními pracovníci i laickými dobrovolníky. Obě tyto skupiny měly nemalý podíl na zlepšení životní situace mnohých lidí. Sociální pracovníce poskytovaly odborné znalosti a zkušenosti. Avšak jelikož veřejnost nebyla dostatečně informovaná o jejich působení, tak spíše respektovala dobrovolníky působící v dané oblasti. (Matoušek, 2012, s. 136)

S příchodem totalitního režimu v roce 1948 došlo ke zrušení všech nestátních sociálních služeb, případně byly sloučeny do Československého červeného kříže. Panoval názor, že sociální problémy jako je chudoba, prostituce, nezaměstnanost, kriminalita a násilí zmizí, jakmile dojde k třídní rovnosti. Proto se sociální péči nevěnovala patřičná pozornost (Matoušek, 2013a, s. 140)

Od 70. let 20. století však po společenských nepokojích dochází k opětovnému rozvoji sociální práce. Byla obnovena činnost sociálně-právních škol, prodloužena mateřská dovolená, nebo také byla rozšířena pečovatelská služba o staré lidi a organizování kurzů pro ně. Sociální práci se začala věnovat pozornost nikoliv jako specializovanému oboru, ale jako tematickému doplnění jiných odborných disciplín, např. zdravotnictví (Matoušek, 2012, s. 146-147)

Konečný zlom nastal po převratu roku 1989, kdy byl kladen velký důraz na řešení sociálních problémů lidí. K tomu však bylo zapotřebí vysokoškolsky vzdělaných sociálních pracovníků, a tak začaly vznikat katedry sociální práce na jednotlivých univerzitách na našem území. Hlavním cílem sociální práce byla deinstitucionalizace sociálních služeb. Proto vznikly tisíce nevládních organizací zaměřujících se na sociální a zdravotní problémy. (Matoušek, 2012, s. 151-152) Při rekonstrukci sociálního systému byla veškerá přijatá a realizovaná opatření orientovaná na vybudování záchranné sociální sítě a na koncipování nových sociálních systémů (systém sociálního pojištění, státní sociální podpory a sociální pomoci). Vybudování záchranné sociální sítě obnášelo přijetí nových opatření v oblasti zaměstnanosti, mzdového vývoje, zabezpečení sociálně potřebných občanů a rodin s dětmi, důchodového zabezpečení, zabezpečení bydlení a sociálních služeb. (Průša, 2003, s. 17)

### **3.3. Dilemata sociální práce**

V sociální práci se můžeme setkat s nejednoznačnými postupy a pravidly řešení různých situací. Pro tyto situace neexistuje jednoznačná opora v zákonu nebo standardu. Navrátil (2001, s. 18) tyto protichůdné tendence nazývá dilematy sociální práce.

#### **Formalizace - deformalizace**

Formalizací sociální práce rozumíme její institucionalizaci a navázání na státní správu. Sociální práce se stává formálně organizovanou činností, která vychází z etického kodexu,

metodiky práce s klientem, formálních způsobů výuky a je finančně i organizačně navázána na stát. (Navrátil, 2001, s. 18) Oproti tomu deformalizace sociální práce vychází z přesvědčení, že formalizovaná sociální práce není schopna řešit sociální problémy úspěšněji. Kvalitnější řešení může poskytnout jen sociální pracovník v přirozeném prostředí klienta. Na základě toho vznikl neziskový sektor, v jehož rámci je sociální práce vykonávána na profesionální bázi a na principu občanské solidarity a vzájemnosti. (Navrátil, 2001, s. 19; Fabián, 2021, s. 69)

Schimmerlingová a Novotná (1992, in Navrátil 2001, s. 19) tvrdí, že formalizovaná a neformální sociální práce se vyvíjely současně, avšak převaha jedné z nich byla vždy dána aktuální politickou situací.

### **Profesionalizace – deprofesionalizace**

Profesionalizace se dle Fabiána (2021, s. 69) vyznačuje kontrolou, typizací a standardizací práce v okruhu kompetence profesionálního týmu. Rovněž je zde zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který jasně definuje požadavky na vzdělání sociálních pracovníků. Oproti tomu deprofesionalizace spočívá v otevření přístupu laikům do sociální práce. Jedná se tak především o rodinu, přátele a dobrovolníky. Sociální práce vykonávaná těmito lidmi vede k výraznějším výsledkům.

### **Normativnost – nenormativnost**

Z hlediska normativního principu by měla být sociální práce poskytována na základě povinnosti a vedení klienta k dodržování společností uznávaných standardů. Naopak nenormativní princip udává, že mezi pracovníkem a klientem má vzniknout partnerský vztah, na jehož základě nejsou na klienta kladeny hodnotové podmínky spolupráce. (Navrátil, 2001, s. 20)

### **Pomoc – sociální kontrola**

Navrátil (2001, s. 20) uvádí dva pohledy na cíl sociální práce. Prvním z nich je nahlížení na sociální práci z pohledu sociálních pracovníků, kteří považují za cíl pomoci klientovi v řešení jeho nepříznivé životní situace. Druhým z nich je pohled ze strany politiků, kteří jsou přesvědčeni, že cílem sociální práce je sociální kontrola.

### **Polyvalence – specializace**

Toto dilema vychází z organizace sociálních služeb. Polyvalence znamená, že sociální pracovník poskytuje rozmanité služby klientům v rámci přiděleného území bez ohledu na cílovou skupinu. Specializace znamená, že sociální pracovník se zabývá pouze jedním sociálním problémem. (Navrátil, 2001, s. 21)

### **Sociální práce jako věda – sociální práce jako umění**

Sociální práce jako věda obnáší znalosti teorií a vytváří nové teorie reagující na problémy jednotlivců, skupin i komunit. Avšak sociální práce je také umění, neboť vyžaduje velký rozsah dovedností jako je porozumění potřebám druhých a schopnost pomáhat lidem tak, aby neztratili schopnost pomoci si sami vlastními silami. (Navrátil, 2001, s. 21)

### **Klient – uživatel**

Pojem klient označuje pasivní postoj osoby, která žádá o pomoc a je na ní zcela závislá. Tato osoba je tak odkázána na pomoc odborníků, kteří vědí, co potřebuje pro změnu kvality života. Uživatel se však vyznačuje uvědoměním si svého problému a potřeb a na základě toho si aktivně vybírá z nabídky služeb. (Fabián, 2021, s. 66)

### **Kvalita – kvantita**

Kvalita sociální práce se vyznačuje osamostatněním klienta, které sociální pracovníky připraví o dotaci na klienta a smysl jejich práce. Jak uvádí Fabián (2021, s. 67) osamostatnění klienta může mít za následek snížení jeho životní úrovně. Oproti tomu kvantita sociální práce je typická velkým množstvím klientů a úkonů bez snahy vést je k osamostatnění. Tito klienti jsou nadále vedeni v kategorii ohrožených obyvatel.

### **Množství klientů – kvalita služby**

Toto dilema je velmi podobné tomu předchozímu, avšak s rozdílem, že toto je orientováno na financování sociálních organizací. Dle Fabiána (2021, s. 68) je sociální služba financována na základě aktivních spisů, které organizace vede. Jestliže klesne počet spisů, tak mohou

klesnout i finanční dotace na provoz organizace a to s sebou může přinést propouštění. V opačném případě s nárůstem spisů může organizace čerpat vyšší finanční dotace. S tím je však úzce spjat nárůst množství práce. Ne vždy ale množství práce vede k nárůstu pracovních míst. Sociální pracovníci tak mohou být přetížení a tím tak snižovat kvalitu poskytované služby. To může vést k častějším kontrolám, případně i snížení dotací.

### **Materiální pomoc – nemateriální pomoc**

Materiální pomoc dle Fabiána (2021, s. 70–71) zahrnuje finanční podporu, sociálněprávní pomoc, pomoc při zpracování a vyplnění formulářů a zastupování při jednáních, případně přímluvu za klienta. Nemateriální pomoc se skládá z psychosociální pomoci, emocionálního provázení a podpory sociálního fungování. Ačkoliv má materiální pomoc poskytnout na určitou dobu řešení tíživé situace (např. potravinová banka, dávky hmotné nouze), tak nevede klienta k dlouhodobému řešení situace a tím osamostatnění se od pomoci státu i neziskových subjektů.

### **Neutralita – favoritismus**

Obecně vzato se jedná o rozlišování mezi klienty na základě osobních zkušeností s určitou cílovou skupinou a předsudků vůči ní. Rozlišování klientů může mít pozitivní vliv na výkon sociálních pracovníků, neboť může pomoci nést pracovní zátěž či snížit pracovní napětí. (Fabián, s. 71)

## 4. Sociální pracovník

Sociální práce je nelehká a velice zodpovědná profese, neboť právě sociální pracovník je většinou ten, na kterého se jako na prvního obrátí lidé v tíživé situaci. Jeho úkolem tak je vytvořit důvěryhodné podmínky pro klienta, zároveň však také vytvořit takovou nabídku pro veřejnost, která odkazuje na jeho odbornost a připravenost řešit rozmanité životní situace. (Šámalová a Tomeš, 2018, s. 115)

Pojem sociální pracovník je jasně definován v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. V § 109 zákon vymezuje, že *„sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“*

Podle Šámalové a Vojtíška (2021, s. 407) sociální pracovníci přistupují ke klientovi a jeho tíživé situaci komplexně, protože sociální práce jako taková zasahuje do různých společenských věd. Z toho důvodu je pro výkon sociální práce zapotřebí vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání, neboť se dle Tomeše (1997, s. 26) jedná o odbornou činnost vyžadující vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku a osobní zralosti, rovněž tak zkušeností a etických postojů.

Jak uvádí Fabián (2021, s. 22), sociální pracovník je *„reprezentantem, prodlouženou pomáhající rukou“ státu v situacích pomoci konkrétnímu člověku. On je ten, kdo vybírá nástroje – služby, plánuje a realizuje pomoc. V rámci realizace využívá některou z teorií sociální práce nebo je vzhledem k potřebám klienta mění.“*

Jak uvádí Hepworth, Rooney, Rooney a Strom-Gottfried (2020, s. 3), sociální pracovníci mohou pracovat ve státní správě, školách, zdravotnických zařízeních, v průmyslové oblasti, v nápravných zařízeních a v zařízeních zaměřujících se na práci s rodinou a dětmi a s mentálně postiženými osobami. Sociální pracovníci díky rozsáhlému poli působnosti pracují s lidmi bez ohledu na věk, rasu, etnický původ, socioekonomickou situaci, náboženské vyznání, sexuální orientaci a schopnosti.

Úkolem sociálního pracovníka je dle Tomeše (1997, s. 26) řešit sociální problémy, zprostředkovávat pomoc při jejich řešení a snažit se zabránit jejich vzniku nebo vyhocení.

Za všech okolností by však měl sociální pracovník především usilovat o zachování lidské důstojnosti klienta a nejvyšší kvality jeho života (Šámalová, Vojtíšek, 2021, s. 408)

Šámalová a Vojtíšek (2021, s. 408) dále rozlišují tři úrovně praxe, které jsou rozděleny právě podle toho, na jak široké okolí se vztahuje jejich provádění. První z nich je mikropraxe, která zahrnuje vytváření pro klienta a jeho rodinu pocitů důvěry, blízkosti a sdílení, rovněž tak podporu a motivaci klienta k uplatňování svých práv a plnění povinností, komunikaci s úřady, institucemi a dalšími organizacemi s ohledem na konkrétní potřeby klienta. Druhou skupinou je mezzopraxe, jež je tvořena činnostmi směřujícími na změnu postoje veřejnosti, která má obavy z různých klientů. Poslední je makropraxe, jejímž úkolem je promítnout všechny znalosti a dovednosti do systémových, koncepčních a metodických činností a materiálů.

#### **4.1. Předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka**

Podle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách musí sociální pracovník disponovat plnou svéprávností, bezúhonností, zdravotní způsobilostí a odbornou způsobilostí. Matoušek (2013a, s. 37) dále doplňuje, že základními předpoklady, na nichž je sociální práce založena jsou respekt ke klientovi, přesvědčení o sociální povaze lidí a víra v to, že každý člověk je schopen změny, růstu a sebezdokonalení.

Podle Tomeše (1997, s. 31) musí sociální pracovník umět ovládat činnosti jako je komunikace a angažování se, posuzování a plánování, podporování a pomáhání k soběstačnosti, koordinování a poskytování služeb, týmová práce a rozvíjení profesionálních sociálních kompetencí.

Jak již bylo výše uvedeno, předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je také dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů. (Tomeš, 1997, s. 26)

Thompson (2020, s. 58) uvádí, že sociální pracovník by měl mít znalosti z mnoha směrů. Jedním z nich je například vývoj člověka, který je nezbytný pro pochopení fyzického stavu klienta, díky němuž může sociální pracovník komunikovat s klientem adekvátně k jeho věku. Dalším důležitým faktorem je víra a náboženství (s. 60-61). V této oblasti by měl mít sociální pracovník základní přehled, díky němuž může snáze reagovat na potřeby klienta s ohledem na jeho náboženské vyznání a získat si tak jeho důvěru. Dále je důležité orientovat se ve fungování jednotlivců, skupin a komunit (s. 64), snažit se dosáhnout sociálních procesů



jako je posouzení situace, intervence, shrnutí, ukončení a zhodnocení (s. 67-68). Neméně důležitým faktorem je znalost teoretických paradigmat, které zahrnují psychodynamickou teorii, psychosociální případovou práci, humanistickou psychologii, kognitivně behaviorální teorii, systémovou teorii, radikální sociální práci a emancipační praxi (s. 70-71). Rovněž by měl sociální pracovník znát metody sociální práce, jimiž je krizová intervence, poradenství, management péče, advokacie, mediace, úkolově zaměřený přístup a přístup na základě dohody (s. 72-73).

## **4.2. Odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka**

Co se týče potřebného vzdělání pro výkon této profese, tak i to je upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétně v § 110 odst. 4. Sociální pracovník musí dosáhnout vyššího odborného vzdělání nebo vysokoškolského vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální politiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Dále je sociální pracovník povinen se průběžně vzdělávat a to nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým upevňuje a doplňuje svou kvalifikaci. (§ 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

## **4.3. Předpokládané vlastnosti sociálního pracovníka**

Spokojenost klientů s prací sociálního pracovníka nespočívá pouze ve výsledném řešení. Na spokojenost má také vliv to, do jaké míry se jim zdá být inteligentní, zodpovědný a emocionálně vyrovnaný. Podle Fabiána (2021, s. 56) sociální pracovník potřebuje pro výkon své práce vlastnosti jako je důvěryhodnost, dodržování etického kodexu, prosociální chování, emoční inteligence, přirozená autorita, životní optimismus, vlastní životní zkušenosti, respekt, flexibilita, odborné vzdělání a všeobecný přehled a přitažlivost ve smyslu dbát o svůj zevnějšek a způsob vystupování.

Havlíčková, Límová, Pěnkava a kol. (in Šámalová, Vojtíšek, 2021, s. 407) dále uvádějí, že sociální pracovník by měl být schopen se společně s klientem seznámit a sesbírat potřebné informace pro řešení tíživé situace klienta, posoudit a identifikovat potřeby klienta, navrhnout plán pomoci a jeho kroky, zprostředkovat další pomoc, průběžně sledovat vývoj situace klienta,

pravidelně vyhodnocovat situaci klienta a podle potřeb rozvíjet dohodnutý plán spolupráce a pohotově a kreativně reagovat na aktuální vývoj situace.

Jak Úlehla (2009, s. 24) uvádí, jedním ze tří základních opěrných bodů sociální práce je odbornost pracovníka. Má za to, že tato odbornost je umění být prostředníkem mezi klienty a normami společnosti (což jsou zbylé dva opěrné body). Zároveň to znamená, že sociální pracovník musí neustále pracovat sám na sobě pro její vytvoření, udržení a rozvoj.

#### **4.4. Etický kodex sociálního pracovníka**

V roce 2018 schválila Mezinárodní federace sociálních pracovníků prohlášení o etických principech, které zastřešují národní etické kodexy. Prohlášení zdůrazňovalo etické principy jako uznání přirozené lidské důstojnosti, prosazování lidských práv, prosazování sociální spravedlnosti, prosazování práva na sebeurčení, prosazování práva na participaci, respektování důvěrnosti a soukromí, jednání s lidmi jako celostními bytostmi a etické využití technologií, sociálních médií a profesionální integrita. (Volák, 2019, s. 5-6)

Pro dobrou praxi sociálního pracovníka je nezbytná znalost etického kodexu, jež nabízí postupy k řešení etických dilemat vůči klientům, kolegům, společnosti i sobě samému. Šámalová a Vojtíšek (2021, s. 408) odkazují na prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech schválené v červenci 2018, kde jsou jmenovány globální etické principy sociální práce. Jedná se o uznání přirozené lidské důstojnosti, prosazování základních lidských práv, sociální spravedlnosti, práva na sebeurčení a práva na participaci, dále respektování důvěrnosti a soukromí, jednání s dalšími lidmi jako s celostními bytostmi, etické využití technologií a sociálních médií a profesní integritu.

Co se týče důstojnosti, tak Erdinger (2009, s. 28) hovoří o jejím podporování jako o funkci sociální práce. Úkolem sociálního pracovníka je uchránit klienta před zneužitím lidské důstojnosti, jestliže toho klient není sám schopen. Způsobů, jak lidskou důstojnost ochránit, je mnoho, avšak vždy záleží na přístupu každého jednotlivce, jeho iniciativě, citlivosti a schopnosti empatie.

Segal, Gerdes a Steiner (2021, s. 18) upozorňují na skutečnost, že porozumění a znalost etických standardů je stejně tak důležité pro výkon sociální práce jako znalost práva a jiná nařízení umožňující provozovat sociální práci na mikro, mezo a makro úrovni.

Etický kodex sociálních pracovníků ČR stanovuje etické zásady, jimiž jsou dodržování lidských práv v souladu s Chartou lidských práv a Úmluvou o právech dítěte, respektování jedinečnosti každého člověka a jeho seberealizaci, pomáhání svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi v rozvoji jednotlivců, skupin i komunit a upřednostňování své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. (Matoušek, 2013a, s. 383)

Matoušek (2013a, s. 42) poukazuje na možnost konfliktu dodržování etického kodexu s definovanými organizačními pravidly. Jelikož jsou sociální pracovníci často zaměstnání v byrokratické organizaci, tak může být někdy obtížné aplikovat etický kodex dle profesionální úvahy, neboť dochází ke střetu mezi ideálem profesní autonomie a realitou hierarchických struktur.

Sociální pracovník na úřadu práce se musí zároveň řídit služebními předpisy, v nichž jsou stanovena základní pravidla etiky. Služební předpis č.6/2017 předepisuje základní zásady jako otevřenost, přístupnost, řádné vedení a vykonávání státní správy a uplatňování rovného přístupu ke všem zainteresovaným osobám. Dále je zaměstnanec povinen vykonávat službu v souladu s ústavním pořádkem, zákonem o státní službě, služebními předpisy a dodržovat příkazy k výkonu služby, rovněž tak respektovat cíle, koncepce a priority Úřadu práce ČR. Sociální pracovník ve veřejné správě vykonává službu na vysoce odborné úrovni a průběžně se vzdělává ve svém oboru, jedná profesionálně, nestranně, nezávisle, objektivně, čestně, bez nepřiměřeného projevu emocí a bez sledování osobního prospěchu. Služební předpis dále stanovuje, že sociální pracovník má jednat zdvořile, s porozuměním, ochotou, bez předsudků a bez ohledu na pohlaví, věk, národnost, etnický či rasový původ, sexuální orientaci nebo zdravotní stav. V neposlední řadě sociální pracovník, potažmo státní zaměstnanec by měl předcházet rizikům korupce a situacím, které by mohly ohrozit důvěru v jeho nestrannost a spravedlivost.

#### **4.5. Sociální pracovník ve veřejné správě**

V roce 2017 vydala kancelář veřejného ochránce práv Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace (Ombudsman, 2017), v němž jsou uvedeny činnosti, které by měly vykonávat sociální pracovníci na obecních úřadech a úřadech práce. Jedná se o garanci pomoci, proaktivní přístup, respektování jedinečnosti a důstojnosti člověka, komplexnost, respektování přání klienta, posilování schopností klienta, odborný výkon sociální práce,

sociální pracovník v roli obhájce klienta, sociální práce s prostředím klienta a vedení dokumentace.

Šámalová a Vojtíšek (2021, s. 410) dále uvádějí, že sociální pracovník na úřadu práce poskytuje klientovi základní či odborné sociální poradenství a za účelem zprostředkování patřičné pomoci zjišťuje klientovy potřeby. Hlavním cílem totiž je snížení závislosti příjemců dávek hmotné nouze a jejich začlenění do běžného života.

Sociální pracovník má zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi stanoveno, že povinnosti zaměstnanců orgánů pomoci v hmotné nouzi uvedené v § 63 a 64, jimž je věnována kapitola 2.3. platí i pro něj. Mimo to je dále povinen vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi, dohodnout se osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich nepříznivé situace, používat při řešení nepříznivé situace vhodné metody a postupy a spolupracovat při řešení situace hmotné nouze s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi a s provozovateli sociálních služeb a dalšími organizacemi napomáhajícími osobám v hmotné nouzi.

## **5. Náplň práce referenta dávek hmotné nouze a sociálního pracovníka**

Pracovní pozice referent dávek hmotné nouze a sociální pracovník si mohou být na první pohled velice podobné, avšak jsou rozdílné. Pro přehled, co která pracovní pozice obnáší, budou obě vymezeny v této kapitole.

### **5.1. Práce referenta dávek hmotné nouze**

Pracovní náplní a povinnostem referenta dávek hmotné nouze se věnuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Podle § 63 jsou zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi oprávněni na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných vstupovat do obydlí, v němž uvedené osoby žijí, za účelem provedení šetření v místě pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky. Toto oprávnění jsou zaměstnanci povinni prokázat služebním průkazem. O šetření v místě jsou zaměstnanci povinni učinit záznam ve spise.

Dále jsou zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi povinni (zákon č. 111, § 64):

- chránit práva a zájmy osob v hmotné nouzi a zároveň respektovat jejich důstojnost, soukromí a důvěrnost sdělení a zachovávat mlčenlivost
- informovat zainteresované osoby o postupu řešení hmotné nouze a zapojovat je do jejího řešení
- respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, rasu, mateřský jazyk a dalších možných předsudků
- aktivně vyhledávat osoby ohrožené hmotnou nouzí
- spolupracovat s pracovníky dané obce v oblasti řešení stavu hmotné nouze u konkrétních osob

### **5.2. Práce sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze**

Podrobné pokyny pro sociální práci na oddělení hmotné nouze jsou upraveny v Instrukci č. 19/2016 Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Dle této instrukce sociální práce na oddělení pomoci v hmotné nouzi na Úřadu práce ČR sestává z několika fází.

První fází je první kontakt, kdy dochází k přímé komunikaci s klientem s ohledem na skutečnost, že prioritní je v tuto chvíli řešení především situace hmotné nouze. Hlavním nástrojem při prvním kontaktu je rozhovor, který slouží k předání základních informací potřebných k rozhodnutí o tom, zda klient podá žádost o dávky hmotné nouze nebo požádá o zprostředkování zaměstnání. To znamená, že je klient seznámen se systémem pomoci v hmotné nouzi, konkrétně s podmínkami nároku na dávky, jejich výše, účelem a využitím, dále s procesem vyřizování žádosti. Rovněž je informován o možnosti využití podpory sociálního pracovníka na úřadu práce a na obecním úřadu a o možnostech využití dalších sociálních služeb.

Druhou fází je identifikace potřeb klienta a společné určení dalšího postupu vedoucího k řešení klientovy nepříznivé životní situace. Zaměstnanec úřadu práce vyhodnotí, zda klient potřebuje další pomoc či informace, a to na základě poskytnutých informací v rámci prvotního kontaktu nebo na přání ze strany klienta nebo jsou patrné signály poukazující na krizi jako je zanedbanost vzhledu, nápadné chování, dezorientace či emoční nestabilita. Následně je klientovi nabídnuta podpora sociálního pracovníka ať už přímo na úřadu práce nebo na obecním úřadu. Ta je mu nabídnuta také tehdy, je-li ohroženo uspokojování klientových základních životních potřeb, což může nastat z důvodu předlužení, ztrátou bydlení případně vzniklou závislostí.

Třetí fáze je samotné poskytnutí základního sociálního poradenství, jež je zaměřeno na řešení nepříznivé sociální situace. Nástrojem základního sociálního poradenství je poradenský rozhovor, který může vést pouze sociální pracovník. Účelem poradenského rozhovoru je identifikovat klientovy potřeby, možnosti a zdroje a na základě toho mu nabídnout adekvátní pomoc, jež spočívá v předání informací a údajů, respektive ve zprostředkování spojení klienta s dalšími institucemi. Sociální pracovník je povinen zabývat se též otázkou klientova bydlení, jaké jsou jeho náklady a zda zvládá bydlení hradit. Jestliže klient nehradí náklady na bydlení, tak sociální pracovník musí včas zasáhnout a pomoci prostřednictvím poskytnutí dávek na bydlení, aby nedošlo ke ztrátě bydlení. Poradenský rozhovor může být veden jak v kanceláři, tak i v přirozeném prostředí klienta. V případě rozhovoru v kanceláři je doporučeno, aby měl sociální pracovník s klientem k dispozici oddělenou konzultační místnost z důvodu soukromí.

Čtvrtou fází je sociální šetření za účelem získání a vyhodnocení komplexních informací o aktuální situaci klienta a společně posuzovaných osob. Sociální pracovníci na úřadu práce nejsou povinni provádět sociální šetření a vycházet z něj při správním řízení. Mohou jej realizovat jako nástroj sociální práce za účelem pomoci v řešení nepříznivé sociální situace. Následně by měli spolupracovat se sociálními pracovníky příslušného obecního úřadu, případně sociální služby. Ti by měli klientovi poskytnout adekvátní formu pomoci a podpory. (Šámalová, Vojtíšek, 2021, s. 410) Sociální šetření probíhá vždy v předem sjednaném termínu a měl by být informován o tom, zda se jedná o sociální šetření nebo šetření v místě. Sociální šetření po shromáždění komplexních informací vede k dojednání dalšího postupu řešení hmotné nouze. Sociální pracovník tedy musí klienta motivovat k dalšímu řešení situace. K docílení kvalitního sociálního šetření je doporučená délka trvání šetření 105–250 minut, avšak může být i kratší s ohledem na konkrétní situaci a povahu klienta.

Samozřejmostí všech uvedených fází je pořízení patřičné dokumentace.

Sociální pracovník na úřadu práce může vedle sociálního šetření rovněž provádět šetření v místě, které slouží pro vyhodnocení nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi a může být neohlášené. To proto, aby byl zjištěn skutečný stav.

Ministerstvo práce a sociálních věcí však v Instrukci č. 19/2016 doporučuje, aby nebyl výkon pracovní pozice sociální pracovník kombinován i s jinými pozicemi. Sociální poradenství je náročná specializovaná činnost, která má za cíl hledat řešení, jak klienta zařadit zpět do běžného života. Kumulace více pracovních pozic je však běžnou záležitostí na úřadu práce. Procesy správního řízení jsou z hlediska úřadu práce prioritní. To představuje větší riziko redukce činností sociální práce.

## 6. Metodologie empirického šetření

Cílem diplomové práce je popsat výkon povolání referenta dávek hmotné nouze a sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze, poukázat na rozlišnosti ve výkonu povolání a zjistit míru zainteresování obou pracovních pozic do řešení negativních životních situací žadatelů o dávky pomoci v hmotné nouzi. Popisu výkonu pracovních pozic a poukázání na jejich rozlišnosti jsou věnovány kapitoly 4 a 5. Rozsahu zapojení se pracovních pozic se bude věnovat následující empirické šetření.

### 6.1. Předmět a cíl výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření je zjistit, v jakém rozsahu se sociální pracovníci a referenti dávek hmotné nouze zapojují do řešení negativních životních situací žadatelů o dávky pomoci v hmotné nouzi. S ohledem na deskriptivní záměr byl formulován pouze obecný předpoklad (tzv. existenční hypotéza, která není hypotézou v pravém smyslu slova, jelikož nevyjadřuje předpoklad závislosti jedné proměnné na jiné).

Oním obecným předpokladem je, že *sociální pracovníci nevykonávají sociální práci v takovém rozsahu, v jakém by měli, zatímco referenti dávek hmotné nouze vykonávají sociální práci, ačkoliv to nemají v popisu pracovní pozice*. Činností, jimiž by se měli sociální pracovníci a referenti dávek zabývat, je věnovaná kapitola č. 4 Sociální pracovník a č. 5. Náplň práce referenta dávek hmotnou a sociálního pracovníka.

### 6.2. Kvantitativní deskripce

Pro účely diplomové práce byla zvolena metoda kvantitativního šetření, přesněji šetření malého rozsahu, které se dle Punche (2008, s. 13) jeví jako vhodné pro výzkumníky s limitovanými zdroji.

Kvantitativní deskripce má za cíl konstatování výskytu jevu, jeho vlastností a projevů. Deskripce bývá výsledkem pozorování a jednoduchou informací o stavu, situaci či průběhu děje. (Buriánek, 2017 [online])

Pro sběr dat byla zvolena nejběžnější metoda v rámci kvantitativního šetření, a to technika dotazníkového šetření. (Punch, 2008, s. 14) Dotazník se jeví vhodným typem sběru dat mj.



s ohledem na zachování anonymity respondentů. Disman (2011, s. 25) však upozorňuje na riziko nízké návratnosti, obzvláště ve spojení s délkou dotazníku. Je prokázáno, že čím je dotazník delší, tím menší je jeho návratnost.

Pro účely tohoto šetření byl vytvořen dotazník skládající se ze tří částí. První část je věnována představení výzkumníka, vysvětlení, za jakým účelem je výzkum realizován, pokynům pro vyplnění dotazníku a ujištění o anonymitě respondenta. Cíl výzkumu není záměrně zveřejněn, neboť by to mohlo značně ovlivnit volbu odpovědí. Druhá část je zaměřena na zjištění základních údajů o respondentovi jako je věk, pracovní zařazení, délka praxe a nejvyšší dosažené vzdělání. Třetí část obsahuje sedm otázek přímo zaměřených na hlavní předmět zájmu: na výkon povolání referenta dávek hmotné nouze a sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze.

Distribuce dotazníku byla provedena prostřednictvím emailové pošty, kdy byl všem zaměstnancům oddělení hmotné nouze rozeslán email s internetovým odkazem na dotazník vytvořený pomocí aplikace Google Forms. Tento způsob se mi jeví jako nejpřijatelnější, neboť je dotazník k dispozici všem potenciálním respondentům, je anonymní a jeho vyplnění a zpětné odeslání není časově náročné.

Disman (2011, s. 122) dále poukazuje na důležitost předvýzkumu jako nezbytnou součást každé výzkumné akce. Právě díky předvýzkumu lze předejít vážnému zkreslení výsledků, neboť jeho cílem je testování srozumitelnosti a jednoznačnosti otázek.

Předvýzkumu se zúčastnila jedna sociální pracovníce působící mimo Kontaktní pracoviště Olomouc, avšak byla zachována geografická blízkost. V rámci předvýzkumu byly zjištěny nedostatky ve formulaci otázek. Po úpravě otázek se stal dotazník srozumitelnějším a mohl být distribuován respondentům na olomouckém kontaktním pracovišti.

### **6.3. Výzkumný vzorek**

Empirické šetření je zaměřeno na sociální pracovníky na oddělení hmotné nouze Úřadu práce, Kontaktní pracoviště Olomouc a referenty dávek pomoci v hmotné nouzi na témže kontaktním pracovišti. Tato skupina respondentů byla zvolena na základě mého osobního zájmu, neboť jsem zaměstnancem Úřadu práce na pozici sociální pracovník. Vzhledem k pracovním zkušenostem se domnívám, že sociální pracovníci na úřadu práce mohou být často nuceni vykonávat činnosti pouze jako referenti dávek a rovněž referenti dávek mohou

provozovat sociální práci, aniž by to bylo součástí náplně jejich pracovní pozice. Dochází tak k prolínání těchto dvou pracovních pozic. Cílem tohoto šetření je tedy zjistit, v jakém rozsahu se uvedené pracovní pozice zapojují do řešení negativních životních situací žadatelů o dávky.

## 6.4. Technika sběru dat

Jak již bylo uvedeno, zvolenou technikou sběru dat je dotazník, a to dotazník standardizovaný.

Vzhledem k tomu, že výzkumný cíl zohledňuje dvě pracovní pozice a otázky v dotazníku jsou určeny pro obě zároveň, tak bude následující analýza vedena nejprve ze strany sociálních pracovníků a následně ze strany referentů dávek hmotné nouze.

Hlavní předpoklad (existenční hypotéza), s nímž jsem vstupovala do empirického šetření, byl formulován následovně:

**Sociální pracovníci nevykonávají sociální práci v takovém rozsahu, v jakém by měli, zatímco referenti dávek hmotné nouze vykonávají fakticky také činnost, jež odpovídá sociální práci, ačkoliv to nemají v popisu pracovní pozice.**

Při formulování otázek (resp. vymezení okruhů otázek) jsem se soustředila na tři oblasti:

1: Otázky zjišťující náplň práce sociálních pracovníků, resp. referentů dávek hmotné nouze, a to s ohledem na zjištění podílu představovanému přijímáním a vyřizováním žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi.

2: Otázky zjišťující, zda, případně jaký počet klientů/spisů je limitující pro sociální pracovníky v rámci poskytování sociální práce.

3: Otázky zjišťující, kým se sociální pracovníci cítí být s ohledem na náplň práce a její celkový charakter.

Uvedené okruhy otázek pomohou též zodpovědět otázku, zda a v jakém rozsahu referenti dávek hmotné nouze vykonávají fakticky sociální práci, ačkoliv to nemají v popisu pracovní pozice.

## 6.5. Realizace empirického šetření

Prezentovaná data byla získána z navracených dotazníků, které byly rozeslány prostřednictvím emailové pošty, a to všem zaměstnancům oddělení hmotné nouze na Kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR, jejichž náplní práce je každodenní práce s klienty. Informace ohledně počtu zaměstnanců pracujících aktivně s klienty byla poskytnuta vedoucí oddělení. Z celkového počtu 30 zaměstnanců s klienty aktivně jedná 20 zaměstnanců. V rámci prezentace výsledků bude nadále pracováno s 20 zaměstnanci. Pro lepší orientaci ve výsledcích byla získaná data převedena do podoby grafů a tabulek.

Z 20 rozeslaných dotazníků se jich zpět vrátilo 12, tj. 60 %. Výzkumu se zúčastnily pouze ženy. Tyto ženy byly různého věku, různé délky praxe a různého stupně vzdělání. Získané údaje byly přeneseny do tabulek viz. níže. Dále byly respondenti tázáni na pracovní pozici. Výzkumu se tedy účastnilo 5 sociálních pracovníků a 7 referentů dávek hmotné nouze.

Následující tabulky uvádějí přehled základních charakteristik respondentů:

Tabulka č. 1: Věk

věková kategorie	Počet osob
do 30	1
do 40	4
do 50	3
nad 50	4
Celkem	12

Tabulka č. 2: Nejvyšší dosažené vzdělání

nejvyšší dosažené vzdělání	počet osob
střední s maturitou	5
vyšší odborné	3
vysokoškolské bakalářské	2
vysokoškolské magisterské	2
celkem	12

Tabulka č. 3: Délka praxe na oddělení hmotné nouze

délka praxe	počet osob
do 5 let	3
> 5 let, do 10 let	1
> 10 let, do 15 let	3
> 15 let, do 20 let	1
> 20 let, do 25 let	3
nad 25 let	1
celkem	12

## 6.6. Limity výzkumu

Jako limit výzkumu je možné vnímat fakt, že většinu pracovníků na oddělení hmotné nouze znám osobně a ti by se tak mohli obávat toho, zda nebudou jejich data zveřejněna v rámci oddělení. Tomu jsem se snažila předejít tím, že dotazníky jsou zcela anonymní a byly distribuovány prostřednictvím internetového odkazu, kde bylo možné dotazník vyplnit. Odeslání vyplněného dotazníku proběhlo automaticky po jeho vyplnění.

Dalším limitem může být nízká návratnost dotazníků. Tomu jsem se pokusila předejít tak, že týden po odeslání prvního e-mailu s odkazem na dotazník byl zaslán další e-mail s upozorněním, že respondenti, kteří dotazník ještě nevyplnili, mají možnost do týdne jej vyplnit.

## 7. Prezentace výsledků a jejich kontextualizace

V této kapitole budou prezentovány a graficky znázorněny výsledky výzkumného šetření. Výsledky budou rozděleny do podkapitol dle konkrétních oblastí uvedených v podkapitole č. 6.4.

## 7.1. Aktuální počet aktivních spisů vs. optimální počet aktivních spisů

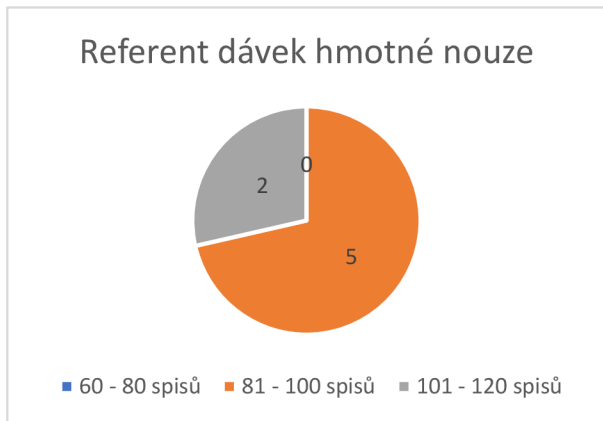
První dvě otázky měly zjistit aktuální počet aktivních spisů a optimální počet aktivních spisů.

Otázka č. 1: *Kolik Vy osobně v současné době evidujete aktivních spisů? (graf č. 1 a 2)*

Graf č. 1



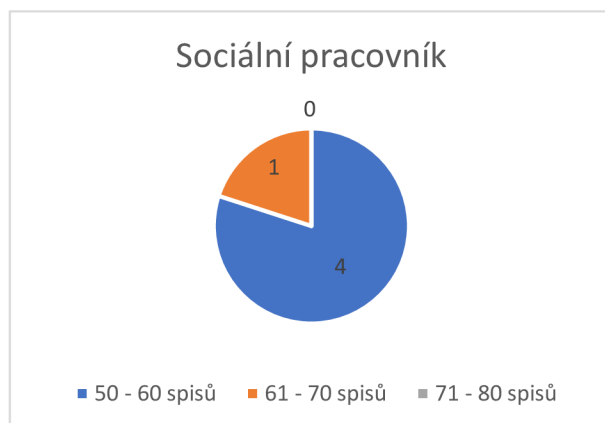
Graf č. 2



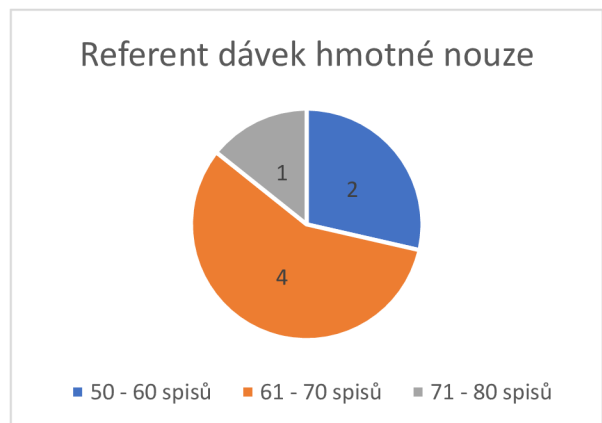
Z výsledků vyplývá, že jedna sociální pracovnice vede 60-80 aktivních spisů, dvě sociální pracovnice vedou 81–100 spisů a další dvě sociální pracovnice vedou 101–120 spisů. Graf č. 2 znázorňuje, že většina referentek dávek hmotné nouze, tedy pět referentek vede 81–100 spisů a menšina referentek, tj. dvě referentky evidují 101-120 spisů. Závěrem lze tvrdit, že obě pracovní pozice se spíše pohybují v kategorii 81–100 spisů.

Otázka č. 2: *Jaký je dle Vašeho mínění optimální počet aktivních spisů na jednoho pracovníka? (graf č. 3 a 4)*

Graf č. 3



Graf č. 4



Dle výsledků je patrné, že většina sociálních pracovníc (čtyři respondentky) považuje za optimální počet aktivních spisů 50–60 spisů a pouze jedna sociální pracovníce uvedla jako optimální počet 61–70 spisů. 71–80 spisů ne zvolila žádná sociální pracovníce. Opačně je tomu u referentek dávek hmotné nouze, kdy se čtyři respondentky zařadily do kategorie 61–70 spisů, dvě respondentky do kategorie 50–60 spisů a pouze jedna respondentka do kategorie 71–80 spisů.

Porovnáním výsledků bylo zjištěno, že sociální pracovníce jsou přetížené, co se týče počtu aktivních spisů, neboť za optimální počet považují 50–60 spisů, přičemž aktuální stav je 80–120 spisů. Stejně tak jsou na tom i referentky, které by chtěly evidovat 61–70 spisů, avšak aktuálně jich vedou 81–100.

Ministerstvo práce a sociálních věcí přitom varuje před kumulací více pracovních pozic (viz. kapitola č. 5), ke které může docházet, neboť je v takovém případě upřednostněno správní řízení před činnostmi sociální práce. Na zvoleném úřadu práce nastává přesně taková situace, kdy sociální pracovníci mají za úkol posuzovat nárok na dávky hmotné nouze a vyplácet je jako referenti dávek hmotné nouze. Jak výzkum ukázal, převažující náplní práce sociálních pracovníků je přijímání a vyřizování žádostí. Ačkoliv se všichni sociální pracovníci shodli na tom, že by se měli dle popisu pracovní pozice nejčastěji věnovat sociálnímu poradenství, tak ve skutečnosti se věnují hlavně vyřizování žádostí, které podle popisu pracovní pozice má být spolu s terénní prací a zprostředkováním další pomoci na přímo následujících příčkách.

Zahlcení aktivními spisy lze v případě sociálních pracovníc považovat za jeden z limitů jejich výkonu; limitům je věnována následující podkapitola. Lze předpokládat, že kdyby měly méně spisů na jednu sociální pracovníci, tak by vznikl dostatečný prostor také pro další činnosti, nejen příjem a vyřizování žádostí.

## **7.2. Limity při výkonu pracovní pozice**

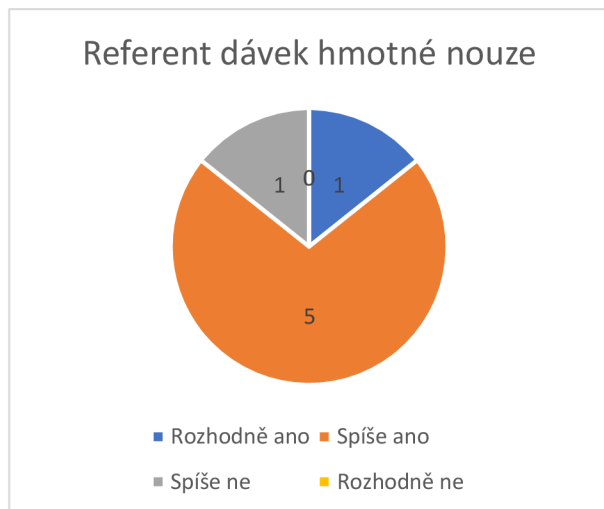
Následující dvě otázky se týkají limitů ve výkonu pracovní pozice sociální pracovník a referent dávek hmotné nouze.

*Otázka č. 3: Jste v rámci své práce limitován/a v poskytování služeb, které považujete za přiměřené? (graf č. 5 a 6)*

Graf č. 5



Graf č. 6

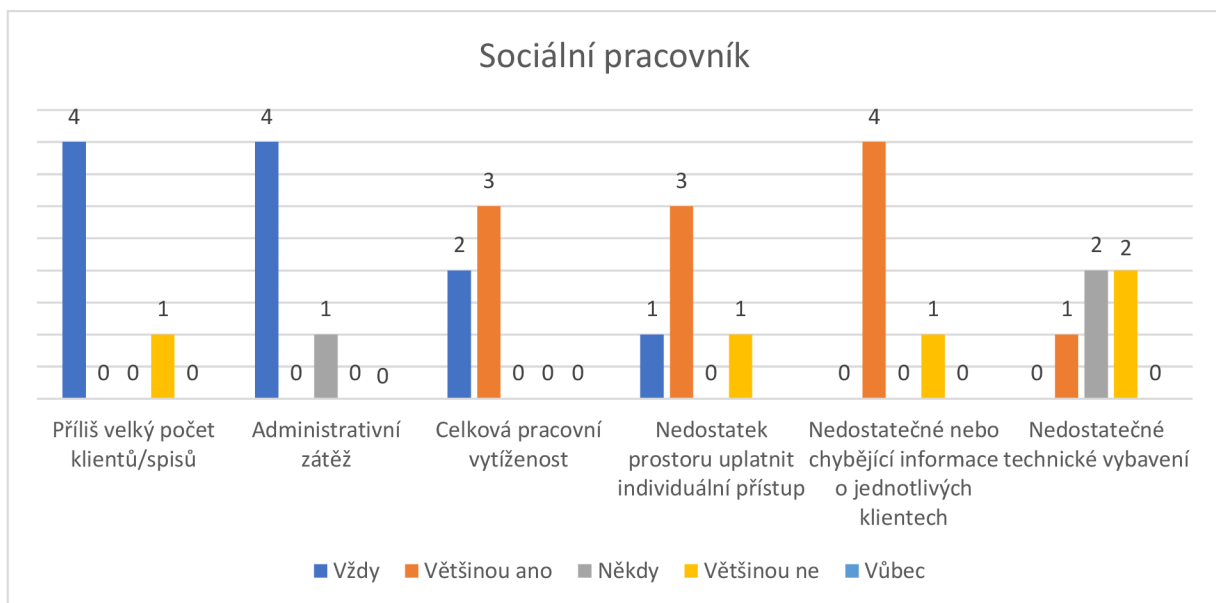


Většina sociálních pracovníků, tj. tři respondentky, uvedla, že je rozhodně limitovaná v poskytování služeb, jež považuje za přiměřené. Z grafu referentek vyplývá, že většina jich je spíše limitována (tj. pět respondentek). Konkrétním aspektům, jimiž jsou referentky limitovány, se věnuje otázka č. 4.

Otázka č. 4: *Jak často Vás jednotlivé stránky práce v poskytování služeb limitují?* (graf č.7 a 8)

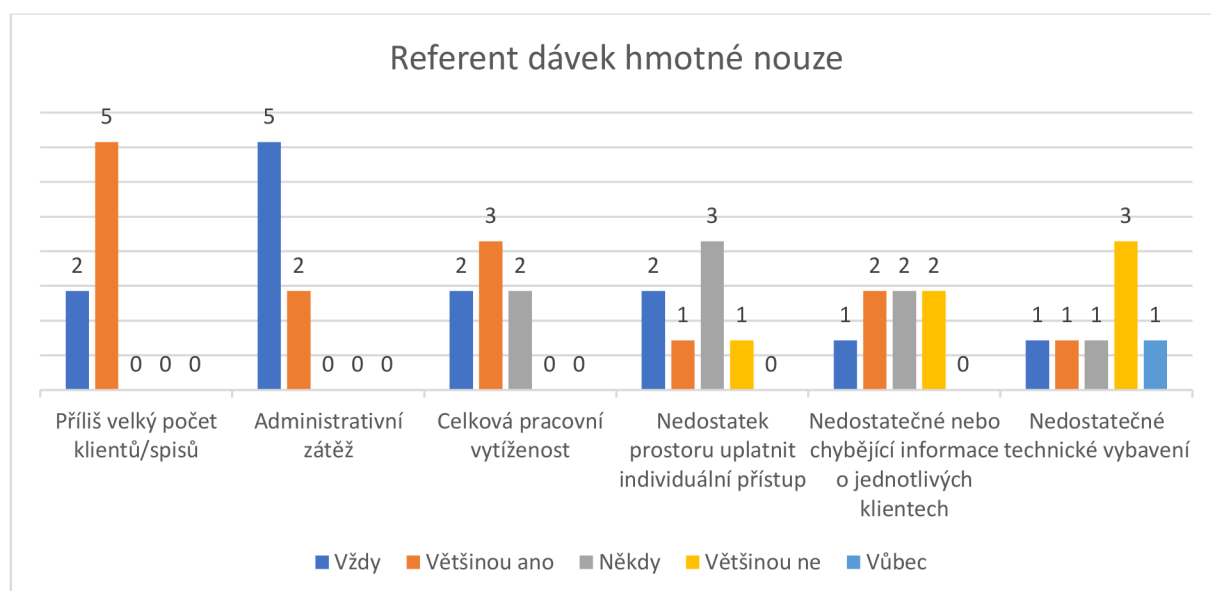
Ve výčtu služeb byl příliš velký počet klientů/spisů, administrativní zátěž, celková pracovní vytíženost, nedostatek prostoru uplatnit individuální přístup, nedostatečné nebo chybějící informace o jednotlivých klientech a nedostatečné technické vybavení.

Graf č. 7



Z výsledků je patrné, že jsou sociální pracovníce limitovány ve všech uvedených aspektech. Avšak nejčastěji jsou limitovány příliš velkým počtem klientů/spisů (tj. čtyři respondenti) a administrativní zátěží (tj. čtyři respondenti). Pouze dvě sociální pracovníce jsou limitovány vždy v rámci celkové pracovní vytiženosti, avšak tři sociální pracovníce jsou většinou celkově pracovní vytiženy. Většinou jsou sociální pracovníce omezeny také nedostatkem prostoru uplatnit individuální přístup (tj. tři respondentky) a nedostatkem informací o jednotlivých klientech (tj. čtyři respondentky). Pouze jedna respondentka uvedla, že nemá k dispozici dostatečné technické vybavení. Oproti tomu po jedné respondentce uvedlo, že většinou nejsou omezovány příliš velkým počtem klientů/spisů, nedostatkem prostoru uplatnit individuální přístup a nedostatkem informací o klientovi.

Graf č. 8



Dle výsledků je patrné, že je pro referentky dávek rovněž nejčastěji omezující příliš velký počet klientů/spisů a administrativní zátěž, následuje celková pracovní vytiženost. Oproti tomu nejméně limitující je nedostatečné technické vybavení, jež většinu respondentek většinou neomezuje a jednu referentku vůbec nelimituje.

Jedna referentka využila nabídky jiné možnosti a uvedla následující: „šetření v místě, služby na informačním centru pro české a ukrajinské klienty“. Bohužel však není uvedeno, jak často je těmito činnostmi omezována, a tak tato odpověď nebyla zobrazena v grafu. Lze se jen domnívat, že respondentka se jim musí věnovat často, proto považovala za důležité je v dotazníku vypsat.



U obou skupin respondentek je nejvíce limitující příliš velký počet klientů/spisů, administrativní zátěž a celková pracovní vytiženost. Oproti tomu nejméně limitující je nedostatečné technické vybavení. Lze tedy předpokládat, že technicky jsou respondentky poměrně dostatečně technicky vybaveny.

Sociální pracovnice se nemohou věnovat klientům tak, jak by považovali za vhodné, neboť jsou přetíženy počtem aktivních spisů a do značné míry jsou limitovány administrací a vůbec celkovou pracovní vytižeností.

Zde se dotýkáme otázky upřednostnění kvantity na úkor kvality (viz podkapitola 3.3). Jak upozorňuje Fabián (2021, s. 67), kvalita sociální práce je zakončena osamostatněním klienta, oproti tomu kvantita se vyznačuje velkým množstvím klientů. Jak výzkum ukázal, sociální pracovníci jsou přetíženi, co se týče počtu aktivních spisů/klientů. Sociální pracovnice považují za optimální počet aktivních spisů 50–60. Avšak skutečný stav je 80–120 spisů. Vzhledem k tomu, že dvě sociální pracovnice považují za optimální počet spisů 80–100 a další dvě 101–120 spisů, byly tyto dvě kategorie sloučeny do jedné pro snazší znázornění rozdílu mezi aktuálním a optimálním stavem.

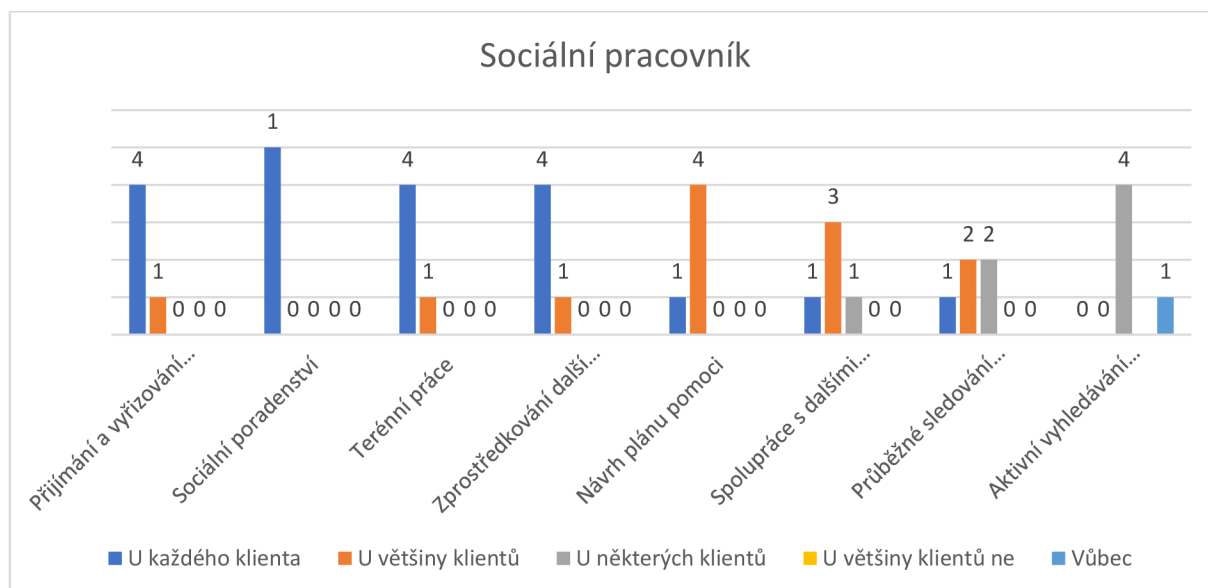
Z uvedeného je zřejmé, že při překročení optimálního limitu 60 spisů na jednu sociální pracovnici na minimální počet 80 spisů není možné vykonávat kvalitní sociální práci. Natož když se sociální pracovnice přibližuje spíše k hraničnímu počtu 120 spisů. To už je dvojnásobek optimálního počtu. Je tedy zřejmé, že sociální práce jako taková je odsunuta, neboť primárně je potřeba zajistit klienta materiálně, v tomto případě vyhodnotit dávku a poskytnout mu finance na zajištění živobytí. Těžko je možné pracovat s klientem např. na nalezení práce, když nedisponuje prostředky ani k zajištění stravy. Jestliže sociální pracovnice nemá prostor kvalitně vykonávat sociální práci z důvodu velkého počtu klientů a vést tak klienty k jejich osamostatnění, tito klienti nadále zůstávají osobami ohroženými chudobou a hmotnou nouzí. Jednání sociální pracovnice s klientem může nabýt byrokratického charakteru. Jak uvádí Hiekischová (2015, s. 82), takové jednání je vůči klientovi neosobní, formální a asymetrické. Sociální pracovnice tak svou práci odvádí rutinně. Oproti tomu profesionální jednání je osobní, neformální a zaměřující se na klienty. Sociální pracovnice si je vědoma tohoto problému a měla by se snažit jít střední cestou. Avšak z výsledků výzkumu vyplývá, že přístup ke klientovi je spíše byrokratický, neboť zahrnuje převážně přijímání a vyřizování žádostí.

### 7.3. Popis pracovní pozice vs. reálný stav

Další oblastí výzkumu byl popis pracovní pozice ve srovnání s reálným stavem, a to jak v případě sociálních pracovníků, tak v případě referentek.

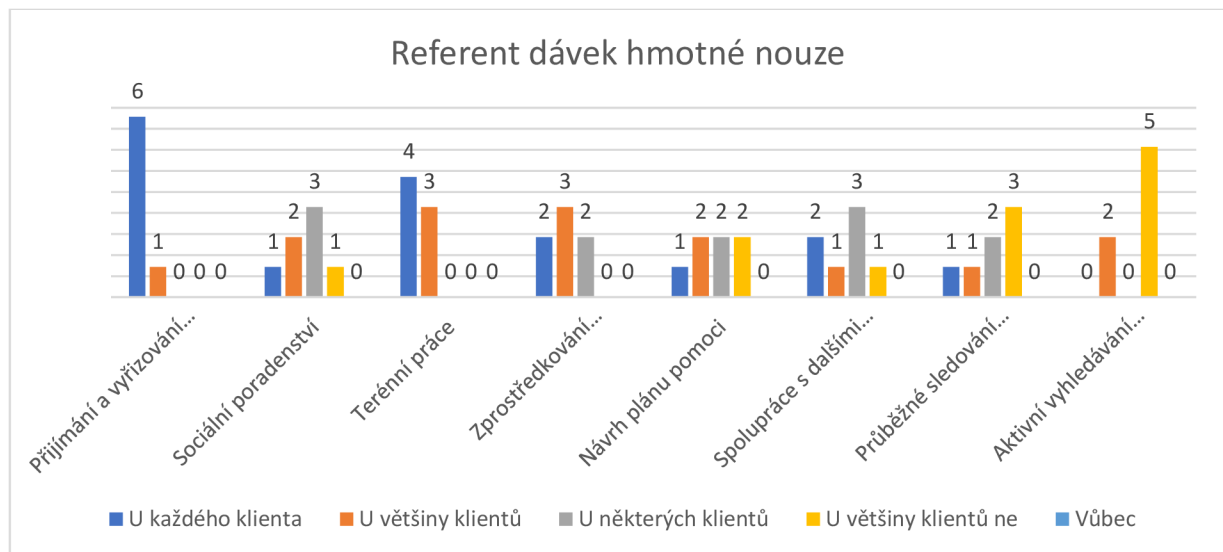
Otázka č. 5: *Jak často byste se měl/a dle popisu Vaší pracovní pozice věnovat níže uvedeným činnostem?* (graf č. 9 a 10)

Graf č. 9



Všechny sociální pracovníce se shodly, že sociálnímu poradenství by se měly věnovat u každého klienta. Dále by se měly u každého klienta věnovat přijímání a vyřizování žádostí (čtyři respondentky), terénní práci (čtyři respondentky) a zprostředkování další pomoci (čtyři respondentky). S většinou klientů by měly tvořit návrh plánu pomoci (čtyři respondentky) a spolupracovat s dalšími zaměstnanci ÚP a dalšími institucemi napomáhajícími osobám v hmotné nouzi. Nadpoloviční většina se domnívá, že by měla aktivně vyhledávat osoby ohrožené hmotnou nouzí (čtyři respondentky). Pouze jedna respondentka uvedla, že by vůbec neměla aktivně vyhledávat ohrožené osoby.

Graf č. 10

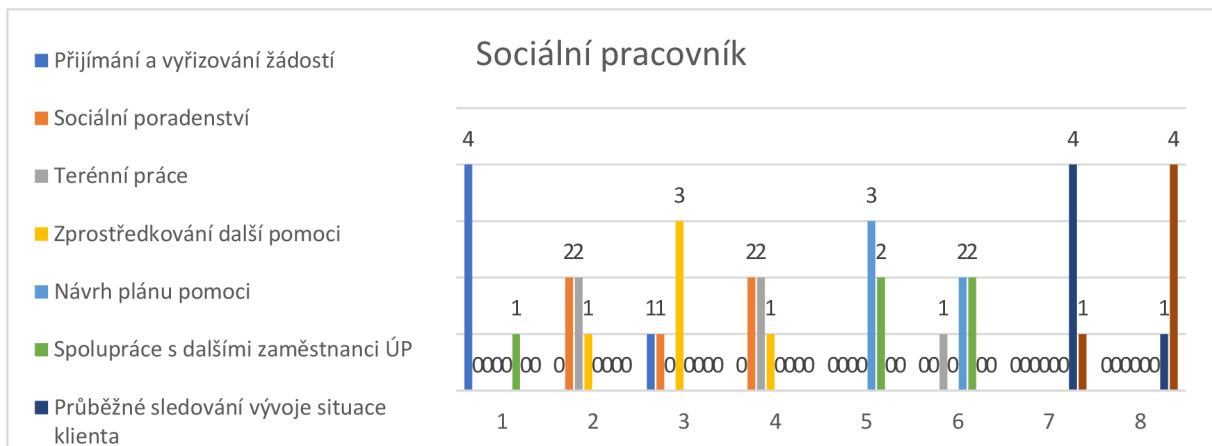


Referentky dávek hmotné nouze by se také dle svého mínění měly věnovat u každého klienta přijímání a vyřizování žádostí (šest respondentek) a terénní práci (čtyři respondentky). Dále by se dle svého mínění měly věnovat sociálnímu poradenství, zprostředkování další pomoci a spolupráci s dalšími zaměstnanci ÚP a institucemi. Oproti tomu aktivnímu vyhledávání osob ohrožených hmotnou nouzí by se u většiny klientů neměla věnovat nadpoloviční většina (pět respondentek), avšak dvě referentky uvedly, že by se této činnosti měly u většiny klientů věnovat.

Z výsledků je patrné, že sociální pracovníce i referentky dávek hmotné nouze by se dle jejich názoru měly u každého klienta věnovat přijímání a vyřizování žádosti, terénní práci a sociálnímu poradenství. Oproti tomu nejméně by se měly obě skupiny respondentek věnovat aktivnímu vyhledávání osob ohrožených hmotnou nouzí.

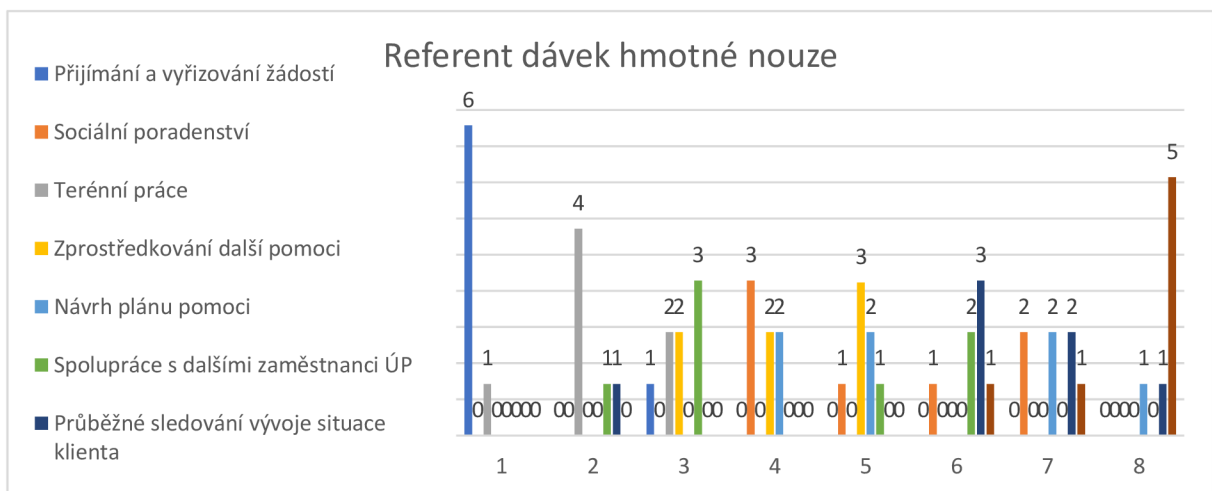
Otázka č. 6: *Pokuste se seřadit níže uvedené činnosti podle množství času, který tomu během týdne věnujete. (1 = nejvíce, 8 = nejméně) Ke každému číslu přiřaďte pouze jednu činnost. (graf č. 11 a 12)*

Graf č. 11



Z grafu je patrné, že téměř všechny sociální pracovnice zařadily na první místo přijímání a vyřizování žádostí (čtyři respondentky) a pouze jedna zvolila spolupráci s dalšími zaměstnanci ÚP. Na druhém místě převládá sociální poradenství (dvě respondentky) a terénní práce (dvě respondentky). Zprostředkování další pomoci se umístilo na třetím místě (tři respondentky). Čtvrté místo obsadilo opět sociální poradenství (dvě respondentky) a terénní práce (dvě respondentky). Na pátém místě zvítězil návrh plánu pomoci (tři respondentky) a spolupráce s dalšími zaměstnanci ÚP (dvě respondentky), avšak obě tyto činnosti se umístily i na šestém místě se stejným dílem. Sedmé místo sociální pracovnice přidělily převážně průběžnému sledování vývoje situace klienta (čtyři respondentky) a osmé místo aktivnímu vyhledávání osob ohrožených hmotnou nouzí (čtyři respondentky).

Graf č. 12



Z výsledků je patrné, že nejvíce se referentky dávek hmotné nouze věnují přijímání a vyřizování žádostí (šest respondentek). Druhé místo obsadila terénní práce (čtyři

respondentky). Na třetím místě se umístila spolupráce s dalšími zaměstnanci ÚP (tři respondentky). Čtvrté místo bylo přiděleno sociálnímu poradenství (tři respondentky). Pátou nejčastěji vykonávanou činností je zprostředkování další pomoci (tři respondentky). Šesté místo obsadilo průběžné sledování vývoje situace klienta (tři respondentky). Sedmé místo bylo přiřazeno třem již zmiňovaným činnostem bez rozdílu podílů dvě referentky, a to sociálnímu poradenství, návrhu plánu pomoci a průběžnému sledování vývoje situace klienta. Vzhledem k tomu, že návrh plánu pomoci doposud neobsadil žádnou z předchozích příček jako hlavní činnost, tak mu bude přidělena sedmá příčka. Osmé místo patří většinově aktivnímu vyhledávání osob ohrožených hmotnou nouzí (pět respondentek).

Pořadí u sociálních pracovníků i referentek dávek je velice podobné. Z uvedeného vyplývá, že nejvíce se respondentky věnují přijímání a vyřizování žádostí, sociálnímu poradenství, zprostředkování další pomoci a terénní práci.

V souhrnu lze konstatovat, že převažující náplní práce sociálních pracovníků je přijímání a vyřizování žádostí. Z grafu č. 11 je zřejmé, že se jedná vůbec o nejčastěji vykonávanou aktivitu. Rovněž výsledky ukazují, že většina referentek by se dle vlastního mínění měla věnovat sociálnímu poradenství, ať už vždy nebo jen u některých klientů. Avšak ve skutečnosti je tato činnost až na 4. místě z osmi.

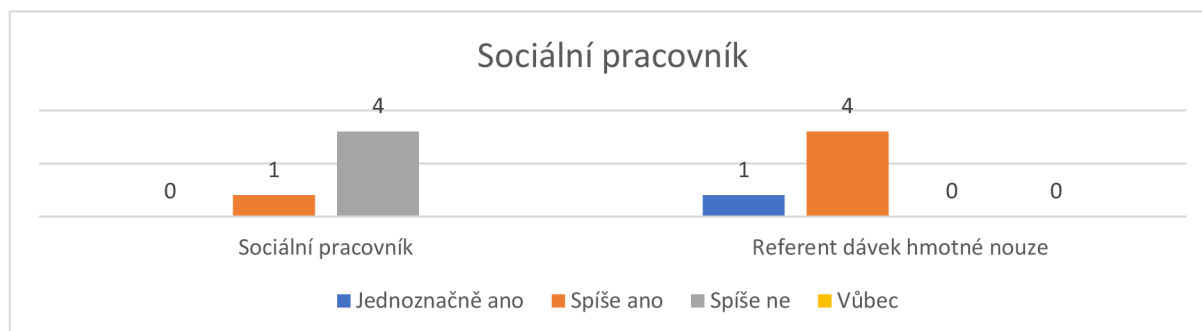
Dané otázky cílily i na zjištění, zda se sociální pracovníci cítí být sociálními pracovníci, nebo spíše referentkami dávek hmotné nouze. Výsledky ukazují, že čtyři sociální pracovníci z pěti se cítí být spíše referentkami dávek a pouze jedna respondentka sociálním pracovníkem. Tohoto pocitu může být dosaženo právě v důsledku toho, že sociální pracovníci nemají prostor vykonávat sociální práci v požadovaném rozsahu. Jak už bylo uvedeno v předcházející podkapitole, může to být dáno faktem, že sociální pracovníci evidují příliš velký počet aktivních spisů a převážnou náplní práce je tedy přijímání a vyřizování žádostí.

#### **7.4. Sociální pracovník vs. referent dávek hmotné nouze**

Poslední otázka měla za úkol zjistit, zda se sociální pracovníci cítí být sociálními pracovníci nebo referentkami dávek hmotné nouze a také naopak, zda se referentky dávek hmotné nouze cítí být referentkami nebo spíše sociálními pracovníci.

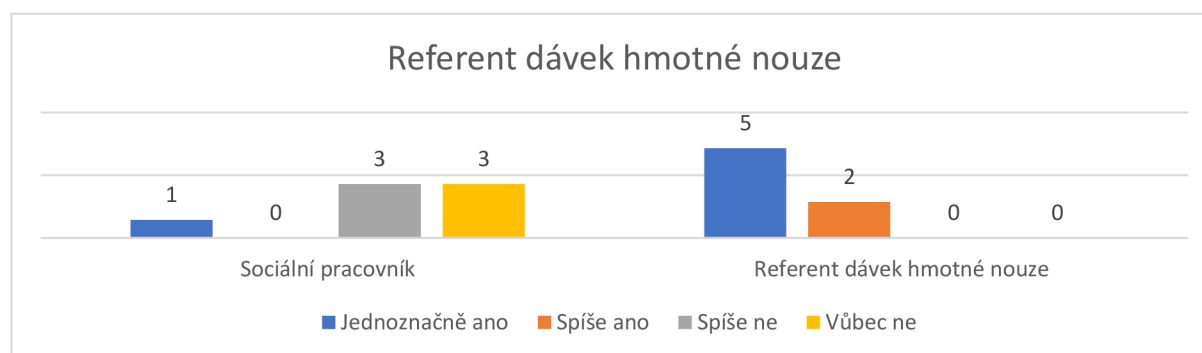
K tomuto byla otázka č. 7: *Přihlédnete-li k celkovému charakteru a převažující náplni Vaší práce (nikoliv tedy k formálnímu zařazení), cítíte se být (1 = jednoznačně ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = vůbec ne)* (graf č. 13 a 14)

Graf č. 13



Dle výsledků lze vyhodnotit, že většina sociálních pracovníků se cítí být spíše referentkami dávek hmotné nouze (čtyři respondenty) a jen jedna sociální pracovníce se cítí být spíše sociální pracovnící.

Graf č. 14



Převážná většina referentek dávek hmotné nouze se cítí být jednoznačně referentkami dávek (pět respondentek). Ovšem jedna respondentka se cítí být jednoznačně sociální pracovnící. Výsledky výzkumu potvrzují dílčí hypotézu č. 3. Sociální pracovníci se cítí být spíše referenty dávek hmotné nouze. Většina referentů dávek se cítí být jednoznačně referenty dávek.

Výsledným poznatkem tedy je, že sociální pracovníce se cítí být spíše referentkami dávek hmotné nouze (tohoto pocitu může být dosaženo právě vlivem toho, že sociální pracovníce nemají prostor vykonávat sociální práci v požadovaném rozsahu.), zatímco většina referentek dávek se cítí být jednoznačně referentkami dávek.

## 8. Diskuse

Cílem výzkumu bylo zjistit, v jakém rozsahu se sociální pracovníci a referenti dávek hmotné nouze zapojují do řešení negativních životních situací žadatelů o dávky pomoci v hmotné nouzi. Do kvantitativního šetření, jehož výsledkem měla být deskripce, jsem vstupovala s obecným předpokladem (jistou existenční hypotézou), že *sociální pracovníci nevykonávají sociální práci v takovém rozsahu, v jakém by měli, zatímco referenti dávek hmotné nouze vykonávají sociální práci, ačkoliv to nemají v popisu pracovní pozice.*

Ačkoliv se všechny sociální pracovnice shodly a uvedly na první místo činnost, které by se měly dle popisu pracovní pozice nejvíce věnovat, sociální poradenství (to je mimo jiné dáno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.), ve skutečnosti je převažující náplní jejich práce přijímání a vyřizování žádostí. Plyne to z toho, že na zvoleném úřadu práce nejsou sociální pracovníci výrazně odděleni od referentů dávek hmotné nouze. Obě pracovní pozice pracují s žadateli o dávky hmotné nouze, vyhodnocují dávky a dohlíží na vedení potřebné dokumentace. Sociální práce jako taková je náročný multidisciplinární obor a vyžaduje velké soustředění k nalezení vhodného řešení pro jednotlivé životní situace. Pokud však mají sociální pracovníci na starosti vyhodnocování a výplatu dávek, nezbývá moc času pro vlastní sociální práci. Jak uvádí instrukce Ministerstva práce a sociálních věcí 19/2006, kumulace dvou pracovních pozic může mít za následek upřednostnění jedné před druhou. V tomto případě jsou upřednostněny činnosti přímo související se správním řízením, neboť úřad práce je správní orgán.

Dále jsem pracovala s předpokladem, že se sociální pracovníci nemohou věnovat jednotlivým klientům tak, jak by považovali za vhodné z důvodu velkého počtu klientů. To se ukázalo jako odpovídající realitě. Celkem čtyři sociální pracovnice z pěti aktuálně vedou 81–120 spisů. Vzhledem k tomu, že dvě sociální pracovnice považují za optimální počet spisů 80–100 a další dvě 101–120 spisů, byly tyto dvě kategorie sloučeny do jedné pro snazší znázornění rozdílu mezi aktuálním a optimálním stavem. Nicméně jako optimální počet spisů většina sociálních pracovníků uvedla 50-60 spisů. V nejlepším případě je to rozdíl 20 spisů mezi aktuálním a optimálním počtem. V opačném případě je to rozdíl až 70 spisů na jednoho sociálního pracovníka, což je poloviční počet oproti aktuálnímu stavu. To poukazuje na tlak, který je na sociální pracovníky vyvíjen. Namísto činností sociální práce musí sociální pracovníci přednostně vyhodnotit nárok na dávku, jednak z důvodu zajištění klienta materiálně, jednak s ohledem na správní řízení. Jak již bylo uvedeno, úřad práce je správní orgán a

vyřizování žádostí spadá pod správní procesy, které jsou v tomto případě upřednostněny. Z uvedeného vyplývá, že se sociální pracovníci mohou věnovat sociální práci až když mají dávky zpracované. Při takovém počtu klientů, resp. spisů však zbývá velice málo času pro sociální práci. Jak uvádí Hiekischová (2015, s. 82), jednání sociálního pracovníka s klientem tak může nabýt byrokratického charakteru, kdy převažuje neosobní, formální a rutinní přístup. Řešením by mohlo být rozdělení činností dle pracovních pozic s tím, že referenti by měli na starosti vyřizování žádostí a sociální pracovníci by měli prostor pro sociální práci. Dalším důvodem, proč výrazněji oddělit sociální pracovníky od referentů dávek je to, že klienti se mohou cítit povinni zúčastnit se sociálního poradenství s obavami, aby jim nebyly dávky pozastaveny nebo ukončeny. Základem sociální práce je však dobrovolnost, partnerský přístup a participace.

V následující části dotazování jsem se zabývala tím, zda se sociální pracovníci cítí být spíše referenty dávek nebo sociálními pracovníky. Čtyři sociální pracovnice z pěti uvedly, že se vzhledem k náplni práce cítí být spíše referenty dávek hmotné nouze. To může být dáno příliš velkým počtem klientů, na který navazuje jako převažující náplň práce přijímání a vyřizování žádostí.

Výsledným poznatkem je, že sociální pracovníci si jsou vědomi, jaká by měla být náplň jejich práce a za jakých podmínek s ohledem na počet vedených spisů by mohla být adekvátně vykonávána, avšak není jim to umožněno.

Naopak referenti dávek odpovídali v rozporu s mým předpokladem, že ve skutečnosti vykonávají souběžně s referentskou i sociální práci. Opírám se o fakt, že referenti dávek nemají v popisu práce sociální poradenství jako hlavní činnost sociální práce; přesto se lze domnívat, že je vykonávají. V dotazníku ovšem referentky uvedly, že sociální poradenství mají v popisu pracovní pozice, avšak co se týče častosti, zařadily jej na čtvrté místo z osmi. Nabízí se zde otázka, zda si jsou referentky dávek vědomy toho, co obnáší sociální poradenství, nebo o něm mají jen nějakou představu. Zde by bylo vhodné otázku přeformulovat, případně ji doplnit o definici sociálního poradenství.



## Závěr

Tato práce měla za cíl popsat výkon sociálního pracovníka a referenta dávek hmotné nouze, poukázat na rozlišnosti ve výkonu povolání a zjistit, v jakém rozsahu se obě pracovní pozice zapojují do řešení negativních životních situací žadatelů o dávky pomoci v hmotné nouzi. Popisu obou pracovních pozic se věnuje teoretická část této práce. Zatímco referenti dávek hmotné nouze by se měli mimo příjem a vyřizování žádostí věnovat ochraně práv a zájmů osob v hmotné nouzi, respektování jejich důstojnosti a soukromí, informování zainteresovaných osob o postupu řešení hmotné nouze, respektování jedinečnosti každé osoby, aktivnímu vyhledávání osob ohrožených hmotnou nouzí a spolupráci s pracovníky dané obce, sociální pracovníci by měli vykonávat tytéž činnosti a k tomu ještě poskytovat sociální poradenství, jehož hlavním cílem je snížení závislosti příjemců dávek hmotné nouze a jejich začlenění do běžného života.

Konceptuální část byla věnována rozsahu, v jakém se obě pracovní pozice zapojují do řešení negativních životních situací žadatelů o dávky hmotné nouze. Výzkumnou metodou bylo kvantitativní šetření, a to prostřednictvím techniky dotazníkového šetření. Tato technika se dle Punche (2008, s.13) jeví jako vhodná pro výzkumníky s limitovanými zdroji jako jsou např. studenti. Na základě mého osobního zájmu jako zaměstnance úřadu práce na pozici sociálního pracovníka výzkumný vzorek činili sociální pracovníci a referenti dávek hmotné nouze na Úřadu práce v Olomouci.

Jako vhodné se jeví udělat nejprve předvýzkum, aby bylo možné upravit těžko srozumitelné otázky. V případě této práce se potvrdil předvýzkum jako správný krok, neboť bylo potřeba některé otázky upravit pro jejich srozumitelnost.

Pro účely výzkumného cíle byl formulován obecný předpoklad (tzv. existenční hypotéza). Tímto předpokladem bylo, že sociální pracovníci nevykonávají sociální práci v takovém rozsahu, v jakém by měli, zatímco referenti dávek hmotné nouze vykonávají fakticky také činnost, jež odpovídá sociální práci, ačkoliv to nemají v popisu pracovní pozice.

Při vymezení okruhu otázek a jejich formulaci jsem se zaměřila na tři oblasti. První z nich byly otázky, které měly zjistit náplň práce sociálních pracovníků a referentů dávek. Výsledky ukázaly, že sociální pracovníci by se dle jejich mínění měly převážně věnovat sociálnímu poradenství, avšak ve skutečnosti se převážně věnují přijímání a vyřizování žádostí. Oproti tomu referentky dávek by se dle jejich mínění měly převážně věnovat přijímání a vyřizování

žádostí a ve skutečnosti tomu tak je. Druhá oblast byla zaměřena na počet klientů/spisů. Z výsledků vyplynulo, že sociální pracovníce i referentky dávek jsou přetížené počtem aktivních spisů, neboť každá z nich vede 81-120 spisů v případě sociálních pracovníků a 81-100 v případě referentek. Avšak za optimální stav považují alespoň o 20–40 spisů méně. Třetí oblast měla za cíl zjistit, zda se respondenti cítí být spíše sociálními pracovníky nebo referenty. Jak výzkum potvrdil, sociální pracovníce i referentky dávek se cítí být spíše referenty. Takový výsledek je možné rovněž spatřit v odpovědích na otázku ohledně náplně práce, kdy předpokládaná převažující činnost je u každé pracovní pozice rozdílná, avšak reálný stav je totožný.

Uvedené okruhy otázek měly rovněž pomoci zodpovědět otázku, zda a v jakém rozsahu referenti dávek hmotné nouze vykonávají fakticky sociální práci, ačkoliv to nemají v popisu pracovní pozice. V tomto případě referentky uvedly, že sociální poradenství mají v popisu pracovní pozice, avšak ve skutečnosti jej zařadily na čtvrté místo z osmi. Lze tedy konstatovat, že se referentky sociálnímu poradenství věnují, avšak ne tak často jako přijímání a vyřizování žádostí.

Limity výzkumu uvedené v podkapitole 6.6. se potvrdily. Vzhledem ke zvolené výzkumné metodě bylo potřeba počítat s nízkou návratností dotazníku. V tomto případě se vrátilo 12 dotazníků z 20. Ty byly rozeslány prostřednictvím elektronické komunikace. Dalším limitem výzkumu byla skutečnost, že většinu potenciálních respondentů znám osobně a ti se mohli obávat dostatečné anonymity. Vzhledem k tomu, že dotazník byl v elektronické podobě, nezadávalo se nikde jméno respondenta a vyplněný dotazník bylo možné odeslat pouze prostřednictvím téhož internetového odkazu, tak byla zachována stoprocentní anonymita. Na základě průběhu výzkumu je potřeba doplnit další limit, a to obtížná formulace otázek v elektronické podobě. Aby bylo možné rozeslat dotazník elektronicky, bylo nutné zformulovat otázky a možnosti odpovědí tak, aby byly zjištěny skutečnosti a zároveň byly otázky srozumitelné a přehledné. V papírové podobě se mi dotazník jeví srozumitelnější a přehlednější, ačkoliv se obávám, že jeho návratnost by byla ještě nižší.

Na základě výsledků empirického šetření se mi jeví jako vhodné doporučení výrazněji oddělit sociální pracovníky od referentů dávek. Sociální pracovníci by se měli věnovat především sociálnímu poradenství a mít pro něj adekvátní podmínky jako je prostor a čas, a ne vyřizovat žádosti o dávky ve stejném rozsahu jako referenti dávek.

## Zdroje

### Odborná literatura

- BECK, P., I. GRUNEROVÁ a M. PAVELKOVÁ. 2018. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi. Zákon o životním a existenčním minimu*. 2. vydání. Praktický komentář. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7552-108-8
- EVIDENCE STANOVISEK OMBUDSMANA. Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace [online]. ©2017 [cit. 2023-09-16]. Dostupné z: <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5286>
- ERDINGER, Miroslav. 2009. Funkcí sociální práce je podpora lidské důstojnosti. *Fórum sociální politiky*, [online] 6 (28) [cit. 2023-09-10] Dostupné z: <https://www.rilsa.cz/clanek/funkci-socialni-prace-je-podpora-lidske-dustojnosti/>
- FABIÁN, P. 2021. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7560-368-5
- GREGOROVÁ, Z., M. GALVAS aj. KOMENDOVÁ a kol. 2018. *Právo sociálního zabezpečení České republiky a Evropské unie*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta. ISBN 978-80-210-8842-9
- HEPWORTH, Dean H., R.H. ROONEY, G.D. ROONEY a K. STROM-GOTTFRIED. 2020. *Direct Social Work Practise: Theory and Skills*. Boston: Cengage Learning, Inc. ISBN 978-1-305-63380-3
- HIEKISCHOVÁ, Michaela. 2015. Sociální práce na úřadech práce – od trestu k bezmoci? *Sociální práce/sociálna práca* [online] 5 (79–88) [cit. 2023-09-10] Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-5.pdf>
- HIEKISCHOVÁ, Michaela. 2017. *Vznik Úřadu práce ČR: Příklad skupinového myšlení?* *Politologická revue (Czech Political Science Review)*, [online] 1 (33-61) [cit. 2023-11-01]. Dostupné z: <file:///C:/Users/janak/Downloads/Hiekischova+.pdf>
- HORÁK, Pavel. 2018. Zhodnocení reformy systému veřejných služeb zaměstnanosti z perspektivy změn ve způsobu jeho řízení a správy. *Fórum sociální politiky* [online] 17 (2-19) [cit. 2023-11-01] Dostupné z: [file:///C:/Users/janak/Downloads/FSP\\_2018-01.pdf](file:///C:/Users/janak/Downloads/FSP_2018-01.pdf)
- KOLDINSKÁ, K., TRÖSTER, P. a kol. 2018. *Právo sociálního zabezpečení*. 7. podstatně přepracované vydání. Praha: C. H. Beck. ISBN 978-80-7400-692-0
- KREBS, Vojtěch. 2015. *Sociální politika*. 6. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-921-2

- MATOUŠEK, Oldřich. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7
- MATOUŠEK, Oldřich. 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4
- MATOUŠEK, Oldřich. 2012. *Základy sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0211-0
- MESSINA, R. 2005. *Dějiny charitativní činnosti*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 80-7192-859-3
- MUSIL, Libor, O. HUBÍKOVÁ, J. HAVLÍKOVÁ a K. KUBALČÍKOVÁ. 2013. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7416-124-7
- NAVRÁTIL, P. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0
- PRŮŠA, L. 2003. *Reforma veřejné správy a její dopad na systém sociální ochrany obyvatelstva*. Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky. ISBN 80-86729-06-0
- PRŮŠA, L., P. VÍŠEK a R. JAHODA. 2014. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-528-3
- RITTER, Jessica A., H.F.O. VAKALAHÍ a M. KIERNAN-STERN. 2009. *101 Careers in Social Work*. New York: Springer publishing company. ISBN 978-0-8261-5405-7
- SEGAL, Elizabeth A., K.E. GERDES a A. STEINER. 2021. *Social Work: Becoming a Change Agent*. Boston: Cengage Learning, Inc. ISBN 978-1-337-56704-6
- ŠÁMALOVÁ, K. a I. TOMEŠ. 2018. *Řízení sociálních procesů v České republice*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4180-5
- ŠÁMALOVÁ, K. a P. VOJTÍŠEK. 2021. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2195-3
- THOMPSON, Neil. 2020. *Understanding Social Work: Preparing for Practise*. London: Red Globe Press. ISBN 978-1-352-00972-9
- TOMEŠ, I. 1997. *Vzdělávací standardy v sociální práci: pro středoškoláky, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*. Praha: Sociopress. ISBN 80-902260-3-5
- ZASTROW, Charles. 2018. *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*. Boston: Cengage Learning. ISBN 978-1-302-38833-8

- ÚLEHLA, I. 2009. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vydání. V Sociologickém nakladatelství 2. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-86429-36-6
- VOLÁK, Michal. 2019. Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech. *Listy sociální práce*. [online] 18 (5-6) [cit. 2023-10-04]. ISSN 2336-2332. Dostupné z: [https://www.listyosp.cz/images/obr/1625141767\\_let0-2019-final.pdf](https://www.listyosp.cz/images/obr/1625141767_let0-2019-final.pdf)

## **Prameny**

- BURIÁNEK, Jiří. 2017. Deskripce. In: [encyklopedie.soc.cas.cz](https://encyklopedie.soc.cas.cz) [online]. 11. prosince 2017 [cit. 2023-11-02]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Deskripce>
- Instrukce č. 19/2016, *Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů*.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. O MPSV [online]. ©2021 [cit. 2022-08-16]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/o-mpsv>
- Služební předpis č. 6/2017, *Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky*.
- ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY. O Úřadu práce [online]. ©2023 [cit. 2022-08-16]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>
- Zákon č. 108/2006 ze dne 31. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37, s. 1250-1360. Dostupný také z: <file:///C:/Users/janak/Downloads/sb037-06.pdf> ISSN 1211-1244.
- Zákon č. 110/2006 ze dne 31. března 2006 o životním a existenčním minimu. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37, s. 1250-1360. Dostupný také z: <file:///C:/Users/janak/Downloads/sb037-06.pdf> ISSN 1211-1244.
- Zákon č. 111/2006 ze dne 31. března 2006 o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37, s. 1250-1360. Dostupný také z: <file:///C:/Users/janak/Downloads/sb037-06.pdf> ISSN 1211-1244.

## Seznam tabulek a grafů

Tabulka č. 1: Věk .....	39
Tabulka č. 2: Nejvyšší dosažené vzdělání .....	39
Tabulka č. 3: Délka praxe na oddělení hmotné nouze .....	40
Graf č. 1: Aktuální počet evidovaných spisů ze strany sociálních pracovníků .....	41
Graf č. 2: Aktuální počet evidovaných spisů ze strany referentů dávek hmotné nouze .....	41
Graf č. 3: Optimální počet evidovaných spisů ze strany sociálních pracovníků .....	41
Graf č. 4: Optimální počet evidovaných spisů ze strany referentů dávek hmotné nouze .....	41
Graf č. 5: Pocit, zda jsou sociální pracovníci limitováni při výkonu práce .....	43
Graf č. 6: Pocit, zda jsou referenti dávek hmotné nouze limitováni při výkonu práce .....	43
Graf č. 7: Limity v poskytování služeb ze strany sociálních pracovníků .....	43
Graf č. 8: Limity v poskytování služeb ze strany referentů dávek hmotné nouze .....	44
Graf č. 9: Nejčastěji vykonávané činnosti podle popisu pracovní pozice sociální pracovník .....	46
Graf č. 10: Nejčastěji vykonávané činnosti podle popisu pracovní pozice referent dávek hmotné nouze .....	47
Graf č. 11: Nejčastěji skutečně vykonávané činnosti ze strany sociálních pracovníků .....	48
Graf č. 12: Nejčastěji skutečně vykonávané činnosti ze strany referentů dávek hmotné nouze .....	48
Graf č. 13: Pocit sociálních pracovníků – sociální pracovník x referent dávek hmotné nouze .....	50
Graf č. 14: Pocit referentů dávek hmotné nouze – sociální pracovník x referent dávek hmotné nouze .....	50

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Dotazníkové šetření .....	60
---	----

## Dotazníkové šetření

Dobrý den,

jmenuji se Jana Kolísková a jsem studentkou Cyrilometodějské teologické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci, navazujícího magisterského programu Sociální práce. Tímto způsobem bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku, který je součástí mé diplomové práce. Dotazník je určen všem referentům dávek hmotné nouze a sociálním pracovníkům na oddělení hmotné nouze, jejichž náplní práce je každodenní kontakt s klienty. Výsledky tohoto dotazníku budou anonymní a budou sloužit pouze pro účely diplomové práce.

U otázek, kde jsou nabízeny odpovědi, jednu označte. Pokud Vám bude v uvedeném výčtu odpověď chybět, vypište ji stručně do kolonky „jiná možnost (prosím uveďte)....“ Na otázky odpovídejte pouze sami za sebe, nikoli za celé oddělení.

Předem děkuji za Váš čas věnovaný vyplnění tohoto dotazníku.

Bc. Jana Kolísková, DiS.

Věk:

Pohlaví:      muž

                 Žena

Nejvyšší dosažené vzdělání:

                 Střední s maturitou

                 Vyšší odborné

                 Vysokoškolské bakalářské

                 Vysokoškolské magisterské



Délka praxe na oddělení hmotné nouze (celkově – tedy pokud jste vystřídal/a různé pozice, uveďte délku za všechny dohromady):

Současná pracovní pozice:

Referent dávek hmotné nouze

Sociální pracovník

- 1) Kolik Vy osobně v současné době evidujete aktivních spisů?
- 2) Jaký je dle Vašeho mínění optimální počet aktivních spisů na jednoho pracovníka?
- 3) Jste v rámci své práce limitován/a v poskytování služeb, které považujete za přiměřené?
  - a. Rozhodně ano
  - b. Spíše ano
  - c. Spíše ne
  - d. Rozhodně ne
- 4) Jak často Vás jednotlivé stránky práce v poskytování služeb limitují? (1 = vždy, 2 = většinou ano, 3 = někdy, 4 = většinou ne, 5 = vůbec)
  - a. Příliš velký počet klientů/spisů 1 2 3 4 5
  - b. Administrativní zátěž 1 2 3 4 5
  - c. Celková pracovní vyčerpání 1 2 3 4 5
  - d. Nedostatek prostoru uplatnit individuální přístup 1 2 3 4 5
  - e. Nedostatečné nebo chybějící informace o jednotlivých klientech 1 2 3 4 5
  - f. Nedostatečné technické vybavení 1 2 3 4 5
  - g. Jiná možnost (prosím uveďte)..... 1 2 3 4 5
- 5) Jak často byste se měl/a dle popisu Vaší pracovní pozice věnovat níže uvedeným činnostem? (1 = u každého klienta, 2 = u většiny klientů, 3 = u některých klientů, 4 = u většiny klientů ne, 5 = vůbec)
  - a. Přijímání a vyřizování žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi 1 2 3 4 5
  - b. Sociální poradenství 1 2 3 4 5
  - c. Terénní práce (sociální šetření, šetření v místě) 1 2 3 4 5

- |  |           |
|--|-----------|
| d. Zprostředkování další pomoci  | 1 2 3 4 5 |
| e. Návrh plánu pomoci  | 1 2 3 4 5 |
| f. Spolupráce s dalšími zaměstnanci Úřadu práce ČR a institucemi<br>napomáhajícími osobám v hmotné nouzi | 1 2 3 4 5 |
| g. Průběžné sledování vývoje situace klienta   | 1 2 3 4 5 |
| h. Aktivní vyhledávání osob ohrožených hmotnou nouzí   | 1 2 3 4 5 |
| i. Jiné (prosím uveďte).....   | 1 2 3 4 5 |

6) Pokuste se seřadit níže uvedené činnosti podle množství času, který tomu během týdne věnujete. (1 = nejvíce, 8 = nejméně)

- a. Přijímání a vyřizování žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi
- b. Sociální poradenství
- c. Terénní práce (sociální šetření, šetření v místě)
- d. Zprostředkování další pomoci
- e. Návrh plánu pomoci
- f. Spolupráce s dalšími zaměstnanci Úřadu práce ČR a institucemi  
napomáhajícími osobám v hmotné nouzi
- g. Průběžné sledování vývoje situace klienta a jeho pravidelné vyhodnocování
- h. Aktivní vyhledávání osob ohrožených hmotnou nouzí
- i. Jiné (prosím uveďte).....

7) Přihlédnete-li k celkovému charakteru a převažující náplni Vaší práce (nikoliv tedy k formálnímu zařazení), cítíte se být (1 = jednoznačně ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = vůbec ne):

- |                             |         |
|-----------------------------|---------|
| Referent dávek hmotné nouze | 1 2 3 4 |
| Sociální pracovník          | 1 2 3 4 |