

Univerzita Hradec Králové  
Ústav sociální práce

**Role sociálních pracovníků na městských  
úřadech**

Diplomová práce

Autorka: Bc. Nikola Nováková

Studijní program: N6731

Obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph. D.

Hradec Králové

2016



## Zadání diplomové práce

**Autor:** Bc. Nikola Nováková

**Studium:** U1348

**Studijní program:** N6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název diplomové práce:** **Role sociálních pracovníků na městských úřadech**

**Název diplomové práce AJ:** Role of social workers on the municipalities

### Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce se bude zabývat vnímáním role sociálních pracovníků na městských úřadech z pohledu nadřízeného a z pohledu sociálních pracovníků. Výzkum bude prováděn pomocí kvalitativní výzkumné strategie, konkrétně polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky na městských úřadech a jejich nadřízenými. Výstupem bude komparace vnímání role sociálních pracovníků nadřízenými sociálních pracovníků a samotnými sociálními pracovníky městských úřadů.

1) LAAN, Geert van der. Otázky legitimity sociální práce: (pomoc není zboží). Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1998, 260 s. Texty k sociální práci, sv. 1. ISBN 80-858-3441-3. 2) MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-807-3675-028. 3) MATOUŠEK, Oldřich. Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Editor Alois Křišťan. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-802-6203-667. 4) ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. 2. vyd. Editor Alois Křišťan. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6. 5) KOPRIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 2., rozšířené a přepracované vyd. Editor Alois Křišťan. Praha: Portál, 1997, 147 p. ISBN 80-717-8150-9. 6) ŘEZNÍČEK, Ivo. Metody sociální práce: Podklady ke stáží studentů a ke kazuistickým seminářům. dotisk 1.vyd. Editor Alois Křišťan. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 80 s. ISBN 80-858-5000-1.

**Garantující pracoviště:** Katedra sociální práce a sociální politiky,  
Ústav sociální práce

**Vedoucí práce:** Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

**Oponent:** PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 28.1.2014

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne .....

### **Poděkování**

Mé poděkování patří Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph. D. za odborné vedení práce, cenné rady a připomínky. Dále bych chtěla poděkovat všem informantům za jejich spolupráci.

## **Abstrakt**

NOVÁKOVÁ, Nikola. *Role sociálních pracovníků na městských úřadech*. Hradec Králové, 2016. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph. D.

Téma diplomové práce se týká Role sociálních pracovníků na městských úřadech. V první části práce se zabývám teoretickými východisky důležitými pro ukotvení části praktické. Popisuji zde základní termíny. Jednotlivé kapitoly tedy obsahují základní pohled do profesních rolí a všech důležitých proměnných, které do rolí vstupují- kompetence, znalosti, dovednosti, cíl sociální práce, kultura organizace a hodnoty uznávané v sociální práci. S těmito tématy se pojí obsah a důležitost komunikace v sociální práci a vnímání etického kodexu sociálních pracovníků. Ve druhé kapitole vymezují veřejnou správu, státní správu a samosprávu. Tato kapitola pojednává o rozdělení úřadů, jejich základních pravomocích a odlišné role zaměstnance působícího ve veřejné správě. V poslední kapitole první části práce jsem se zaměřila na konkrétní náplň práce sociálních pracovníků městských úřadů a dilemat, do kterých se v souvislosti s výkonem sociální práce na obci mohou setkávat.

Praktická část se věnuje již zkoumání, jak vnímají roli sociálních pracovníků na městských úřadech sociální pracovníci těchto městských úřadů a jak jejich nadřízení. Tyto dva pohledy jsou následně komparovány. Výzkum byl prováděn pomocí kvalitativní výzkumné strategie, polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníci městských úřadů a s jejich nadřízenými.

**Klíčová slova:** sociální pracovníci, role, městský úřad, náplň práce, cíl sociální práce

## **Abstract**

NOVÁKOVÁ, Nikola. *The role of social workers at municipal offices*. Hradec Králové, 2016. The thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Supervisor od work: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph. D.

My thesis topic concerns the role of social workers at municipal offices. The first part deals with the theoretical background, important for anchoring the practical part. Here, I describe basic terms. Thus, the individual chapters contain basic insight into the professional roles and all important variables that enter into roles - competence, knowledge, skills, aim of social work, organizational culture and values recognized in social work. Above-mentioned topics are associated with the content and importance of communication in social work, and the perception of the code of ethics of social workers. The second chapter defines the concepts of public administration, state and local authorities. This chapter addresses the allocation of authorities and their core competencies and different roles of employees acting in the public administration. In the last chapter of the first part, I focused on a specific job description of social workers of municipal offices and dilemmas in which, in connection with the execution of social work at the community they can meet.

The practical part is aimed at examining perceptions of the role of municipal offices social workers themselves, and how it is perceived by their superiors. These two views are then compared. The research was conducted using qualitative research strategy - semi-structured interview, with the social workers and their superiors.

Key words: social worker, role, municipal office, job content, aim of social work

## Obsah

Úvod.....	10
1 Role v sociální práci .....	12
1.1 Profesní role .....	12
1.2 Kompetence sociálních pracovníků.....	15
1.2.1 Znalosti sociálních pracovníků .....	15
1.2.2 Dovednosti při výkonu sociální práce .....	16
1.2.3 Komunikace- nástroj sociální práce.....	18
1.3 Cíl sociální práce.....	19
1.3.1 Poslání sociální práce definované pomocí třech opěrných bodů .....	20
1.4 Sociální práce jako profese .....	22
1.4.1 Etika v sociální práci.....	22
1.4.2 Kultura organizace jako důležitá proměnná .....	23
1.4.3 Hodnoty v sociální práci .....	25
2 Veřejná správa, státní správa, samospráva .....	27
2.1 Veřejná správa.....	27
2.2 Státní správa a samospráva .....	28
2.3 Role zaměstnance ve veřejné správě.....	30
3 Sociální práce na městském úřadě.....	32
3.1 Náplň práce sociálního pracovníka na obci .....	32
3.2 Dilemata sociální práce na obcích.....	34
3.2.1 Polyvalence X specializace.....	34
3.2.2 Pomoc X kontrola .....	36
3.2.3 Zakázka stanovená zaměstnavatelem X klientem .....	37
Shrnutí teoretické části.....	38

4	Výzkumná část .....	40
4.1	Cíl výzkumného šetření.....	40
4.2	Metodologie výzkumného šetření .....	42
4.3	Charakteristika informantů.....	48
4.4	Realizace výzkumného šetření .....	49
5	Interpretace zjištěných poznatků z výzkumného šetření .....	52
5.1	Vnímání role sociální pracovníce městského úřadu z pohledu sociální pracovníce .....	52
5.1.1	Shrnutí závěrů dílčího cíle 1 .....	56
5.2	Vnímání role sociální pracovníce městského úřadu z pohledu nadřízeného .....	57
5.2.1	Shrnutí závěrů dílčího cíle 2 .....	59
5.3	Komparace vnímání role sociální pracovníce z pohledu sociální pracovníce a nadřízeného sociální pracovníce .....	60
5.3.1	Komparace náplně práce sociálních pracovníc na městských úřadech .....	60
5.3.2	Komparace preferovaných znalostí a dovedností pro výkon sociální práce na městském úřadu.....	61
5.3.3	Komparace cíle sociální práce na městském úřadě druhého stupně .....	62
5.3.3.1	Komparace podmínek, které jsou pro výkon sociální práce nutné z pohledu nadřízených a sociálních pracovníc .....	64
5.3.4	Komparace práv a povinností, kterými sociální pracovníce na městském úřadě disponuje.....	65
5.3.5	Komparace kolizí, do nichž se sociální pracovníce dostává s nadřízeným z důvodu rozdílného pohledu na sociální práci .....	66
5.3.6	Shrnutí závěrů dílčího cíle 3 .....	67



Závěr .....	69
Seznam použitých zkratk .....	71
Seznam tabulek .....	72
Použité zdroje .....	73
Seznam příloh .....	76
Příloha A: Doporučená podoba náplně práce sociálního pracovníka na městském úřadě druhého stupně dle Doporučeného postupu Ministerstva práce a sociálních věcí č. 1/ 2012 .....	77
Příloha B: Rozhovor s informantem I2.....	79
Příloha C: Rozhovor s informantem I3.....	87

## Úvod

Tématem diplomové práce je Role sociálních pracovníků na městském úřadě. Toto téma jsem volila v době, kdy jsem já sama na městském úřadě druhého stupně pracovala na pozici sociální pracovníce. Sama jsem v tu dobu vnímala, že mnoho úřadů, se kterými jsme spolupracovali, se proti sociální práci staví různě. Pozici sociální pracovníce vítali, ale i zavrhovali. Někteří jí dokonce považovali za zbytečnou a pro chod úřadu zátěžovou. Z toho pak vyplývala činnost, kterou sociální pracovníce zastávala. Ve většině těchto případů se to výkonu sociální práce mnohdy netýkalo. Také ale záleží na tom, zda sami sociální pracovníce tuto svou roli přijali, nebo zda s vedením města diskutovali o podobě sociální práce tak, aby byla k užitku všem zúčastněným.

Cílem diplomové práce tedy je komparovat vnímání role sociální pracovníce na městských úřadech. K tomuto srovnání budou sloužit rozhovory se sociálními pracovníky městského úřadu a s nadřízenými těchto sociálních pracovníků. Základní položenou otázkou tedy je, jak je vnímána role sociální pracovníce na městském úřadě z pohledu nadřízeného sociální pracovníce a sociální pracovníce městského úřadu?

Cílem teoretické části práce je definovat základní východiska, kterými se zabývám v části praktické. Více tedy popisují role, které přijímáme jako lidé a jako profesionálové. Dále popisují podmínky pro výkon sociální práce, tedy znalosti a dovednosti, které by sociální pracovníce měla mít pro výkon sociální práce a v neposlední řadě uvádím cíl sociální práce. Další část teoretických kapitol pojednává o státní správě a samosprávě, kde v základním popisu ujasňují vnímání úřednické profese a podmínek, které jsou s touto profesí spjaty. Poslední část se pak věnuje výkonu sociální práce na obci, kde zmiňuji především náplň práce sociálního pracovníka na obci a dilemata, do kterých se v souvislosti s výkonem sociální práce může dostat. Dilema v této teoretické části pojímám jako rozkol, který však sociální pracovník zvažuje a který reflektuje. V části praktické však uvádím pojem kolize, což je mnou vnímáno jako dilema, které již sociální pracovníce se zaměstnavatelem řešila nebo řeší.

Jak jsem již uvedla, cílem práce je komparovat výpovědi sociálních pracovníků na městských úřadech a nadřízených těchto sociálních pracovníků. Z důvodů, které uvádím v práci, je nadřízeným vnímán tajemník městského úřadu. Rozhovor bude veden s cílem popsat vnímání role sociální pracovníce na městském úřadě. Praktická část práce se tedy zabývá výzkumem, jak vnímá roli sociální pracovníce na městském úřadě její nadřízený a jak tuto roli vnímá sama sociální pracovníce. Následně jsou tyto výpovědi komparovány. Výzkum bude prováděn pomocí kvalitativní výzkumné strategie, konkrétně polostrukturovaného rozhovoru s nadřízenými sociálních pracovníků na městských úřadech a se sociálními pracovníky městských úřadů druhého stupně v Královéhradeckém kraji. Role sociální pracovníce, její vnímání z obou stran totiž přímo určuje výkon celé sociální práce.

## **1 Role v sociální práci**

Role člověka se dá dle Jitky Géringové (Géringová, 2011) rozdělit dvojnásobem. Jednak jde o tzv. jevištní oblast, která nám určuje stylizované chování, formální jednání a vystupování, a jednak jde o tzv. zákulisní oblast, kde jsme mnohem více uvolnění. To, jakou roli hrajeme, předstíráme, do jaké role se stylizujeme, určuje také to, jakým způsobem se budeme prezentovat navenek. Během celého života přijímáme mnoho rolí za oponou i na jevišti. Některé se prolínají, některé přijímáme a některé naopak přijmout nechceme. Tato práce se zabývá rolí sociální pracovníce na městském úřadě. Podle členění rolí, které definovala Géringová můžeme říci, že se jedná o roli na jevišti. To, aby sociální pracovníce byla na tomto jevišti úspěšná, aby uměla dělat svou práci kvalitně, musí mít určitý základ, který jí v tom napomůže. Podle zákona 108/ 2006 Sb., o sociálních službách člověka, který chce vykonávat profesi sociální práce, musí mít odpovídající vzdělání. Do role sociální pracovníce tedy nevstupuje už jen určení role, ale také znalosti a dovednosti, které v průběhu svého života získá a získat je pro toto povolání musí.

Roli sociální pracovníce však určuje mnoho proměnných. Dalším faktorem ovlivňujícím naše jevištní postavení je definovaný cíl sociální práce. Cíl, který je definován mezinárodní federací sociálních pracovníků udává směr sociální práci. Nicméně tento cíl nelze plnit i přes odpovídající znalosti sociálních pracovníků pokud k tomu tyto pracovníce nemají nutné podmínky. V tu chvíli může docházet ke kolizím, které ovlivní jak jevištní oblast sociální pracovníce, tak také její roli, vystupování, hodnoty a další faktory ovlivňující jí jako profesionální osobu v roli sociální pracovníce.

V následujících kapitolách se budu blíže věnovat právě těmto proměnným, které velmi ovlivňují jevištní oblast sociálních pracovníků.

### **1.1 Profesionální role**

V následující kapitole se budu zabývat profesionálními rolími - rolími vztahujícími se k vykonávané profesi a zaměstnání.

Role mohou být trojího druhu. Jednak lze hovořit o rolích připisovaných. Jedná se o role, které vycházejí z určitých skutečností jako je například věk, pohlaví apod. Dále můžeme hovořit o rolích získaných, na kterých se člověk sám aktivně

podílí. Zde mluvíme o vzdělání, kterého v průběhu života člověk dosahuje či zaměstnání, které si vybral. Třetí definovanou rolí je role vnucená. Jedná se o role, které si člověk nevybral sám dobrovolně, ale které mu byly okolnostmi přisouzeny (Mead in Navrátil, 2001).

V rámci rolí může nastat konflikt. V rámci výkonu sociální práce může tento konflikt nastat v případě, že sám sociální pracovník je v životní situaci, kdy vyhledává sociální práci. V tomto případě může dojít ke konfliktu. V rámci sociální práce na obci může k tomuto konfliktu dojít v rámci tzv. kumulovaných funkcí. Jedná se o funkce, kdy jeden člověk je zároveň sociálním pracovníkem a zároveň pracovníkem v rámci jiné agendy. Například konflikt může reálně nastat v případě, že zaměstnanec na městském úřadě je zároveň sociálním pracovníkem a zároveň pracovníkem přestupkového řízení. Tyto dvě role se mohou velmi často vylučovat.

Jana Novotná ve své práci určuje několik rolí, do kterých se sociální pracovník může dostat a dostává. Jedná se o tyto role: „*pečovatel, poskytovatel služeb, zprostředkovatel služeb, cvičitel sociální adaptace, poradce nebo terapeut, případový manažer, manažer pracovní náplně, personální manažer a administrátor*“ (Novotná, 2004, str. 30). Je však známo mnoho dalších rolí, do kterých se sociální pracovník dostává a to i do rolí, které přímo nesouvisí s výkonem jeho profese.

Sociální práce je obor vystavěný za mnoho let svého fungování na určitých hodnotách a etice, která roli sociálního pracovníka přímo ovlivňuje. Hepworth ve své knize říká, že role pracovníka musí vždy odrážet individualitu každého jedince. Jako důležité faktory vyzdvihuje právě přijetí, důvěrnost, poctivost a odpovědnost na řešení konfliktů. (Hepworth, 2013) I zde je tedy patrné, že sociální pracovník svou roli vůči klientovi stanovuje na předem definovaných hodnotách sociální práce.

Libor Musil určil tři základní oblasti rolí sociálních pracovníků, které lze charakterizovat ve vztahu k výkonu sociální práce. Sociální pracovník si tyto role do určité míry sám vybírá právě vstupem do určité organizace, dále ale také vlastním přístupem k sociální práci. Organizace, do které sociální pracovník vstupuje, ve velké míře ovlivňuje styl sociální práce. Vstupuje sem totiž silná

kultura organizace, o které pojednávám dále. Sociální pracovník a jeho výkon práce je však ovlivněn i zkušenostmi, znalostmi, dovednostmi, které jeho činnost také velmi ovlivňují a přímo zasahují do výkonu sociální práce. Zmíněnými oblastmi, které definují role sociální práce určené Liborem Musilem, jsou administrativní pojetí sociální práce, filantropické pojetí a profesionální pojetí.

Administrativní pojetí lze charakterizovat jako sociální práci, ve které se pracovník opírá o velké množství právních norem a aktů. Takový sociální pracovník se drží své pracovní náplně a zákonů, které jasně určují, co poskytuje a kdy už přesahuje povinnou mez výkonu sociální práce. Za klíčové prvky při výkonu tohoto pojetí se předpokládá loajalita se zaměstnavatelem a široká znalost legislativy v oblasti, která je pro sociálního pracovníka klíčová. Libor Musil zároveň říká, že ti, kteří se k tomuto pojetí přiklonili, nelpí na vzdělání v oboru sociální práce (postačuje maturitní vzdělání), ale předpokládá se, že budou schopni adekvátně jednat s lidmi porušujícími stanovené normy a kvalitně vést svou agendu. Důraz je kladen na dohled nad klienty, který je součástí sociální práce.

Profesionální pojetí sociální práce klade na sociálního pracovníka nárok v komplexním posouzení situace klienta. Sociální pracovník by měl v rámci tohoto pojetí pracovat na individuálních okolnostech, které brání klientovi ve zvládnání své životní situace. Předpokládá se, že sociální pracovník bude klientovi zprostředkovávat takovou pomoc ostatních pomáhajících profesionálů, která zajistí zvládnání životní situace. Zároveň se předpokládá, že odpovídajícím vzděláním na vysoké či vyšší odborné škole je připraven pro výkon sociální práce a jednání s klienty. Zároveň by však svým aktivním přístupem měl být schopen prohlubovat své znalosti v určité oblasti sociální práce.

Filantropické pojetí sociální práce naopak obnáší pracovat dle lidského hlediska. Od pracovníka v tomto pojetí se očekává, že bude k práci přistupovat s velkou mírou empatie a pomoc zacílí přesně tak, jak jí klient potřebuje. Práce je nakloněna potřebám klientů a hodnot, které vycházejí z pomoci bližnímu. (Musil, 2008)

## 1.2 Kompetence sociálních pracovníků

Kompetence je označována jako „*způsobilost provádět určitou činnost správně a efektivně. Soubor či rozsah znalostí, kvalifikace, schopností a dovedností nebo specifická schopnost či dovednost.*“ (www.slovníkcizichslov.cz, 23. 1. 2016)

Kompetence tedy lze vnímat jako soubor znalostí a dovedností, které nás ospravedlňují k výkonu určité činnosti. V případě profese sociální práce to je v první řadě zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, který určuje podmínky, za nichž se z laika stává profesionál zvaný sociální pracovník.

Pavel Muhlpačr říká, že „*sociální práce je umění jednat s lidmi a vést je, a to na základě získaných odborných znalostí i praktických zkušeností*“. (Muhlpačr, 2006, s. 6).

Sociální pracovník před výkonem své práce má zákonem stanovené požadavky, které musí splňovat proto, aby byl oprávněn pro výkon sociální práce. V první chvíli se jedná o splnění zákonem daných podmínek- tedy mít vzdělání uvedené v zákoně 108/ 2006 Sb., o sociálních službách. Po splnění odpovídajícího vzdělání, trestní bezúhonnosti a dalších obecných pravidel se člověk může stát sociálním pracovníkem. Splnění těchto zákonných požadavků říká, že po jejich absolvování se člověk stává kompetentní k výkonu sociální práce. Pro úplnou kompetenci v rámci výkonu odborné a profesionální sociální práce je však nutné disponovat i dalšími body. Jsou jimi nabývané schopnosti, dovednosti, míra empatie a mnoho dalších věcí a okolností, které z vystudovaného sociálního pracovníka dělají odborníka v sociální práci.

### 1.2.1 Znalosti sociálních pracovníků

Znalosti, které by sociální pracovníci před vstupem do profese měly mít, jsou celkem neurčitě dány v první řadě zákonem o sociálních službách. Zde je vymezeno, že sociální pracovník musí splňovat základní kvalifikační předpoklady. Základními předpoklady se rozumí odborná způsobilost, tedy ukončené vysokoškolské vzdělání nebo ukončená vyšší odborná škola se zaměřením na sociální práci, sociálně- právní činnost, sociální pedagogiku či sociální a charitativní práci. Zároveň však musí splňovat další podmínky dané zákonem pro výkon zmíněného povolání. Jedná se o zdravotní způsobilost, trestní

bezúhonnost a způsobilost k právním úkonům. Takto to alespoň definuje zákon o sociálních službách.

Tyto čtyři oblasti však nelze označit za dostačující dovednosti sociálního pracovníka a už vůbec se zákon nezmiňuje o znalostech, které by budoucí sociální pracovník měl při své přípravě získat.

Škála působení sociální práce je velmi široká. Sociální pracovník provádí sociální šetření, sociálně- právní poradenství, výkon sociálních agend, analytickou, metodickou a koncepční činnost, odborné činnosti v zařízeních specializujících se na sociální prevenci, depistážní činnost, poskytuje pomoc osobám v krizi, sociální poradenství či sociální rehabilitaci.

Z toho vyplývá, že absolvent příslušného vzdělání by si měl odnášet řadu nových znalostí a dovedností, které následně aplikuje v praxi. Vzdělávání budoucích sociálních pracovníků podléhá stanoveným standardům, ze kterých je patrné, co si má student osvojit. Jsou to většinou takové oblasti, které člověka připraví pro všechny činnosti, které sociální pracovník může vykonávat dle zákona (viz výše zmíněná sociální rehabilitace, metodická činnost, sociální šetření aj.). Zároveň je však připravován pro práci s rozličnými cílovými skupinami. Po absolvování povinného studia se ze stovek studentů stává univerzální sociální pracovník kompetentní k výkonu sociální práce napříč celou profesí, cílovými skupinami či životními situacemi.

### **1.2.2 Dovednosti při výkonu sociální práce**

Sociální práce je pomáhající profesí. Jednou ze základních dovedností, kterou by sociální pracovnice měla disponovat je komunikační dovednost. Při své práci se setkáváme s lidmi, nasloucháme jejich vyprávění a vhodnými otázkami zjišťujeme možné způsoby pomoci. Komunikace je pro sociální pracovnice základním nástrojem, jak pomoci. G. Egan (in Matoušek, 2008) určil čtyři faktory ovlivňující komunikační dovednost. Jsou jimi fyzická přítomnost, naslouchání, empatie a analýza klientových prožitků.

Fyzickou přítomností myslí především přítomnost sociálního pracovníka s klientem. Tato přítomnost je jedním ze základních faktorů ovlivňující vztah mezi sociální pracovnicí a klientem.



Naslouchání představuje vnímání signálů, které klient při svém vyprávění vysílá. Nejedná se pouze o naslouchání v základním slova smyslu, ale také o citlivé zachycování dalších projevů, které klient vysílá- verbálních i neverbálních. Pracovník v tu chvíli musí sladit několik věcí najednou. Musí vnímat jednak klientovo verbální vyjadřování, jednak jeho neverbální projevy jako je například výraz v obličeji, postoj těla a mnoho dalších signálů, jednak ale také sledovat projevy klienta.

Pracovník se během komunikace vcitňuje do prožitků klienta, do jeho uvažování a problémů, o kterých se s námi dělí. Empatie však úzce souvisí převážně s výše uvedeným nasloucháním. Je velmi důležité umět empaticky reagovat na klientovo vyjadřování.

Jeden z nejdůležitějších faktorů je však analýza klientových prožitků. Umět adekvátně popsat prožitky, chování a pocity tak, aby se i nadále dalo pracovat s odhledem od těchto potíží a dobrat se tak ke konstruktivnímu řešení celé situace, je pro sociálního pracovníka velmi podstatné. Někdy je situace klienta natolik tíživá, že sociální pracovník pomůže převážně tím, že spojí všechny tyto faktory a zároveň se na problém zvládne dívat s odstupem a nabídnout tak klientovi konstruktivní řešení potíží.

Lenka Gulová říká, že sociální pracovník by měl být „*důvěryhodný, měl by být schopen zúčastněného naslouchání a hluboké empatie. Klient musí cítit vřelost, zaujetí případem, .... Dále by měl být cílevědomí, iniciativní, samostatný, měl by mít smysl pro poznání souvislostí, samostatné rozhodování, abstrakce a předvídavost, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysokou motivaci, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítat stereotyp, mít zájem o informace, odmítat rychlé závěry, potřebu participace na řízení, potřebu komunikace se spolupracovníky a zájem o další odbornost*“ . (Gulová, 2011, s. 36) Toto je jen stručný výčet toho, jaký by měl sociální pracovník být. Jistě by se našlo mnoho dalších vlastností, které by pomohli vytvořit dokonalého sociálního pracovníka.

Matoušek do důležitých dovedností sociálních pracovníků zahrnuje zdatnost a inteligenci, přitažlivost a důvěryhodnost. Zdatnost a inteligence zahrnuje jednak přirozenou inteligenci člověka, jednak však také touhu se stále učit a vzdělávat,

držet stále krok s trendy v oboru a možnostmi, které jsou nabízeny. Zahrnuje sem však neméně důležité socioemoční dovednosti, které jsou podstatné pro navázání vztahu s klientem. Z praxe je patrné, že velká část práce s klientem závisí právě na socioemočních dovednostech pracovníka. Inteligence je navíc důležitá z toho důvodu, že se pracovník musí v mnoha chvílích rychle a správně rozhodnout ku prospěchu klienta či jeho okolí. Bere na sebe tedy v mnoha případech nelehkou roli a své jednání si musí být schopen případně obhájit.

Pokud Matoušek mluví o přitažlivosti, myslí především vytvářenou náklonnost klienta k pracovníkovi. Jedná se o společné zážitky, názory, případně souznění v dalších aspektech života. Klient si díky této přitažlivosti může udělat důvěrnější vztah s pracovníkem. (Matoušek, 2008).

To vše však obnáší jednu podstatnou dovednost, kterou bych jistě uvedla na jedno z nejdůležitějších míst pro praxi sociálního pracovníka. Je jí všudypřítomná a tak podstatná komunikace. Ovládat dovednost komunikovat s klienty je pro pomáhající profese klíčové. Skrz komunikaci navazujeme výše zmíněný vztah s klientem.

### **1.2.3 Komunikace- nástroj sociální práce**

Komunikace. Nejdůležitější z nástrojů, kterým sociální pracovník pro výkon své profese může disponovat. Díky komunikaci pracovník navazuje vztah s klientem, pojmenovává problém, nabízí možnosti řešení potíží, zapojuje do řešení více subjektů, stává se prostředníkem, tlumočnickem, asistentem. Zkrátka sociální pracovník by se bez kvalitní komunikace při své práci nemohl obejít.

DeVito (in Janoušková, Nedělníková, 2008, str. 211-212) rozděluje komunikaci na jednosměrnou, dvousměrnou a vztahovou. V jeho pojetí jednosměrná komunikace znamená komunikaci, ve které se nám nedostane odpovědi od osoby, se kterou vlastně komunikujeme. My sdělujeme informaci, ale neočekáváme odpověď.

Dvousměrná komunikace znamená již rozmluvu s druhým konkrétním člověkem. Tato dvousměrná komunikace je však ztížena tím, že pokud mluvíme, nesoustředíme se na druhého člověka, ale pouze na to, že mluvíme. Mluví si poté vyměňují role a situace se opakuje.

Vztahová komunikace však znamená, že i když komunikujeme, dáváme prostor druhé osobě a vždy se soustředíme na druhou stranu našeho rozhovoru. Aktivně vnímáme projevy klienta v roli posluchače i v roli mluvčího.

Každá naše role znamená rozdíl v komunikaci. Jinak komunikujeme s přáteli, s nadřízeným v zaměstnání, jinak v obchodě. I komunikace s klientem zahrnuje určitou odlišnost a svá vlastní specifika. Komunikaci přizpůsobujeme nejen situaci, ve které se nacházíme, ale také člověku, se kterým jednáme a prostředí, kde se komunikace odehrává. To vše vstupuje do komunikace s klientem. V mnoha případech se právě ve spojení těchto třech proměnných odráží dovednost sociálního pracovníka komunikovat.

### **1.3 Cíl sociální práce**

Národní asociace sociálních pracovníků definovala sociální práci jako *„profesionální aktivitu zaměřenou na pomáhání jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.“* (Matoušek, 2007, s. 184). Výrazným aspektem sociální práce a jedním z jejich základních cílů tedy je napomoci člověku k sociálnímu fungování ve společnosti a pomoci vytvořit takové podmínky, aby to byl cíl realizovatelný.

Sociální fungování je tedy základním pojmem v uznávané definici sociální práce. Sociální fungování vymezil Barker (in Matoušek, 2007, s. 186) jako *„naplnění rolí člověka ve společnosti, ve vztahu k lidem v bezprostředním sociálním okolí i ve vztahu k sobě samému. Toto fungování zahrnuje jak uspokojování potřeb základních, tak těch, na kterých závisí jeho uplatnění ve společnosti. ... sociální pracovníci považují za jednu ze svých nejvýznamnějších rolí pomáhat jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování.“*

Sociální fungování hraje tedy opravdu významnou roli v definování cíle sociální práce. Některé oblasti, ve kterých lidé selhávají, jsou nastavené společností tak, že ne vždy můžeme být úspěšní pouze se zaměřením na klienta. Vždy je tedy nejprve nutné zjistit, kde jsou také limity klienta, jeho bariéry nebo bariéry společnosti.

O. Matoušek ve slovníku sociální práce říká, že sociální fungování je „kvalita společenských vazeb jednotlivce, obvykle posuzovaná podle několika kritérií- např. podle kvality vztahů k lidem, využití vlastního potenciálu, plnění požadavků společenského prostředí. Pojem sociální fungování reflektuje jednak schopnost klienta odpovídat na nároky prostředí, jednak samy nároky prostředí.“ (Matoušek, 2003, s. 208).<sup>1</sup> Případné selhávání jedinců ve společnosti záleží na mnoha okolnostech života člověka. Jestliže chce sociální pracovník vykonávat svou profesi kvalitně a do těchto životů vstupovat, musí nejprve pochopit a orientovat se ve všech oblastech selhávání. Je nutné pochopit, proč se tak děje z toho důvodu, že pouze při pochopení těchto okolností lze adekvátně reagovat. Sociální fungování každého člověka závisí na jeho dosavadních interakcích ve společnosti. Ať chceme nebo ne, naše chování, jednání, usuzování vždy závisí na vzájemných interakcích v průběhu celého našeho života. Z toho se vytváří naše míra fungování ve společnosti.

### **1.3.1 Poslání sociální práce definované pomocí třech opěrných bodů**

Ivan Úlehla ve své knize Umění pomáhat vyjasňuje poslání sociální práce na třech opěrných bodech. Těmito body jsou normy dané společností, klientovy způsoby a odbornost pracovníka. Normy společnosti jsou rozdílné v čase i místě. Uznávané společenské pravidla, přesvědčení, zákony se vyvíjí a můžeme tedy pozorovat rozdílné normy v současném čase a čase před 300 lety nazpátek. Zároveň je rozdíl v místě, tedy v námi uznávaných normách a normách, které uznávají jiné státy či národy.

Klientovy způsoby znamenají postoje, názory, životní styl, jeho přání, myšlení či jednání. Je to zkrátka člověk, který se vymyká uznávaným a platným normám společnosti.

Posledním opěrným bodem sociální práce je pracovník a jeho odbornost. Sociální práce se neustále vyvíjí. Drží krok s rychle se měnící společností a jejími

---

<sup>1</sup> Vzhledem k stále rostoucím nárokům na výkon jedince ve společnosti lze předpokládat, že sociální práce jako profese se bude i nadále vyvíjet a bude mít tedy své uplatnění ve společnosti. Pokud totiž sociální práce slouží osobám, které „sociálně nefungují“ a sociální fungování se odvíjí od nároků prostředí, stále výraznější fakt, že sociální prostředí klade větší důraz na výkon jedince, ukazuje, že i sociální práce bude stále více potřebná.

potřebami. Sociální pracovník se musí neustále vzdělávat, vnímat své limity a svou odbornost posouvat dál. Musí tedy i on držet krok s oborem sociální práce a se společností.

Ivan Úlehla v knize vyjadřuje názor, že *„posláním sociální práce, ..., je vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient. Rozvíjet přitom dialog jako spolupráci a kooperaci rovnocenných partnerů“*. (Úlehla, 2005, s. 25)

Já sama se však ve své praxi často setkávám s tím, že i když život klienta, jeho životní postoj, názory a životní styl není v souladu s představami společnosti, není špatný a nefunkční. Dle mého názoru je zde velmi tenká hranice, do jaké míry nechat člověku (klientovi) svou míru autonomie a do jaké míry má sociální pracovník právo zasahovat do této autonomie. Pokud člověk žije určitým způsobem, který nikterak neomezuje druhé, není dle mého názoru sociální pracovník oprávněn zastupovat roli normality a snažit se takového člověka přizpůsobit k životu běžné společnosti. Vnímám ale, že z velké části je na sociálních pracovnících, do jaké míry se pohybují po takto tenkém ledě a jak dobře umějí rozložit váhu v jednání v takových případech. K tomu Úlehla ve stejné publikaci trefně dodává, že *„pracovník může naplňovat své profesionální poslání, tj. nabízet pomoc pouze tam, kde jej druzí přijímají v profesi pracovníka, protože se sami cítí být klienty.“* (Úlehla, 2005, s. 120)

Úlehla zároveň zdůrazňuje, že sociální pracovník jako odborník jedná na obě strany- jednak na stranu klienta, jednak na stranu společnosti a jejích norem. Z pracovníka se tedy může stát buď obhájce klienta, prostředník, nebo agent společnosti. Prostředník je popsán výše. Jedná se o pracovníka, který se nachází někde ve středu mezi společností a klientem. Obhájce klienta je odkloněn od společnosti a jeho pomoc směřuje spíše klientovi za všech okolností. Agent společnosti naopak jedná spíše v zájmu společenských norem. Každá z těchto pozic přináší určité nástroje pomoci. Sociální pracovník je v mnoha ohledech do jedné z těchto norem „přiřazen“. Některé pracovní pozice kladou důraz na to být buď větším agentem, nebo obhájcem. Obhájce s sebou do pomoci přináší především pomoc a podporu, agent naopak kontrolu a řád. Prostředník naopak

vyrovnává oba póly tak, aby jednal co možná nejvíce rovnoměrně dle potřeb klienta i společnosti. (Úlehla, 2005)

Sociální pracovník se k jedné z těchto stran přiklání i na základě kultury vlastní organizace- jinak se jedná za sociálního pracovníka v rámci státní správy, jinak v rámci neziskového sektoru. Role, do kterých se sociální pracovník dostává, jsou rozličné i vzhledem k tomuto vztahu.

## **1.4 Sociální práce jako profese**

Sociální práce je profese, do které zasahují i další dílčí obory- psychologie, sociologie, medicína, právo a mnoho dalších. V tomto kontextu lze říci, že je mnoho zákonů a norem, které do výkonu sociální práce vstupují a ovlivňují ji. Hovořím například o zákonech z oblasti sociálního pojištění, sociální pomoci, sociálních služeb, ale také zákon o všeobecném zdravotním pojištění, o aktivní politice zaměstnanosti ad.

Podobu sociální práce tvoří jednak sociální politika státu, jednak také poslání instituce, kde sociální pracovník působí. Sociální práce je tedy determinována legislativou, která profesi zakotvuje, dává jí řád, ale také možnosti. Ivo Řezníček (Řezníček, 1994) říká, že sociální práce není profesí, jejímž důležitým prvkem je ovlivňovat sociální politiku státu. Sociální práce je v jeho pohledu něco, co působí v přímé interakci s člověkem – klientem. Sociální pracovník se zde snaží změnit podmínky legislativy tak, aby byli příznivější pro klienta, ale to se děje pouze v omezeném rozsahu. Dále je sociální pracovník při výkonu své profese ovlivňován institucí, ve které působí. Mluvíme zde o charakteru organizace, jejích stanovách, zakládacích listinách či smlouvách, o pravidlech vzniku, metodikách a v neposlední řadě standardů práce, etickém kodexu a vnitřních nařízeních instituce.

### **1.4.1 Etika v sociální práci**

Etika se stala za několik let působení sociální práce v naší zemi poměrně podstatnou součástí výkonu této profese. Názory na ní jsou různé, její uplatňování také, ale její dodržování je alespoň v nějaké míře uplatňováno. Vztahuje se k ní nejen etický kodex sociálních pracovníků, ale také standardy kvality sociálních služeb. Standardy kvality definují určité oblasti, které mají za úkol chránit jak

pracovníka, tak klienta před neodborným poskytováním služeb. Tyto standardy jsou však součástí pouze sociálních služeb, nikoliv však výkonu sociální práce jako takové, nejsou tedy součástí výkonu sociální práce na obcích, proto se jimi v této práci nebudu více zabývat. Sociální práce je totiž profesí velmi proměnlivou a různorodou. Sociální pracovník do interakce s klientem promítá nejen své znalosti, ale také svou osobnost. V určité míře to je jistě ku prospěchu, budování vztahu je nedílnou součástí práce s klientem, ale zároveň si musí sociální pracovník jasně uvědomovat hranice tohoto vztahu a mít to stále v rovině profesionality tak, aby klientovi nebylo jeho počínání ke škodě.

Etika jako taková se zabývá mravy či zvyky, které jsou (měli by být) v dané společnosti a v daném čase platné. Etické kodexy pak říkají, co by mělo být platné v rámci výkonu nějaké činnosti či povolání. V roce 1995 byl etický kodex sociálních pracovníků ustanoven i v České republice. Zasloužila se o to Společnost sociálních pracovníků. V mezinárodním měřítku byl etický kodex sociálních pracovníků vydán již v roce 1976 Mezinárodní federací sociálních pracovníků (pro tuto federaci se označuje zkratka IFSW), (Janoušková, Nedělníková, 2008). V etickém kodexu jsou jasně stanovené zásady platné pro sociální pracovníky napříč obory, specializacemi, organizacemi, ve kterých působí ad. Jedná se především o dodržování základních lidských práv a důstojnost každého člověka. Přístup k lidem bez ohledu na jejich pohlaví, rodinný či zdravotní stav, sexuální orientaci, pohlaví, rasu, náboženské či politické smýšlení a mnoho dalších faktorů, je nedílnou podmínkou výkonu sociální práce.

Etický kodex v České republice vymezuje pravidla pro jednání sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům, ve vztahu k zaměstnavatelům, ke svým kolegům, ke svému povolání, odbornosti a ke společnosti (Etický kodex sociálních pracovníků, online 2. 4. 2016).

#### **1.4.2 Kultura organizace jako důležitá proměnná**

Organizační kultura je nedílnou součástí veškeré sociální práce. To, do jaké organizace či instituce sociální pracovník vstupuje, ve značné míře určuje směr jeho práce. Sociální pracovník se v rámci této organizace stává nositelem nastavené filosofie práce. Do určité míry může tuto filosofii rozvíjet a měnit, spíše

je ale pravděpodobné, že se s ní buď ztotožní, nebo po nějaké době přejde do jiné instituce.

Kultura organizace je tedy velmi důležitá pro výkon sociální práce, styl práce, jednání s klienty, navazujícími institucemi, dalším vývojem organizace, ale i samotného pracovníka (Lukášová, 2010).

Organizační kultura je v širokém pojetí chápána jako soubor společně sdílených hodnot, pravidel, stylu práce s klientem, postojů a vztahy v organizaci, způsoby řešení, společnými cíli, zdroji pomoci, ale i spokojeností či nespokojeností. Lukášová všechny tyto oblasti shrnuje do tří odrážek, kterými organizační kulturu označuje a sdružuje tak její jednotlivé proměnné do několika bodů. V jejím pojetí jde tedy o:

- *Soubor základních předpokladů, hodnot, postojů a norem chování,*
- *Které jsou sdíleny v rámci organizace*
- *A které se projevují v myšlení, citění a chování členů organizace a v artefaktech (výtvorech) materiální a nemateriální povahy* (Lukášová, 2010, s. 22).

Materiální povahou kultury organizace se myslí především stavba budovy, kanceláře, vybavení kanceláře apod. Nemateriální povahou se pak rozumí zavedené ceremonie při přijetí nového zaměstnance, rituály apod. tohle všechno vstupuje do organizační kultury a přímo ovlivňuje motivaci k práci, loajalitu ke svému povolání a zaměstnavateli, a výkon práce.

V kultuře organizace lze vymezit tři typy představ o organizační kultuře. Jedná se o *preferenci, interpretační schémata a pravidla jednání.*

Preference vymezujeme jako společné představy toho, kam organizace a její činnost směřuje, co je jejím cílem či posláním. Spadají sem hodnoty, společné cíle, zájmy, které jsou v organizaci většinou sdíleny.

Interpretační schémata zahrnují představy o tom, jací by lidé na určité pracovní pozici měli být, jak by měla vypadat jejich odváděná práce, jaké společné hodnoty by v rámci organizace měli lidé sdílet, ale také to, jací tito lidé skutečně jsou.

Pravidla jednání, třetí typ představ v organizační kultuře uvádí náš názor na to, jak by měli lidé na určité pracovní pozici jednat s lidmi na jiných pozicích.



Tento třetí typ představ ale zároveň musí splňovat podmínku, že pravidla jednání odpovídají interpretačním schématům, ale zároveň naplňují určité preference.

Po spojení těchto třech typů představ můžeme mluvit o našich očekávání a jednáních. V případě, že se totiž naše preference neshodují s preferencemi našich zaměstnavatelů, vzniká konflikt, který je těžko řešitelný (Lukášová, 2010).

Zdroje organizační kultury a její proměnné jsou velmi různé. Jejimi zdroji mohou být proměnné na mnoha úrovních života společnosti. Jednak na určité makro úrovni sem lze řadit sociokulturní odlišnost státu, vymezeného území, kde se organizace nachází, zákony v dané společnosti. Dalším zdrojem a nositelem kultury organizace je vysoký management organizace (vedoucí, zakladatel, ředitel). Ti organizační kulturu ovlivňují velmi výrazně- udávají směr práce, podobu práce i tempo. Zároveň výrazným zdrojem je délka existence organizace (Matoušek, 2013). Filosofie a s tím spojená organizační kultura je odlišná v začátcích organizace, v jejích počátcích, kdy se v praxi teprve zkouší různé postupy, anebo po několika letech fungování organizace, kdy je kultura stanovena a pouze se buduje a přizpůsobuje novým okolnostem. Také se však může stát, že organizace bude po několika letech fungování stagnovat. To jsou rizika pro organizaci, která funguje již několik desítek let. S tím jistě souvisí délka pracovního vztahu zaměstnanců v organizaci- i jejich vztah vůči sobě a vůči organizaci se vyvíjí a mění. Pokud pracovník nastupuje do organizace a zná její organizační kulturu, vstupuje do vztahu s ní s vědomím této kultury a je s tím ztotožněn. Už to znamená předcházení možným konfliktům (Havrdová, Šmídová, Šafr, Štegmannová, 2011).

#### **1.4.3 Hodnoty v sociální práci**

Sociální práce zakládá svou praxi právě na hodnotách, na představách o spravedlivém fungování společnosti.

Jedna z uznávaných hodnot je *respektování svobodného rozhodování klientů*. V mnoha případech u sociálních pracovníků však může nastat a jistě nastávají kolize právě při dodržování této hodnoty. Respektovat rozhodnutí klienta, i když víme, že je špatné. Nechat klienta učinit to, co chce, i když jsme vlastně jako odborníci přesvědčeni, že dané rozhodnutí je špatná volba. Co nám však dává právo klientovi jeho volbu vymlouvat? Právě přesvědčení, že my jsme

odborníci na klientův problém a jeho život, dává sociálním pracovníkům často důvěru v to, že mají právo zasahovat i do špatného rozhodování klientů. Přičemž právo sociálního pracovníka zde spočívá pouze v kvalitním zhodnocení možných rizik a upozornění klienta na ně. Rozhodnutí a volba cesty závisí však už pouze na klientovi samotném.

*Respektování důvěrnosti sdělených informací* je hodnota, která je jako jedna z mála stvrzená také zákonem. Sociální pracovník má ze zákona povinnost mlčenlivosti vůči klientovi. Samozřejmě mimo zákonem stanovené oblasti, např. v případě zneužívání dítěte aj. Pracovník je vázán mlčenlivostí, anonymizuje klienta. Pro navázání kvalitního, zdravého vztahu, který bude pro klienta přínosem, je zapotřebí tuto hodnotu dodržovat.

## 2 Veřejná správa, státní správa, samospráva

Sociální práce na městských úřadech spadá pod výkon státní správy. Tedy pod výkon správy, jejíž činnost je vykovávána více či méně pod dohledem státu. V následující kapitole budu blíže popisovat veřejnou správu, státní správu a samosprávu, které s výkonem sociální práce na obcích úzce souvisí.

### 2.1 Veřejná správa

Stát si za mnoho let svého fungování vytvořil řadu nástrojů potřebných ke svému fungování. V sociální oblasti je cílem těchto nástrojů podporovat, vytvářet a zachovávat sociální stabilitu obyvatel daného státu. To je úkolem například úřadu práce, okresních správ sociálního zabezpečení ad.

Vzhledem k tomu, že stát a moc státu je omezená, pro praktické fungování se tato moc a pomoc rozčlenila na menší oddíly. Určité pravomoci tedy dostali obce, které jsou svým občanům blíže.

Veřejná správa je charakteristická svou řídicí činností. Řídí činnost společnosti ve státě dle zájmů lidí, kteří v daném státě žijí. Někteří autoři označují veřejnou správu jako „*správu veřejných věcí za aktivní účasti občanů a v jejich prospěch.*“ (Horzinková, Novotný, 2010, str. 13) Veřejná správa tedy ve svém širokém měřítku zahrnuje aktivity realizované státem a jinými státními zřízeními za účelem podpory života obyvatel státu. Jejich charakteristickým znakem je, že se pro tento cíl užívá veřejná moc.

Veřejná správa jako vše v našem státě podléhá právu, které udává její směr- stanovuje jí, mění nebo dokonce i ruší její činnost. Veřejnou správu tedy lze měnit. Většinou dochází k těmto změnám z důvodu změny ve společenském uspořádání tak, aby reagovala na aktuální potřeby občanů.

E. Horzinková a V. Novotný veřejnou správu rozčleňují dle subjektů, které jí zabezpečují a to na státní správu a ostatní veřejnou správu. Ostatní veřejná správa se dále člení na ostatní veřejnou správu, do které se řadí především samospráva a zbytková veřejná správa. Zbytková veřejná správa zahrnuje instituce, které nepatří do státní správy ani samosprávy, ale mají specifické postavení ve veřejné správě.

Nejvyšším subjektem, který rozhoduje o moci veřejné správy a jejím rozdělení je stát. Ten udává směr, mění zákony, přizpůsobuje fungování veřejné správy. Zjednodušeně lze tedy říct, že stát je jediným subjektem veřejné správy, který říká vykonavatelům veřejné správy, co a za jakých podmínek mají měnit, sankcionovat, udržovat, zachovávat a podporovat. Těmito vykonavateli jsou správní úřady, orgány územních samosprávných celků, fyzické osoby pověřené výkonem veřejné správy (Horzinková, Novotný, 2010).

## **2.2 Státní správa a samospráva**

Pro účely této práce si budeme blíže specifikovat státní správu a samosprávu jako dva vykonavatele a nositele veřejné správy.

Státní správa v základním měřítku zahrnuje vládu a ministerstva. Dále může být územně specializovanou správou. Jedná se o správu, která zahrnuje jednotlivá odvětví státní správy. Účelem takto zřízených specializovaných státních správ je zajištění maximální možné míry funkčnosti. Ta by v tomto případě a v širokém pojetí státní správy, nebyla možná docílit. Jedná se o tyto instituce státní správy:

- krajské, okresní, městské a obvodní policie
- krajské, okresní, městské a obvodní vojenské správy
- krajské správy a okresní oddělení Českého statistického úřadu
- krajské orgány specializovaných státních inspekcí (zemědělská, obchodní, energetická ad.)
- zemědělské a katastrální inspektoráty a katastrální úřady
- inspektoráty Českého úřadu bezpečnosti práce
- správy sociálního zabezpečení,
- úřady práce
- školské úřady (Svoboda, Schelle, 2007).

Samosprávné celky jsou naopak místní správou zahrnující jednak prvky z veřejné správy a její moci, jednak snahu o přiblížení se menšímu celku. Organizace místní správy jsou především obce. Činnost obcí jako vykonavatelů veřejné správy je obsažena především v zákoně č. 128/ 2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů.

Obec je pojímána jako fyzická osoba, která disponuje vlastním rozpočtem, majetkem, pravomocemi, ale i činnostmi, které vykonává. Trochu odlišné postavení mají tzv. statutární města. Ty podle zákona o obcích mohou ve městě zřizovat městské části se svěřenou působností. Činnosti těchto částí jsou pak definovány vyhláškou, kterou stanovuje zastupitelstvo města.

Obec má ve své činnosti ty aktivity, které jsou vymezeny jako působnost obce. Působnost obce stanovuje jednak oprávnění, které obec ve svém vymezeném území má, jednak ale také stanovené povinnosti. U obcí se tato působnost člení na samostatnou a přenesenou.

Obec v samostatné působnosti spravuje záležitosti obce ve svém území samostatně. Je zde vázána platnými právními předpisy a nařízeními. Nejde tedy o výkon státní správy jako takové.

Obec v přenesené působnosti realizuje i aktivity státní správy, ale to prostřednictvím obce a tedy její přenesené působnosti. Znamená to, že obec má na starosti některé aktivity, které jsou ve státní moci, ale stát se rozhodl jejich činnost přenést na obce.

Obce a kraje jsou typickými nositeli územní samosprávy. Některé funkce a činnosti státní správy spadají do činností právě krajů a obcí. Obce z tohoto hlediska rozčleňujeme na tři základní úrovně jejich fungování:

1) obec- tento typ obce vykonává státní správu pouze v základním rozsahu a pouze ve správním obvodu, který je totožný s vymezeným územím, které je ve vlastnictví obce

2) obce s pověřeným obecním úřadem- tomuto obecnímu úřadu je svěřena širší působnost. Výkon veřejné správy je zde obsáhlejší a širší. Znamená to, že výkon veřejné správy zahrnuje větší území, než jen území samotné obce.

3) Obec s rozšířenou působností- obecní úřad v tomto typu vykonává státní správu v ještě větším měřítku, než u předešlých dvou typů, navíc v ještě větším obvodu, než tomu je u obce druhého typu.

Velmi podstatným pro fungování obce a jejího správního obvodu jsou orgány obce, které zajišťují řádné fungování úřadu a obce.

Orgány obce jsou tyto:

- zastupitelstvo obce- tento orgán schvaluje územní rozvoj a plán obce, rozpočet obce, vydává obecně závazné vyhlášky, volí místostarostu a starostu, radu obce, odvolává je z funkce.

- rada obce- v samostatném působení obce je rada jejím výkonným orgánem. V přenesené působnosti je jejím hlavním úkolem rozhodovat dle zákona. Pokud v obci rada města není, její činnost vykonává starosta dané obce. Ten však je omezen v tom, že nemůže vydávat nařízení obce. V tom případě tato nařízení vydává zastupitelstvo obce.

- starosta (primátor)- starosta nebo primátor obce zastupuje obec navenek vůči společnosti. Starosta je zastupitelný místostarosty. Jeho pravomocí je jmenovat či odvolávat tajemníka obce (po předchozím schválení krajského úřadu). Více tyto pravomoci uvádí zákon o obcích.

- obecní úřad (magistrát města, městský úřad)- obecní úřad je orgán, ve kterém se úkony samostatné působnosti a přenesené působnosti státní správy denně vykonávají. Obecní úřad je tvořen starostou, místostarosty, tajemníkem a zaměstnanci obce. Pokud je na obecním úřadě stanovena funkce tajemníka, jeho úkolem je dohlížet na činnosti jak ze samostatné působnosti obce, tak z přenesené působnosti. Pokud tato funkce na obecním úřadě není, zodpovědnost za jejich dohled a činnost je na starostovi obce (Hendrych, 2007)

## **2.3 Role zaměstnance ve veřejné správě**

Kořeny role a postavení zaměstnance ve veřejné správě se vyvinuli již v 18. století se vznikem evropských států. Úřednická profese se v novověkém státě vyznačuje především úlohou reprezentovat stát navenek, plněním úkolů, které jsou předem stanovené a všeobecně uplatňované a dodržované různými nařízeními. Tato činnost má být navíc nestranná.

Nestranná role pracovníka veřejné správy je nutnou podmínkou, nicméně často kritizovanou. V dnešní době se má za to, že tento pracovník by měl být politicky co nejvíce nestranný, i když politika je součástí obce.

D. Hendrych v knize *Správní věda* uvádí určitá doporučení, kterými by se Evropské veřejné správy při styku s občany měli řídit. Těmito zásadami jsou:

- *Úkoly by měli být plněny dle zjištěných potřeb a zájmů občanů obce*
  - *Požadovaná věc má být za každé okolnosti postoupena příslušnému odpovídajícímu orgánu*
  - *Všem občanům obce mají být zpřístupněny vyhlášky, nařízení a předpisy, které dávají moc rozhodnout tak, aby to vedlo k porozumění*
  - *Všem občanům, kteří jsou účastníky správního řízení, by měli být poskytnuty informace o právech a povinnostech, které v rámci tohoto řízení mají.*
- (Hendrych, 2007, s. 146).

Tyto zásady jsou zakotveny v zákonech České republiky a všechny obce by se jimi měli řídit. Obce jsou tedy určitým byrokratickým zřízením, které reaguje na potřeby svých občanů a k tomu mu slouží předem stanovená pravidla a nařízení.

V této práci se zabývám obcemi druhého stupně, jejich rozčlenění jsem uvedla výše. Konkrétně se jedná o sociální práci na městských úřadech. Role zaměstnance na městském úřadě je tedy jasně dána a specifikována zákonem o obcích, kterým se pracovníci úřadu musejí řídit.

### **3 Sociální práce na městském úřadě**

Sociální práce je v celém svém měřítku definována jako aktivita směřující k sociálnímu začleňování osob a k podpoře jejich sociálního fungování ve společnosti. Sociální pracovník na obci tedy nejen, že je spjat s touto definicí a s těmito cíli, zároveň je však spjat s rolí úřednické osoby a v mnoha případech prodloužené ruky úřady, což takto velmi často vnímají i samy klienti sociální práce.

*„Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní.“* (Matoušek, 2008, str. 44-45). Je však také potřeba reflektovat hranice pomáhání či kontroly sociálního pracovníka tak, aby jeho počínání bylo před klientem, ale i před ním samotným legitimní.

#### **3.1 Náplň práce sociálního pracovníka na obci**

Doporučený postup č. 1/ 2012 vydaný Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky říká, že sociální práce na obecních úřadech má směřovat především k zajištění sociálního fungování občanů v obci (Doporučený postup 1/ 2012). Sociální pracovník na obci má za úkol podle MPSV především zajistit sociální fungování občanů tak, aby tímto zajistil sociální stabilitu v obci. Lze tedy říci, že dle tohoto doporučeného postupu je cílem sociální práce v podmínkách práce na Městském úřadě zachovávat stabilitu v obci. To však nemusí jít vždy ruku v ruce s podporou sociálního fungování klienta.

Zmíněný doporučený postup uvádí možnou náplň práce sociálního pracovníka na obci. Obecní úřady se tohoto doporučení mohou, ale také nemusejí držet a proto nelze říct, že by to byl jednotný standard pro všechny obce v České republice. Sociální pracovník by měl provádět především tyto činnosti: tvorba koncepčních materiálů, které jsou učené pro sociální práci či související obory, sociální pracovník má spolupracovat se státními, samosprávnými, ale také s neziskovými organizacemi, zároveň by se měl podílet na PR sociální práce na obci, provádět depistáž, sociální šetření, měl by adekvátně posuzovat životní situaci klientů v přímé interakci s nimi a s následným zaměřením na změnu,



provádění zplnomocnění klientů, měl by apelovat na změnu prostředí tak, aby mohlo dojít ke zplnomocnění klienta, měl by se podílet na koordinaci preventivních aktivit aj. Jejich kompletní výčet uvádím v příloze A této práce (Doporučený postup 1/2012).

Tato doporučená náplň práce sociálního pracovníka se snaží shrnout veškeré činnosti a oblasti fungování sociálního pracovníka. Některé se řídí zákony (povinnost mlčenlivosti), jiné se řídí etickým kodexem sociálních pracovníků (dodržování etických zásad), zákonem o pomoci v hmotné nouzi, jiné jsou stanovené z praxe sociální práce ve vztahu k výše uvedenému smyslu výkonu sociální práce na obci.

Sociální pracovník by dle této uvedené náplně byl člověk zajišťující veškeré sociální žití v obci. Sociální pracovník v této podobě realizuje opravdu velikou část sociální práce- samotná věta: „*vyhledává a navazuje kontakt s potenciálními klienty*“ je velmi obsáhlá. Klientem sociální práce je totiž klient v nepříznivé sociální situaci. Není však nikde blíže specifikováno, o jakou životní situaci se jedná. Klientem v tomto kontextu tedy může být osoba sociálně vyloučená, uživatel návykových látek, předlužená rodina, osamělý senior ad. Sociální pracovník dále provádí sociální šetření (převážně v případech, kdy se na něho obrátí soud- to ve chvíli, kdy v příslušné obci je rodina, kde je osoba omezená svéprávností a sociální pracovník má provést šetření s cílem identifikovat, zda je o takového člověka dobře pečováno, nebo zda by měl soud vyhodnotit případné nedostatky).

Další činností je individuální práce s klienty, která podle doporučeného postupu znamená používat metody sociální práce v rámci základního, ale i odborného sociálního poradenství. V dalších činnostech je uváděna spolupráce s institucemi a organizacemi a tvorba metodické činnosti. Sociální pracovník na obci má povinnost všechny záznamy jednání s klienty uvádět a vést ve standardizovaném záznamu sociální práce, ve kterém je popsána životní situace klienta a jednotlivé intervence.

O dalších činnostech práce a kompetencích s tím spojených mluví také zákon 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. V tomto zákoně v §63 se pojednává o tom, že sociální pracovník na pověřeném obecním úřadu nebo obecním úřadu

obce s rozšířenou působností, může vstupovat do obydlí osob, které jsou vedené jako uživatelé dávek pomoci v hmotné nouzi s cílem výkonu sociální práce. Dále také § 64 zmíněného zákona o pomoci v hmotné nouzi zmiňuje činnosti, které sociální pracovník na obecním úřadu obce s rozšířenou působností nebo na pověřeném obecním úřadě může vykonávat v rámci tohoto zákona. Jednak se zde uvádí základní východiska pro výkon sociální práce, jako je například poskytování sociální práce bez ohledu na etnickou příslušnost, náboženství, víru, politické vyznání ad. Jednak však poskytuje sociální práci s cílem pomoci osobám na hmotné nouzi zlepšit jejich životní situaci. Nedílnou součástí tohoto zákona je zmínka o tom, že veškeré činnosti a úkony pro klienta jsou vedené a zaznamenávané v elektronické dokumentaci (zákon 111/ 2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi).

### **3.2 Dilemata sociální práce na obcích**

Sociální práce na obcích je podřízena mnoha různým dilematům. Některé z nich řeší nadřazení sociálního pracovníka na obci, kteří stanovují zaměření sociální práce a definují blíže náplň práce sociálního pracovníka. Některá dilemata se však týkají samotného sociálního pracovníka, který může do určité míry ovlivňovat svou činnost a přístup v sociální práci ke klientům a občanům obce. V následujících kapitolách se budu věnovat právě těmto dilematům, které sociální práci na obci velmi ovlivňují. Ve chvíli, kdy se sociální pracovník přikloní v dilematech k tomu, co on sám preferuje, může se dostat do kolize se zaměstnavatelem nebo dokonce i sám se sebou jako sociálním pracovníkem. Zvažování těchto možných dilemat může předcházet vzniku těchto kolizí, ale vzhledem k tomu, že do nich vstupuje i druhá strana, tedy zaměstnavatel, nelze se jim za každou cenu vyhnout. Pokud to tak bude, může sociální pracovník přistoupit na nařízení zaměstnavatele, i když si je vědom, že klientovi to spíše uškodí.

#### **3.2.1 Polyvalence X specializace**

Výše uvedené činnosti, které stanovují náplň sociálního pracovníka na obci, jsou pouhý doporučením a inspirací. Mnoho obecních úřadů se jím však řídí, protože tato činnost je pro obecní úřady často špatně uchopitelnou aktivitou.

Nutným dilematem při výčtu těchto činností pro obecní úřady musí být polyvalence a specializace. Obecní úřad se v tomto dilematu může přiklonit k jedné či druhé. V této podkapitole uvedu možná rizika i pozitiva obou zmíněných stran dilematu.

Sociální práce přikloněná k polyvalenci znamená, že sociální pracovník se věnuje velké škále problémů klientů v obci. Do žádné z nich však nevstupuje jako odborník na všechny problematiky, ale spíše jako koordinátor pomoci klientovi obce. Jeho přínos je převážně v tom, že vyhledá osobu, které je třeba poskytnou sociální práci, motivuje takového člověka, poskytne mu základní informaci o možnostech a pomůže mu kontaktovat službu, která se na jeho potíže specializuje. Může ho doprovázet celým řešením situace, ale není odborníkem tak, aby řešil komplexně a do hloubky klientův problém. Výhodou takového přístupu je zachycení opravdu velmi široké skupiny obyvatel obce s návrhy řešení. Takový pracovník v obci dokáže zachytit včas vznikající situaci a zajistí pomoc díky jiným specializovaným organizacím, institucím nebo doprovodným programům. Nevýhodou však může být riziko, že takový pracovník nevyhodnotí včas riziko a nedejde tedy k potřebné intervenci.

Specializace naopak znamená, že na obci jsou sociální pracovníci zaměřeni jen na určité problémy, které řeší v celé své míře i hloubce. Jednají s klientem na začátku při vyjednávání cílů spolupráce, při definování různých možností řešení, při realizaci těchto řešení až do chvíle, kdy situace klienta je stabilizovaná a pomoc sociálního pracovníka již nepotřebuje. Takový sociální pracovník je dostatečně vzdělán ve své oblasti. Výhoda takového přístupu spočívá jistě v tom, že klient dostane pomoc od pracovníka v obci, kterému se se svým problémem svěřil a nemusí procházet různými službami. Rizikem specializovaného přístupu v obci je ten, že některé potíže klientů mohou sociálním pracovníkům uniknout. (Novotná, 2014) Určité riziko vnímám také v tom, že jeden sociální pracovník dle mého názoru, nemůže být odborníkem na vše. Zákony, nařízení, vyhlášky se stále mění a vyvíjí. Sociální pracovník se musí dále vzdělávat, ale nelze předpokládat, že by toto vzdělání bylo zajištěno v takové míře, aby se ze sociálního pracovníka stal odborník na všechny oblasti potíží klientů v obci.

Z výše uvedené náplně práce vyplývá, že obecní úřady druhého typu v České republice upřednostňují spíše přístup polyvalentní, než specializovaný. Vytvářejí si síť návazných služeb, znají instituce dostupné klientům a stávají se koordinátorem pomoci klientům, ale pouze v základní rovině. Odbornou, specializovanou činnost přenechávají právě návazným službám. V případě vyskytnutí problémů v obci, situaci řeší spíše přes vyjednávání pomoci skrz jiné instituce či neziskové organizace, než že by do intervence vstupovali samostatně.

### **3.2.2 Pomoc X kontrola**

Sociální práce je vnímána jako činnost, díky které dochází k pomoci osobám nacházejícím se v různých životních situacích. Sociální pracovník může v rámci tohoto kontextu preferovat pomoc klientům. Nicméně kontrola má v sociální práci také své místo. Sociální práce zvláště na městském úřadě je službou, která je podporovaná státem. Její úlohou tedy mj. je také právě dozorovat nad dodržováním norem v dané obci. Vzhledem k povaze instituce, v rámci které sociální práci provádí, je kontrola nedílnou součástí sociální práce na obci. Jedna z činností v rámci kontroly, kterou sociální pracovník může vykonávat, je provádění sociálního šetření u osob omezených ve svéprávnosti. V rámci tohoto sociálního šetření se zjišťuje mnoho skutečností péče o takového člověka. Následně se píše zpráva o vyhodnocení sociálního šetření, která je adresována příslušnému soudu a slouží jako podklad pro přezkoumání (Janoušková, 2007).

Pokud působí sociální pracovník v jedné z uvedených pozic (pomoc nebo kontrola), zákonitě se s tím pojí odlišný styl práce a metody k tomu používané. Ani jeden z těchto pólů není špatný. Je však nutné, aby sociální pracovník dokázal včas rozlišit, který z nich je pro danou situaci vhodnější a co vlastně dělá. Je důležité, aby dokázal vyhodnotit, co v tu chvíli využít. Vztah pomoci a kontroly může být velmi úzký a jeho vzájemné prolínání je možné. V určité míře se tak děje v podstatě téměř ve všech službách a institucích, kde je sociální pracovník. Jsou totiž určité situace, které vyžadují přebírání kontroly nebo naopak nabízení pomoci.

### **3.2.3 Zakázka stanovená zaměstnavatelem X klientem**

Sociální pracovník na obci má za cíl udržet stabilitu ve městě. To je v mnoha případech nelehký úkol. Jedno z dalších dilemat, které pracovník na obci musí řešit a reflektovat ho je dilema, do jaké míry se řídit zakázkou stanovenou zaměstnavatelem (řešit dluhy vzniklé na komunálním odpadu aj.), nebo zakázkou stanovenou klientem. Jako pracovník obce je nucen reprezentovat obec, úřad. Pro obyvatele obce je s úřadem zákonitě spjat a navázání vztahu a kontaktu s klienty může být v mnoha případech obtížnější. Naopak ve chvíli, kdy je pracovník více přikloněn na straně klientů, měl by hájit jejich zájem a právo. V takovém případě se může dostat do konfliktu se zaměstnavatelem. Pokud se sociální pracovník přikloní na stranu obce, riskuje nespolupráci ze strany klientů. Pokud se naopak rozhodne přiklonit se na stranu klientů a hájit jejich zájmy, riskuje potíže se svým vlastním zaměstnavatelem. Nehledě na to, že sociální práce na obci je velmi ovlivňovaná politikou města a i tato oblast do rozhodnutí a jednání všech stran neodmyslitelně vstupuje (Doporučený postup 1/2012).

## Shrnutí teoretické části

Rolí, do kterých se za svůj život dostáváme, je veliké množství. Ty, které si sami zvolíme, o které sami usilujeme, ty přijímáme, chováme se podle standardu, který tyto role určují, a reagujeme dle očekávání. Naopak ty role, které přijmout z nejrůznějších důvodů nemůžeme či nechceme, tak ty odmítáme a naše reakce a chování v těchto rolích o tom dost vypovídá. V tom případě pak můžeme selhat. Role sociálního pracovníka klade na člověka mnoho nároků proto, aby svou práci dělal dobře a kvalitně. V první řadě je definováno požadované vzdělání, které se v České republice musí dodržovat. Sociální pracovník na městském úřadě, i když je zařazen na pozici úředníka, musí toto vzdělání splňovat také. Je jím minimálně vyšší odborná škola v sociální práci či oborech sociální práci blízkých (jejich popis je blíže stanoven v zákoně 108/ 2006 Sb., o sociálních službách). Povinné vzdělávání není však jediným faktorem, který sociální práci ovlivňuje. Do přímé interakce se dostává samotná osobnost sociálního pracovníka, kde se klade důraz na empatii. Velmi důležitý je soubor dovedností, kterými sociální pracovník při výkonu své práce disponuje. Jednou z nejdůležitějších dovedností je komunikace. Komunikace je prostředek pro práci s klientem, navázání důvěry s klientem a vedení jeho změny. To, jaké dovednosti se u sociálních pracovníků upřednostňují, hodně záleží na tom, k jakému pojetí sociální práce se zaměstnavatel přiklání. Může jít o pojetí administrativní sociální práce, kde se klade důraz na kvalitní vedení agendy, znalost zákonů a dodržovaných norem, filantropické pojetí, kde je naopak sociální pracovník vnímán jako člověk, který klientovi dodá vše, co potřebuje ke svému životu. Nebo profesionální pojetí, ve kterém dochází k interakci s klientem s cílem zlepšit jeho životní situaci za jeho vlastní pomoci. Sociální pracovník v toto pojetí dodává náhled na situaci a možná řešení.

Sociální práce na obcích druhého stupně může souviset se všemi zmíněnými typy. Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo doporučený postup pro výkon sociální práce na obcích, ve kterém je výčet činností sociálního pracovníka. Jedná se o celý souhrn aktivit, které by měl v rámci sociální práce dělat, nicméně je jich takové množství s mnoha rozdílnými skupinami lidí, že nelze pokrýt celou oblast. V tom případě se mohli obce potýkat s dilematem při nastavování sociální práce na obci, zda zvolit polyvalentní či specializovaný přístup k sociální práci.

Polyvalentní klade důraz na vyhledávání osob, které by pomoc sociální práce uvítali. Poté sociální pracovník jedná s návaznou službou, která se na problém této vyhledané skupiny lidí zabývá tak, aby byl v obci dostatek potřebných služeb a aktivit k zajištění sociální stability. Specializace naopak znamená, že se sociální pracovník na obci zaměřuje na určitou oblast či cílovou skupinu osob, se kterou spolupracuje. Vzhledem k počtu sociálních pracovníků na obcích druhého stupně, není ve většině případů reálné mít takto specializované sociální pracovníky, nicméně je reálné kombinovat oba přístupy- mít specializovaného sociálního pracovníka, který zároveň vyhledává osoby spadající pod výkon sociální práce a těm zprostředkovat návazné služby, protože on sám se specializuje na jinou oblast.

Sociální pracovník, jak jsem již uvedla, má v rámci působnosti městského úřadu za úkol zajišťovat sociální stabilitu v obci. Nicméně kromě doporučeného postupu, vydaného ministerstvem, není činnost sociálního pracovníka na obci nijak blíže strukturována. Například sociální pracovníci v rámci služeb, mají jasně danou povinnost dodržovat stanovené standardy kvality služeb, kde je definováno několik oblastí jejich práce a kvality, kterou by měli dodržovat. Sociální pracovník na městském úřadě takto definované standardy nijak nemá. Jediná věc, o kterou se při výkonu své práce může opřít je zmíněný doporučený postup, několik paragrafů v zákoně o sociálních službách a v zákoně o pomoci v hmotné nouzi. Ty říkají jednak povinné vzdělávání sociálních pracovníků, jednak úkoly spojené převážně s koordinováním návazných služeb v obci a spolupráci s pracovníky oddělení hmotné nouze úřadů práce. To není mnoho informací o výkonu sociální práce a velká míra tedy zůstává na samotných obcích, jak tuto profesi na svých úřadech pojmu.

Sociální pracovník na obci může v rámci výkonu sociální práce zvažovat možná dilemata svého působení a rozhodování. Převážně ve vztahu ke kultuře daného úřadu, jeho vedení a tedy i pojetí sociální práce a tím spojenými dopady na klienty. Ve chvíli, kdy se pracovník přikloní k jedné straně ve svých dilematech, může riskovat kolizi se zaměstnavatelem nebo kolizi se sebou jako odborníkem.

## **4 Výzkumná část**

Tato práce se zabývá rolí sociálních pracovníků na městských úřadech. Sociální práce na obcích druhého stupně nemá svou mnohaletou historii. V tomto poli působení má své slovo politika ještě více, než je tomu jinde. Tato práce si klade za cíl komparovat výpovědi sociálních pracovníků na obcích druhého stupně a nadřízených těchto sociálních pracovníků, kterými jsou tajemníci a vedoucí odborů. Rozhovor je veden s cílem komparace vnímání role sociálních pracovníků na těchto obcích.

### **4.1 Cíl výzkumného šetření**

Jak jsem již uvedla, práce se zabývá vnímáním role sociálních pracovníků na obcích druhého stupně z pohledu sociálních pracovníků těchto úřadů a z pohledu nadřízených sociálních pracovníků na obcích. Nadřízenými jsou tajemníci a vedoucí odborů. Tajemník v mém výzkumu hraje důležitou roli především z toho důvodu, že to je právě on, kdo obhájí mzdu, navržený rozpočet, zvyšování úvazku a vůbec smysl sociální práce před radou města, která o tom v konečném důsledku rozhoduje.

Hlavním cílem práce tedy je komparovat vnímání role sociálních pracovníků na městských úřadech z pohledu nadřízeného sociálních pracovníků a z pohledu samotných sociálních pracovníků zaměstnaných na těchto městských úřadech.

Vzhledem k širokému záběru, který do tohoto zkoumání vstupuje, jsem hlavní cíl dále rozčlenila do dílčích výzkumných cílů, které následně korespondují s tazatelskými otázkami. Ty uvádím v transformační tabulce č. 1.

#### **Dílčí cíl 1**

- DC 1 Zjistit, jak je vnímána role sociálních pracovníků na městském úřadě z pohledu sociálních pracovníků
  - DC 1.1 Zjistit, jak svou náplň práce popisují sociální pracovníci na městských úřadech
  - DC 1.2: Zjistit, jaké znalosti a dovednosti jsou pro výkon sociální práce klíčové dle sociálních pracovníků
  - DC 1.3: Zjistit cíl, kterému má přispět sociální práce na obci podle sociálních pracovníků těchto obcí



- DC 1.3.1: Zjistit, jaké podmínky nadřízený připravil pro naplnění těchto cílů podle sociálních pracovníků na obcích.

- DC 1.4: Zjistit, podle výpovědí sociálních pracovníků práva a povinnosti sociální pracovníce na městském úřadě

- DC 1.5 Zjistit kolize, do kterých se dostává se svým nadřízeným sociální pracovníce na městském úřadě z důvodu rozdílného pohledu na sociální práci

## **Dílčí cíl 2**

- DC 2 Zjistit, jak je vnímána role sociálních pracovníků na městském úřadě z hlediska nadřízeného.

- DC 2.1 Zjistit náplň práce sociálních pracovníků z pohledu nadřízeného sociálních pracovníků

- DC 2.2 Zjistit, jaké znalosti a dovednosti jsou klíčové pro výkon sociální práce na obci dle nadřízeného

- DC 2.3 Zjistit cíle, kterým má sociální pracovníce svou aktivitou přispět podle nadřízeného

- DC 2.3.1 Zjistit, jaké podmínky nadřízený připravil pro naplnění cílů sociální práce na městském úřadě

- DC 2.4 Zjistit práva a povinnosti, které má sociální pracovníce dle nadřízeného

- DC 2.5 Zjistit kolize, do kterých se nadřízený dostává se sociální pracovníci z důvodu rozdílného pohledu na sociální práci

Z těchto dvou dílčích cílů vychází dílčí cíl třetí, který si v rámci všech předešlých cílů klade za cíl komparovat jednotlivé zkoumané dílčí cíle.

## **Dílčí cíl 3**

- DC 3 Komparovat výpovědi nadřízených sociálních pracovníků a sociálních pracovníků na městských úřadech

- DC 3.1 Komparovat náplň práce sociálních pracovníků podle výpovědí sociálních pracovníků městských úřadů a jejich nadřízených

- DC 3.2Komparovat, jaké znalosti a dovednosti jsou klíčové pro výkon sociální práce dle nadřízeného a dle sociální pracovnice.

- DC 3.3 Komparovat cíle, ke kterým by měla vést sociální práce na městském úřadě podle sociálních pracovníc městského úřadu a podle jejich nadřízených

- DC 3.3.1 Komparovat podmínky, které nadřízený vytvořil pro naplnění těchto cílů podle výpovědí sociálních pracovníc městských úřadů a jejich nadřízených

- DC 3.4 Komparovat práva a povinnosti, které sociální pracovnice na městském úřadě má podle výpovědí sociálních pracovníc městských úřadů a nadřízeného

- DC 3.5Komparovat kolize vyplývající z rozdílných pohledů na roli sociálních pracovníc z výpovědí sociálních pracovníc na městských úřadech a jejich nadřízených

## **4.2 Metodologie výzkumného šetření**

Vzhledem k tématu práce se mi jako nejvhodnější jevílo použít kvalitativní výzkumnou strategii. Ivana Loučková ve své knize *Integrovaný přístup v sociálním vědním výzkumu* říká, že „*kvalitativní výzkumný přístup lze charakterizovat klíčovými termíny subjektivita a význam*“ (Loučková, 2010, str. 46). Zároveň uvádí, že kvalitativní výzkum je uplatňován převážně v humanitním oboru, protože zde není příliš mnoho tvrdých dat, která by šla zobecnit. Tento názor se shoduje s tím, co jsem v této práci naznačila- do jednání každého člověk vstupuje mnoho klíčových proměnných- jednání, chování, prožívání nelze zobecnit na stanovený rámec života. Kvalitativní výzkum by měl pomoci odkrýt právě tyto skutečnosti dané problematiky. Jednou z podmínek kvalitativní výzkumné strategie je, že při jejím použití dochází k tzv. *induktivnímu logickému principu* (Loučková, 2010, str. 47). Jedná se o to, že téma, které budeme pomocí této strategie zkoumat, není odvozeno z teorií či hypotéz, které již existují, ale právě ze sociální praxe, které je daný člověk součástí.

Další definici tohoto přístupu uvádí M. Miovský ve své knize *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Zde uvádí, že „*kvalitativní*

*přístup... je přístupem, který pro popis, analýzu a interpretaci nekvantifikovaných či nekvantifikovatelných vlastností zkoumaných fenoménů naší vnitřní a vnější reality využívá kvalitativních metod* (Mioviský, 2006, str. 17). Kvalitativní přístup se vyznačuje určitými charakteristikami, kterými se odlišuje od přístupu kvantitativního. Vzhledem k tomu, že někteří autoři neuznávají rozdělení přístupu na kvantitativní a kvalitativní, uvedu pro upřesnění mnou vybrané strategie právě tyto pojmy, které charakterizují větev kvalitativního výzkumu. V první řadě se jedná o jedinečnost a neopakovatelnost. Znamená to, že tento typ výzkumu zkoumá i ty jevy, které jsou svou povahou jedinečné a jejich opakování závisí na mnoha faktorech. S tím souvisí kontextuálnost. Jak jsem již uvedla, kvalitativní výzkum je vhodný právě tam, kde do zkoumaných okolností zasahuje mnoho oblastí a utváření výzkumu se tedy odvíjí od kontextu, ve kterém jsou proměnné zkoumány. Dalšími pojmy, které se k tomuto druhu výzkumu úzce pojí, jsou dynamika, procesuálnost a reflexivita. Dynamika a procesuálnost znamenají, že zkoumané jevy jsou vždy spjaty s určitým obdobím či procesem, který se však vzhledem k mnoha okolnostem mění a vyvíjí. Dynamika má na tento proces veliký vliv. Reflexivita pak znamená, že výzkumník je přímo nebo nepřímo součástí zkoumané reality, na které se podílí a svým působením jí ovlivňuje (Mioviský, 2006).

Toto jsou základní témata, která odráží použitou výzkumnou strategii. K této strategii se váže několik možností metod. Já jsem jako nejvhodnější metodu zvolila polostrukturovaný rozhovor.

Polostrukturovaný rozhovor má mnoho výhod pro výzkum. Jedná se o rozhovor, kde je předem stanoven okruh otázek, na které se výzkumník ptá a o které se zajímá. Tyto otázky může pokládat v libovolném pořadí, nicméně vyžaduje si to větší a hluší přípravu na samotný rozhovor než naopak u rozhovoru nestrukturovaného. Velkou výhodou a používanou součástí polostrukturovaného rozhovoru je možnost následného doptávání. Výzkumník se může doptávat, jak informant danou věc myslí a zda to chápeme dobře.

Polostrukturovaný rozhovor však na druhou stranu ve své relativní volnosti klade nárok na pozornost výzkumníka, který musí zachytit podstatné informace, které z rozhovoru vyplývají a případně se na ně zaměřit. Rizikem tedy je, že si

výzkumník těchto částí v rozhovoru nevyšimne a nebude mít již možnost se na to zeptat. V případě delších rozhovorů se v praxi využívá tzv. záznamový arch, který byl využit i v tomto případě. Do záznamového archu jsem zaznamenávala základní údaje o informantech a o vedení rozhovoru (o zvláštностech a okolnostech celého rozhovoru) (Miovský, 2006).

Jak jsem již uvedla, pro vedení rozhovoru je nutné stanovit si základní tazatelské otázky, které vychází z dílčích výzkumných cílů. Jejich znění uvádím v následující Transformační tabulce č. 1

**Transformační tabulka č. 1**

<b>Hlavní výzkumný cíl: Komparovat vnímání role sociálních pracovníků na Městských úřadech z pohledu nadřízeného a z pohledu sociálních pracovníků.</b>	
<b>Dílčí výzkumné cíle</b>	<b>Tazatelské otázky</b>
DC 1 Zjistit, jak je vnímána role sociálních pracovníků na Městském úřadě z pohledu sociálních pracovníků	
DC 1.1 Zjistit, jak svou náplň práce popisují sociální pracovníci na městských úřadech	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakou náplň práce máte jako sociální pracovník na obci stanovenou?</li> <li>• Jaké činnosti během svého pracovního týdne v rámci výkonu sociální práce děláte?</li> <li>• Z jakého důvodu je/ není tato náplň práce pro výkon sociální práce dostačující?</li> <li>• Která z těchto činností je podle vás klíčová a z jakého důvodu?</li> <li>• Jakou činnost děláte nejčastěji?</li> </ul>

<p>DC 1.2 Zjistit, jaké znalosti a dovednosti jsou pro výkon sociální práce klíčové dle sociálních pracovníků</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaké znalosti sociálních pracovníků považujete za klíčové?</li> <li>• Z jakého důvodu to jsou právě tyto?</li> <li>• Jaké dovednosti sociálních pracovníků považujete za klíčové?</li> <li>• Z jakého důvodu to jsou právě tyto?</li> </ul>
<p>DC 1.3 Zjistit cíl, kterému má přispět sociální práce na obci podle sociálních pracovníků těchto obcí</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Co je podle vás cílem sociální práce na obci?</li> <li>• Z jakého důvodu se domníváte je na vaší obci stanovena pozice sociální pracovníce?</li> <li>• V čem spatřujete výhody sociální práce na obci?</li> <li>• V čem spatřujete nevýhody sociální práce na obci?</li> </ul>
<p>DC 1.3.1 Zjistit, jaké podmínky nadřazený připravil pro naplnění těchto cílů podle sociálních pracovníků na obcích</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaké věci (materiální i nemateriální povahy) potřebujete jako sociální pracovníce na obci, abyste naplnila cíl sociální práce?</li> <li>• Z jakého důvodu to jsou právě tyto věci/ okolnosti?</li> <li>• Jaké jsou nebo nejsou možnosti obce, aby toto zajistili pro naplnění účelu sociální práce na obci?</li> <li>• Z jakého důvodu tady tyto možnosti nejsou?</li> </ul>
<p>DC 1.4 Zjistí, podle výpovědí</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaká práva máte při výkonu</li> </ul>

<p>sociálních pracovníků práva a povinnosti sociální pracovníce na městském úřadě</p>	<p>sociální práce ve vztahu ke klientům, nesvým požadavkům, přáním, ve vztahu k zaměstnavateli, vůči občanům obce?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaká práva považujete za nejdůležitější pro výkon sociální práce a z jakého důvodu?</li> <li>• Jaké povinnosti vám z toho plynou?</li> <li>• Jaké povinnosti z toho považujete za nejdůležitější a z jakého důvodu?</li> </ul>
<p>DC 1.5 Zjistit kolize, do kterých se dostává se svým nadřízeným sociální pracovníce na městském úřadě z důvodu rozdílného pohledu na sociální práci</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaké nastali situace, kdy jste byl/a se svým nadřízeným v rozporu?</li> <li>• Z jakých okolností myslíte, že tento rozpor vznikl?</li> <li>• Jak byla tato situace vyřešena?</li> </ul>
<p>DC 2 Zjistit, jak je vnímána role sociálních pracovníků na městském úřadě z hlediska nadřízeného sociálních pracovníků</p>	
<p>DC 2.1 Zjistit, jaká je náplň práce sociálních pracovníků z pohledu nadřízeného sociálních pracovníků?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakou náplň práce má sociální pracovník na obci stanovenou?</li> <li>• Kdo tuto náplň práce stanovoval?</li> <li>• Je podle vás tato náplň práce pro současný výkon práce</li> </ul>

	<p>sociálních pracovníků dostatečný? Pokud ano/ ne, tak z jakého důvodu?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Která z těchto činností je podle vás klíčová? Z jakého důvodu to je právě tato činnost?</li> <li>• Co obvykle sociální pracovník na obci vykonává? Jaká činnost je nejvíce vyhledávána obyvateli obce?</li> </ul>
<p>DC 2.2 Zjistí, jaké znalosti a dovednosti jsou klíčové pro výkon sociální práce dle nadřízeného</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaké znalosti sociálních pracovníků považujete za klíčové?</li> <li>• Z jakého důvodu to jsou právě tyto znalosti?</li> <li>• Jaké dovednosti sociálních pracovníků považujete za klíčové?</li> <li>• Z jakého důvodu to jsou právě tyto dovednosti?</li> </ul>
<p>DC 2.3 Zjistit cíle, kterým má sociální pracovnice svou aktivitou přispět dle nadřízeného</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Co je podle vás cílem sociální práce na obci?</li> <li>• Z jakého důvodu je na vaší obci zřízena pozice sociální pracovnice?</li> <li>• V čem spatřujete přínos mít sociální pracovníci na obci?</li> </ul>
<p>DC 2.3.1 Zjistí, jaké podmínky nadřízený připravil pro naplnění cílů sociální práce na městském úřadě</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaké věci (materiální či nemateriální) potřebuje podle vás sociální pracovnice na obci, aby naplnila to, proč byla tato pozice zřízena/ pro to, aby naplnila to, co je jejím cílem?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Z jakého důvodu to jsou právě tyto věci/ okolnosti?</li> <li>• Jaké jsou nebo nejsou možnosti obce, aby toto bylo pro naplnění účelu sociální práce na obci zajištěno?</li> </ul>
DC 2.4 Zjistit práva a povinnosti, které má sociální pracovníce dle nadřízeného	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaká práva má při svém výkonu sociální práce sociální pracovníce?</li> <li>• Jaká práva považujete za nejdůležitější pro výkon sociální práce a z jakého důvodu?</li> <li>• Jaké povinnosti z toho sociální pracovníci na obci plynou? Jaké má povinnosti ve vztahu k zaměstnavateli? Klientům? Ad.</li> <li>• Jaké povinnosti z toho považujete za nejdůležitější a z jakého důvodu?</li> </ul>
DC 2.5 Zjistit kolize, do kterých se nadřízený se sociální pracovníci dostává z důvodu rozdílného pohledu na sociální práci	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaké nastali situace, kdy jste byl se sociální pracovníci v rozporu?</li> <li>• Z jakých okolností myslíte, že tento rozpor vznikl?</li> <li>• Jak byla tato situace vyřešena?</li> </ul>

### 4.3 Charakteristika informantů

Výběr informantů pro tento typ výzkumu byl úzce spojen s tématem celé práce a s definováním jak hlavního cíle, tak ale i jednotlivých dílčích cílů.



Vzhledem k tomu, že cílem práce je následná komparace výpovědí sociálních pracovníků a tajemníků městských úřadů, oslovila jsem jednak samotné sociální pracovnice městských úřadů obcí druhého stupně, jednak tajemníky těchto městských úřadů. Nebylo podmínkou zapojit do výzkumu sociální pracovníci i tajemníka vždy ze stejného městského úřadu, nicméně ve výsledku to tak skutečně bylo. Výběr informantů jsem tedy provedla pomocí záměrného výběru, jehož podstatou je výběr na základě stanovených kritérií (Švec, 2009). Těmito kritérii byla obec druhého stupně, nacházející se v Královéhradeckém kraji.

Bylo osloveno pět městských úřadů v rámci Královéhradeckého kraje. Do výzkumu se však zapojili pracovníci ze čtyř takto oslovených úřadů. Bylo tedy provedeno osm rozhovorů na čtyřech městských úřadech druhého stupně v Královéhradeckém kraji- čtyř rozhovory s tajemníky městských úřadů a čtyři rozhovory se sociálními pracovníci.

#### **4.4 Realizace výzkumného šetření**

Jak jsem již uvedla, výzkumné šetření bylo prováděno s tajemníky a sociálními pracovníci městských úřadů obcí druhého stupně. Výběr informantů úzce souvisel s definováním hlavních a dílčích cílů mého výzkumu. Osloveni byli pracovníci v rámci Královéhradeckého kraje z důvodu dostupnosti a znalosti tohoto kraje.

Prvotně jsem informanty kontaktovala pomocí e- mailu či telefonního kontaktu. Následně naše konkrétní domluva spočívala už pouze v telefonní komunikaci. Samotný rozhovor se vždy konal v kanceláři každého pracovníka v daném městě.

Před zahájením rozhovoru byli všichni informanti poučeni o anonymitě. Vzhledem k tomu, že tajemníci jsou na městských úřadech samostatně, jejich anonymita by byla narušena, pokud bych uvedla konkrétní města, kde byl výzkum realizován. Proto zde uvedu pouze základní popis měst bez jejich konkrétního označení. Tento stručný popis je uveden v tabulce č. 2 Typologie informantů.

Samotné rozhovory se pohybovali v rozmezí 14 minut až po 1 hodinu a 17 minut. Nejkratší i nejdelší rozhovor byl s tajemníky městského úřadu. Dva rozhovory byly v průběhu přerušeny telefonickým hovorem. Došlo tak k přerušení plynulého rozhovoru, nicméně se podařilo navázat tam, kde byl hovor přerušen.

Sedm informantů souhlasilo s nahráváním, jeden informant (sociální pracovník) s nahráváním nesouhlasil a využila jsem tak ručního zaznamenávání. Rozhovory se všemi informanty byly přepsány do písemné podoby. Jako vzorek jsem vložila do přílohy této práce přepis rozhovoru s informantem I2 a I3. Příloha B zaznamenává přepis rozhovoru s informantem I2, přepis rozhovoru s informantem I3 je pak uveden v příloze C. V těchto přepisech jsou zachovány doslovné výpovědi informantů tak, jak rozhovor plynul. V případě interpretací výsledků a použití částí těchto rozhovorů jsem toto vynechání vyznačila třemi tečkami v textu.

**Tabulka č. 2 Typologie informantů**

Město A - Počet obyvatel: 2873 - Rozloha správního obvodu: 1064ha	I1	tajemník
	I6	Sociální pracovník
Město B - Počet obyvatel: 5281 - Rozloha správního obvodu: 2143ha	I2	Tajemník
	I3	Sociální pracovník
Město C - Počet obyvatel: 3222 - Rozloha správního obvodu: 1401ha	I4	Tajemník
	I5	Sociální pracovník
Město D - Počet obyvatel: 5245 - Rozloha správního obvodu: 2103ha	I7	Tajemník
	I8	Sociální pracovník

Výzkumné šetření spolu s tvorbou celé práce uvádím v následující tabulce č. 3 Časová osa tvorby diplomové práce, kde je zaznamenán časový rozsah tvorby teoretické části práce, ale také samotná realizace výzkumného šetření.

**Tab. 3 Časová osa tvorby diplomové práce**

<b>Činnost</b>	<b>Časová osa vymezení dané činnosti</b>
Sběr informací pro tvorbu teoretické části diplomové práce	Srpen 2015 – listopad 2015
Tvorba teoretické části diplomové práce	Listopad 2015 – únor 2016
Výběr informantů pro výzkumné šetření	leden 2016 – únor 2016
Zahájení výzkumného šetření pomocí polostrukturovaných rozhovorů	Únor – duben 2016
Interpretace zjištěných výsledků výzkumu	Duben – červen 2016
Dokončení tvorby diplomové práce a její odevzdání	Červen 2016

## 5 Interpretace zjištěných poznatků z výzkumného šetření

Následující podkapitoly se budou zabývat interpretací zjištěných výsledků výzkumu vzhledem k předem stanoveným dílčím cílům a otázkám. Budu se zde snažit zodpovědět otázku, která byla v úvodu položena: jak vnímají svou roli při výkonu sociální práce pracovníce městských úřadů druhého stupně, jak vnímá roli sociální pracovníce tajemník daného úřadu a následně budu tyto dva pohledy komparovat.

### 5.1 Vnímání role sociální pracovníce Městského úřadu z pohledu sociální pracovníce

Cílem této kapitoly je interpretovat výpovědi sociálních pracovníků pracujících na městských úřadech druhého stupně. V podstatě jde o to, jak ony sami vnímají svou roli na úřadě, ale také o to, jak je vnímají nadřízení. Toto vnímání se ve svém důsledku odráží do samotné podoby sociální práce, stylu, jakým je sociální práce vykonávána a v přístupu ke klientům.

Sociální pracovníce při rozhovoru shodně uváděli, že základním předpokladem pro výkon sociální práce na městském úřadě jsou komunikační dovednosti. Ve výpovědích informantů nebyla shoda ani ve vzdělání, které by sociální pracovníce měli splňovat, ani v míře zapojení a angažovanosti do života ve městě. Všichni se ale shodli na základní dovednosti, bez které si kvalitní sociální práci neumí představit a tou byla právě komunikace. Ať už se jedná o komunikaci se zaměstnavatelem či vedením města, nebo s klientem, potažmo o komunikaci s veřejností. To potvrzuje také výpověď informanta I6, který o komunikaci říká toto: „... *komunikační dovednosti. Ty jsou hodně důležité, protože na komunikaci to všechno stojí. Když sociální pracovník neumí komunikovat, nemůže dobře dělat svou práci.*“ Informant I3 o důležitosti komunikace říká, že „... *nesmí se stydět komunikovat, nesmí se bát zazvonit a jít dál. Základem je umět navázat dobrou komunikaci a důvěru...*“ Komunikace se však lépe dělá v případě, že sociální pracovník je ztotožněn s rolí, za kterou v jednání vystupuje. Při výzkumu bylo zjištěno, že ze čtyř městských úřadů, na dvou jsou tzv. kumulované funkce. To nastává v případě, že sociální pracovník na

plný úvazek na městském úřadě nepracuje, nenašel by uplatnění nebo také s cílem, aby byla zachována zastupitelnost na malém úřadě. Tak to alespoň prezentovala informantka I8, která uvádí, že *„tady musí být zastupitelnost. Nemůžeme dělat jen tu sociální práci, sociální pracovnice bude třeba hlásit do rozhlasu a další věci. Ale musí ta kumulovaná funkce být, aby byla zastupitelnost. Musíme se střídát, nedodržujeme striktně jen ten svůj balík povinností, není nás tu tolik a musíme se zastoupit, když někdo vypadne.“* Kumulované funkce mají své výhody, ale i nevýhody. Pokud vedení města usoudí, že není potřeba sociální pracovnice na plný úvazek, je velkou výhodou, že díky tomuto postupu získá daný pracovník plný úvazek a na úřadě se vyskytuje celý týden. Několik kolizí a konfliktů s nadřizenými sociálních pracovníc totiž došlo právě z důvodu, že sociální pracovnice na menší úvazek byla v podstatě považována za administrativní sílu, protože samotnou sociální práci dělala její vedoucí během doby, kdy nebyla sociální pracovnice přítomna. Tomu se však budu věnovat podrobně až později. Co se týká kumulovaných funkcí, je velmi důležité dobře zvažovat, s čím se pozice sociální pracovnice kumuluje. Jako velmi nevhodnou z praxe považuju kumulaci sociální práce a pracovníka na přestupkovém oddělení. To potvrdil také informant I5, který svou náplň práce má přesně takto stanovenou. O této pozici říká, že *„jako sociální pracovnice pracuji zároveň na přestupkovém. To znamená, že jeden den na ty lidi řveme, že udělali nějaký přestupek a podobně a druhý den za ním jdeme, abychom mu pomohli ho zaplatit, protože na to stejně nemá a je to náš klient v sociální práci“*. Sociální pracovnice dále uvádí, že nejčastější činnosti v rámci výkonu sociální práce je sociální šetření. To provádí sociální pracovnice na žádost soudu v rámci přezkoumání opatrovnictví či na žádosti dalších organizací. Pokud sociální pracovník má kumulovaný úvazek, provádí sociální šetření, na další potřebnou sociální práci již nezbyvá příliš mnoho času. Práce tak ztrácí na své podstatě. Tento problém definoval také informant I5, který na toto téma řekl, že *„i dřív jsme měli kumulované funkce, ale je fakt, že ne s výkonem sociální práce. My to neoddělujeme, to ani nejde. Problémy těch lidí řešíme tak, jak zrovna přijdou. Neděláme žádnou systematickou práci, to ani nejde, nedá se to stíhat nebo oddělovat.“* Málo času. To je problém, který zmiňovala převážná většina

informantů. Část z nich toto uváděla z důvodu právě kumulovaných funkcí. Dvě sociální pracovnice ze čtyř mají kumulované funkce. Na mou otázku, zda tyto dvě pozice mají oddělené, my shodně odpověděli, že ne, protože to ani nejde. Obě uváděli, že sociální práce je v pozadí, protože pracovní povinnosti z druhé části úvazku jsou mnohdy naléhavější (jedná se např. o připravení podkladů na zasedání rady aj.). V jednom případě neměla sociální pracovnice dostatek času na sociální práci z důvodu výše svého úvazku. Původně nastupovala na 4 hodiny týdně. To je velmi málo na to, aby v rámci správního obvodu mohla řádně vykonat sociální práci. Zvláště, když v jejím působení je právě zmiňované sociální šetření. Před konáním našeho rozhovoru s touto sociální pracovnicí, jí byl po provedení kontroly z krajského úřadu, úvazek navýšen na 12 hodin týdně. I přesto, že došlo k výraznému zlepšení, i tak ale uváděla, že tento stav není ideální. Informantka I3 o tom mluví takto: „*Myslím, že kdybych měla víc času to tady dělat, tak by to bylo lepší. Myslím, že lidi ani nevědí, že tady ta sociální práce je.*“ Tato informantka mluvila o tom, že od zvýšení svého úvazku se snaží dostat hlavně do povědomí obyvatel informaci o tom, že na městském úřadě sociální práce je. Zmiňovala, že dělala v obcích dotazníkové šetření s cílem zjistit, co obyvatelům schází, navrhovala své vedoucí tvorbu letáků a další aktivity. V tomto se však nesešla s úspěchem. Její aktivita aktivně participovat na životě ve městě se setkala s úspěchem pouze do té míry, dokud na tuto svou činnost nežádala nic od vedení města. Zmiňuje, že sice má umožněno provádět depistáže a monitoring, také partnerské návštěvy v jiných obcích s cílem sdílet svou praxi, ale v případě zmiňované tvorby letáků však uvádí, že: „*letáčky si chci nechat udělat proto, aby se lidé dozvěděli, že tady je nějaká sociální pracovnice. Jenže vedení mi řeklo, že je to zbytečné, že to nepotřebuji, ale jak se lidé dozvědí, že tady jsem?*“ Tato situace byla jedna z těch, kdy informantka popisovala vzniklý konflikt s vedením města. Uváděla, že v případě vzdělávání a dalších svých požadavků jí je vyhověno, v tomto případě to však tak nebylo.

Vrátím se ke kolizím s nadřízeným. Z rozhovoru vyplynulo, že ve dvou případech došlo ke konfliktu z toho důvodu, že sociální pracovnice na městském úřadě díky svému zkrácenému úvazku není každý den. Oba informanti uváděli, že během dnů, kdy nejsou přítomni na pracovišti, dochází k tomu, že informace

podstatné pro pomoc klientů se dostávají sice k přímé nadřízené, ale již se nedostávají k samotným sociálním pracovníkům, takže s těmito informacemi nemohou sociální pracovnice adekvátně a kvalitně pracovat. Informantka I3 toto popisuje takto: „ Často se stává i to, že přijde nějaký klient, člověk, který by potřeboval mě jako sociální pracovníci a moje vedoucí to s ním vyřídí pak mi třeba jen řekne, že tady byl tenhle klient, tak to prosím zapiš. A to se stává hrozně často.“ Dále uvádí, že „vedoucí mi zapírala informace ohledně klientů. ... Pak mě volali třeba z OSPODu, proč to neřeším a já řekla, že to nevím, neřekla mi to vedoucí, se kterou mluvili.“ Informantka I3 uvádí, že tyto případy se svou vedoucí řešila, nicméně se to i přesto opakovalo a stále opakuje. Aby zajistila, že se k ní veškeré informace dostanou ve své celé podstatě, začala dávat kontakt přímo na sebe, na své soukromé telefonní číslo.

Informantka I8 naopak uvádí, že při výkonu práce hodně záleží na organizační kultuře a na tom, zda jsou na úřadě sdíleny stejné hodnoty, které jednotliví úředníci reprezentují. Během rozhovoru zmiňovala, že na jejich pracovišti je právě sdílení stejných hodnot, které jí dávají mnoho možností ve výkonu sociální práce. Uvádí například, že „ je důležité i prostředí , to lidské i pracovní, aby se v tom dalo hezky pracovat... . nejen kolektiv na našem odboru, ale na celém úřadě, že cítíme podporu toho úřadu celého, vedení města.“ I v tomto modelu jsou však rizika a situace, kdy nevyjasnění si role sociální práce vede ke konfliktům. Tatáž sociální pracovnice, i přes popsané sdílené hodnoty a styl práce, narážela na konflikty s vedením města v případě slibů. Uváděla případ, že starosta slíbil několika rodinám, že jim sociální pracovnice během chvíle zajistí nové bydlení. Bohužel to však není v moci téměř žádné sociální pracovnice a z tohoto slibu pro ní plynulo velmi nevýhod při jednání a práci s klienty. Informantka I8 to popisuje takto: „ Sává se, že někdy něco někomu řekne, slíbí, ten si to špatně vyloží a pak tady ten člověk řve na nás a dožaduje se toho, co mu pan starosta slíbil. ... Ti lidé se k tomu upnou.“

Další identifikovanou kolizí mezi vedením a sociální pracovníkem jsou neshody v již zmiňovaných kumulovaných funkcích. Již jsem popsala problémy, které z této kumulace vychází, nyní bych se zabývala situací, kdy díky kumulaci je nedostatek času na práci, i přesto, že tlak na pracovníky je velmi vysoký.

Informant I5 uvádí, že „ *po reformě se k mojí práci na plný úvazek přidala práce na polovičního úvazku na sociální práci. Peníze za to mám stejné, jen mám mnohem víc práce- teď musím dělat to, co předtím a k tomu ještě tu sociální práci. ... prý toho mají všichni hodně.*“ Tento informant opakovaně uváděl, že z množství práce je velmi unavený, sociální práce ho pak příliš nebaví, není čas na to, dělat jí dobře a efektivně. Svůj čas musí rozdělit do povinností v rámci své původní pracovní pozice a vzhledem k tomu, že splňuje vzdělání na pozici sociálního pracovníka, musí zastat ještě tuto pracovní funkci. Na konec našeho rozhovoru k tomuto tématu dodal: „*Měl by tu být sociální pracovník, ale město to nechce. V tom jsme hodně v rozporu, aby se to dalo zvládat, musíme si sami sehnat brigádníka, aspoň na to papírování. No a na to si také musíme sehnat peníze, takže nějaké dotace.... Tohle je vážně problém.*“

#### **5.1.1 Shrnutí závěrů dílčího cíle 1**

Cílem dílčího cíle 1 bylo zjistit, jak je vnímaná role sociálních pracovníků na Městském úřadě z pohledu sociální pracovníce. Velkým problémem, který do této problematiky vstupuje je úvazek sociální práce a to, zda je sociální pracovník na úřadě každý den nebo jen určitý počet hodin týdně. Je přirozené, že i vnímání sociální práce se dle toho odlišuje. V případě, že do práce sociálního pracovníka vstupuje kumulovaná funkce, je veliký problém v kvalitním zvládnutí všech pracovních požadavků a práce s klienty. Mnoho sociálních pracovníků uvádělo, že je vedoucí z počátku považovali spíše za administrativní pracovníci a povinnost, kterou musejí financovat. Postupem času se tato pozice na dvou úřadech vyjasnila mnohem lépe a sociální práce tam je alespoň respektována. Nicméně ani tam nelze říci, že by se sociální pracovníci cítili respektováni vedením města a podporováni ve své profesi. Na jednom městském úřadě tento respekt a podporu velmi vnímají a svou pozici hodnotí kladně, bohužel však i přesto narážejí na určité mezery ve vyjasnění rolí sociální pracovníce. Sociální pracovníce svou roli pojmají spíše jako někoho kvalifikovaného, kdo je blízko k lidem a udržuje klid v městě a obcích spádových pro daný městský úřad.



## 5.2 Vnímání role sociální pracovnice Městského úřadu z pohledu nadřízeného

Nadřízeným jsem pro účel této práce pojímala tajemníka městského úřadu. Je to hlavně z toho důvodu, že právě tajemník přináší témata na zasedání města, diskutuje se se starostou a má možnost velmi výrazně ovlivnit samotnou podobu sociální práce. Od toho, jak sociální práci pojímá právě tajemník, se tedy odvíjí celá její podoba a možnosti, které sociální pracovník má. Zde tedy popíšu vnímání sociální práce právě tajemníky/ nadřízenými a v následující podkapitole budu výpovědi jednotlivých stran komparovat.

Vnímání sociální práce bylo na všech úřadech v mnoha odlišné. Například informant I2 uvádí, že *„ona má sice vzdělání (sociální pracovnice), ale o ostatních věcech nic neví, do těch samosprávných věcí nevidí... lidi vědí, že to tady funguje a víme, kdo jim nejlíp poradí a tak je za tím člověkem pošleme, ale ne za sociální pracovníci, protože ona do toho stejně nevidí.“* Oproti tomu informant I4 o výkonu sociální práce uvádí, že sociální pracovník *„pomáhá vyplňovat různé dávky, komunikuje s úřadem práce a je to tedy práce jak tady na úřadě, taková administrativní, úřednická práce, tak jednak ta terénní práce.“* Tento úryvek dokládá, jak významný vliv má v dnešní sociální práci roli administrativa. Povinnost zakládat spisy, mít aktivní spisovou dokumentaci, každý telefonát důkladně zaznamenávat, je veliký nárok na administrativu vykovávanou v kanceláři. Pokud má sociální pracovník na městském úřadu menší úvazek, musí ještě tento svůj čas rozdělit na práci s klienty a nutné zapisování, které zabere poměrnou část pracovního dne. To je důsledkem v mnoha případech negativního hodnocení sociální práce. Pokud je sociální práce dělána kvalitně a pracovník na ní má dostatek času, existuje určitý předpoklad, že sociální práce nebude již provedení města tak nečitelná až neviditelná. Například informant I4 říká, že *„nevýhodu vnímám hlavně v tom, že to zatěžuje finančně ty obce, ..., protože sociální práce si vyžaduje poměrně dost času, aby byla dobře dělaná... Kdybych měla prostředky k tomu, abych mohla někoho zaplatit, někoho slušně zaplatit, aby to dělal dobře, a bude vzdělaný a bude tu sociální práci vykonávat opravdu intenzivně, tak to zatíží velmi výrazně rozpočet města.“* Informanti také uváděli, že sociální práce není příliš vidět a proto při rozhodování o rozdělení financí, se

vedení města rozhodne spíše pro opravu chodníku či jiných věcí, které jsou obyvatelům obcí na první pohled zřetelné. Zároveň uvádějí, že problémem je sehnat kvalifikovaného a dobrého sociálního pracovníka na malý úvazek. Můžeme tedy předpokládat, že právě to je důvodem proč vznikají kumulované funkce a sociální pracovník má tak na starosti i povinnosti v rámci jiné, dost často velmi odlišné, agendy.

Dále bylo identifikováno, že tajemníci nepovažují pro výkon sociální práce příliš důležité vzdělání sociálního pracovníka. Během rozhovorů s informanty vyšlo najevo, že základním požadavkem pro výkon sociální práce je komunikace, ale že vzdělání předepsané vysokými školami není zase tak důležité, jak by se mohlo zdát. Například informant I1 o této problematice říká: *„ideální sociální pracovník je ten, který si prošel praxí. Vysoká škola je důležitá, z nikoho ale sociálního pracovníka neudělá.“* Informanti zmiňovali, že při výběru sociálního pracovníka dbají na formální požadavky. Tedy na splnění vzdělání dle zákona o sociálních službách, ale také dle zákona o úřednících. Na jednom městském úřadě jsem dokonce identifikovala paradox systému sociální práce na obcích. Sociální pracovník musí samozřejmě splňovat předem stanovené vzdělání pro výkon sociální práce. Znamená to, že musí mít úspěšně ukončenou buď vysokou školu, nebo vyšší odbornou školu sociální práce či oborů příbuzných. To pro výkon povolání sociální práce postačuje. Nicméně pro výkon sociální práce na městském úřadě je toto nedostačující. Dle zákona o úřednících vzdělání sociálního pracovníka neodpovídá požadavkům na pozici úředníka. Zde nastává tedy zmíněný paradox. Aby mohl sociální pracovník na městském úřadě pracovat, musí si buď doplnit vzdělání, které je rovnocenné pro výkon úřednické profese, nebo musí požádat ministerstvo vnitra o uznání rovnocennosti.

Vzhledem k faktu, že sociální pracovníci na městských úřadech druhého stupně jsou alespoň v malém rozsahu, nějakou činnost vykonávají. Nevýhody, proč zaměstnávat sociálního pracovníka jsem uvedla již výše. Jejich „neviditelnost“ je problematická při schvalování rozpočtu na provoz městského úřadu, kdy tajemník musí před vedením města tuto pozici obhajovat na úkor nových vybudovaných a zrekonstruovaných částí ve městě. Další nevýhodou, kterou informanti popisovali je péče, kterou sociálním pracovníkům musejí

věnovat i přes jejich malý úvazek. Jedná se například o povinná vzdělávání, na která jsou vysíláni. Nicméně všichni tajemníci v pozici sociální pracovníce na městském úřadě vnímají i určité výhody. Těmi jsou především blízkost a dosažitelnost k lidem z okolí. Informant I7 říká, že *„asi je to výhoda pro ty lidi, pro ty klienty, že to mají kousek. Taky je výhoda znalost prostředí.“* Informanti uváděli, že velkou výhodou je právě to, že sociální pracovník je v případě potíží blízko k lidem a spoustu věcí může řešit jako první.

### 5.2.1 Shrnutí závěrů dílčího cíle 2

Cílem druhého dílčího cíle bylo zjistit, jak je vnímaná role sociálních pracovníků na městském úřadě z hlediska nadřízeného. Jak jsem již výše uvedla, pro potřeby této diplomové práce byly rozhovory provedeny s tajemníky městských úřadů. Bylo to takto realizováno z toho důvodu, že přijímání nových zaměstnanců, návrhy na zvýšení personálních kapacit a další činnosti na městském úřadě zajišťuje právě tajemník. Vyšlo najevo, že tajemník zastává i určitou funkci konzultanta či supervizora. Všichni tajemníci shodně uváděli, že veškeré problematické kauzy klientů se sociálními pracovníky diskutují. Informantka I4 o tom říká: *„opravdu velmi intenzivně se sociální pracovníci konzultujeme případy. ... nechci říct, že jsou k tomu kolegové nuceni, ale i oni sami jsou radši, když se na tom spolu dopředu domluvíme dřív, než ten postup zvolí, aby nedošlo k rozporům a dohadováním, protože na čem se domluvíme, tak za tím si pak stojím a i já stojím za nimi.“*

Informanti dále uváděli, že v přijímání člověka na tuto pozici by pro ně nebylo důležité dosažené vzdělání, ale spíše umění komunikovat. V možnostech obcí je v současné době zaměstnávat sociálního pracovníka na zkrácený úvazek. V případě, že má úvazek plný, jedná se o tzv. kumulovanou funkci.

Informanti nevnímali žádné rozpory, ke kterým by mezi nimi a sociálními pracovníky došlo. Spíše vnímají kladně konzultaci případů, kterou se sociálními pracovníky pravidelně provádí.

Nevýhodou sociální práce na obcích je finanční náročnost. Sociální práce má pro vedení města „skryté produkty“. To je pro obhajování výše úvazku při schvalování rozpočtu města velmi obtížné. Zvláště, když vedení města má o sociální práci zkreslené vnímání. Je pak právě na tajemníkovi, aby cíl sociální

práce prezentoval na zasedání. Je to však nelehká úloha, když sami tajemníci o sociální práci a klientech sociální práce nemají příliš dobré mínění. Například informant I2 říká, že „ *sociální práce se v podstatě podsouvá i různým hajzlíkům, kteří to spíše využívají, než aby jim to pomohlo. Tam by bylo spíš potřeba využít nějaký bič, než sociální práci.*“ Vycházím-li z rozhovorů s tajemníky městských úřadů druhého stupně, musím říci, že sociální práci pojmají spíše jako něco, co jim přiděluje více starostí, než aby jim byla k užitku. Sociální práce na těchto obcích však za sebou nemá příliš dlouhou historii a stále se ještě vyvíjí.

### **5.3 Komparace vnímání role sociální pracovnice z pohledu sociální pracovnice a nadřízeného sociální pracovnice**

Tento třetí dílčí výzkumný cíl si klade za cíl komparovat výpovědi nadřízených sociálních pracovnic a sociálních pracovnic na městských úřadech druhého stupně v Královéhradeckém kraji. Tento dílčí cíl byl ještě řazen do menších výzkumných cílů, které mi nyní budou nápomocny pro komparaci jednotlivých výpovědí informantů.

#### **5.3.1 Komparace náplně práce sociálních pracovnic na městských úřadech**

Tento dílčí výzkumný cíl si klade za úkol komparovat náplň práce sociálních pracovnic z pohledu nadřízeného a z pohledu samotné sociální pracovnice. Nadřízení během rozhovorů uváděli, že hlavní náplní práce je administrativa a sociální poradenství. Sociální pracovníci pojímali jako úředníci, jež svou práci vykonávají na městském úřadě, kde čeká, až ji klienti sami vyhledají. Informant I2 na toto téma říká: „ *jsem slyšel: vyhledávejte klienty, jak to udělat, jak tohle nařizovat? Jako kdybyste umělci nařizovali, kdy má psát.*“ Z rozhovorů tedy vyplývá, že pojetí sociální práce a náplně práce na městském úřadě z pohledu nadřízených se spíše ubírá k administrativnímu pojetí a výkonu sociální práce v kanceláři. Informanti dále uváděli, že není možné být dostatečnou dobu v terénu při množství administrativy, která je na sociální pracovníky kladena. Tento fakt se opakoval jednak ve výpovědích sociálních pracovnic, tak samotných nadřízených.

Sociální pracovnice naopak svou pozici pojmají jednak administrativně, jednak však terénně. Shodně s nadřízenými uváděli, že je vysoký nárůst

administrativy. Každý telefonát i zařukání na dveře složitě zapisují do jednotného informačního systému (tzv. JIS). Svou pozici vnímají ale i terénní formou. Sociální pracovníci zmiňovali potřebu být v blízkosti klientů. Jednak jim to dává možnost dozvědět se o problémech v co nejkratší době, ale také se tak sociální práce spíše dostane do povědomí obyvatel a k těm nejpotřebnějším, kteří by si normálně o pomoc nepožádali nebo ani nevědí, že nějakou pomoc dostanou. Informantka I3 říká: „*kdybych měla víc času to tady dělat, tak by to bylo lepší. Myslím, že lidi ani nevědí, že tady ta sociální práce je.*“

Shodně se tajemníci a sociální pracovníci vyjádřili k hlavní oblasti náplni práce. Uváděli, že kromě administrativy, která zabírá přibližně polovinu pracovní doby, ve druhé půlce vykonávají sociální šetření pro soudy ve věcech opatrovnictví. Zde vnímám určité riziko. Opatrovnictví, ač má velmi úzký vztah k sociální práci a cílům sociální práce, tak se domnívám, že v tomto případě sociální pracovníci vykonávají toto šetření na úkor jiné práce.

### **5.3.2 Komparace preferovaných znalostí a dovedností pro výkon sociální práce na Městském úřadu**

Tento dílčí výzkumný cíl má zodpovědět, jaké znalosti a dovednosti jsou klíčové pro výkon sociální práce z pohledu praxe sociálního pracovníka a jejich nadřízeného. Znalosti, jak jsem je již popsala v první části práce, spadají do povinných kompetencí sociálních pracovníků. Určitý rámec těchto znalostí udává vzdělání. To je v České republice pro sociální pracovníky stanoveno pevně zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dovednosti naopak nejsou takto pevně stanoveny, jsou však stejnou měrou podstatné pro výkon sociální práce. Sociální pracovníci i nadřízení se v této věci shodli na tom, že podstatnou dovedností sociálních pracovníků je právě dovednost komunikovat. Tato komunikace by měla být adekvátně přizpůsobena pro jednání s klienty, nadřízenými, ale také kolegy a veřejností. Sociální pracovníci se dále shodli na tom, že pro práci sociální pracovníci je velmi podstatná teoretická základna v právních vědách a psychologii. Informant I6 dále uvádí význam empatie pro práci s lidmi. Říká: „*obrovská empatie, prostě to ... jako to má každá pomáhající profese, to je člověku daný, to se nedá vybudovat. Buď to v člověku je, nebo není.*“

Tajemníci pro výkon profese zmiňovali vhodnou povahu, kladný vztah k lidem, ale v první řadě se zmiňovali o roli pracovníka jako úředníka a všechny znalosti či dovednosti vztahovali právě k této úřednické osobě. Například informant I4 říká, že *„musí znát ty zákonné věci, to je základ každého úředníka. To je samozřejmě o nějaké pílí a o tom, že si tu práci musí zorganizovat tak, aby to zvládl ... a měl vůli se vzdělávat, jezdit na odborná školení, studovat sbírky zákonů apod.“* Jak jsem již uváděla, sociální pracovník na městském úřadě je odlišný z pohledu sociální pracovnice a nadřízeného. Tomu také odpovídají upřednostňované znalosti a dovednosti obou skupin informantů.

### **5.3.3 Komparace cíle sociální práce na městském úřadě druhého stupně**

Cíl sociální práce jsem v první části této práce definovala jako aktivitu, která svou intervencí směřuje na sociální fungování člověka ve společnosti. Tento cíl by měl být známý sociálním pracovníkům a jedná se o obecný cíl, který se nevztahuje k žádným specifickým cílovým skupin, filosofiím organizací či globálně historii a podmínkám daných států. Nicméně se domnívám, že cíl sociální práce se přizpůsobuje právě mnoha dalším okolnostem. V tomto dílčím cíli práce se tedy pokouším popsat, jak je vnímaný cíl sociální práce na městském úřadě jednak z hlediska sociálních pracovníků, které s pojmem sociální fungování pracují, jednak ale také z pohledu nadřízených, kteří cíl mohou vnímat velmi odlišně.

Informanti- tajemníci, ale i sociální pracovníci- často mluvili v souvislosti s cílem sociální práce o reformě úřadu práce z roku 2012. Převážně se zaměřovali na změnu výplatního místa a vyjadřovali se k nově nastavené sociální práci na obcích. Například informant I6 říká: *„sociální práce v současné době trochu upadla po reformě na dvojkových obcích, takže tam je ta práce v podstatě taková... nikdo jí za nic nepovažuje. Vnímám to tak z okolí, z jiných úřadů apod.“* Změna tohoto systému na mnoha úřadech znamenala transformaci práce s klienty. Některé úřady se s novou praxí ztotožnili a dnes jsou schopni poskytovat sociální práci bez ohledu na výplatu dávek. Nicméně šest informantů z osmi provedených rozhovorů sdělilo, že reforma vedla spíše ke zhoršení sociální práce na obcích. Domnívám se, že to je způsobeno větším důrazem na práci přímo s klienty a

motivaci klienta. S tímto novým pojetím se však neztotožňovali. Informanti uváděli, že lidé nejsou motivováni chodit na úřad, spolupracovat aktivně a podílet se na změně své situace, pokud nad nimi nevisí hrozba ztráty financí. Dva informanti toto hodnotili naopak kladně. Uváděli, že sociální práci lze vykonávat i bez možnosti výplaty dávek. Například informant I4 říká: *„není tak špatné, že se peníze vyplácí na jednom místě. Teď, když se ty emoce uklidnily, myslím, že ty obce se nemusí v uvozovkách zdržovat výplatou sociálních dávek, nemusí kolem toho vést tu velkou agendu, ale mohou se opravdu velmi intenzivně věnovat sociální práci a že to jde, aniž by hned vedle byl ten balíček peněz, který lidé mohou dostat.“*

Jaký ale je cíl sociální práce na obci, odhlédneme-li od popsaného tématu, kterému se všichni informanti věnovali? Tajemníci městských úřadů popisují cíl sociální práce v těchto oblastech:

- pomoc lidem teď a tady. Informant I4 k tomuto cíli říká: *„známe své území, máme své klienty podchycené tady a víme, s čím se potýkají“*,
- historické souvislosti. K tomu bodu se informant I2 vyjadřuje takto: *„obec by se měla postarat, dřív bylo domovské právo, pastouška, i dřív se museli starat“*),
- ochrana obce. Ochranou obce míní informant I2 následující: *„ když mu zajistím teplo, zázemí, tak on bude fungovat, takže se sociální práce stejně točí kolem toho, aby měl zajištěné hmotné statky a neváleli se nám tady ve městě, ..., aby ta obec tady ty tuláky neměla“*),
- zprostředkování pomoci občanům města. Informant I1 říká: *„ ...bych nejvíc viděla pomoc, zprostředkovat pomoc. Není třeba ani v našich silách tu pomoc poskytnout, ale zprostředkovat jí a trošku pomoci tomu člověku najít cestičku ke konkrétnímu poskytovateli. ... My jsme ti, kteří by to měli zastřešovat, koordinovat“*).

Sociální pracovnice uvádějí tyto oblasti cíle sociální práce na městských úřadech:

- dostupná pomoc občanům. Informant I5 o této dostupnosti říká: *„ Je tu ta spádovost. Mohou se zeptat a měla by se jim dostat pomoc“*

• sociální práce v základním pojetí. Tento bod odráží samotný cíl sociální práce, jak jsem ho již definovala výše. Z rozhovorů vyplynulo, že sociální pracovníci cíl sociální práce vnímají stejně, i když jsou zatěžováni administrativním pojetím, které je vyžadováno. Informant I8 říká: „spokojený klient. Takové to vědomí, že se tomu člověku pomůže. Že dostane třeba i další šanci. To je nejdůležitější. Dostat ho tam, kde by byl spokojený a kde může žít tak, jak chce. Ten cíl je spokojený klient.“

Cíl sociální práce je pojmán rozlišně u sociálních pracovníků, ale i u nadřazených. Pojetí, do kterého jsou sociální pracovníci tlačeny, je spíše administrativní, i přesto, že ony sami se snaží dělat i sociální práci terénní. Uvědomují si, že blízkost k lidem v obci je pro jejich práci velkou výhodou.

#### **5.3.3.1 Komparace podmínek, které jsou pro výkon sociální práce nutné z pohledu nadřazených a sociálních pracovníků**

Cíl sociální práce, kterému jsem se věnovala v předešlé kapitole, je velmi důležitý. Odráží v sobě celé pojetí sociální práce a možnosti, které sociální pracovníci mají nebo naopak ty, které jim jsou nedostupné. To přímo ovlivňuje výkon sociální práce. Ve vztahu k cíli práce jsem tedy zjišťovala, zda má sociální pracovník k dispozici to, co pro výkon sociální práce potřebuje.

Informanti se shodli na tom, že sociální pracovník pro výkon své práce potřebuje zázemí. Zázemím byla myšlena kancelář s počítačem.

Tajemník I4 řekl, že jednu ze základních podmínek pro dobrou sociální práci k dispozici nemá a je velký problém to zajistit. Jedná se o dostatek financí: „ta sociální práce je nepopulární a nálada ve společnosti je taková, slyšíme to už od pana prezidenta, že úředník je něco, co je potřeba zašlapat.“ Dále informant I4 uvádí, že pro výkon sociální práce je velmi důležité, „potřebují trochu vidět, že jejich práce má smysl, aby viděli, že ta jejich práce má výsledek a že je brána na úřadě vážně...“ Podpora ze strany města je pro výkon sociální práce důležitá. Ovlivňuje to velmi výrazně to, jak se bude sociální pracovník na svém pracovišti cítit. To ovlivňuje i jeho práci. Informant I1 říká: „měl by mít hlavně podporu. Měl by cítit, že tu práci, kterou dělá, není obci na obtíž, protože co si budeme povídat, někdy jsou názory ty, proč se touhle klientelou zabývat...“



Dále uváděli tajemníci jako velmi podstatnou věc ochranu sociálního pracovníka. Tím je myšlen doprovod policie či statut veřejného činitele. Informant I2 říká: „*měl by mít nějakou ochranu... Myslím, že ochrana těchto lidí není příliš dobrá z hlediska zákona.*“

Sociální pracovníci naopak uváděli, že pro jejich práci je velmi podstatný dostatek času na celou agendu. Skutečnost, že sociální pracovníci jsou přetížení povinnostmi, souvisí převážně s tím, že mají zároveň na starosti i jinou agendu, mají tedy již zmiňované kumulované funkce. Informant I5 říká: „*sociální práce na obci se nedá stíhat, když máte ještě další povinnosti, které musíte udělat, protože na nich závisí zase někdo jiný svými rozhodnutími*“.

Dále sociální pracovnice uváděli, že velmi důležitá je kultura daného úřadu, tedy kultura organizace. Jak jsem uváděla v první části práce, kultura organizace ovlivňuje výkon sociální práce, možnosti, které sociální pracovnice může mít. Sladují se hodnoty, činnost a aktivita. Informantka I8 uvádí, že „*je důležité i prostředí. To lidské i pracovní, aby se v tom dalo pracovat.... Nejen kolektiv na našem odboru, ale na celém úřadě, že cítíme podporu toho úřadu... vedení města.*“

Jako další důležitou oblastí pro výkon sociální práce uvádějí techniku, možnost dále se odborně vzdělávat.

#### **5.3.4 Komparace práv a povinností, kterými sociální pracovnice na městském úřadě disponuje**

Práva a povinnosti má každý zaměstnanec. Ve vztahu k sociální práci se však tato oblast odlišuje od jiných oblastí. Sociální pracovník pracuje s lidmi, s klienty. Jeho práva a povinnosti by měla být předem stanovena, aby v případě rozhodování věděl, o co se může opřít. Bohužel jsem při výzkumu zjistila, že sociální pracovníci jako svou základní povinnost považují pravidelné zaznamenávání do jednotného informačního systému a povinnost mlčenlivosti. Informant I5 říká: „*musíme zapisovat do standardizovaného záznamu, dělat pořádky nějaké papíry, ale to se nemůže stíhat.*“ Svým právem naopak vnímají možnost v rámci sociálního šetření participovat s policií. Dále uvádějí, že „*musíme dobře vést agendu, zajišťovat jí hlavně aby nebyli stížnosti a vše bylo v pořádku.*“ Domnívám se, že tento okruh výpovědí souvisí právě s preferovaným

administrativním pojetím sociální práce, kde se klade důraz hlavně na řádně splněnou administrativu po formální stránce. Uvádějí, že se řídí hlavně zákonem o úřednících a zákoníkem práce.

Tajemníci naopak uváděli, že je velmi důležitá mlčenlivost a dodržování etických pravidel, které jsou stanovené pro úředníky jako takové. V tomto smyslu nebyla myšlena etická pravidla v kodexu sociálních pracovníků, ale etická pravidla pro výkon úřednické profese. Informant I1 říká: *„faktem je, že spíše poučujeme o povinnostech a tady je ten pracovník samozřejmě vázán kromě legislativy hlavně etickým kodexem, jako všichni pracovníci úřadu.“* Nadřízení sociálních pracovníků uváděli, že základním vodítkem pro stanovená práva a povinnosti jsou zákoník práce a zákon o úřednících.

### **5.3.5 Komparace kolizí, do nichž se sociální pracovníci dostávají s nadřízeným z důvodu rozdílného pohledu na sociální práci**

Kolize, které mohou vzniknout, jsou popsány v první části práce. Jsou to kolize více známé, již identifikované. Úkolem této části však je popsat ty kolize, do kterých se sociální pracovníci s nadřízeným dostávají z důvodu rozdílného pohledu na samotný výkon sociální práce.

Tajemníci, kterých jsem se na toto téma dotazovala, svorně uváděli, že v současné pracovní pozici nevznikla mezi nimi a sociálním pracovníkem žádná kolize. Pouze informantka I1 uváděla, že se dostala do sporu se sociálním pracovníkem z důvodu stížnosti. Stížnost byla podána klientem z důvodu hrubého porušení práv klienta. Toto ale vnímám jako kolizi opodstatněnou, která byla včas a efektivně vyřešena.

Sociální pracovníci však identifikovali, že kolize při výkonu sociální práce nastali. Popisují je následovně.

Informant I5 popsal své rozpory s nadřízeným kvůli časové organizaci sociální práce. Jedná se právě o pracovníka v rámci kumulované pracovní pozice, který popisoval, že na výkon sociální práce nemá dostatek času a prostoru. Uvádí, že *„Co chceme, to dostaneme, ale tohle ne. Když si napíšeme nějaký projekt na dotace, ..., tak ho sem vezmeme, ale musíme si ho sehnat sami. ... V tomhle jsme hodně v rozporu. Aby se to dalo zvládat, musíme si sehnat brigádníka . ... Pak tu práci ani nemůžeme dělat dobře.“*

Informantka I8 uvádí, že rozpor nastává v okamžiku, kdy starosta či někdo z vedení města slíbí občanům konkrétní pomoc sociální pracovnice. Nicméně v její moci to je jen velmi zřídka. Popisovala například událost, kdy starosta slíbil rodině nový byt, který zařídí sociální pracovnice. Poté došlo k několika konfliktním situacím mezi sociální pracovníci a touto rodinou, protože sociální pracovnice nemohla naplnit očekávání, která rodina vůči ní měla. V tomto spatřuje velké riziko pro výkon sociální práce. Je velmi problematické jednat s klienty, kteří jsou již od počátku zklamaní tím, že jim sociální pracovnice nedá byt nebo nepomůže jinak, ale formou „ted' hned“. Málokdy je v moci sociální pracovnice činit takovéto zázračné kroky.

Informantka I3 uvádí, že její největší rozpor za dobu práce na městském úřadě se týkal špatné informovanosti ze strany přímé nadřízené. Popisovala situaci, kdy její nadřízená za ní vyřizovala klientské věci, a úkolem sociální pracovnice bylo tato jednání zapsat do jednotného informačního systému. Zároveň popisovala, že její nadřízená jí uložila, aby k určitým typům klientů nechodila a pomoc jim nenabízela. O této situaci říká: *„Třeba mi říkala, ať za někým nechodím, nebo i jak to mám udělat a vést, ale podle mě se to muselo řešit a ne to nechat být. Pak jsem to konzultovala s kolegou na jiném městě a ten říkal, že tam prostě musím jít a řešit to. Tak jsem šla a udělala jsem si to podle sebe.“* Dále tato informantka uvádí: *„Někdy i ted' ještě, se ke mně ty informace dostanou už jen jako k sekretářce, kdy mi vedoucí řekne, tohle jsem řešila, takhle to bylo a ty to ted' už jen zapiš do standardizovaného záznamu.“*

Kolize, do kterých se sociální pracovnice dostávají, jsou z mého pohledu odvislé od výše popsaných okolností- cíle sociální práce, stanovené náplně práce, preferovaných znalostí a dovednostech sociální pracovnice. Střet, do kterého se nadřízení a sociální pracovnice dostávají, jsou v různé míře závažné. Problémem stále zůstává, pokud má sociální práci hodnotit člověk, který se na její výkon dívá negativně.

### **5.3.6 Shrnutí závěrů dílčího cíle 3**

Dílčí cíl 3 si kladl za úkol komparovat jednotlivé výpovědi sociálních pracovnic městských úřadů a nadřízených těchto pracovnic.

Z rozhovorů vyplývá odlišná pojetí výkonu sociální práce. Podstatným rozdílem se jevil názor na změnu reformy výplaty sociálních dávek. Z rozhovorů bylo patrné, že se městské úřady s touto změnou stále ještě potýkají. Dřívější pojetí spojené s výplatou dávek je dnes minulostí, nicméně i dnes jsou sociální pracovníci spíše úředníci. Aby se sociální práce na Městském úřadě udržela i nadále, buď to vedení města řeší kumulovanými funkcemi, nebo malými úvazky (v práci uvádím například sociální pracovníci, která na městském úřadě pracovala na 4 hodiny týdně. Po kontrole z krajského úřadu Královéhradeckého kraje jí byl úvazek navýšen na 12 hodin týdně). Jak uváděli informanti, na sociální práci je však potřeba mít více času. Malé úvazky nebo kumulované funkce v mnoha případech nestačí. Zvláště velmi nevhodné se mi jeví kumulovaná funkce sociální pracovníce a pracovníka přestupkového oddělení. Vnímám zde veliký rozpor mezi oběma rolmi, které zastává jeden člověk. Administrativní pojetí sociální práce se promítá také do náplně práce. Nadřízení i sociální pracovníci se shodli, že převážná část jejich náplně práce obnáší administrativu, sociální poradenství a sociální šetření. Sociální pracovníci se pak v menší míře věnují také práci v terénu, nicméně to je zanedbatelná část jejich pracovního týdne.

Kultura organizace se jeví na městských úřadech jako velmi podstatná. Ve svém pojetí se však všichni nadřízení domnívali, že výkon sociální práce mají dobře pokrytý, žádné nedostatky neshledávali. Při rozhovorech se sociálními pracovníci však vyšlo najevo, že aby sociální práci mohli dělat dobře, potřebovali by mnohem více času (v případě kumulovaných funkcí uváděli, že by bylo potřeba přijmout člověka, který by se sociální práci mohl věnovat samostatně. V případě malých úvazků mluvili sociální pracovníci o jejich zvýšení). Kultura organizace, kultura městského úřadu se promítá do výkonu sociální práce. Náplň práce, pojetí sociální pracovníci i cíl sociální práce vyplývá práce z kultury, která je na daném úřadě. I administrativní pojetí je shodné s pojetím úřadu, kdy sociální pracovník je pojímán jako úředník.

## Závěr

Cílem práce bylo komparovat vnímání role sociální pracovníce na městském úřadě z pohledu sociálních pracovníků těchto městských úřadů a z pohledu jejich nadřízeného. Nadřízeným byl pro tuto práci zvolen tajemník městského úřadu. Z výše uvedené komparace vyplývá, že sociální práce na obcích se stále ještě vyvíjí. Historie, kdy došlo k reformě nepojistných sociálních dávek, je ještě pro mnoho úřadů čerstvá. Nastavení sociální práce na obci tedy úzce souvisí právě s vnímáním pozitiv, které jim sociální práce může přinést. Velikou výhodou je blízkost k obyvatelům a znalost prostředí. To je velkou výhodou pro včasné podchycení vznikajících potíží, kdy s pomocí sociální práce lze předejít represivním opatřením, která by byla jinak využita.

Díky využití polostrukturovaného rozhovoru jsem měla možnost s informanty mluvit o sociální práci na obci otevřeněji a volněji. Rozhovor tak plynul bez problémů. Informanti – tajemníci poukazovali v mnoha případech na to, že jim sociální práce není příliš k užtku. Nevnímali příliš výhod, které může sociální práce městu nabídnout. V jejich historii totiž vnímali, že poradenství občanům dávali všichni pracovníci úřadu a žádné speciální vzdělání na to mít nemuseli. Zde vnímám možnost spolupráce krajských úřadů a obecních úřadů. Krajské úřady totiž sociální práci na obcích koordinují, diskutují s tajemníky a společně nastavují a podávají doporučení výkonu sociální práce na obcích. Domnívám se, že toto je právě oblast, ve které by byla potřeba větší podpora – prostor pro diskuzi s tajemníky o výhodách sociální práce. Zároveň však vnímám, že velkou nevýhodou je současné financování sociální práce na obcích, což je však v gesci ministerstva. Ve změnách v této oblasti jsem mnohem více skeptická, i když se domnívám, že by to mělo svůj smysl.

Sociální pracovníci na obcích naopak upozorňovali ve velké míře na míru možného zapojení v oblasti sociální práce. Velmi často uváděli jako problematickou časovou dotaci, kterou na výkon sociální práce mají a to i přesto, že by práce měli dostatek. Domnívám se, že nově nastavené a formulované povinnosti, které by sociální pracovníci pro výkon své profese na obci měla stanovené, by dali vzniknout i většímu úvazku. Doporučený postup MPSV 1/2012 je v tomto nedostatečným.

Sociální práce na obcích není stanovena. Zároveň chci poukázat, že výkon této profese není jednoduchý. Pracovník se každý den setkává s klienty, vstupuje s nimi do přímé interakce a prožívá s nimi jejich životní situaci, společně nalézají možná řešení. Sociální práce je tedy profesí náročnou. Pracovník si musí uvědomovat a reflektovat jednak své vlastní hranice, hranice ke klientovi a mnoho dalších oblastí, které jeho pracovní a v důsledku i osobní život ovlivňují. V oblasti sociálních služeb jsou k dispozici standardy kvality. Ty uvádějí mnoho oblastí ochrany klienta a pracovníka. V tomto vnímám jejich velkou výhodu a naopak nevýhodu v tom, že pro sociální práci v jiných odvětvích, než jsou sociální služby, tyto pomůcky schází. Další věcí, která pro zajištění kvalitní sociální práce chybí, je absence supervize pro sociální pracovníky obcí. Jejich nelehká pozice, nevyjasněnost rolí na úřadě, kolize, do kterých se s nadřazeným dostávají, má jistě přímý vliv na je samotné jako osoby, ale také jako profesionály. Vnímám zde prostor pro větší ukotvení této pracovní pozice a možnost sociální práci na obcích zacílit tam, kde by být měla- pomoc občanům v obcích s řešením jejich životních situací a přispět tak k cíli sociální práce, potažmo naplnit tak cíl sociální práce a obci.

## **Seznam použitých zkratk**

MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
ÚP	Úřad práce
JIS	Jednotný informační systém
ORP	Obecní úřad obce s rozšířenou působností
POÚ	Pověřený obecní úřad
OSPOD	Oddělení sociálně právní ochrany dětí
PR	Public relations

## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

Tabulka č. 2: Typologie informantů

Tabulka č. 3: Časová osa tvorby diplomové práce



## Použité zdroje

- Doporučený postup 1/2012, k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha, 2012. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup\\_1-2012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup_1-2012.pdf)
- Etický kodex sociálních pracovníků, [online 2. 4. 2016]. Dostupné z: <http://sspcr.xf.cz/code.html>
- GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese, tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 1. vyd. Praha/ Kroměříž: Triton, 2011. 198 s., ISBN 978- 80- 7387- 394- 3
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 208 s., ISBN 978- 80- 247- 3379- 1
- HAVRDOVÁ, Zuzana, ŠMÍDOVÁ, Olga, ŠAFR, Jiří, ŠTEGMANNOVÁ, Ingrid a kol., *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, fakulta humanitních studií, 2011. 208 s., ISBN 978- 80- 87398- 15- 9.
- HENDRYCH, Dušan. *Správní věda- teorie veřejné správy*. 2. vyd. Praha: Wolters Kluwer, a. s., 2007. 212 s., ISBN 978- 80- 7357- 28- 8
- HEPWORTH, Dean. *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. (online). 2013. [cit.15.4.2016]. Dostupné z WWW:[http://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=\\_BQTZuLoO4oC&oi=fnd&pg=PR5&dq=communication+with+clients+and+social+worker&ots=YhKHcvjoOt&sig=AtQbt8dNgFMuQcb87J50m4K8UA&redir\\_esc=y#v=onepage&q=communication%20with%20clients%20and%20social%20worker&f=false](http://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=_BQTZuLoO4oC&oi=fnd&pg=PR5&dq=communication+with+clients+and+social+worker&ots=YhKHcvjoOt&sig=AtQbt8dNgFMuQcb87J50m4K8UA&redir_esc=y#v=onepage&q=communication%20with%20clients%20and%20social%20worker&f=false)
- HORIZNKOVÁ, Eva, NOVOTNÝ, Vladimír. *Základy organizace veřejné správy v České republice*. 3. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o., 2010. 240 s., ISBN 978- 80- 7380- 263- 9.
- JANOŠKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta- katedra sociální práce, 2007. 349 s., ISBN

978- 80- 7368- 229- 3. Dostupné také z:

[http://projekty.osu.cz/metakor/dok/sbornik\\_stextu.pdf](http://projekty.osu.cz/metakor/dok/sbornik_stextu.pdf)

JANOŠKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (Eds.). *Profesní dovednosti sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta- katedra sociální práce, 2008. 550 s., ISBN 978- 80- 7368- 503- 4.

LOUČKOVÁ, Ivana. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. 1. vyd., Praha: SLON, 2010. 311 s., ISBN 978- 80- 86429- 79- 3.

LUKÁŠOVÁ, Růžena. *Organizační kultura a její změna*. 1. vyd., Praha: Grada, 2010. 240 s., ISBN 978- 80- 247- 2951- 0

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd., Praha: Portál, 2008. 380 s., ISBN 978- 80- 7367- 502- 8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 1. vyd., Praha: Portál, 2007. 184 s., ISBN 978- 80- 7367- 310- 9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd., Praha: Portál, 2003. 287 s., ISBN 80- 7178- 549- 0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. 552 s., ISBN 978- 80- 262- 0366- 7.

MEAD, George Herbert. *Mind, Self and Society*. In: NAVRÁTIL, Pavel. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. 1. vyd., Brno: Národní centrum pro rodinu, 2000. 67 s., ISBN

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd., Praha: Grada, 2006. 332 s., ISBN 80- 247- 1362- 4.

MUHLPACHR, Pavel. *Sociální práce jako životní pomoc*. 1. vyd., Brno: Masarykova univerzita, pedagogická fakulta, 2006. 228 s., ISBN 0- 86633- 62- 4.

MUSIL, Libor. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. Sociální práce. 2008, roč. 8, č. 2, s. 60 – 79, ISSN 1213- 6204. Dostupné také z: <http://socialni prace.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf>

NOVOTNÁ, Jana. *Teorie sociální práce*. Skripta. 1. vyd., Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014. 127 s., ISBN 978- 80- 87035- 96- 2

SPĚVÁKOVÁ, Soňa. *Role sociálního pracovníka v nestátní a státní sociální správě v oblasti sociální práce s rodinou v Plzni*. [online] Plzeň, 2013. 80 s.

Diplomová práce. Západočeská univerzita v Plzni, fakulta pedagogická, katedra pedagogiky. Vedoucí práce Mgr. Šárka Káňová. [cit. 18. 1. 2016]. Dostupné také z

<https://otik.uk.zcu.cz/bitstream/handle/11025/10009/Sona%20Spevakova,%202013.pdf?sequence=1>

SVOBODA, Ivo, SCHELLE, Karel. *Základy organizace veřejné správy*. 2. vyd., Ostrava: Key publishing, 2007. 206 s., ISBN 978- 80- 87071- 22- 9.

ŠVEC, Štěfan. *Metodologie věd o výchově*. 1. vyd., Brno: Paido, 2009. 302 s., ISBN 978- 80- 7315- 192- 8.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce- studijní texty*. 1. vyd., Praha: SLON, 1994. 75 s., ISBN 80- 85850- 00- 1.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd., Praha: SLON, 2005. 128 s., ISBN 80- 86429- 36- 9.

Zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 128/ 2000 Sb., o obcích. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128>

Zákon č. 111/ 2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>

Zákon č. 312/ 2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312>.

[www.slovníkcizichslov.cz](http://www.slovníkcizichslov.cz), online. <http://slovník-cizichslov.abz.cz/web.php/slovo/kompetence>, 23. 1. 2016

## **Seznam příloh**

Příloha A: Doporučená podoba náplně práce sociálního pracovníka na Městském úřadě druhého stupně dle Doporučeného postupu Ministerstva práce a sociálních věcí č. 1/2012

Příloha B: Rozhovor s informantem I2 (tajemník)

Příloha C: Rozhovor s informantem I3 (sociální pracovník)

## **Příloha A: Doporučená podoba náplně práce sociálního pracovníka na Městském úřadě druhého stupně dle Doporučeného postupu Ministerstva práce a sociálních věcí č. 1/2012**

Zabezpečuje agendu sociální práce v přenesené působnosti obecního úřadu.

1. Při výkonu své činnosti se řídí předpisy v oblasti sociální práce obecního úřadu a vnitřními předpisy úřadu.
2. Vytváří koncepční materiály (metodické a analytické) pro sociální práci obecního úřadu a sociální či související služby.
3. Spolupracuje s jinými státními, samosprávnými či neziskovými institucemi.
4. Podílí se na propagaci a seznamování občanů s nabídkou obecního úřadu v agendě sociální práce.
5. Pomocí depistáže vyhledává a navazuje kontakt s potencionálním klientem v jejich přirozeném prostředí.
6. Provádí sociální šetření v rámci výkonu agendy sociální práce obecního úřadu
7. Provádí posouzení životní situace klienta.
8. Provádí přímou sociální práci s klientem zaměřenou na změnu klienta.
9. Provádí zplnomocnění klientů, aby dokázali sami ovlivňovat své sociální prostředí a měnit podmínky svých životů.
10. Provádí sociální práci zaměřenou na změnu sociálního prostředí „obce a klienta.“
11. Spolupracuje s navazujícími organizacemi při řešení životní situace klienta.
12. Spoluvytváří a koordinuje preventivní aktivity, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů.
13. Pomáhá klientovi s formulací zakázky, provádí klienta tvorbou, realizací a vyhodnocením individuálního plánu.
14. Monitoruje a spolupracuje se subjekty, které navazují na vlastní výkon svojí pracovní činností, za účelem koordinace jejich aktivit ve prospěch klienta (budování neformální a formální sítě).
15. Realizuje metody sociální práce vůči klientovi podle potřeby řešení sociálního problému.

16. Zpracovává Standardizovaný záznam sociálního pracovníka a další dokumentaci.
17. Vede podklady a zpracovává údaje pro souhrnné statistiky a další dokumentaci.
18. Poskytuje základní i odborné sociální poradenství.
19. Vzdělává se ve svém oboru.
20. Dodržuje ustanovení zákona o ochraně osobních údajů, interní předpisy, pokyny a všechna další opatření, která byla přijata z důvodu zajištění ochrany osobních údajů.
21. Dodržuje etické zásady sociálního pracovníka.
22. Nakládá s osobními údaji, k nimž má z důvodu své pracovní činnosti přístup a to takovým způsobem, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu jiných osob k těmto údajům, k jejich zneužití, zničení či ztrátě, neoprávněnému zpracování, poskytování jiným osobám nebo použití k jinému účelu než k jakému je oprávněn je používat v souvislosti s výkonem svojí pracovní činnosti.
23. Zachovává mlčenlivost o všech osobních (důvěrných) údajích.

## **Příloha B: Rozhovor s informantem I2**

T: Má první otázka směřuje na náplň práce sociální pracovnice, jak je stanovena?

I2: Konkrétní náplň práce, jak je definovaná, vychází ze standardů. Z mého pohledu to je selský rozum, lidské hledisko. Pokud si myslíme, že by bylo něco potřeba, tak tam sociálního pracovníka pošleme.

T: Jaké činnosti má sociální pracovník v náplni práce?

I2: Sociální šetření, tzn., pokud potkáme pobudu na ulici, víme, že je náš, začneme se zajímat, o co jde. Jsme malé město, takže více méně víme o lidech, kteří jsou místní, víme, z jakých jsou poměrů, v jaké jsou situaci, takže z toho už víme, zda má smysl do toho vůbec zasahovat. Z mého pohledu je to lidské hledisko, tím, že ty lidi známe, dokážeme odhadnout, zda tam ta pomoc má být a bude o ní vůbec zájem, protože když nám sebrali tu hmotnou nouzi a tak dále, tak ty lidi o nás přestali mít zájem. Takové to, že by sem sami chodili, to ne. Spíš se to začíná orientovat na to, že někoho na té ulici potkáme, je sešlý, anebo pak přijde nějaký podnět, např. zlobí nás sousedi, je tam malé dítě, nelíbí se nám to, tak tam sociálního pracovníka pošleme. Že by měl vyloženě stanovenou náplň práce, to ne. Odškrtni si, že jsi udělal, odškrtni si, že jsi udělal tohle, tak to nefunguje. Je to o tom, že tady je sociální pracovnice na 12 hodin. My jsme ho měli do února na 4 hodiny, protože si ti klienti tady dveře nepodávají a další věc je, že nejsme město, kde by byli nějaké skupiny vyloženě nepřizpůsobivých občanů. Oproti třeba Smiřicím jsme na tom lépe, oproti Bydžovu jsme na tom nádherně, takže to soužití s nepřizpůsobivými se nestačilo projevit.

T: Máte pocit, že těch 12 hodin, které jste zvyšovali sociálnímu pracovníkovi, v tuhle chvíli aktuálně stačí pro výkon sociální práce?

I2: zase otázka, co je sociální práce. Sejdeme se s tím, že třeba opatrovnictví je pohodová práce někdy. Máte jich třeba deset, o kterých nevíte. Pak přijdou dva, kteří vás zaměstnají na půl úvazku třeba, takže tam se nemůžeme shodnout s mpsv, kteří tvrdí, že opatrovnictví a sociální práce nemají nic společného, úplně odtržené. To je ale úplný nesmysl. Z praktického hlediska, kdo potřebuje být opatrovaný, má většinou problémy i z toho sociálního hlediska. Buď má problémy s prostředím, je to tak, je otázka, do jaké míry, se nám sociální práce začne prolínat do opatrovnictví tak, abychom ubrali vedoucí odboru, která má jak na

starosti jak výkon opatrovnickví, tak přestupky, což je další masakr. Tady vedeme v počtu přestupků, i když tady nemáme žádné nepřizpůsobivé skupinky, máme tady své stejně. Takže 12 hodin v tuhle chvíli stačí. Další věc je, že mladé sociální pracovnice si tu svou práci začínají trošku hledat. Není to o tom, že klient přijde a něco se s ním dělá. Oni si začínají trošičku hledat. Je možné, že se nám v tomhle trošičku otevrou oči.

T: myslíte to tak, že sociální pracovník je v tuhle chvíli mnohem více v terénu mezi lidmi?

I2: to snad ani ne, ale spíš se nám dostávají nějaké informace. Přijdou a my je pak následně šetříme.

T: ano. Mluvil jste také o nějakých činnostech sociální práce, co třeba byste tam ještě radil a co naopak tam už nespadá?

I2: mám spíš pocit, že sociální práce se až někdy přehání, že je tam snaha vodit za ručičku. Jsou lidi, kteří opravdu někoho potřebují, jsou na tom mentálně špatně, je to tam o ničem, ale ta sociální práce se v podstatě podsouvá i různým hajzlíkům, kteří to spíš využívají, než že by jim to pomohlo. Tam by spíš bylo potřeba využít nějaký bič, než sociální práci. To, co někdo říká: potřebuje pomoc, tak já říkám, tam je potřeba spíš vzít klacek do ruky a pomlátit. Tam tedy shoda není. Jsou lidi, kteří za to nemohou, dostanou se někam, ale pak jsou hajzlíci, kteří vědí, že to funguje, že se to nemůže hodit do koše, když se tu na úřadě něco objeví a ti toho využívají. Byl bych asi drsnější, někdo si tu pomoc nezaslouží, neváží si jí, a pokud to tak je, tak ať do té žumpy spadnou.

U nás to asi není, ale někde mi připadá, jak mám informace, že sociální pracovníci jsou jako špioni. Někde mám pocit, že jako hlídají spíš.

T: Myslíte, že hlídají klienty?

I2: ano, nebo i lidi, cikány, budou o ně pečovat, budou se o ně starat, protože dělám tohle, tak vím, že na prvním místě je klient a jeho zájmy. Víím, že někteří sociální pracovníci je do toho tlačej a oni by v prvopočátku o pomoc ani nestáli, ale protože je na ně vyvíjen tlak a posílají se tam další různé instituce, tak musejí a ještě když si domlouvají schůzky. Třeba by si nás postupem také vyhledali, ale tím, že tam ten tlak je už ze začátku, tak tomu radši podlehnou.



To je taky problém. Pokud se bavíme o sociální práci z pozice nás na úřadu, tak dobře, ale v tom jsou ještě natlačené neziskovky, které v tom našli geniální byznys, takže je otázka do jaké míry se jedná o sociální práci nebo do jaké míry pod rouškou sociální práce na tom někdo jen přizívuje. To jsou ty neziskovky, které by se měly podle mě zrušit. Pokud stát tu službu potřebuje, neziskovky brečej, že jsou za to špatně placené, že nemají peníze, tak by to měli dělat pro stát. Protože to je jedna velká díra, to je vidět na grantech z evropské unie, tam utíkají peníze a v podstatě se to vytratí a z peněz pro klienta zbývá hodně málo. Opravdu to jde všechno lidem do kapes a je v tom byznys dneska. Mělo by to zůstat tvrdě pod státem, kterej by si tohle dokázal sám kočírovat.

T: Vnímáte tedy, že by bylo lepší zrušit sociální práci v rámci NNO a měl by se zvýšit úvazek sociální pracovnice na obci?

I2: takhle, něco asi neziskovky dělají, ale je to jako když tady přijmu pracovníka, pro kterého nebudu mít práci, tak něco imituj, tak on nějakou práci vytvoří, nějakou práci bude navenek imitovat. Jenže otázka je, jestli už to pak nějak nepřehání, jestli to už pak není ten hon na lidi, jen abych si udělal čárku, že mám zapsáno tolik a tolik lidí, o které se musím starat. Asi by nějaké navýšení muselo být na úřadě, ale myslím, že v neziskovkách se z toho stal ohromný byznys jen pro ty čárky. Jsi neziskovka, tak to dělej ve svém volném čase zadarmo a byl by klid. Nikdo by to nedělal a dělat nechtěl.

T: Já se ještě zeptám na sociální pracovníci tady na obci. Jakou činnost obvykle nejčastěji vykonává kromě sociálního šetření?

I2: myslíte, kromě sociálního šetření a vyplňování standardizovaného záznamu? Tak poradenství. Nevím, ono sociální pracovník. My jsme dřív žádného sociálního pracovníka neměli a bylo to rozhozené po odborech, paní P. dělala kolem přestupků, takže radila v oblastech mezilidských vztahů, pokud měl někdo problém s bydlením, šel na bytový odbor, takže se to takhle směřovala a rozprsklo mezi čtyři lidi, kteří si v rámci města řešili svou oblast, takže u nás sociální pracovník ani nebyl. Více méně teď tady je, takže tyhle věci může řešit, ale stejně, když přijde někdo, že chce byt, tak ho stejně pošleme k té paní na bytáku, která o tom má největší přehled, to i ta sociální pracovnice takhle dělá. Ale spíš dělá takové ty rady v osobním životě, mám půjčku, co s tím, chci rozvod, co s tím.

Kromě šetření dává prostě rady. Ale opravdu mi to připadá, že to funguje na selském rozumu, vznešené na nějakých školách. Prostě selský rozum. Když má někdo problém, tak mu říct, jak žijí ostatní, aby žil a dokázal žít jako normální lidi.

T: Vyhledávají obyvatelé města sociální pracovníci na obci?

I2: většinou na doporučení od úřadu práce. Potom ještě protože nemáme opd, tak třeba i od nich dostaneme nějaký podnět, aby nemuseli řešit, ale když sem přijdou lidi, tak přijdou za mnou nebo na jiné odbory, protože ten sociální pracovník... Jak se řeklo, ona má sice vzdělání sociální práce, ale o ostatních věcech neví, do nich nevidí do těch samosprávných věcí. Třeba přijdou lidi ohledně daně na město a máme tady pracovníci, která dělala na finančním úřadu, a jdou za ní, protože tomu rozumí. Babička, která má svůj domek, má svůj důchod, ale nějakým způsobem něco neví, tak tyhle lidi vědí, že to tady funguje a víme, kdo jim nejlíp poradí a tak je za tím člověkem pošleme, ale ne za sociální pracovníci, protože ona do toho stejně nevidí. Ty lidi nejsou vyloženě sociálně potřební, ale prostě si jen s nějakou životní situací neví rady. V tom se pomůže. Teď jsme se setkali, podle nového občanského zákoníku, že ti opatrovníci mají jiné postavení a přišlo jim od soudu, že mají podat zprávu a nevěděli, co to je, tak přišli sem a vysvětlili jsme jim to. Taky by to tam bylo, ale neřešila to sociální pracovnice. Ono to pro nás není věcně příslušné, tak nashle. Jaký je problém, vysvětlíte nám to a je to. Takže sociální pracovníci tady v podstatě dělá každý. Odchytáváme lidi i při běžné činnosti, ne vždy to jde na sociální pracovníci. Navážeme s nimi kontakt lehce a je to, i když to je sociální práce, tak to děláme.

T: vy jste popsal, jak to tady na úřadě funguje, je tedy něco, s čím vám sociální pracovnice pomáhá, v čem ulehčuje nebo v čem jsou výhody mít sociální pracovníci na úřadě?

I2: standardizovaný záznam a sociální šetření. Protože ona je jediná, kdo má vzdělání. Kvůli tomu jsme tady měli už dřív sociální pracovníci. Já tady potřebuju vykazovat pracovníka, jinak bychom ho snad ani nepřijímali. Teď nějakým způsobem se snažíme rozvolnit ostatním pracovníkům, bude dostávat třeba opatrovnictví apod.

T: :Jaké znalosti u sociální pracovnice považujete za klíčové?

I2: to je asi to jako, kdybych si hrál na učitele. Kdybych byl učitel, pomlátil bych ty děti po chvílce a zavřeli by mě. Musí na to mít náuru, odvahu dojít do rodiny a vydržet to. Znalosti, myslím, že na to musí mít nějakou povahu. Každý by nemohl ošetřovat ležáky apod. myslím, že na to musí být nějak založená, jinak znalosti podle zákona, co smí a co nesmí. Tak to prostě je. Ale spíš mnohem víc o osobě, dovede nebo nedovede se vcítit. A ty znalosti si musí získat stejně jako každý jiný. Ale ty jsou předem dané. Není to o znalostech, musí dodržovat zákon při své práci a pak možná psychologie, umět jednat s lidmi, měkké dovednosti. Už prvním kontaktem si člověk zavřu nebo otevřu. Ještě na jedné straně jsou školské znalosti, poučky a na druhé straně ten selský rozum. Svoje zkušenosti, znalosti, mít širší pohled, neškatulkovat, odškrtnout, tak je to dobrý. Jestliže vidím, že v místnosti není televize, nedávám to jako mínus, protože bez televize mohou žít. Pak se ptát, zda mají kamna apod. spíš ten selský rozum, přístup. Hledat nějaké standardy a povědomí. A nemusím vyžadovat standard od ostatních, pokud to je mít doma tři televize. Ze školy by tedy něco vzejít mělo.

T: Jaký je cíl sociální práce na obcích?

I2: ty lidi se do problémů mohou dostat. Někteří tu pomoc opravdu potřebují. Ta obec by se měla postarat, dřív byl domovské právo, pastouška, i dřív se museli starat. Ta sociální práce stejně vede k tomu postarat se o člověka hmotně. Když mu zajistím teplo, zázemí, tak on bude fungovat, takže se sociální práce stejně točí kolem toho, aby měl zajištěné hmotné statky a neváleli se nám tady ve městě. Stejně je to podle mě k těm hmotným. Ta obce to je spíš ochrana obce, aby ta obec tady ty tuláky neměla. Pokud to chytíme včas, než mu ten barák propadne pod rukou, sociální pracovnice může něco takového zachytit a spíš je to ochrana té obce, aby tady tohle nebylo.

T: Ještě nějaké výhody?

I2: ti lidi se monitorují, víme o nich a je tu někdo, kdo má čas se jim věnovat. Ostatní ten čas nemají. Třeba doprovody k lékařům, na to čas nemají. Ti, kteří dělají tu stařinu, přestupky a vyjet někam, to nemohou, ale ulehčí to v tomhle, v těch doprovodech. Nemáme tady žádné ghéto, naštěstí to tady není, takže se o nikoho moc nestaráme. My jsme ten menší úřad a nemáme tu sociální práci tak rozškatulkovanou jako trojky. Některé lidi máme monitorované i policií, nejen

sociální pracovníci, takže i oni nám tady monitorují tyhle lidi. Obyvatelé jsou celkem spokojení, vědí, že to je nějak zajištěno. Někteří z těch osob, které monitoruje policie, tam stačí jen chlast a jsou spokojení, tam by sociální pracovníci stejně nic nesvedla. Na někoho je potřeba spíš klacek. Ta sociální pracovníce má být tam, kde to ty lidi chtějí, ne tam kde jsou nuceni. Stejně se to pak nesetká s účinkem a navíc si myslím, že ten člověk se může zatvrdit.

T: vnímáte naopak nějaké nevýhody?

I2: pokud by tu sociální práci dělal stát, třeba úřad práce, kdyby měli sociální pracovníci, tak pro nás je to jednodušší z hlediska starání, financí, ale problém je, že cizí úřad na tom městě zájem nemá. Je to bližší košile než kabát. Pokud si něco děláte sama, víte, že to uděláte tak jak potřebujete vy. Když to dělá někdo cizí, co nemůžete ovlivnit, musíte koukat držet a nic s tím nezmůžete. Takže pak v tom důsledku nevím, zda by to bylo lepší. Ekonomicky určitě, ale ve svém důsledku nevím. To je jako ten nesmysl, kdyby starosta bydlel v jiném městě, což ze zákona nejde a bylo by mu to fuk. Z toho bych měl strach. Jaký by to mělo dopad na ty obce. Jinou další nevýhodu v tom nevidím. Problém je v tom, že se sociální práce odebrala od úřadu práce, dřív jsme žádné sociální pracovníky neměli. Oni sem teď z úřadu práce někoho pošlou a on nedorazí, protože už dostanou ty peníze. Dokud to bylo tady na úřadu, tak sem musel přijít, měli jsme ten klacek na ty lidi. Řekl bych jim, že pokud bude líhat za městem a ne ve městě, tak ode mě ty prachy dostane, jinak ne. Ted jim to je jedno.

Když tady člověk nebydlí, je jim to jedno, ale když tu bydlí, tak jim záleží na tom, jak to tady vypadá.

T: Jaké materiální či nemateriální věci potřebuje sociální pracovník pro výkon své práce, aby jí dělal dobře?

I2: tak, potřebuje hodnýho šéfa. Potřebuje určitě mít nějaké definované pravomoce, měl by mít nějakou ochranu, určitě, protože nevím do jaké míry je nebo není veřejný činitel. Myslím, že ochrana těchto lidí moc dobrá není z hlediska zákona a potřebuje to, co každý úředník- počítač, mobil, možnost auta, protože děláme i obce kolem. I když to je takové, máme dělat i okolní obce nebo nedělat? Prachy na to prej dostáváme, ale nedostáváme. Nikdo to v tom balíku nepoznává, tam vždycky akorát vědí, které prachy sebrat, ale aby řekli, tyhle máte

na tohle, tyhle na tohle, tak to neřeknou. Je to systémem, že buď uděláme chodník, nebo bude sociální pracovník. Buď to půjde do rekonstrukcí, nebo do mezd.

T: vy jste vlastně zmiňoval pravomoce, které by měl sociální pracovník mít...

I2: měl by je mít jasně definované, co může a co nemůže

T: a má to tady u vás jasně definované?

I2: to nemůžeme definovat my, to musí být definované zákonem. To je i s tou ochranou, on může vstoupit, ale když ho tam klient nepustí, tak ho nepustí

T: a má sociální pracovnice tedy někde tyto pravomoce definované?

I2: zákon o sociálních službách. Je to běžný úředník, když dělá sociální šetření, měl by mít právo vstoupit někam. Nemůže, když zamknou, to jsme zase u toho, že ta sociální pracovnice může fungovat, jen když o to mají zájem. Chybějí tady sankční možnosti pro klienty, oni mohou všechno, ale nic pro to nedělají.

T: jaké jsou možnost i obce zajistit sociální pracovníci věci, které potřebuje k tomu, aby to dělala dobře?

I2: možnosti jsou takřka neomezené, ale záleží to na tom, jak tu sociální práci vidí vedení města. Pokud vedení města řekne, je to zbytečné, máme tu lidi, kteří mají aspoň 100 tisíc měsíčně, tak proč by do toho strkali peníze, nebo mají sociálně vyloučené lokality, tak si řeknou, hurá do toho, jen ať se to drží v klidu. Na sociální pracovnice se může klidně dát celý roční rozpočet, ale záleží na vedení města, jak se k tomu postaví. Ono, pokud se na město nezačnou obracet lidi s tím, podívejte co se vám to tam děje, tak sociální práci v podstatě nikdo nepotřebuje. Ta potřeba se objevuje až s problémy, dokud se tady neobjevují nějaké pobudové, tak sociální práce nikoho nezajímá. Když si bude umírat někde doma, tak sociální pracovníci nepotřebuje, protože se o tom člověku nedovíte. Pokud bude někdo vyhrožovat veřejně sebevraždou, tak s tím musíte něco dělat.

Tady lidi o sobě našťestí ale vědí, není tu ta intimita velkých měst, kde zavřete v baráku dveře a nevíte, jak se jmenuje soused. Lidi zavolají, když se něco děje.

T: Ještě nějaké další pravomoce existují?

I2: ne, nic mě nenapadá.

T: A naopak, jaké má ten sociální pracovník povinnosti?

I2: vrátím se znovu k tomu selskému rozumu. Aby nechodili nikam, kde by mohli přijít k úhoně. Může si vzít s sebou městskou policii. Násilná pomoc někomu stejně nemůže fungovat. Taková ta ochrana, větší ochranu by měli mít. Protože oni s těmi klienty do styku přijdou. Minimálně ten první, než zjistí, že nic ti lidi nechtějí.

T: A je v možnostech obce tuto ochranu zajistit?

I2: není, to musí být dané v zákoně. Kdyby měl postavení veřejného činitele, jako policie, nebo něco takového. Ona s ní policie může jít, pokud jí tam pustí, může si je vzít, ale oni musejí čekat stejně venku.

T: A naopak, jaké povinnosti sociální pracovnice má?

I2: na jednu stranu je ta práce její tak volná. Jsem slyšel: vyhledávejte klienty, jak to udělat, jak tohle nařizovat. Jako kdybyste umělci nařizovali, kdy má psát. Je to o tom člověku, buď to v něm je a tu práci si najde nebo taky může sedět 8 hodin a koukat na dveře. Je to prostě o něm. Může buď koukat, nebo přemýšlet a sám být iniciativní. Svázat to nějak náplní práce jsme nechtěli a neudělali jsme to.

Navíc ona je třeba hodinu na šetření a pak dvě hodiny píše standardizovaný zápis. K čemu ten zápis je, vylezou z toho statistiky, proboha k čemu? Navíc by tam stačilo napsat něco trochu a ne tohle, co se tam musí zapisovat. Kdo by se v tom všem hrabal. Potřebovalo by se trochu té administrativy snížit. Buď bude dělat papíry, nebo bude s lidmi. Obě věci dělat nejdou. Nebo jdou, ale mělo by se to časově otočit.

T: vznikla někdy mezi sociální pracovníci a vámi kolize? Dívali jste se na to rozdílně?

I2: protože tu byl na 4 hodiny týdně, tak nic nevymyslel. Nic pořádně nestihl. Měl jsem tu sociální pracovníci jen kvůli té čárce, kvůli té fajfce. Ale vnímáme, že potřeba sociální práce roste. Navenek to vypadá furt stejně, ale ta potřeba roste. Vzhledem k výši úvazku nemá ani možnost rozletu, nějaké větší aktivity.

### **Příloha C: Rozhovor s informantem I3**

T: Jak je stanovená náplň práce?

I3: přede mnou tady byla kolegyně, která tu byla 4 hodiny týdně, takže tu nic nebylo. Když jsem nastoupila, jezdila jsem do Hradce za kolegyněmi na magistrát, kde mi řekli, co všechno je moje práce, jak by to mělo vypadat. Třeba sociální šetření kvůli opatrovnictví nebo se chodí radit, když třeba nevědí kvůli rozvodu apod. Ještě něco k tomu chcete vědět?

T: Náplň práce je vlastně i stanovená při uzavírání smlouvy. Jsou nějaké činnosti, které sice v náplni práce máte, ale neděláte je nebo naopak do sociální práce nespádají, ale děláte je?

I3: asi taky. Dělán něco i nad rámec, co bych dělat neměla, co do sociální práce nepatří, ale vedení si to ode mě vyžaduje.

T: A o jaké činnosti se konkrétně jedná?

I3: tak třeba teď to bylo tak, že matka, babička a dcera měli konflikt. Babička byla prostředník a ony to chtěli řešit přese mě jako u soudu, takové občanskoprávní spory. Teď to byli zrovna dva podobné případy. Je to takové, že je měsíc, kdy je klid a pak měsíc, kdy se to všechno sejde. Myslím, že kdybych měla víc času, to tady dělat, tak by to bylo lepší. Myslím, že lidi ani nevědí, že tady ta sociální práce je. Myslím, že se i bojí, takže kdybych měla víc času, bylo by to lepší. Třeba, i když dělám šetření kvůli opatrovnictví, tak já přijdu do té rodiny a zjistím, že těch problémů mají daleko víc. Založím si na ně spis a už to s nimi řeším, ale jinak by sem za mnou nepřišli.

T: Čím myslíte, že to tak je způsobené?

I3: taky asi nevědí, že to tady je, jdou spíš na úřad práce, ale nebo se stydí. Je jim to třeba blbý sem přijít. Myslí si taky, že to nějak sami vyřeší. Přišel mi sem i anonym, nejsou registrovaní na úřad práce a žijí takhle dlouhodobě a to nevím, proč to takhle je. Můžou tam být nějaké psychologické problémy, ostych nebo něco. Paní chtěla pomoci, ale bylo na ní vidět, že má problém v komunikaci.

T: Kterou z těch činností děláte nejčastěji?

I3: co dělám nejčastěji? Sociální šetření. Pro soudy i z vlastní vůle. Dělán i doprovody když je potřeba.

T: jaká činnost je nejvíce vyhledávala obyvateli obcí?

I3: takhle, ti lidi sem zas tak dvakrát nechodí. Hodně ale asi péče o dítě nebo dávky, když nevědí, na co mají nárok.

T: Jak jste tady dlouho?

I3: Já už tady budu rok. Předemnou tu byla tamta na 4 hodiny, ale pak přišla kontrola z kraje a byl docela průšvih, že se to tady musí víc rozjet a muselo se to zvýšit. Myslím, že od té doby, co to je na dva dny, tak mám víc kontaktů, jezdím na školení. Spojila jsem se se sociálními pracovníci z jiných obcí. Je to hodně o kontaktech oni vědí, že tu jsem, mohou se na mě obrátit, když ti lidi spadají sem apod.

T: Jaké znalosti považujete za základní pro sociální práci na obci?

I3: myslím si, že tam hraje velkou roli psychologie, to asi na prvním místě, vytipovat si ty lidi, abych věděla, co si k nim dovolit. Potom právní záležitosti a to je hodně těžký.

T: Proč myslíte, že právě tyto oblasti jsou nejdůležitější?

I3: Musí to být podle nějakých norem, i dopisy nebo mi to říká, jak mám postupovat a jak mám jednat.

T: Jaké nejdůležitější dovednosti by měl sociální pracovník na obci mít?

I3: Hlavně komunikace, nesmí se stydět komunikovat s lidmi, nesmí se bát zazvonit a jít dál. Umět navázat dobrou komunikaci s lidmi, získání si důvěry. Potom dovednost umět s počítačem, pořád jsou nové programy, něco pořád padá, nefunguje. Pořád chtějí nějaký standardizovaný záznam, pořád se aktualizuje a moc to nefunguje.

T: Jaký cíl sociální práce na obci považujete?

I3: aby ty lidi věděli, na koho se tady obrátit, aby tu někdo byl pro ně.

T: Proč myslíte, že tu ta pozice je zřízená?

I3: Myslím, že je to dobře, že je tu sociální práce zřízená, jen by se to mělo víc rozjet. Dřív to bylo více rozjeté, teď j to horší. Bylo to s úřadem práce. A teď vidím, že zastávají i dnes hodně práce, kterou bych mohla dělat já. Teď jsme s našim úřadem práce navázali hodně dobrý kontakt, chodím tam pravidelně aspoň 1x za dva týdny a konzultujeme případy. Ale narážím na ten čas. Kdybych tu byla víc, rozjelo by se to víc. Nevím, jestli na plný úvazek, ale asi jo. Té práce je hodně. Teď jsem byla na školení a setkala jsem se tam s kolegyní z jiného



města, z mnohem menšího města a ona tam je na plný úvazek, ale je to pak otázka těch kumulovaných funkcí. Jí tam šoupli ještě něco jiného, což není taky úplně vhodné.

T: To máte pravdu, mnoho menších obcí to takto řeší

I3: ano, je to tak, a na kraji se jim to vůbec nelíbí, ale nic s tím neudělají. Vědí to, když jezdí na kontroly, ale nic nezmůžou. Práce na obcích se má zvýšit, zlepšit. Jsou nějaké projekty na to, aby se to rozjelo.

T: A vy tady máte kumulovanou funkci?

I3: Nemám, já bych to ani nestíhala. Jako chtěj, protože vedoucí moje toho má fakt hodně, dělá i opatrovnictví a říkalo se, že bych to za ní převzala, takže by mi zvýšili úvazek. Ale to z kraje nechtějí, protože tady jich je hodně, takže by mi pak nezbyl čas na sociální práci a ta by zase upadla.

T: Jaké vnímáte výhody sociální práce na obci?

I3: asi hlavně to, že třeba jsem pánem svého času, sama se zorganizuju. Kdyby na mě někdo dohlížel, to ne, udělám si to podle sebe. Kdybych tady s někým byla, bylo by to ale také jiné, měla bych se na koho obrátit. Vedle v kanceláři je paní přes počítače, když se nemám koho zeptat. Hodně jsem zjišťovala od kolegyň z toho magistrátu. Zase jsem ale byla hozená do vody a hodně jsem se to sama naučila. A kdyby tady byl někdo starší, zajede mi i špatné věci a takhle se učím dělat věci i nově.

T: Napadají vás nějaké další?

I3: Třeba to, že ty lidi znám. Jsem z tohohle města a vše se dozvím. Zatím se od tohohle trochu držím, protože z toho mám strach, že to pak nebude stíhat.

T: A nějaké nevýhody?

I3: to, že ta práce není ještě tak zajatá. Že ti lidi jdou spíš na úřad práce, na to jsou také zvyklí. Navíc to, že tu jsem jen na tak krátko. Často se stává i to, přijde nějaký klient, člověk, který by potřebovat mě jako sociální pracovníci a moje vedoucí to s ním vyřídí a pak mi třeba jen řekne, no by tady ten a ten, tak to prosím tě zapiš. A to se stává hrozně často. Není tady ta moje práce tak zajatá. A další negativum je i to, že tady bydlím. Některé ty klienty i znám. Třeba s jednou holkou jsem chodila do školy a teď tam musím jít na šetření a jde tam o odebrání

děti a vím, že to bude nepříjemné. Tak v tom je to zároveň i negativní. Kdybych dělala někde, kde ty lidi neznám, tak by to bylo asi lepší.

T: Máte třeba možnost supervize?

I3: To mě hrozně štvalo na začátku, že tady nic takového není. Teď začali případové setkání z kraje. Sociální pracovníci obcí Královéhradeckého kraje a je to fakt super. Vždy se tam bude řešit nějaký případ a je to hodně užitečné.

T: Co ke své práci potřebujete od úřadu, abyste jí dělala dobře?

I3: tady oni pořádně nevědí. Spíš to je jet na školení a to mi umožňují a tam mě mohou říkat jak dobře dělat svou práci, tady mě to neřeknou, protože nevědí. Třeba i počítač, ale to mám, zákony... Není to tady zajaté, ale není to jen tady, i někde jinde a někde dělá sociální pracovníci opravdu něco jiného. Ale postupem času to chtějí hodně na obcích podpořit, aby tam ta sociální práce jela a rozvíjela se. Na druhou stranu si to ale neumím moc dobře představit, protože jako vedoucí na těch úřadech jsou ženské v kanceláři, které o sociální práci nic nevědí a dělají sociálním pracovnícům vedoucí.

T: je ještě něco co byste potřebovala, abyste práci mohla dělat dobře?

I3: potřebovala bych hlavně kontakty. Čím víc kontaktů, tím líp ještě jsem nestihla navázat kontakt s mnoha organizacemi a chci si nechat udělat letáčky, abych to tady rozhodila. Aby se lidi dozvěděli, že je tady nějaká sociální pracovníce. Jenže vedení mi řeklo, že je to zbytečné, že to nepotřebuji, ale jak se lidé dozvědí, že tady jsem. Dávala jsem lidem dotazník, co by tady potřebovali a oni třeba zatrhli, že by chtěli poradnu, ale přitom já jsem tady od toho, od poradenství.

T: vnímáte v tomto podporu města?

I3: snaží se, ale je to otázka- když něco chci, tak většinou vyhoví, ale spíš kvůli kontrole z kraje. Třeba to zvýšení úvazku. Letáčky jim ale přijdou zbytečné. Jinak ale co si řeknu k mé práci, tak je možné.

T: Jaké jsou nebo nejsou možnosti obce pro to, aby zajistili tyto věci?

I3: posílají mě na školení, to je dobrý, jen je zase blbý, že jsem pořád pryč. V tomhle mě taky vyšli vstříc.

T: Jaká práva máte jako sociální pracovníce na obci?

I3: to se řídím podle zákona o sociálních službách. Nemůžu samozřejmě vstoupit do baráku, musím se dohodnout. Mám právo si s sebou vzít policii, třeba když se bojím, když je klient agresivní, ale třeba je paradox, že já si je vzít můžu, ale do baráku se mnou jít k lidem nemohou a já tam musím, musím provést sociální šetření, ale oni nemohou, ale jak to udělat. Další práva... třeba vyhledávat. Řídím se podle 108

T: naopak povinnosti...

I3: povinnosti když se něco nahlásí, musím vyhledat klienta, kontaktovat ho, provést šetření nebo ho předat. Povinnosti také komunikovat s jinými úřady.

T: Jaké práva vnímáte jako nejdůležitější?

I3: vstupovat do domácnosti. To je hrozně důležité. Asi vyhledat klienty. Hlavně jít za nima, když vidím, že to potřebují a jsou laxní, snažím se je motivovat, pomáhat jim, dělat doprovody. To jsem pak byla třeba každý den pryč. A když nechce, nemám právo mu nijak pomoci, i když by člověk chtěl.

T: dostala jste se za dobu své praxe do kolizí s nadřízeným?

I3: dostala. Moje vedoucí mi zapírala informace ohledně klientů. A to je špatné. Je to špatné, že s tím ni nezmůžu. Pak mě třeba volali z ospodu, proč to neřeším a já řekla, že to nevím a to jsem měla. Jenže co mám dělat, když mi to neřekla

T: jak se to vyřešilo

I3: řešila se to, ale stejně se to opakovalo. A kolegové říkali, že ona taková je, že se plete do všeho a vlastně moje pravomoce bere na sebe, nenechá mě to řešit a sama to také neřeší, jen mi to nepředá. Když tohle nepomohlo, tak jsem to řešila tak, že jsem se ještě víc pokusila kontaktovat různé organizace a sociální pracovnice na ospodu nebo na městech a dávala jsem jim kontakt na sebe. I soukromé číslo, aby se mi dovolali, když zrovna nejsem v práci a všechny důležité informace se ke mně dostaly. Jsem tady dva dny, takže je jasné, že pak tyto situace vznikali.

T: je to teď jiné?

I3: no moc ne, teď třeba přišla paní, se kterou jsem něco řešila, domluvili jsme si další schůzku, jenže přišla dřív a začala to s ní řešit vedoucí a když jsem se pak s tou klientkou viděla a chtěla jsem s ní domluvit další postup, řekla mi, že už to

vyřešila s paní vedoucí. A co proti tomu můžete dělat? A to nedělá jen mě, ale i jiným kolegům tady. Takhle to prý dělala i jinde.

T: vznikli třeba i rozpory, jak případ vést?

I3: taky. Třeba mě říkala, ať za někým nechodím, nebo jak to mám udělat a vést, ale podle mě se to muselo řešit a ne to nechat být. Pak jsem to konzultovala s kolegou na jiném městě a ten říkal, že tam prostě musím jít a řešit to, tak jsem šla a udělala si to podle sebe.

T: a co se stalo potom?

I3: nic. Udělala jsem to tak, jak jsem chtěla, podle mě dobře, že jsem to nenechala být a nic se nestalo. Tak si teď spoustu takových klientů vedu podle sebe a moc s ní případy nesdílím. Prostě si to udělám tak, jak chci já. Navíc pomohlo i zvýšení úvazku. Hodně tohohle se stalo a stává, když tu nejsem. Nejsou jasně dané hranice, nebo je spíš moje vedoucí nechce respektovat. Jsem tu ale od toho, abych dělala sociální práci a tak jí dělám. Nedokážu si představit, že by to zůstalo na 4 hodiny týdně, to bych nic neudělala. Třeba jak to bylo dřív a někdy i teď ještě, tak se ke mně ty informace dostanou už jen jako k sekretářce, kdy mi vedoucí řekne, tohle jsem řešila, takhle to bylo a ty to teď už jen zapiš do standardizovaného záznamu.