

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ

ANTROPOLOGIE

SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ NA ÚŘADECH PRÁCE

Magisterská diplomová práce

Obor studia : ANDRAGOGIKA

Autor: Bc. Renata Chrápková Dlouhá

Vedoucí práce: Mgr. Jakub HAVLÍČEK, Ph.D.

Olomouc 2018

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Sociální poradenství na úřadech práce“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 21.11.2018

Podpis

Anotace

Jméno a příjmení:	Bc. Renata Chrápková Dlouhá
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Andragogika
Obor obhajoby práce:	Andragogika
Vedoucí práce:	Mgr. Jakub Havlíček, PhD.
Rok obhajoby:	2019

Název práce:	Sociální poradenství na úřadech práce
Anotace práce:	<p>Tato diplomová práce se zabývá sociálním poradenstvím v systému dávek pomoci v hmotné nouzi. Úvodní část se věnuje možným aspektům, jež mohou vést k situacím hmotné nouze, sociální reformě, která proběhla v r. 2012, jejímu dopadu na systém dávek v hmotné nouzi, organizačnímu členění úřadu práce a vymezení legislativního rámce. V teoretické části následuje vymezení základních pojmů v oblasti sociální práce, systému hmotné nouze, rolím sociálního pracovníka a zásadám sociálního poradenství. Cílem diplomové práce je zjistit příčiny vzniku hmotné nouze a ověřit, zda jsou příjemci dávek pomoci v hmotné nouzi ochotni řešit vzniklou situaci ve spolupráci se sociálními pracovníky, kteří s nimi spolupracují v rámci sociálního poradenství ke snížení rizika závislosti příjemců na poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi a jejich integrace do běžného života.</p>
Klíčová slova:	sociální reforma, sociální andragogika, pomoc v hmotné nouzi, etika, sociální poradenství, úřad práce

Annotation :

Title of Thesis :	Social work at the Labour Office
Annotation :	<p>This thesis deals with issues of social counseling in the system of benefits and assistance in material need. Introductory part deals with possible aspects, that may lead to situations of material need, social reform, which took place in the year 2012, its impact on the system of benefits in material need, organizational structure of labor office and the definition of legislative framework. Theoretical part describes fundamental concepts in the field of social work, system of assistance in material need, the role of a social worker and the principles of social counseling. This thesis aims to determine causes of material need and to verify, if the recipients of the aid in material need are willing to deal with their situation by cooperating with social workers, that aid them in the context of social counseling to reduce the risk of beneficiaries being dependent on disbursements of benefits in material need and their integration into normal life.</p>
Keywords :	social reform, social andragogy, assistance in material need, ethics, social counseling, labor office
Názvy příloh vázaných v práci	Dotazník
Počet literatury	46
Rozsah práce:	101 s. (22 722 znaků s mezerami)

Děkuji Mgr. Jakubu HAVLÍČKOVI, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce,
poskytování rad a materiálových podkladů k práci.

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 CÍL PRÁCE	11
2 SPOJITOST S TÉMATEM ANDRAGOGIKA.....	13
3 ÚŘAD PRÁCE.....	19
4 DÁVKY POMOCI V HMOTNÉ NOUZI	21
4.1 Základní principy dávek pomoci v hmotné nouzi	21
4.2 Vymezení legislativního rámce pomoci v hmotné nouzi	23
5 CHARAKTERISTIKA PORADENSTVÍ	27
5.1 Sociální pomoc	29
5.2 Sociální práce	32
5.3 Sociální pracovník	35
5.4 Role sociálního pracovníka v agendě hmotné nouze	39
5.5 Sociální poradenství v hmotné nouzi	46
6. SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ A JEHO FUNKCE.....	57
6.1 Proces poskytování sociálního poradenství	58
6.2 Zásady při poskytování sociálního poradenství	59
6.3 Komunikace v sociálním poradenství	63
6.4 Etické zásady.....	64
7 POSOUZENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE KLIENTA	67
8 EMPIRICKÁ ČÁST.....	72
8.1 Metodologie a metody.....	72
8.2 Cíle a výzkumné předpoklady	75
8.3 Formulace výzkumného problému	76
8.3.1. Přístup sociálního pracovníka ke klientovi	77
8.3.2. Definice životní situace klienta	79
8.3.3. Objekt výzkumu	81
ZÁVĚR	93
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	97

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Dotazník	95
-----------------------------	----

SEZNAM SCHÉMÁT

Schéma č.1	15
------------------	----

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 – skladba klientů, kterým bylo poskytováno sociální poradenství v hmotné nouzi	80
--	----

Graf č. 2 – oblasti poskytování sociálního poradenství v hmotné nouzi	81
---	----

Graf č. 3 – dotazníkové šetření.....	75
--------------------------------------	----

SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ	101
-----------------------------------	-----

ÚVOD

Uvedené téma diplomové práce jsem si vybrala především proto, že v současné době pracuji na úřadu práce, na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi

a toto téma je mi velmi blízké. Ve své práci jsem se zaměřila na sociální poradenství, a jeho přínos pro osoby, které se nacházejí v hmotné nouzi. V této oblasti se pohybuji více než 10 let a ze své dosavadní praxe při jednání s klienty jsem se mnohokrát přesvědčila, že sociální poradenství přispělo ke zlepšení nepříznivé sociální situace klienta.

Sociální poradenství poskytováno klientům, kteří přicházejí na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi, aby vyřešili svou nepříznivou finanční situaci podáním žádostí na dávky pomoci v hmotné nouzi. Nedostatek finančních prostředků však souvisí i s dalšími životními situacemi, které se právě pomocí sociálního poradenství snaží sociální pracovníci společně s klientem identifikovat a najít vhodné řešení k řešení jeho nepříznivé sociální situace. V této práci se snažím nastínit, že vhodné a včasné poskytnutí sociálního poradenství u klientů v jejich obtížných situacích, které se snaží odhalovat, vysvětlovat a řešit sociální problémy, případně je alespoň zmírňovat, přispívá k řešení nepříznivé situace klientů v hmotné nouzi. Sociální poradenství poskytuje pomoc klientům a zároveň se snaží o změnu podmínek, které umožní klientům sociální fungování a omezení dlouhodobé závislosti na sociálních dávkách.

Agenda dávek pomoci v hmotné nouzi byla do r. 2012 zajišťována obecními úřady. Sociální práce s klientem se v té době vyvíjela a směřovala od administrativních úkonů směrem ke konkrétní práci s klienty, žadateli o dávky pomoci v hmotné nouzi. Docházelo k oddělení pozic sociálního pracovníka od dávkového specialisty v procesu poskytování dávek pomoci

v hmotné nouzi a byl kladen důraz na poskytování sociálního poradenství směřujícího k zlepšení nepříznivé situace klientů. S účinností od 1. ledna 2012 došlo k přechodu agendy dávek pomoci v hmotné nouzi z obecních úřadů na úřady práce.

Tato diplomová práce je koncipována jako teoreticko-praktická. Výzkumné šetření je zaměřeno na dotazování sociálních pracovníků na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi. Jednotlivé kapitoly práce se vzájemně prolínají a doplňují. V první kapitole je stanoven cíl diplomové práce. V druhé kapitole je vymezena spojitost sociálního poradenství s tématem andragogiky. Třetí kapitola se zabývá a členěním úřadu práce a základním pojetím zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi. V další kapitole je popsán systém dávek pomoci v hmotné nouzi a přehled legislativního rámce poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi. V následující kapitole jsem se zaměřila na charakteristiku poradenství, předpoklady pro výkon sociálního pracovníka, role sociálního pracovníka a jednotlivé přístupy ke klientům. Nezbytnou součástí diplomové práce tvoří kapitola o etických zásadách sociální práce. Následně jsem rozpracovala problematiku přínosu sociálního poradenství pro klienty v hmotné nouzi v souvislosti s posouzením životní situace klienta.

V teoretické části jsem využila poznatků z odborné literatury, platné legislativy, odborných časopisů a informačních zdrojů na internetu, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury a zdrojů na konci práce.

V empirické části této diplomové práce jsem se zaměřila na výzkumné šetření, které probíhalo kvalitativní formou, a to s pomocí polostrukturovaného dotazníku vlastní konstrukce. Výzkumné šetření bylo provedeno na vybraných pracovištích úřadu práce v odděleních pomoci v hmotné nouzi. Pro tuto práci jsem využila i své pracovní zkušenosti na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi, neboť touto problematikou se každodenně ve své praxi zabývám.

Závěrem bych chtěla vyslovit přesvědčení, že výsledky této diplomové práce budou přínosné jak v mé dosavadní praxi sociálního pracovníka, tak i pro ostatní sociální pracovníky oddělení pomoci v hmotné nouzi, management, případně pro další čtenáře, kteří budou mít o téma sociálního poradenství zájem.

1 CÍL PRÁCE

Hlavním cílem této diplomové práce je objasnit za pomoci dotazníkového šetření názor respondentů na důležitost sociálního poradenství realizovaného na úřadech práce. Jedná se o sociální pracovníky na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi, kteří v rámci svého pracovního zařazení poskytují sociální poradenství klientům v hmotné nouzi.

Respondenty tvořili sociální pracovníci na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi, kterým byl předán osobně dotazník. Předání dotazníku předcházelo ověření skutečnosti, zda klienti v hmotné nouzi mají o sociální poradenství zájem a v jakých oblastech pomáhají klientům sociální pracovníci změnit jejich nepříznivou situaci.

Ve své praxi se setkávám s různými klienty a z dosavadních zkušeností mohu říci, že pokud je navázán kontakt s klientem v rámci sociálního poradenství od počátku, tj. od jeho podání žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi, kdy u něho došlo k nepříznivé sociální situaci např. z důvodu ukončení zaměstnání nebo změny rodinných poměrů v době po rozvodu manželství, je tento klient více ochotný spolupracovat na řešení své nepříznivé situace než klient, který dlouhodobě pobírá dávky pomoci v hmotné nouzi a na dávky hmotné nouzi je adaptován. Část těchto klientů necítí potřebu změny, neboť nemají rodinu nebo se rodina od něho odvrátila, ztratil pracovní návyky, ubytování na ubytovně, kde nemá s bydlením žádné starosti mu vyhovuje a finanční prostředky formou dávek pomoci v hmotné nouzi mu stačí jak na úhradu ubytování, tak i na základní životní potřeby.

Nárůst složitých sociálních situací, ve kterých se člověk ocitá v průběhu své pozemské existence, vede v mnohých případech k personálním krizím, regresi osobnosti, ztrátě lidské důstojnosti, stavům ohrožení, závislosti a sociální odkázanosti na pomoc jiných. Člověku, který se dostal do podobné

situace, je zpravidla schopen a ochoten podat pomocnou ruku právě někdo z okruhu jeho nejbližších. Bohužel, ne každá dobře míněná laická rada dokáže pomoci povznést se nad problémy, které každodenní život s sebou přináší. Faktem však zůstává, že laický, neodborný zásah do nejrozmanitějších životních situací, které způsobují člověku jen těžkosti, může stávající krizový stav ještě výrazněji zkomplikovat. Proto se jeví jako vysoce aktuální potřeba odborné sociálně edukativní pomoci určené jednotlivcům, skupinám a společnostem v krizových životních situacích, která by měla být poskytována výlučně na profesionálním základě. Je evidentní, že jen dostatečná znalost předmětné problematiky, správné nástroje a široký kompetenční profil odborníka může přispět k pozitivním změnám v osobním i veřejném životě člověka - klienta (Határ, 2009, s. 7).

2 SPOJITOST S TĚMATEM ANDRAGOGIKA

Vzhledem k tomu, že studuji na katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie, nabízí se vyjasnit spojitost poradenství s tématem andragogika.

Pojetí oboru andragogika je specifické nejen v českém, ale i evropském měřítku. Vladimír Jochmann již v 60. letech minulého století koncipoval studijní obor andragogiky jako vědy o výchově a vzdělávání dospělých, ale současně jako vědy o péči o dospělého člověka. Péči přitom chápal velmi široce – jako soubor aktivit pomáhajících dospělému v jeho kulturním, profesním, rodinném i osobním životě. Jeho pojetí „pedagogiky dospělých“ se postupně vlivem vnějších politických okolností v důsledku normalizace postupně proměnilo v obor výchova a vzdělávání dospělých. I v tomto oboru přesto zůstaly základní rysy Jochmanovy koncepce: provázání s opěrnými vědami, zejména se sociologií a psychologií, a rovněž i profilování do oblasti personální práce a sociálního poradenství.

Upol. (2015). Historie katedry - Katedra sociologie a andragogiky. Citováno 28.5.2018. Dostupné z : www.ksoc.upol.cz/o_nas/historie_katedry.html

Jochmann byl spíše učitelem a popularizátorem sociologie než sociologem, jeho dílo tvoří hlavně vysokoškolské učebnice. V 90. letech věnoval větší pozornost psychologii a andragogice, o jejíž rozvoj se velice zasloužil, nepominutelná je také jeho činnost překladatelská.

Sociologická encyklopedie. (2017). Jochmann Vladimír. Citováno 12.6.2018. Dostupné z : https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Jochmann_Vladim%C3%ADr

Sociální poradenství na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi je pomoc v sociální nouzi a podpora klienta v situacích, které dospělý nezvládá a potřebuje pomoc zvenčí. Vybrané téma diplomové práce tak souvisí i se

zaměřením sociální andragogiky, která se zabývá nejen vzděláváním a výchovou, ale i pomocí dospělému při uplatnění se ve společnosti.

Specializace sociální andragogiky jsou sociální práce s dospělými, sociální oddělení vyšších územních celků, poradenská činnost na úřadech práce, odborná činnost v klubech práce pro nezaměstnané, peniterciární (vězeňská) práce v nápravně výchovných zařízeních, resocializace, výchovná práce v humanitárních a charitativních organizacích, edukační práce sociálního andragoga ve výrobních podnicích, firmách a organizacích, výchovná a sociální práce se seniorskou populací (Palán, 2003, s. 156-160).

Sociální andragogika má své místo i v sociálních aktivitách státu a různých institucí, kde patří např. ministerstva, občanská sdružení, neziskové organizace, nadace a jiné nestátní organizace. Zde se prolíná do některých odborných činností sociální práce především do:

- poskytování sociální prevence,
- sociální diagnostiky,
- poskytování sociální pomoci,
- sociálně právního poradenství,
- vzdělávání a dalšího vzdělávání odborníků pro sociální práci,
- sociálního výzkumu (Palán, 2003, s. 158).

Švýcar Heinrich Hanselmann popisuje andragogiku jako samostatnou vědu a přichází s koncepcí pozitivního formování člověka, které má tři složky: péči (biologické formování), vedení/výchova (formování charakteru) a vzdělávání (formování ducha). Holandský profesor Ten Have zahrnul do andragogiky i teorii sociální práce a metodologické zdůvodnění praktické činnosti s dospělými.

Samozřejmou andragogickou aktivitou bylo vždy i poradenství a péče. Některé směry zahrnovaly i sociální práci (Hanselmann, Ten Have). Snaha o založení sociální andragogiky je naprosto legitimní. Přípravu na výkon v sociální oblasti zajišťují mnohé katedry andragogiky, např. na Slovensku, ale i v Holandsku. Nicméně i zde se musí ujasnit vztah k zavedeným disciplínám, sociální pedagogice a sociální práci. Sociální práce a sociální pedagogika, jejichž vztah je pojímán různě a není u nás úplně vyjasněný, nebo i speciální pedagogika, patří k zavedeným a nejstarším pedagogickým disciplínám (Beneš, 2014, s. 52).

Andragogika je uplatňována ve všech oborech, které se zabývají vzděláváním, výchovou, řízením pomocí nebo péčí o dospělé. Uplatnění pak nalézá nejen v personální práci, ale i v práci sociální a v poradenství. V rámci metod andragogického poradenství je zařazeno i sociální poradenství, které vychází z obecných principů poradenství.

Cílem sociální andragogiky je zlepšování sociálních vztahů, resp. pomoc při vedení dospělého člověka k vytvoření adekvátních interpersonálních vztahů, lepší plnění sociálních rolí (role rodiče, pracovníka, přítele, člena rodiny nebo nějakého společenství, komunity apod.) a prohlubování komunikace vedoucí k partnerství a solidaritě (Perhács, 2000, s. 152).

Sociální andragogika je vědní oblast andragogiky, která zkoumá vztah mezi sociálním prostředím a výchovou dospělého člověka. Zvýšený důraz klade i na zkoumání procesu socializace dospělých z hlediska jejich výchovné a vzdělávací aktivity. Sociální andragogika je taktéž chápána jako prostředek práce s dospělými, kteří se ocitli v těžké situaci spojené s potřebou společnosti, protože nedokážou tuto situaci sami vhodně řešit, resp. objektivní okolnosti jim to nedovolují a zároveň jako prostředek vzdělávání a kultivace populace pro

společenských styk a život, eventuálně pro potřeby každodenního života (Perhács, 2000, s. 150-151).

Sociální andragogika čerpá poznatky z celé řady příbuzných vědeckých disciplín, zejména ze sociální pedagogiky, sociální psychologie, sociálního prostředí, ale také ze sociologie, psychologie, teorie výchovy a celé škály dalších aspektů, týkajících se formování dospělých jedinců.

Sociální andragogika zkoumá tři integrované kategorie sociálního systému, tj. osobnost dospělého člověka, jeho interakce v sociálním systému a sociální prostředí intencionálního i funkcionálního charakteru (Perhács, 2005, s. 74).

Andragogika spolupracuje s celou řadou příbuzných věd, zejména sociologií, psychologií, sociální psychologií, demografií, teorií výchovy a vzdělávání dospělých, managementu a řízeních lidských zdrojů. Ze sociologie a psychologie čerpá pojmy např. teorie sociální změny, pozice, role, sociální stratifikace, paměť, učení, motivace a komunikace. Z pedagogiky pak využívá poznatky z oblasti didaktiky, technologie učení a vzdělávání.

Sociální andragogika/andragogická výchova/edukačně zaměřená sociální práce se zabývá výchovně-vzdělávacím, socializačním a resocializačním působením na dospělé klienty sociální práce v různých sociálních institucích (Švec, 2000, s. 115).

Provázanost jednotlivých věd s andragogikou, která navazuje na poznatky těchto disciplín zobrazuje následující schéma.

Palán (2002, s.156) uvádí, že sociální andragogika je vědní disciplínou, do které se promítají poznatky celé řady disciplín příbuzného charakteru :

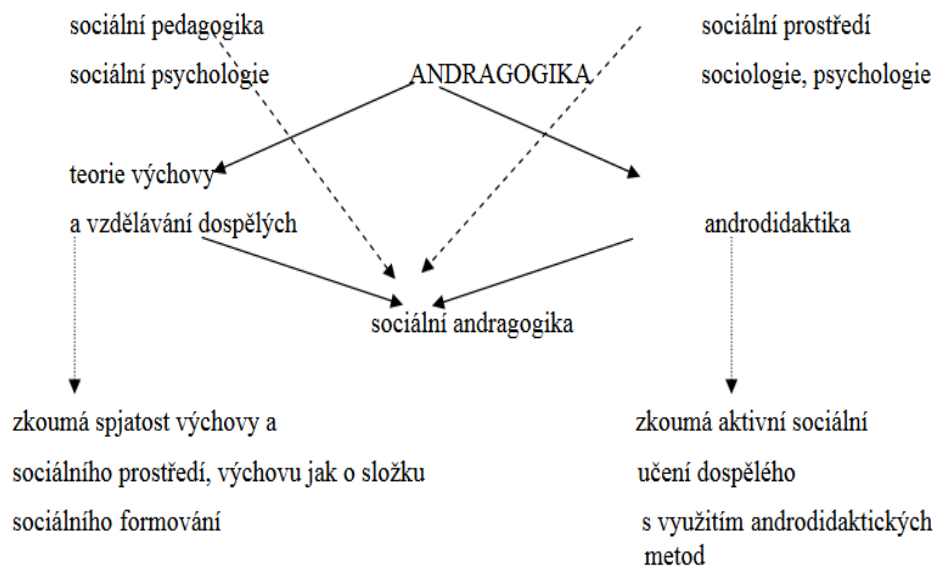


schéma č. 1 : Návaznost vědních disciplín na sociální andragogiku (Palán,2002, s.156).

Sociální andragogika integruje a rozvíjí na bázi andragogické metodologie a metodiky poznatky věd o člověku a společnosti se zřetelem na věk a sociální situace člověka. Zabývá se specifickými možnostmi efektivního, edukačního, preventivního, terapeutického a reedukačního působení na dospělé. Sociální andragogika je zaměřená na teorii a praxi sociálně výchovné péče a výchovně-vzdělávací činnosti sociálních pracovníků a jiných odborníků, kteří se zabývají edukací dospělých. Předmětem sociální andragogiky jsou dospělí jako subjekty a objekty sociální práce v procesu výchovy a vzdělávání (Tokárová, 2005, s. 308-309).

Sociální andragogika/andragogická výchova/edukačně zaměřená sociální práce se zabývá výchovně-vzdělávacím, socializačním a resocializačním působením na dospělé klienty sociální práce v různých sociálních institucích (Švec, 2000, s. 115).

Předmětem sociální andragogiky je pomoc při změnách, jejich řešení je mimo možnosti (schopnosti) dospělého; pomoc člověku v situaci sociální nouze.

Sociální nouze - stav, kdy si občan sám nemůže zabezpečit péči o vlastní osobu, péči o vlastní domácnost, ochranu a uplatňování svých práv a zákony chráněných zájmů, kontakt se společenským prostředím, především vzhledem k věku, nepříznivému zdravotnímu stavu, sociální nepřizpůsobivosti nebo pro ztrátu zaměstnání (Palán,2002, s.156).

Podle andragogického slovníku je význam slova sociální andragogika vysvětlený jako aplikovaná andragogická disciplína, která je zaměřena na edukaci a reedukaci dospělých v sociálním kontextu. Zkoumá vztah mezi sociálním prostředím, sociální situací jedince a jeho edukačním potenciálem. Pomáhá integrovat dospělé jedince do společnosti v rámci socializace a pomáhá jim prostřednictvím poradenství a vzdělávání řešit krizové a neočekávané životní situace (Průcha, Veteška, 2012, s.231).

Sociální andragogika se specializuje na problémy, které nedokáže člověk sám řešit z důvodů nepříznivé sociální situace. Obrací se proto na sociální instituce nebo služby sociální pomoci. Jedná se např. o osoby, které jsou v nepříznivé finanční situaci, osoby zdravotně postižené, osoby ohrožené sociálním vyloučením, seniory nebo osoby závislé na návykových látkách. Spojitost andragogiky s tématem sociálního poradenství tak vyplývá jak ze společného okruhu klientů, tak i oblastí, kterým se jak andragogika, tak sociální poradenství věnuje.

3 ÚŘAD PRÁCE

Dávkami, kterými se řeší pomoc v hmotné nouzi, jsou příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. O těchto dávkách pomoci rozhodují a vyplácejí je příslušné krajské pobočky Úřadu práce České republiky. Při jednání na úřadu práce, kde si klient podává žádost o dávky pomoci v hmotné nouzi je mu nabídnuto sociální poradenství.

Úřad práce České republiky byl zřízen s účinností od 1. dubna 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, kterým je vymezena jeho působnost. Dnem účinnosti tohoto zákona úřady práce zřízené podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, se považují na kontaktní pracoviště krajských poboček Úřadu práce České republiky.

Úřad práce ČR je správním úřadem s celostátní působností a je účetní jednotkou. Úřad práce České republiky řídí Ministerstvo práce a sociálních věcí, které je jeho nadřízeným správním úřadem.

Úřad práce ČR plní úkoly v těchto oblastech:

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

v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem o zaměstnanosti, zákonem o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a o změně některých zákonů, zákonem o státní sociální podpoře, zákonem o poskytování

dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, zákonem o sociálních službách, zákonem o pomoci v hmotné nouzi a zákonem o sociálně-právní ochraně dětí.

MPSV. (2018). Obecné informace - Integrovaný portál MPSV. Citováno 28.5.2018.

Dostupné z : <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/info>

Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů upravuje systém pomoci v hmotné nouzi, který je formou pomoci osobám s nedostatečnými příjmy a na základě poskytování sociálního poradenství motivuje tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení základních životních potřeb. Základní motivací spolupráce s klienty je předpoklad, že každá osoba, která pracuje se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se práci vyhýbá. Pomoc v hmotné nouzi je jedním ze způsobů, jak bojovat proti sociálnímu vyloučení, tedy stavu, kdy je osoba vyčleněna ze společnosti.

Pobočky Úřadu práce České republiky poskytují sociální poradenství, tedy pomoc každé osobě, která je bez přiměřených prostředků a která není schopna si takové prostředky zajistit sama vlastním úsilím nebo je získat z jiných zdrojů.

Ve své diplomové práci se zabývám sociálním poradenstvím, které upravuje zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon řeší poskytování pomoci k zajištění základních životních podmínek osob v hmotné nouzi a stanovuje povinnost sociálního poradenství osobám v hmotné nouzi. Úkoly v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi plní Úřad práce ČR.

4 DÁVKY POMOCI V HMOTNÉ NOUZI

V případě, že osoba nebo rodina nemá dostatečné příjmy a její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb, pomáhají tuto situaci řešit dávky pomoci v hmotné nouzi.

V agendě dávek pomoci v hmotné nouzi tvoří cílovou skupinu převážně lidé, kteří jsou bez zaměstnání a jsou v evidování jako uchazeči o zaměstnání na úřadu práce. Další skupinou jsou ženy, případně muži na rodičovské dovolené, osoby pobírající invalidní důchody, osamocení rodiče, osoby bez přístřeší nebo osoby závislé na návykových látkách. Dávky pomoci v hmotné nouzi mohou pobírat i osamocené nezaopatřené děti. Všechny tyto skupiny mají však jedno společné, jedná se o osoby, které mají nízké či nulové příjmy.

4.1 Základní principy dávek pomoci v hmotné nouzi

Základním záměrem systému sociální pomoci, resp. pomoci v hmotné nouzi, bylo vytvořit moderní systém sociální pomoci odpovídající podmínkám a potřebám demokratického státu s tržní ekonomikou, v němž není občan pouhým pasivním objektem paternalistické péče, nýbrž je aktivním subjektem, který má právo na pomoc k překonání obtížné životní situace (Krebs, 2007, s. 281-282).

Z ustanovení čl. 30 Listiny základních práv a svobod vyplývá, že občané mají právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitele, a každému, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek s tím, že odkazuje na zákonnou úpravu (zákon 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, s. 21).

Právo na poskytnutí pomoci neznamená automaticky nárok na peněžitou dávku nebo jiné věcné plnění v rámci systému pomoci v hmotné nouzi. Pouze v případě sociálního poradenství má každý nárok na jeho poskytnutí. Sociální poradenství mají povinnost zabezpečovat všechny orgány pomoci v hmotné nouzi, tj. pověřené obecní úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, krajské úřady a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Jde o poskytnutí základních informací o možnostech prevence situace hmotné nouze a o možnostech jejího řešení. Uvedená povinnost vyplývá z Evropské sociální charty, jejího článku 13, upravujícího právo na sociální a lékařskou pomoc. Česká republika v návaznosti na uvedený článek je zavázána stanovit, že každému se má dostat prostřednictvím kompetentních veřejných nebo soukromých služeb takového poradenství a osobní pomoci nezbytné k zabránění, odstranění nebo zmírnění stavu potřeby jednotlivce nebo rodiny. Jde o základní činnost v systému pomoci v hmotné nouzi. Vymezení základního sociálního poradenství je upraveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jde o poskytování základních informací, přispívajících k řešení stavu hmotné nouze osoby, resp. k jejímu předcházení. Příslušné orgány pomoci v hmotné nouzi musí pro poskytování sociálního poradenství pro úsek pomoci v hmotné nouzi vytvořit potřebné podmínky (u pracovníka, který tyto informace bude poskytovat, jeho vybavení pro poskytování základních informací apod.) (Metodický pokyn MPSV, 2006, s.1).

Systém pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Je moderní formou pomoci osobám, které mají nedostatečné příjmy, motivuje tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb. Je jedním z opatření, kterými Česká republika bojuje proti sociálnímu vyloučení. Zákon vychází z principu, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se práci vyhýbá.

Dávky pomoci v hmotné nouzi samy o sobě řeší důsledky nikoliv příčiny vzniku stavu hmotné nouze a nevedou ke zlepšení sociální situace člověka tak, aby již nebyl v hmotné nouzi. Poskytnutí vhodného sociálního poradenství, tedy pomoci každé osobě, která je bez přiměřených prostředků a která není schopna si takové prostředky zajistit sama vlastním úsilím nebo je získat z jiných zdrojů přispívá ke zlepšení sociální situace klienta.

4.2 Vymezení legislativního rámce pomoci v hmotné nouzi

V této kapitole se věnuji legislativnímu vymezení zákona o pomoci v hmotné nouzi a povinnosti poskytovat sociální poradenství.

Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů řeší pomoc osobám s nedostatečnými příjmy v situacích, které nedokážou samy řešit, jedná se např. o situace spojené s nedostatečným zabezpečením základní obživy, bydlením či mimořádnými událostmi. Na zákon o pomoci v hmotné nouzi navazuje zákon č. 110/2006 Sb., který stanovuje a upravuje aplikaci životního a existenčního minima.

V ČR plní funkci minimálního společensky garantovaného příjmu životní minimum. Životním minimem se rozumí takový souhrn statků a služeb, který umožní domácnosti (spotřební jednotce) určité velikosti a určitého složení uspokojovat základní životní potřeby v míře, která je v daném časovém období uznána společností za minimálně nezbytnou pro udržení přiměřené spotřeby a zapojení do normálního života - někdy na velice skromné úrovni (Krebs, V., 2007, s. 118).

"Ze zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi vyplývá:

§ 1 Předmět úpravy

(1) Tento zákon upravuje poskytování pomoci k zajištění základních životních podmínek fyzickým osobám (dále jen "osoba"), které se nacházejí

v hmotné nouzi, prostřednictvím dávek pomoci v hmotné nouzi (dále jen "dávka").

(2) Každý má nárok na základní sociální poradenství vedoucí k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení.

Součástí pomoci v oblasti hmotné nouze není jen finanční pomoc jedincům, která je poskytována prostřednictvím sociálních dávek, ale mělo by jít především i o využití sociální práce. Předpokladem pomoci klientovi je právě individuální přístup sociálních pracovníků a výkon agendy spojené s dávkami pomoci v hmotné nouzi nemá být omezen pouze na vyplácení konkrétních dávek. Měl by být upřednostněn přístup směrem ke klientovi, tedy motivovat klienta k aktivnímu řešení jeho nepříznivé životní situace.

V zákoně o sociálních službách je stanoveno, že každý má nárok na základní sociální poradenství, vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení. Zejména se jedná o poskytování informací, které mohou přispět k řešení nepříznivé situace osob, které se obracejí na úřad. Jsou to informace o dávkách, které jim mohou být poskytnuty, ale také o dalších možnostech řešení nepříznivé situace. Na základě § 61 zákona o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, jsou orgány pomoci v hmotné nouzi povinny pro poskytování sociálního poradenství vytvořit potřebné podmínky (Břeská, Vránová, 2008, s. 20-21).

Za minimální standard základního sociálního poradenství je považováno zjištění základních informací o celkové situaci člověka, vyhodnocení těchto informací a doporučení vhodných kroků klientovi k řešení nedostatku finančních prostředků na zajištění živobytí a bydlení.

Z paragrafu 64 zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb. Ve znění pozdějších předpisů pak vyplývá :

(1) Zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi jsou v souvislosti s poskytováním dávek povinni :

- a) chránit práva a zájmy osob v hmotné nouzi, přitom respektovat jejich důstojnost, soukromí a důvěrnost sdělení a zachovávat mlčenlivost, nestanoví-li tento zákon nebo zvláštní právní předpis jinak,
- b) informovat každou osobu o možných postupech řešení hmotné nouze a zapojovat ji do řešení její situace a vést ji k vlastní odpovědnosti,
- c) respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, a to bez ohledu na skutečnost, jak se tato osoba podílí na životě společnosti,
- d) vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí,
- e) spolupracovat s obcí, v jejíž působnosti se bydliště osoby v hmotné nouzi nachází.

(2) Zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi, kteří jsou zařazeni jako sociální pracovníci, jsou dále povinni v souvislosti s posuzováním stavu hmotné nouze příjemců příspěvku na živobytí a společně posuzovaných osob, které se nacházejí ve stavu hmotné nouze déle než tři kalendářní měsíce, s výjimkou nezaopatřených dětí,

- a) shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi, potřebné pro posouzení jejich situace,
- b) dohodnout ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich situace hmotné nouze,
- c) používat při řešení situace hmotné nouze osoby metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby,
- d) vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení situace hmotné nouze osob včetně zhodnocení při ukončení spolupráce s osobami v hmotné nouzi,

e) spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi a umožňovat kontrolu použitých metod a postupů,

f) spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají.

Zákony pro lidi. (2017). Zákon o sociálních službách. Citováno 18.7.2018.

Dostupné z : <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111#cast2>

Dávky pomoci v hmotné nouzi mají konkrétní osobě nebo rodině zajistit její základní potřeby na přijatelné úrovni pro danou společnost a mají ji motivovat k zajištění si potřebných prostředků vlastním přičiněním a zabránit tak situaci, kdy by se daná osoba nebo celá rodina mohla ocitnout v sociálním vyloučení.

5 CHARAKTERISTIKA PORADENSTVÍ

Poradenství - tedy pomoc, kdy se klient na základě nabídky, rad, návodů, nápadů a námětů aktivně rozhoduje, jak využít a rozvinout vlastní možnosti při řešení situace, poradce pomáhá nacházet nejpříjemnější způsoby zvládnutí situace jako spoluvůdce rad (Špatenková, 2011, s.97).

Poradenství má mnoho významů a mnoho definic od různých autorů. Většina definic se však shoduje v tom, že se jedná o řešení aktuálních problémů a zmírnění nežádoucích důsledků nebo ovlivňování lidského jednání s cílem zlepšit život klienta, který se nachází v problémové situaci. Poradenství je založeno na myšlence, že klienti se sami rozhodli vyhledat pomoc.

Gabura (1995, s.1) uvádí, že v každodenním jazyku má pojem poradenství řadu rozličných významů. Většinou mají společné, že poradenství je založeno na vztahu pomoci, přičemž poradce má snahu podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnával se s životem.

V praxi je v rámci poradenství sociální pracovník podporuje aktivní přístup klientů na dosažení stanoveného cíle. Snaží se vytvořit ve svém působení takové podmínky, aby se klient nestal závislým na poskytované službě nebo sociální dávce, ale naopak se postupně osamostatňoval a snažil se vlastními silami začlenit do přirozeného společenství.

Poradenství je jedním ze základních socializačních činitelů, a to zejména v dospělosti, kdy navazuje na předchozí proces vzdělávání a výchovy. Klientům jsou v partnerském poradenském vztahu poskytovány „klíče“ k řešení problémů, které efektivně (alespoň v některých případech) nahrazují zdoluhavý a nejistý postup řešení cestou pokusu a omylu (Klimentová, 2013, s. 43).

V oblasti poradenství jsou často řešeny problémy jednotlivců, rodin s dětmi, seniorů či nemocných, kteří se o sebe nemohou sami postarat a v každodenním životě narážejí na nejrůznější překážky. Poradenství pomáhá klientům při řešení jejich nepříznivé situace na úřadech práce, na obecních úřadech, u lékařů, v nemocnicích či zdravotních pojišťovnách a dalších institucích, které musí klienti navštívit a kde musí řešit své osobní záležitosti.

Poradenství je možno definovat :

- v užším smyslu, kdy se jedná se o poskytování informací, které si klient vyžádá a které jsou potřebné k řešení jeho problému,
- v širším smyslu, kdy dává klientovi příležitost k tomu, aby zmapoval své přednosti nebo slabá místa k hledání strategie na zlepšení kvality svého života.

Poradenství je jedním ze základních socializačních činitelů, a to zejména v dospělosti, kdy navazuje na předchozí proces vzdělávání a výchovy. Klientům jsou v partnerském poradenském vztahu poskytovány "klíče" k řešení problémů, které efektivně (alespoň v některých případech) nahrazují zdlouhavý a nejistý postup řešení cestou pokusu a omylu (Kliment, 2013, s. 39).

V současném složitém světě není jednoduché se orientovat a zároveň zvládat stále nové nároky a požadavky. V praxi se tak setkáváme stále více s těmi, kteří selhávají, a pro které jsou životní situace někdy tak složité, že upadají do stavů lhostejnosti a beznaděje. Forma poradenství je tak jednou z cest, která může přispět ke změně v nepříznivé situace klientů.

Definice poradenství byla zformulovaná Britskou společností pro poradenství a psychoterapii (BSPP) z listopadu 2003 :

Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pocítuje, dušení nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování

a smyslu. Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství "poslán" (Dryden, 2008, s. 17).

Cílem poradenského procesu je dospět k poskytnutí bohatšího života a směřovat k větší klientově pohodě, jedná se tedy o proces vedoucí k rozvinutí stávajícího stavu nebo též k jeho nápravě, jinými slovy, k znovunastolení jistého stavu, který byl považován za vyhovující samotnou osobou nebo jeho sociálním okolím (nejlépe obojím) (Kliment, 2013, s. 41).

Nejčastěji se poradenský proces na odděleních hmotné nouze týká změny bydlení, kdy klienti dlouhodobě využívají ubytování na ubytovnách. V rámci sociálního poradenství jsou motivováni ke změně bydlení, a to v bytech na základě nájemní či podnájemní smlouvy. Získáním samostatného bydlení tak má klient větší soukromí, lépe se vyrovnává se svou nepříznivou situací a získává i další motivaci ke změně dosavadního způsobu života.

Projeví-li klient zájem o poskytnutí poradenství, sociální pracovník musí hájit zájmy klienta a snažit se najít řešení ke změně jeho nepříznivé sociální situace. Někteří klienti mají určitou představu o tom, co jejich problémy způsobuje a o jaký druh pomoci mají zájem. Ne vždy však jsou klienti spokojeni s poskytnutým poradenstvím, neboť ve výsledku požadují například jen finanční pomoc od státu, ale na své stávající situaci nechtějí sami nic měnit. Týká se to zejména možnosti sjednat si pracovní smlouvu nebo obdobnou smlouvu pracovnímu poměru nebo změnit bydlení, kdy bydlí v bytě s nepřiměřenými náklady na bydlení.

5.1 Sociální pomoc

Prvopočátky institucionalizované sociální pomoci sahají až do 16. století. Péče o lidi v nouzi tehdy připadla domovské obci. Zákon č. 105/1883 Sb., o domovském právu poprvé upravil veřejnou chudinskou péči u nás

(v současné České republice). Potřební tím získali právo na pobyt v obci a nárok na chudinské zaopatření. Systém chudinské péče fungoval až do roku 1956, kdy ho nahradil zákon č. 55/1956, o sociálním zabezpečení. Odpovědnost za sociálně potřebné převzaly národní výbory. Zákon byl nově upraven v roce 1964, ale až zákon č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, zavedl různé typy dávek poskytovaných v závislosti na příslušnosti k určité sociální skupině. Následoval zákon č.100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení a zákon č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti (Tröster, 2005, s. 270-272).

Podle principu subsidiarity je každý povinen nejdříve pomoci sám sobě, nemá-li tuto možnost, musí mu pomoci rodina. Rodině rovněž přísluší, aby si pomohla sama svými silami a teprve dostane-li se do velkých obtíží, volá na pomoc jiná společenství. Teprve na posledním místě je k pomoci vyzýván stát. Jeho povinností je primárně pečovat o vytvoření podmínek, aby si každý mohl pomoci vlastním přičiněním a sám pomáhá až na posledním místě, jsou-li ostatní možnosti pomoci vyčerpány (Krebs, 2002, s.25).

Princip subsidiarity je v moderních společnostech chápán jako princip spojující osobní odpovědnost se solidaritou. Subsidiarita vychází z přístupu k člověku. Subsidiarita jako k osobnosti s jedinečnými vlastnostmi, vůlí, schopnostmi, dispozicemi atd., které je jedinec jaksi „povinen“ – v mravním slova smyslu – využívat ku prospěchu a sociálnímu bezpečí svému a svých blízkých (Nečadová, 2010, s. 19).

Sociální pomoc je vlastně poslední ze sítí sociální ochrany, je to jakási záchranná síť, která zaručuje sociální ochranu každému člověku. Jedná se zejména o systém sociálních služeb a sociálních dávek (Tröster, 2005, s. 272).

Ocitne-li se klient zcela bez prostředků a bez možnosti bydlení chápeme jako záchrannou síť poskytnutí poradenství v oblasti sociálních dávek a sociálních služeb. Klienti bez přístřeší mohou využívat sociální službu nocleháren, kde

mají možnost poskytnutí tří noclehů zdarma a následně si mohou uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby noclehárny. V Ostravě tato zařízení provozuje Armáda spásy a Charita Ostrava, přičemž existují dvě zařízení pro muže a jedno zařízení pro ženy. Tato zařízení poskytují nocleh a následnou individuální podporu pro osoby bez přístřeší v nepříznivé sociální situaci. Další formou pomoci je pak využití azylového bydlení u klientů, kteří se z různých příčin ocitli v nepříznivé životní situaci, a to poskytnutím ubytování a sociálního poradenství vedoucího k sociálnímu začlenění. V obou těchto formách bydlení lze na základě žádostí klientů náklady na využívání služeb hradit ze sociálních dávek.

Po roce 1989 bylo potřeba spolu s ekonomickou reformou provést i reformu sociální. Zejména proto, že předchozí systém byl rozporuplný, sociálně nespravedlivý, demotivující a s velmi velkorysími podmínkami pro vznik nároku (Krebs, 2007, s. 174).

V září roku 1990 byl vládou vytvořen Scénář sociální reformy a stanoveny jeho základní programové pilíře: aktivní politika zaměstnanosti, politika v oblasti pracovních příjmů, rodinná politika a politika sociálního zabezpečení. Ve stejné době byla také vytvořena tzv. záchranná sociální síť prostřednictvím zákona č. 463/1991 Sb. o životním minimu, zákona č. 482/1991 Sb. o sociální potřebnosti a zavedením státního vyrovnávacího příspěvku, poskytovaného každé rodině (Koldinská, 2007, s.19-20).

V roce 2006 proběhla poslední vlna reformy v oblasti sociální péče. Byly přijaty zákony o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., o životním a existenčním minimu č. 110/2006 Sb. a o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Ze zákona o pomoci v hmotné nouzi vyplývá, že osoby nebo rodiny, které nemají dostatečné finanční prostředky, mají v případě, že se nacházejí v hmotné nouzi nárok na poskytnutí sociálních dávek ke krytí základních životních

potřeb a snaží se zabránit tomu, aby byla sociálně vyloučená kvůli nedostatku financí. Navazující formou pomoci je následně sociální poradenství, kdy je u osob v hmotné nouzi hledána příčina vzniklé situace a klient je motivován k tomu, aby vynaložil veškeré úsilí ke změně nepříznivé situace a pobírání dávek pomoci v hmotné nouzi řešilo jen přechodnou situaci, kdy se klient ocitne bez finančních prostředků.

5.2 Sociální práce

Sociální práce a sociální poradenství spolu úzce souvisí. Sociální práce se zabývá sociálními, ekonomickými a zdravotnickými souvislostmi, hledá příčiny, které vedly ke vzniku sociálního problému vzniklé situace klienta a snaží se o prevenci sociálních problémů. Mezi metody sociální práce patří: sociální práce s jednotlivcem, sociální práce se skupinou, sociální práce s komunitou.

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života (Matoušek, 2013, s.11).

Sociální práce se zabývá řešením problémů. Jednou z metod při řešení sociálních problémů klientů je právě sociální poradenství. Mohli bychom říci, že sociální poradenství je zároveň klíčovým nástrojem v činnostech sociálních pracovníků, bez poradenství je práce s klientem téměř nemožná. V této

souvislosti je potřebné zdůraznit, že pojem sociální poradenství, jako i jeho praktické uplatnění, není možné vymezit bez poznání všeobecných poradenských přístupů a jednotlivých poradenských systémů, které jsou zatím ve Slovenské a České republice známé a v praxi se dlouhodobě uplatňují. Je jen přirozené, že sociální poradenství musí čerpat z těchto zdrojů, hledat společná východiska a přístup při řešení poradenských problémů klienta (Schavel, Oláh, 2012, s. 218).

V rámci oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi je sociální poradenství poskytováno zejména pracovníky, kteří jsou zařazeni na pozici sociálního pracovníka. Mezi činnosti, které sociální pracovníci vykonávají patří šetření v místě, sociální šetření, zabezpečení sociální agendy, vč. zpracování standardizovaného záznamu, sociálně-právní poradenství, analytická, metodická a koncepční činnost v sociální oblasti a depistážní činnost.

Výkon sociální práce v rámci oddělení pomoci v hmotné nouzi by dle doporučení ministerstva práce a sociálních věcí neměl být kombinován s jinou pracovní funkcí. Jedná se o specializovanou odbornost a v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, která je velmi náročná z hlediska frustrace, stresu a časového vytížení a častého syndromu vyhoření. Sociální práce s klienty, kterou označujeme jako sociální práci v první linii, tedy s osobami v nepříznivé sociální situaci, která má být orientována na klienta a především na hledání řešení, jak klienta zařadit zpět do běžného života, je nesmírně náročná.

Dochází-li ke kumulaci více pracovních pozic zaměstnanců orgánu pomoci v hmotné nouzi, znamená to především riziko redukce rozsahu činností sociální práce. Z hlediska úřadu práce ČR jako zaměstnavatele jsou optimální procesy správního řízení u zaměstnanců orgánu pomoci v hmotné nouzi, prioritní. Rozsah činností sociální práce se řídí naopak potřebami klientů úřadu práce ČR

a mají tak i při řešení hmotné nouze značně individualizovaný a situační charakter.

Naplnění představy o zavádění navrhované "metodiky integrace sociální práce" do praxe na úřadech práce je dlouhodobý proces. V dohledné době nelze zcela změnit fungování jednotlivých oddělení pomoci v hmotné nouzi tak, aby se administrace a výplata dávek pomoci v hmotné nouzi oddělila od sociální práce s klienty. Úřady práce nejsou personálně vybaveny odpovídajícím počtem dávkových pracovníků, kteří by byli schopni převzít od sociálních pracovníků veškerou agendu dávek hmotné nouze, které nyní zpracovávají.

Přínosem pro klienty v hmotné nouzi by bylo zahájení sociální práce již při prvním kontaktu, kdy si klienti přichází požádat o dávky pomoci v hmotné nouzi. U klienta se zjišťuje důvod jeho návštěvy, zda mu někdo jeho nepříznivou situaci pomáhá řešit (rodina nebo organizace), zda má dostatek informací k podání žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovník ctí princip dobrovolnosti spolupráce ze strany klienta a nabízí mu podporu a pomoc formou sociálního poradenství. Pokud klient zájem o sociální poradenství nemá, je mu poskytnuto pouze základní poradenství a jsou mu předány informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace, případně informace o tom, že je možné se obrátit na sociálního pracovníka obecního úřadu nebo na konkrétního poskytovatele sociálních služeb.

Již při prvním kontaktu s klientem, který si přichází podat žádosti na dávky pomoci v hmotné nouze by mělo dojít k definování příčin nepříznivé sociální situace klienta a v rámci poskytnutí odborného sociálního poradenství stanovit postup pro zmírnění nebo odstranění nepříznivé sociální situace klienta. Po zjištění komplexních informací o situaci klienta by došlo k dojednání dalšího postupu řešení hmotné nouze a současně by byl klient motivován ke spolupráci. Poskytnutím odborného sociálního poradenství by tak bylo možné

předejít situacím, kdy prodleva v řešení nepříznivé situace klienta zapříčiní např. jeho zadlužení nebo ztrátu bydlení. Na základě jednání s klienty by byly shromažďovány a analyzovány informace, které vedly k tomu, že se klient ocitl v hmotné nouzi. Klienti by byli bezprostředně motivováni ke spolupráci při řešení nastalé situace. V rámci sociálního poradenství by byla vedena dokumentace s popisem jednotlivých metod a postupů při řešení situace klientů v hmotné nouzi, informace o distribuci, nasměrování klienta k využití služeb, odborného poradenství nebo doporučení k řešení nepříznivé sociální situace ve spolupráci s obecním úřadem, včetně evaluace při ukončení spolupráce.

Sociální práci je vhodné uplatnit zejména u klientů, kde došlo k náhlé finanční nouzi způsobené zejména ztrátou zaměstnání nebo rozpadem partnerského vztahu příp. úmrtím partnera. Finanční situaci lze vyřešit dávkami v hmotné nouzi, ale ve většině případů s touto finanční nedostatečností souvisí i řada dalších problémů, které v rámci sociální práce s klientem sociální pracovník zjišťuje a pomáhá hledat řešení k zmírnění jeho závislosti na systému veřejné pomoci.

5.3 Sociální pracovník

V rámci oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi je sociální poradenství poskytováno pracovníky, kteří jsou zařazeni na pozici sociálního pracovníka. Sociální pracovník na úřadu práce rozhoduje o právech klientů v rámci nároků na dávky pomoci v hmotné nouzi a zároveň je pomáhajícím jedincem při řešení jejich nepříznivé situace.

Formální předpoklady pro výkon sociálního pracovníka vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle zákona je předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost,

zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, která může nabývat následujících podob:

- vyšší odborné vzdělání (na vyšších odborných školách, ukončené titulem Dis.), v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci a sociálně právní činnost,
- vysokoškolské vzdělání ukončeno bakalářským, magisterským nebo doktorským titulem zaměřeným ve výše uvedených oborech,
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených výše v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia.

Další povinností sociálního pracovníka, mimo jiné, je další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Vzdělávání sociálních pracovníků je zaměřeno na aktuální problematiku změn zákonů nejen v sociální oblasti, ale i navazujících např. občanského zákoníku, oblasti sociálních služeb, exekucí, drogových závislostí, alkoholismu apod.

Mezi hlavní činnosti sociálního pracovníka, dle §109 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, patří:

- sociální šetření, šetření v místě
- zabezpečení sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče,
- sociálně právní poradenství,
- odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence,
- despitažní činnosti,
- poskytování krizové pomoci a intervence,
- sociální poradenství a sociální rehabilitace

„Sociální pracovník může být také činitelem sociálních změn, tj. člověkem angažujícím se při identifikaci a řešení širších společenských problémů (v protikladu k individuálním problémům klienta, případně jeho rodiny). V rámci tohoto působení na sebe bere funkci analytika sociálních problémů, mobilizátora vůle komunity, skupinového advokáta a povzbuzovatele sociální iniciativy, případně mobilizátora politických hnutí.“ (Řezníček, 1994, s. 64).

Sociální pracovník by měl umět pomoci v různých, více nebo méně složitých situacích, neboť disponuje škálou přístupů, které by měl podle povahy situace používat tak, aby reagoval na to, co je třeba. S aktivním zapojením klienta volí a koncipuje způsob intervence, případně jej deleguje dalšímu kolegovi, který má s danou problematikou větší zkušenost. V každém případě by měl sociální pracovník umět odkazovat klienty na další specializované služby.

Sociální pracovník by měl být připraven a schopen spolupracovat s dalšími odborníky z oblasti sociální práce a jiných profesí. Měl by znát rozmanité způsoby a metody spolupráce, jejich zásady, pozitiva i rizika. Vedoucí, kolegové z jiných pomáhajících oborů či vedoucí představitelé obcí by měli očekávat, že kvalifikovaný sociální pracovník je kompetentní posoudit situaci klienta, najít způsob, jak s ním společně formulovat cíle a postup intervence a zprostředkovat spolupráci dalších odborníků.

Rovněž by mělo být od sociálního pracovníka očekáváno, že bude navrhovat změny postupů či pojetí práce s klientem a spolupráce pracovníků z různých oborů nebo návrhy úprav systémů služeb v dané obci. Sociální pracovník totiž může při práci s klienty přijít na to, že organizace nereaguje na některé potřeby svých klientů, případně že v obci určité služby chybějí. Následně může doporučit, jak by měla nová služba z hlediska potřeb klientů vypadat. Sociální pracovníci by se neměli bát otevřeně diskutovat o trvalých nedostacích,

protože oni nejlépe vědí, jaký zvolit postup. Také by měli mít větší profesionální zájem o ovlivňování tvorby sociální politiky a sociální legislativy.

Sociální pracovník by měl nést odpovědnost za podporu a motivaci klienta k dobrému rozhodnutí a snažit se klienta zplnomocnit. Měl by být připraven a schopen spolupracovat s dalšími odborníky z oblasti sociální práce a jiných profesí a v případě potřeby odkazovat klienty na další specializované služby. Měl by znát rozmanité způsoby a metody spolupráce, jejich zásady, pozitiva i rizika. Od sociálního pracovníka se očekává, že bude navrhopvat změny postupů či pojetí práce s klientem a spolupráce pracovníků z různých oborů nebo návrhy úprav systémů služeb v dané obci.

Úkolem každého sociálního pracovníka je rozvíjet znalosti a dovednosti, které mu umožňují komunikovat v zájmu klientů s klíčovými subjekty sociální práce a sociální politiky (s politiky, jinými profesemi, s veřejností). Proto by sociální pracovník při jednání s úřady měl dokázat přesně a jasně formulovat svá přání a představy s varetou návrhů možností řešení. Při jednání s úřady by měl používat jazyk úřední, při jednání s politiky by měl používat jazyk politický, přičemž musí počítat s nutností domlouvat se o směru, smyslu poslání a účelu své práce. Každopádně platí, že základním nástrojem sociálního pracovníka je rozhovor (Sešit sociální práce 4/2015, Bandit, Davidová, Macurová, Opatrný : Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce, str. 32).

Sociální pracovník musí umět získat důvěru klienta, který se nachází v nepříznivé sociální situaci. Je k tomu potřeba, aby sociální pracovník měl několik vlastností i dovedností – empatii, vřelost, opravdovost, tvořivost, flexibilitu, důraznost. Dále aby uměl hledat řešení dané nepříznivé sociální situaci, aby uměl obměňovat i improvizovat. Důležitý je samozřejmě jeho

respekt k základním hodnotám sociální práce tj. respektování lidské důstojnosti klienta (Vybíhal, 2011, s. 62).

Pomoc klientovi v řešení jeho nepříznivé sociální situace spočívá v činnostech realizovaných v rámci sociálního poradenství na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi nebo ve spolupráci se sociálním pracovníkem obecního úřadu či sociální služby, případně jinými státními orgány.

5.4 Role sociálního pracovníka v agendě hmotné nouze

Sociální práce v rámci oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi na úřadu práce, kde jsou jasně stanovená pravidla, organizační struktura a legislativní rámec, je specifická. Zákon o pomoci v hmotné nouzi definuje podmínky pro přiznání dávek a nedává tak možnost rozhodnout ve prospěch každého klienta, který podává žádosti o dávky.

Mezi hlavní činnosti sociálních pracovníků na úřadech práce patří sociální šetření a šetření v místě, základní poradenství a speciální sociální poradenství, spolupráce s obecními úřady, zpracovávání standardizovaných záznamů sociálního pracovníka pro řešení situace hmotné nouze a spolupráce s dalšími pracovníky v rámci úřadu práce a s dalšími organizacemi.

Při podání žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi se vždy musí prošetřit majetkové a sociální poměry žadatele o dávku, případně dalších osob, které tvoří pro účely dávek pomoci v hmotné nouzi okruh společně posuzovaných osob. Sociální poradenství je poskytováno i klientům, kterým dávky pomoci v hmotné nouzi nebyly přiznány, a to např. z důvodu nesplnění podmínek pro uznání osobou v hmotné nouzi (vyřazení z evidence úřadu práce) nebo v případě, že v průběhu řízení o přiznání dávek obdrží klient dodatečně finanční prostředky (doplatek mzdy, nemocenské dávky, vyrovnání daní

apod.) Klienta, příp. rodinu je v takovém případě nutno nasměrovat na jiné možnosti řešení nepříznivé životní situace, doporučit mu vhodnou sociální nebo zdravotní službu, případně je odkázat na sociální pracovníky obecních úřadů.

Sociální pracovník vede klienta k tomu, aby sám, případně s jeho pomocí, navrhl kroky k řešení nepříznivé sociální situace. Sociální pracovník klienta podporuje a motivuje, současně dbá na to, aby klient dohodnuté kroky dodržel. Sociální pracovník hledá možný zdroj klientovy motivace i v případě, že klient aktivně nespolupracuje (Šabatová, A., 2017, s. 2).

V dosavadní praxi jsem si ověřila, že z pozice sociálních pracovníků lze ovlivnit možnosti a způsob poskytování pomoci klientovi, pokud projeví zájem o spolupráci. Sociální pracovník se pak zabývá přáním klienta a snaží se najít nejvhodnější řešení k řešení jeho nepříznivé situace nebo pouze na základě rozhovoru s klientem zjistí, co klient uvádí jako příčinu jeho nepříznivé situace a odešle klienta k řešení situace na jinou organizaci nebo sociální službu. Pokud klient svou žádost o pomoc nespécifikuje, nemá zájem o řešení svých problémů, nejedná se o klienta a sociální pracovník by neměl do jeho života zasahovat.

Sociální pracovník při práci s klienty vystupuje v různých typech rolí. Tyto role se liší podle toho, zda je cílem jeho působení na osobní deficity klienta, na osoby a organizace v prostředí klienta nebo usiluje o změnu vztahů mezi klientem a subjekty v jeho prostředí, přičemž nezdědka sociální pracovník zastává i několik rolí současně. Jedná se zejména o tyto role:

Terapeut

- tj. sociální pracovník ovlivňuje to, jak klient vnímá sebe sama tak, aby tento získal nadhled nad svou situací/znevýhodněním a případně je snáze překonával; součástí role terapeuta je rovněž doprovázení klienta v užším

smyslu, tedy sdílení problému s klientem prostřednictvím aktivního naslouchání, povzbuzování a poskytování podpory při snaze klienta vyrovnat se se svou životní situací a tuto řešit (MPSV, 2013, s. 12).

Taková spolupráce s klientem však vyžaduje prostředí, ve kterém je klient ochoten svou nepříznivou situaci rozebrat a z vlastní iniciativy hledat vhodné řešení jeho situace. Vhodným prostředím pro roli terapeuta je pak domácí prostředí klienta, kde probíhá sociální šetření.

Mimo role terapeuta sociální pracovník vystupuje v některých případech jako úřední osoba, často jako zaměstnanec veřejné správy, reprezentant veřejné moci i pomoci. V této roli je po něm vyžadována loajalita vůči politice státu, vůči současným právním normám, které upravují nejen jeho profesionální činnost, ale i životy jeho klientů. Podobné nároky na něj klade role zaměstnance nějaké instituce, kdy loajalita by měla být směřována k zaměstnavateli. V této roli mohou být současně přístupem zaměstnavatele omezovány kompetence sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi - například tím, že je stanoven závazný předpis omezující využívání některých terapeutických postupů či délku jejich trvání, nebo i tím, že sociální pracovníci nedisponují na pracovišti prostorami, které by splňovaly požadavky na soukromí, pro terapii, ochranu osobnosti klienta apod. (Klimentová, 2013, s. 35).

Zprostředkovatel zmocnění klienta

- tj. sociální pracovník poskytuje pomoc klientovi vymezit své problémy a seřadit je podle závažnosti, vyjádřit svá přání, poskytuje mu pomoc při zvládnání emocí, pomoc rozpoznat osobní potenciál, stimuluje ho k překonávání rezignace, poskytuje informace o dostupných zdrojích pomoci (sociální služby, systém sociálního zabezpečení, další pomáhající a odborné organizace a profesionálové - pracovní agentury, psychologové aj.).

Trenér aktivní adaptace klienta na prostředí

- tj. sociální pracovník poskytuje informace takovým způsobem, aby jim klient porozuměl, předkládá klientovi návrhy řešení, vymezuje možnosti a pravděpodobné důsledky jejich využití, popisuje modely chování v určitých situacích, učí klienta technikám řešení problémů, podle potřeby doprovází klienta na jednání s dalšími osobami či subjekty v jeho prostředí a případně též poskytuje dohled nad dohodnutými činnostmi klienta aj. (MPSV, 2013, s. 12).

Obhájce

- tj. sociální pracovník jedná jménem klienta s lidmi či organizacemi v prostředí klienta, jejichž vztahy (např. postoje, rozhodování) vůči klientovi jsou překážkou k uspokojení základních materiálních potřeb klient a přičemž je upozorňuje na klientovy problémy a mění jejich postoje, očekávání a zejména ovlivňuje obvyklé způsoby, jakými daný subjekt jedná a komunikuje s klientem, pokud jsou překážkou řešení klientových problémů. Tyto činnosti označujeme dále v textu i termínem "advokacie" (MPSV, 2013, s. 12).

Plánovač změny

- tj. sociální pracovník se formálně nebo neformálně, často společně s představiteli obce, poskytovatelů sociálních služeb nebo klientů podílí na vytváření nových či změně v lokalitě existujících služeb tak, aby tyto dokázaly přiměřeně reagovat na dosud neuspokojené nebo vznikající potřeby klientů (např. vyčlenění sociálních bytů v rámci obecních bytů, zavedení terénních forem poradenských či aktivizačních služeb, zřízení v lokalitě chybějící noclehárny). (MPSV, 2013, s. 12).

Mediátor

- tj. sociální pracovník trpělivě naslouchá sdělením pocitů a faktů obou stran interakce (tj. jak klientovi, tak dané osobě/organizaci v jeho prostředí), aby odhalil důvody neshod mezi danou osobou/organizací a klientem a nezaujal přitom stanovisko ani jednoho z nich. Vytváří tak nestranný prostor a podněcuje obě strany interakce, aby jej využili k nalezení vzájemně uspokojivého řešení jejich problému, resp. konfliktu.

Distributor

- tj. sociální pracovník pomáhá klientovi najít takové zdroje (služby nebo příležitosti), které korespondují s jeho potřebami, a současně pomáhá klientovi i poskytovateli daného zdroje při vzájemném navazování kontaktu, snaží se rozpoznat a podporovat jejich společné zájmy, případně též provází klienta během využívání těchto služeb nebo příležitostí. (MPSV, 2013, s. 12).

Koordinátor

- tj. sociální pracovník usnadňuje změnu vztahů klienta/klientů s prostředím tím, že je spojuje dohromady, pomáhá jim určit společné cíle a najít cesty k jejich dosažení, vytváří mezi nimi komunikační vazby, orientuje jejich aktivity a využití jejich zdrojů, pomáhá jim plánovat, usnadňuje jim využití odborných stanovisek a hledání potřebných zdrojů (MPSV, 2013, s. 12).

Všechny výše uvedené role sociálních pracovníků můžeme pozorovat u sociálních pracovníků na odděleních pomoci v hmotné nouzi, kteří musí být nejen odborníci, ale musí umět komunikovat tak, aby u klientů vzbuzoval důvěru a měl spoustu dalších dovedností, aby dobře poradil a pomohl klientovi dosáhnout změny v jeho nepříznivé situaci. Jedná se o pracoviště, na které se klient dostaví v situaci, kdy nemá dostatek finančních prostředků, ale vhodně zvolenou rolí sociálního pracovníka lze nalézt veškeré souvislosti, které klienta

do nepříznivé situace přivedly a vhodnou formou sociálního poradenství následně hledat možnosti změny situace klienta.

Nejčastěji se v poradenském procesu na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi využívají následující dva přístupy: na klienta orientovaný přístup a úkolově orientovaný přístup. Tyto dva přístupy jsou používány především z toho důvodu, že se jedná o krátkodobé intervence a mají možnost měřitelnosti jednotlivých kroků sociální práce, která zvyšuje úspěšnost sociální intervence a zaměření na aktuální prožitky a potřeby klienta. Na klienta orientovaný přístup pomáhá klientovi v tom, že mu umožňuje objevit v sobě sílu pro růst a změnu. Růst a změna by měly být pro člověka přirozené procesy, které se objevují v bezpečném, akceptujícím vztahu s druhým člověkem. Úkolově orientovaný přístup spočívá v myšlence, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu, a že se lidé více angažují v úkolech, které si sami zvolili. Úlohou sociálního pracovníka je pak pomáhat klientovi rozhodnout se, jaké úkoly chce plnit a co chce dělat. Předpokladem pro tento typ přístupu je schopnost klienta takovou volbu udělat. (Beck, Grunerová, Pavelková, 2016, s. 195).

V praxi by mělo fungovat poskytování sociální pomoci osobám v hmotné nouzi tak, aby byl posouzen nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi s následným přiznáním příslušné dávky, ale s intervencí ze strany sociálního pracovníka, který bude uplatňovat činnosti sociální práce, které pomáhají řešit osobám v hmotné nouzi nebo ohroženým hmotnou nouzí důstojně překlenout a případně překonat tuto obtížnou životní situaci. (Beck, Grunerová, Pavelková, 2016, s. 196).

V současné době však sociální pomoc osobám v hmotné nouzi funguje jen z části, a to zejména posouzením nároku na dávky pomoci hmotné nouzi, provedením šetření v místě a následným přiznáním příslušné dávky.

Intervence ze strany sociálního pracovníka formou sociální práce a sociálního poradenství je z časových důvodů na minimální úrovni.

Na etapu sociální evidence a vyhledávání navazuje etapa sociální diagnostiky, která je zaměřena na zjišťování a hledání příčin vzniku nepříznivé situace, posouzení životní situace osoby a osob společně posuzovaných. Probíhá formou řízeného rozhovoru. Je nutné rozlišit, zda jde o dočasný stav, nebo o dlouhodobou situaci hmotné nouze osoby. Pak je třeba hledat příčiny vzniku této situace, zaměřit se na životní dráhu klienta, negativní vlivy v minulosti i v současnosti, které mohou zásadním způsobem ovlivnit výsledek sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace. Dlouhodobá a přetrvávající nepříznivá situace ovlivněná zejména příjmovou nedostatečností vyžaduje podrobnou analýzu a intenzivnější sociální práci (Beck, Grunerová, Pavelková, 2016, s. 197).

Při hledání příčin vzniku nepříznivé situace klientů se často setkáváme s tím, že klienti neřeší svůj zdravotní stav, dlouhodobě nejsou schopni vykonávat pracovní činnost z důvodu nemocí, ale neřeší možnost přiznání invalidních důchodů. Část klientů doufá ve zlepšení zdravotního stavu a další část klientů nechce podstoupit požadovaná vyšetření u odborných lékařů. V rámci sociálního poradenství jsou tak motivováni aktivně situaci řešit, aby v případě rozhodnutí o snížené pracovní schopnosti získali nárok na invalidní důchod.

Sociální práce je uměním, které vyžaduje velikou škálu dovedností. Jde především o porozumění pro potřeby druhých a schopnost pomáhat lidem tak, aby se na naší pomoci nestali závislí (aby neztratili schopnost pomáhat si vlastními silami). Sociální práce je ovšem také vědou, neboť disponuje teoriemi a dále vytváří nové teorie vysvětlující vznik a řešení individuálních, skupinových a komunitních problémů. (Matoušek, 2012, s. 192).

Obě charakteristiky sociální práce - věda i umění - jsou nezanedbatelné. Osobní předpoklady sociálního pracovníka, jeho talent, tvořivost jsou základem. Bez vzdělání a kultivace svého talentu však sociální pracovník nestačí. Dnešní komplikované společenské poměry vyžadují odbornou přípravu nejvyšší kvality. Nejde jen o prosté vědomosti, jde o schopnost pracovat s informacemi a tvořivé uplatňování osvojených dovedností (Matoušek, 2012, s. 192).

Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívaje teorií lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti (Beck, Grunerová, Pavelková, 2016, s. 196).

Sociální pracovník ve své praxi využívá různých rolí a měl by mít schopnost umět je mezi sebou rozlišovat, případně mezi nimi „přepínat“ tak, aby dosáhl spolupráce s klientem na řešení jeho nepříznivé situace.

5.5 Sociální poradenství v hmotné nouzi

Jak již bylo zmíněno v kapitole o zákonu o pomoci v hmotné nouzi, tento zákon ukládá poskytování základního sociálního poradenství vedoucího k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení. Na poskytování sociálního poradenství je zaměřena výzkumná část této práce, proto je důležité detailně popsat, co to sociální poradenství je a proč se využívá. Tyto informace povedou k lepšímu pochopení empiricky získaných dat.

Povinnost poskytovat poradenství není vázána na zahájení řízení o dávce na základě podané žádosti o dávky pomoci v hmotné nouzi, ale sociální pracovník

úřadu práce zajistí poradenství každému, a to i když následně osoba v nouzi žádost o dávku neuplatní.

Sociální poradenství se dělí na dva typy : základní a odborné. Oba typy poradenství poskytují jak státní, tak i nestátní subjekty sociální pomoci. Ze zákona o pomoci v hmotné nouzi vyplývá, že každý má nárok na základní sociální poradenství vedoucí k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení. Základní sociální poradenství poskytuje zejména informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou obtížnou situaci člověka vyřešit nebo zmírnit. Sociální poradenství by mělo být základní dovedností pracovníka v pomáhajících profesích.

V roce 2013 byla vydána Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí, v.v.i. – výzkumné centrum Praha, Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, která byla certifikována Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, osvědčení MPSV ČR o uznání certifikované metodiky č. j. 2014/12001-351. Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi vznikla v rámci projektu aplikovaného výzkumu Pojetí sociální pomoci a metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi.

VÚPS. (2013). Metodika integrace sociální práce. Citováno 15. 5. 2017.

Dostupné z:

http://www.vupsv.cz/sites/File/o_nas/Certifik_metodika_integrace_soc_prace_a_poskytovani_%20DPvHN.pdf

Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi představuje inovativní metodický nástroj určený pracovníkům agendy pomoci v hmotné nouzi v rámci kontaktních pracovišť ÚP ČR a sociálním pracovníkům obecních úřadů, kteří jsou v přímém kontaktu s lidmi, jež se nacházejí v situaci hmotné nouzi nebo jsou hmotnou nouzí ohroženi. Tento

nástroj byl vytvořen na základě zkoumání současné praxe prostřednictvím hloubkového kvalitativního výzkumu a diskusí s metodiky pro oblast hmotné nouze v krajských pobočkách ÚP ČR, s metodiky sociální práce při krajských úřadech a zástupci MPSV ČR, kdy byly využity teorie sociální práce, které se na tuto oblast vztahují.

Cílem Metodiky je podpořit změnu v současnosti převládajícího pojetí pomoci lidem v HN (hmotné nouzi) tak, aby se neomezovalo na vyplácení dávek pomoci v HN, ale bylo doprovázeno sociální prací. Sociální práce má reagovat na širší škálu problémů lidí v HN nebo ohrožených HN s cílem dosáhnout stavu, aby sociální pracovníci úřadu práce a sociální pracovníci obcí využívali v procesu pomoci lidem v hmotné nouzi a ohroženým hmotnou nouzí takové postupy sociální práce, které jejich klientům umožní zvládnout problémy, které je přivedly do situace hmotné nouze a brání jim se z ní vymanit. V rámci sociální práce s klienty v hmotné nouzi pak snižovat riziko dlouhodobé závislosti klientů na dávkách pomoci v hmotné nouzi a zlepšit schopnost osob v hmotné nouzi a ohrožených hmotnou nouzí řešit vlastní životní situaci samostatně.

Z provedených výzkumných zjištění pro účely výše uvedené metodiky vyplynulo, že management pracovišť, který organizuje každodenní provoz administrace žádostí o dávky v hmotné nouzi, v současné době tedy Úřad práce ČR, vychází často z představy, že úkolem pracovníků oddělení hmotné nouze je pouze vyřízení žádosti o dávku v hmotné nouzi. V souladu s touto představou management úřadů přizpůsobuje pojetí řadových pracovníků agendy hmotné nouze. Tyto zaměstnance často vnímá jen jako administrátory, jejichž úkolem je pouze vyřizování žádosti o dávky v hmotné nouzi, a nepovažuje je za sociální pracovníky, jejichž úkolem by mělo v intencích výše zmíněné legislativy – pomáhat žadatelům řešit jejich obtížnou životní situaci a přispívat tak k tlumení jejich závislosti na dávkách v hmotné nouzi. Nejsou dostatečně zajištěny

pracovní podmínky, které sociálním pracovníkům mají pomáhat v rámci pracovní náplně k administraci dávek v hmotné nouzi připojovat postupy sociální práce, které jsou přiměřené typu životní situace člověka v hmotné nouzi nebo ohroženého hmotnou nouzí.

Z výše uvedené metodiky vyplynulo, že v praxi tak převládá pojetí sociální pomoci lidem v hmotné nouzi, které spočívá v rutinním vyřizování žádostí o dávky v hmotné nouzi. Za těchto okolností lze praxi administrace dávek v hmotné nouzi chápat jako mechanismus výplaty dávek, který spíše závislost na dávkách v hmotné nouzi prohlubuje. Rezignuje totiž na uplatňování činností sociální práce, které mohou alespoň části příjemců dávek v hmotné nouzi pomoci vymanit se z jejich tíživé životní situace, a tak se zbavit závislosti na těchto dávkách.

Stávající systém na úřadech práce se z pohledu sociálních pracovníků se jeví jako neuspokojivý, protože nemohou klientům jinak pomoci, a to nejen kvůli jejich velkému počtu klientů, který mají na starosti, ale i kvůli těm klientům, kteří dávku nedostanou, přičemž sociální pracovníci subjektivně vědí, že by pomoc potřebovali. V rámci sociálního poradenství tak sociální pracovník v ideálním případě pracuje s klienty jen v rámci možností, přičemž za úspěch lze považovat i „pouhou“ stabilizaci klienta v jeho životní situaci.

„Pokud je to možné, je ku prospěchu věci, aby pracovník, který je důvěrníkem klienta, nebyl současně vykonavatelem úředně svěřené pravomoci.“ (Kopřiva 1997, str. 51) Tedy aby výkon pravomoci byl zřetelně odlišen od situace pomáhání. Sami sociální pracovníci žádají, aby výkon svěřených pravomocí byl přísně odlišen od pomáhajících činností, aby byla odlišena kontrola a pomoc (Kopřiva 1997, str. 51).

V závěru roku 2016 byla vydána Ministerstvem práce a sociálních věcí Instrukce č. 19/2016 : Minimální standard rozsahu sociální práce na úřadu práce

České republiky v kontextu zákona č. 11/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Tato instrukce má za úkol vymezení standardu minimálního rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky pro účely aplikace zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Hlavní cíle sociální práce v rámci aplikace zákona o pomoci v hmotné nouzi :

- snížení rizika závislosti příjemců na poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, primárně u uchazečů o zaměstnání v hmotné nouzi i podporu při zajištění pravidelného zdroje příjmu - tedy zařazení do vhodného zaměstnání,
- integrace příjemců dávek pomoci v hmotné nouzi do běžného života, tj. i k uplatnění na trhu práce.

K plnění uvedených hlavních cílů při aplikaci zákona o pomoci v hmotné nouzi na ÚP ČR se v rámci minimálního rozsahu sociální práce stanovuje dbát na komunikaci a jednání orientované na potřeby osoby/žadatele/příjemce dávek pomoci v hmotné nouzi, osoby společně posuzované i dalších osob, které v souvislosti s řešením své situace kontaktují zaměstnance orgánu pomoci v hmotné nouzi (dále jen "klient"), a to následovně :

- navázání osobního kontaktu a přímé komunikace s klientem, a to v intenzitě potřebné především pro účely řešení situace hmotné nouze
- identifikace potřeb klienta a ve spolupráci s ním určení postupu vedoucího k řešení jeho nepříznivé sociální situace a k získání vhodného zaměstnání,
- poskytování základního sociálního poradenství zaměřeného na řešení nepříznivé sociální situace a zprostředkování další pomoci klientovi,
- provádění sociálního šetření za účelem získání a vyhodnocení komplexních informací o aktuální situaci klienta, včetně identifikace potřeb jeho rodiny, resp. sociálního okolí a společně posuzovaných osob. (Instrukce MPSV, 2016, str. 3).

Sociální práce s příjemci nebo žadateli o dávky pomoci v hmotné nouzi probíhá jak na pracovištích úřadu práce, tak v rámci jejich domácího prostředí. Součástí sociální práce s klientem je provedení sociálního šetření v domácnosti klienta. Jsou zjišťovány základní informace o příjemci či žadateli o dávky pomoci v hmotné nouzi, je mapována jeho bytová situace, uplatnění nároků a pohledávek, bezdlužnost, rodinné vztahy a důvody nezaměstnanosti.

Podle §63 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi jsou zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět sociální šetření nebo šetření v místě. Základním cílem, na který je sociální šetření zaměřeno, je řešení individuální situace klienta. Šetření v místě slouží pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky.

Z Instrukce č. 19/20016 vyplývá, že šetření v místě mohou provádět zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi zařazení na pozici referent nepojistných sociálních dávek i sociální pracovník. Účelem šetření v místě je pouze ověření nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi pro zjištění aktuálního faktického stavu u žadatele o dávku hmotné nouze. Sociální šetření pro účely řešení situace hmotné nouze se provádí v předem dojednaném termínu a jeho hlavním účelem je shromáždění komplexních informací a dojednání dalšího postupu řešení hmotné nouze ve spolupráci s klientem, a proto je nezbytné motivovat klienta ke spolupráci při řešení hmotné nouze. Pro řešení situace v hmotné nouzi je tak nezbytné, aby již při podání žádosti bylo u klienta provedeno sociální šetření, byly poskytnuty klientům potřebné informace, identifikovat jeho potřeby, možnosti, zdroje a nabídnout mu pomoc vedoucí k řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Při přípravě na sociální šetření a kontakt s klientem by měl sociální pracovník dodržovat následující zásady :

- Ujasnit si, u jakého klienta bude sociální šetření provedeno, důvod sociálního šetření, v jaké lokalitě se bude pohybovat.
- Vyhodnotit známé a dostupné informace o klientovi.
- Ujasnit si možná očekávání, řešení.
- Pro sociální šetření zvolit vhodný termín a prostor, způsob dopravy a zda provést šetření sám/a nebo ve dvojici.
- Dodržovat zásady etického kodexu.
- V rámci jednání s klientem využít neverbální a verbální komunikaci (vhodná slova na uvítanou, slovník přijatelný pro klienta).
- Pozor na negativní faktory sociálního vnímání (stereotypy, projekce, první dojem, haló efekt, diagnostické nálepky – zůstat otevřený, nespěchat, co nejdéle si nedělat závěry).
- Pozorně klientovi naslouchat, dávat najevo zájem, umožnit vyjadřování pocitů a jejich akceptace (pozor na devalvací pocitů klienta). Respekt a důvěra ke klientovým schopnostem řešit svůj problém. Zaujímat nehodnotící postoj.

O sociálním šetření i o šetření v místě se vždy zpracovává záznam sociálního pracovníka, který je vkládán do spisové dokumentace ve správním spise. Následovat by měl být zpracován záznam o sociální práci s klientem, který byl měl být veden v oddělené spisové dokumentaci. Jelikož není v personálních možnostech kontaktních pracovišť Úřadu práce takto vést spisovou dokumentaci, je omezena i další práce s klientem v rámci sociálního poradenství, kdy by měly následovat další postupy vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace klientů.

Ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi je nutné dohodnout další postup řešení jejich situace hmotné nouze, tj. etapa navrhování řešení a zpracování plánu tzv. sociální terapie. Po vyhodnocení příčin vzniku situace hmotné nouze lze přistoupit k návrhům řešení ve spolupráci s osobou v hmotné nouzi. Jde o plán konkrétní pomoci, který by měl uspokojovat všechny potřeby osoby. Jde o plán konkrétní pomoci, který by měl uspokojovat všechny potřeby osoby. Návrh řešení by měl obsahovat více variant řešení, se kterými je osoba v hmotné nouzi seznámena. Důležitá je spolupráce osoby na tvorbě návrhu řešení, její motivace a prostor pro rozhodování. Navrhovaná řešení však musí odpovídat schopnostem a možnostem osoby v hmotné nouzi, aby nedosažení příliš vysokých cílů nevedlo k její rezignaci na snahu něco změnit. Sociální pracovník si musí uvědomit, že u některých typů klientů nelze očekávat snahu změnit své postoje a situaci řešit, to však neznamená, že s těmito osobami nebude sociální práce realizovaná. Je třeba osobu přesvědčit o tom, že sociální pracovník má zájem o její situaci, nabízí pomoc a možná řešení, ale současně musí upozornit na možné důsledky jeho nespolupráce. O úkonech tohoto poučení je nezbytné provést ze strany sociálních pracovníků písemný záznam do spisu a seznámení osoby s těmito důsledky musí být prokazatelné (Beck, Grunerová, Pavelková, 2016, s. 198).

"Jak uvádí Úlehla (2007), klientem může být kdokoliv a může mít jakýkoliv problém. Klient je definován svou žádostí, nikoliv problémem. Tato žádost či klientovo přání vůči pracovníkovi je pouze jednou "zastávkou" na klientově životní cestě. Úkolem pracovníka by mělo být "zabývání se" tímto přáním, nikoliv klientovou životní cestou. Pokud klient svou žádost či přání pracovníkovi nesdělí, není klientem, a pracovník nemá žádné oprávnění zasahovat do jeho života" (Hutyrová, 2013, s. 30).

Novou aktivitou na úřadech práce je od června 2017 rozšíření spolupráce mezi oddělením zprostředkování a poradenství a oddělením

nepojistných sociálních dávek - dávek pomoci v hmotné nouzi formou "Poradenských dnů" k nastavení cílené sociální, poradenské a zprostředkovatelské práce včetně specifikace postupných jednotlivých kroků u uchazečů o zaměstnání, klientů v hmotné nouzi k dosažení zvýšení zaměstnatelnosti nebo přímo nástupu do zaměstnání. Podstatou součinnosti zaměstnanců úřadu práce je průběžná a komplexní výměna informací o uchazečích o zaměstnání, efektivní a komplexní řešení situací uchazečů o zaměstnání v rámci poskytovaných služeb úřadem práce prostřednictvím individuální práce s uchazeči o zaměstnání a nastavení přijatelného prostředí pro tyto uchazeče, které povede k odstranění zejména psychických bariér při jednání, zlepšení schopnosti sdělit osobní informace a představy o řešení současného stavu uchazeče o zaměstnání a získání důvěry ohledně skutečného zájmu řešit jeho situaci.

Na základě aktivní meziútvárové spolupráce oddělení zprostředkování a poradenství a oddělením nepojistných sociálních dávek - dávek pomoci v hmotné nouzi jsou vytipováni uchazeči o zaměstnání, u kterých je předpoklad reálné zaměstnatelnosti. K vytipovaným uchazečům o zaměstnání jsou shromažďovány informace vhodné pro sociální poradenství s uchazečem o zaměstnání vedoucí ke zprostředkování zaměstnání, přičemž jsou identifikovány subjektivní důvody bránící v řešení pracovního uplatnění na trhu práce, kdy se jedná např. o problematické bydlení, nízkou motivaci uchazeče o zaměstnání k nástupu do zaměstnání z důvodu nařízených exekucí, chybějícího rodinného zázemí, apod.

V rámci společného jednání zhodnotí oddělení zprostředkování a poradenství údaje o pracovních návycích a pracovní historii klienta, o zdravotní způsobilosti, případně další relevantní údaje. Oddělení nepojistných sociálních dávek - dávek pomoci v hmotné nouzi pak základní informace o pobíraných nepojistných sociálních dávkách včetně doby jejich

pobírání a postupu v rámci sociálního poradenství. Na společném jednání obou oddělení se pak hodnotí možnosti řešení situace vytipovaných uchazečů o zaměstnání - klientů v hmotné nouzi. Pokud po vzájemné výměně informací mezi oddělením zprostředkování a poradenství a oddělením nepojistných sociálních dávek - dávek pomoci v hmotné nouzi vznikne potřeba provedení rozšířeného kontaktu s uchazečem o zaměstnání, realizuje se kontakt s uchazečem o zaměstnání v dohodnutém termínu za účasti obou oddělení.

Výsledkem rozšířeného kontaktu je pak specifikace dalšího postupu práce s uchazečem o zaměstnání - klienta v hmotné nouzi v rámci sociálního poradenství, jeho zapojení do poradenských aktivit, zařazení do rekvalifikačních kurzů, upřesnění pracovních pozic, na které bude dále uchazeč o zaměstnání doporučován, případně je přímo vydáno doporučení na pracovní pozici apod.

V rámci sociálního poradenství jsou uchazeči o zaměstnání vysvětleny jednotlivé kroky, které je nutné následně realizovat k získání vhodného zaměstnání, včetně pravidel jednání s potencionálním zaměstnavatelem (praktické rady k sepsání životopisu, komunikaci se zaměstnavatelem, apod.). V souvislosti s povinnostmi uchazeče o zaměstnání je pak poučen o následcích nesplnění jeho povinností, zmaření nástupu do zaměstnání, odmítnutí vhodného zaměstnání (např. vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání nebo odejmutí dávek). Dále je uchazeč o zaměstnání informován o řešení některých životních situací pomocí organizací bezplatně poskytujících podporu např. při podání návrhu na insolvenční řízení, pomoc při oddlužení, pomoc při oslovení organizátora veřejné služby atd.

Mezi oddělením zprostředkování a oddělením nepojistných sociálních dávek - dávek pomoci v hmotné nouzi vždy zůstává zachována zpětná vazba ve vztahu k průběhu a výsledku úspěšnosti aktivit uchazeče o zaměstnání a

eliminace závislosti na dávkách pomoci v hmotné nouzi. Tato forma spolupráce a aktivního přístupu k uchazečům o zaměstnání - klientům v hmotné nouzi by měla zmírnit nezaměstnanost u převážně dlouhodobě nezaměstnaných.

V posledních letech se díky nedostatku pracovníků na trhu práce daří zaměstnávat i osoby dlouhodobě závislé na dávkách hmotné nouze. Část klientů tak začala pobírat mzdu a pokud finanční prostředky převýšily stanovenou hranici životního minima, peníze od státu už nedostávají. Velká část klientů však setrvává v hmotné nouzi, neboť z důvodu vysokého zadlužení a nařízených exekucí uzavírají jen krátkodobé smlouvy na pracovní činnost nebo pouze vykonávají veřejnou službu, aby byli zajištěni dávkami v hmotné nouzi a splácení exekucí se tak vyhnuli.

6 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ A JEHO FUNKCE

Sociální poradenství zahrnuje:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace klienta
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby v hmotné nouzi
- poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů
- aj.

Stále častěji se jedná v rámci sociálního poradenství o řešení nikoliv jednotlivých problémů či dotazů klienta, ale o řešení celé jeho složité situace. Sociální poradenství se tak zaměřuje na široké spektrum problémů, počínaje ztrátou zaměstnání, bydlení, rozpadem rodinných vztahů přes občanskoprávní nebo trestněprávní kauzy, zdravotní problémy, až po hmotnou nouzi, zadlužení a stále častěji se vyskytující problémy s exekucemi.

Cílové skupiny klientů

- osoby nezaměstnané a osoby s materiálními problémy
- osoby ohrožené sociálním vyloučením
- osoby žijící rizikovým způsobem života
- rodiny s dětmi
- senioři
- osoby se zdravotním postižením nebo s duševním onemocněním
- osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby
- osoby s různým stupněm omezení způsobilosti k právním úkonům
- oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí
- osoby, které ztratily přístřeší nebo se nacházejí v nejistém či neadekvátním bydlení
- aj.

6.1 Proces poskytování sociálního poradenství

Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanoví všem zaměstnancům orgánů pomoci v hmotné nouzi povinnosti také v oblasti základních principů etiky, které je třeba dodržovat při řešení situace osob, které žádají o dávku nebo již jsou příjemci dávky hmotné nouze. Při řízeních o dávkách a jejich výplatě jsou všichni zaměstnanci, tedy i ti, kteří nejsou zařazení jako sociální pracovníci, povinni dodržovat základní principy etiky sociální práce. To spočívá zejména v činnostech v § 64 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 110/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů :

- **v ochraně práv a zájmů osob** v hmotné nouzi, respektování jejich důstojnosti, soukromí a důvěrnosti sdělení, vč. zachování mlčenlivosti o těchto skutečnostech s výjimkou, kdy právní předpisy tuto mlčenlivost prolamují,
- **v povinnosti informovat každou osobu** o možných postupech řešení hmotné nouze a zapojovat ji do řešení její situace a vést ji k vlastní odpovědnosti,
- **v respektování jedinečnosti každé osoby** bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, a to bez ohledu na skutečnost, jak se tato osoba podílí na životě společnosti,
- **v aktivním vyhledávání osob**, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí,
- **v úzké spolupráci s obcí**, v jejíž působnosti se bydliště osoby v hmotné nouzi nachází. Hlavním cílem spolupráce mezi úřady práce a obcemi s rozšířenou působností je vytvoření funkčního systému zejména v rámci spolupráce mezi pracovníky hmotné nouze, kteří nejsou zařazení na pozici sociálního pracovníka, a sociálními pracovníky, s osobami v hmotné nouzi. Spolupráce by tak měla zabezpečit efektivitu systému sociální práce, zabezpečení návaznosti jednotlivých služeb sociální práce, komplexnost a koordinaci služeb (Matoušek, 2013, s. 102).

Sociální případ vzniká, jakmile člověk svými schopnostmi a silami nezvládá překonávat překážky, jež se v jeho životě vyskytly. Sociální případ se vyznačuje jednak tím, že vnějším zásahem byl porušen pravidelný život člověka nebo rodiny, jednak tím, že člověk nedokázal tomuto vnějšímu zásahu čelit svojí vnitřní kapacitou.

Při vzniku sociálního případu lze rozlišit vnější překážky, které jsou v jeho prostředí, v jeho fyzických nedostatcích a překážky vnitřní, které tkví v nedostatku vlastních schopností klienta, který nedovede tyto překážky správně rozeznat, odhadnout jejich nebezpečí a plánovitým, trpělivým přičiněním je překonávat nebo jim předcházet (Beck, Grunerová, Pavelková, 2016, s. 195-196).

Sociální poradenství na odděleních hmotné nouze je poskytováno vždy, když se klient dostaví k řešení své nepříznivé situace. Jedná se zejména o základní sociální poradenství. Klientovi je sociálním pracovníkem nabídnuta další spolupráce formou sociálního poradenství, které by mělo řešit jeho nepříznivou situaci, ale tato další spolupráce je závislá na zájmu klienta. Pokud o spolupráci se sociálním pracovníkem neprojeví zájem, postačí mu jen saturace dávkami hmotné nouze, nelze ho ke spolupráci nutit.

6.2 Zásady při poskytování sociálního poradenství

Sociální poradenství poskytují státní i nestátní subjekty stání pomoci a dělíme ho na základní a odborné.

Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němuž patří pojištění, podpora, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost. Cílem rozvinutého sociálního poradenství je poskytovat informace co neblíže

bydlišti nebo pracovišti, příp. zařízení v němž se člověk nachází. Součástí základního poradenství je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci (Mühlpachr, 2006, s.10).

Základní sociální poradenství na úřadech práce poskytují jak dávkoví specialisté, tak sociální pracovníci už při prvním kontaktu s klientem. Klientovi jsou sděleny základní informace týkající se žádostí a dokumentů potřebných k posouzení nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi a na základě sdělených informací klienta jsou pak poskytovány informace o možnostech, které mohou zmírnit nebo vyřešit nepříznivou situaci klienta.

Toto základní sociální poradenství je klientovi nabídnuto i tehdy, pokud je u něho v důsledku nepříznivé sociální situace ohroženo uspokojování jeho základních životních potřeb, nebo u osob jemu blízkých, z důvodu možného předlužení, ztráty bydlení, případě je důvodné podezření, že klient nebo příslušník jeho rodiny trpí nějakým druhem závislosti.

Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. o souběh obou (Matoušek, 2013, s. 102).

Co se týká odborného sociálního poradenství, v rámci úřadu práce je tato oblast doporučována v rámci minimálního standardu rozsahu sociální práce pouze v případě, pokud mají sociální pracovníci orgánu pomoci v hmotné nouzi potřebnou personální kapacitu. V tomto případě se odborné sociální poradenství zaměřuje na konkrétní sociální problematiku klienta nebo cílové skupiny osob, klientům by měla být nabízena adresnější a cílenější pomoc např. v oblasti řešení zadluženosti, rozvoje finanční gramotnosti, rozšíření právního

povědomí apod. Z praxe na úřadech práce však vyplývá, že potřebná personální kapacita pro odborné sociální poradenství není zajištěna. Sociální pracovníci jsou zatíženi administrací a výplatou dávek pomoci v hmotné nouzi a pracovní vytížení v této oblasti jim nedovoluje zaměřit se na odborné sociální poradenství a usilovat o výraznější změnu situace klienta a o zmírnění jeho závislosti na systému veřejné pomoci.

Základním nástrojem sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi je rozhovor s klientem, který má charakter krátkodobé intervence, jejímž účelem je zprostředkování pomoci klientovi.

Sociální pracovník by při prvním rozhovoru měl především klienta s respektem přivítat a navodit rozhovor tak, aby se klient necítil v úzkých a aby se uvolnil. Objektivní výměna informací si vyžaduje situaci pokud možno prostou negativních emocí. Sociální pracovník může tedy začít tématem, které je pro klienta přitažlivé (jeho dovednosti, zjevné přednosti, apod.) (Řezníček, 1994, s. 33).

V rámci odborného sociálního poradenství je sociální pracovník povinen klientovi poradit též v otázkách bydlení a dále by měl i ověřit, zda klient náklady na bydlení hradí. Pokud klient náklady na bydlení nehradí, sociální pracovník zjišťuje důvod a případně včas intervenuje zprostředkováním pomoci formou poskytnutí dávek na bydlení a současně se podílí na zajištění jejich účelu (přímou úhradou nebo zvláštním příjemcem), aby např. nedošlo ke ztrátě bydlení. Pokud má klient možnost přestěhovat se do přiměřeného standardního bytu, sociální pracovník tuto změnu podporuje poradenstvím s možností zprostředkování dávky mimořádné okamžité pomoci na úhradu nákladů spojených se získáním standardního bydlení a dalších dávek. V případě potřeby dlouhodobější intervence v oblasti bydlení, je nutné klienta nasměrovat na další odborné instituce, zejména na poskytovatele sociálních

služeb. S tím souvisí rovněž odborné sociální poradenství, které je poskytováno klientům, kteří mají vysoké náklady za energie a které by bylo možné za předpokladu efektivnějšího hospodaření, nebo rekonstrukce technického stavu budov snížit. I v tomto případě lze klienta nasměrovat na odbornou pomoc k jiným subjektům, například na poradenství Energetického regulačního úřadu (Metodický pokyn MPSV č. 19, 2016, str. 7).

Důležitá je spolupráce s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi a umožnění kontroly použitých metod a postupů, tj. součást etapy sociální terapie a výchovného působení, vč. supervize. Sociální pracovník je hlavní pomáhající osobou určité osoby v hmotné nouzi, avšak při řešení jeho nepříznivé situace spolupracuje i s ostatními zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi. Po vyhodnocení a skončení práce s klientem lze vypracovat kazuistiku případu, tj. průběh a výsledky řešení situace osoby v hmotné nouzi, která pak může sloužit jako vodítko při nalezení vhodného postupu u této osoby v budoucnu nebo u osob v obdobné životní situaci (Beck, Grunerová, Pavelková, 2016, s. 199).

Jednotlivá oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi se dlouhodobě potýkají s nedostatkem sociálních pracovníků, kteří mají poskytovat sociální poradenství je při jednání s klienty, proto je často uplatňován vůči klientům procedurální přístup, což se projevuje tak, že informace sdělené klientem v rámci řízení o přiznání dávek pomoci v hmotné nouzi jsou využity zejména pro účely rozhodnutí o nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi a ne vždy je s klientem zahájena další sociální práce. Sociální pracovníci se dalšími problémy, které hmotnou nouzi klienta podmiňují nebo s hmotnou nouzí souvisí nemají prostor z časových důvodů zabývat. Absence sociálního poradenství tak způsobí, že informace o životní situaci klienta jsou využívány pouze pro jednorázovou intervenci zaměřenou na vyřešení akutního problému klienta se saturací dávkami pomoci v hmotné nouze, klient není motivován ke

změně jeho nepříznivé situace a následně se stává dlouhodobě závislým na sociálních dávkách.

6.3 Komunikace v sociálním poradenství

Komunikace je nositelem dění ve společnosti. Chápeme ji jako sdělování určitých informací, významů v procesu přímého nebo nepřímého sociálního kontaktu. Prostřednictvím komunikace je individuum determinováno, dostává pokyny či impulzy pro řízení svého chování, přenášejí se na něj normy a hodnoty skupiny (komunity), umožňuje se mu formulace i naplňování jeho požadavků a potřeb. Je tedy zřejmé, že poradenství je nutně založeno na komunikaci, jejíž kvalita hned v zárodku ovlivní efekt poradenského procesu (Novosad, L., 2000, s. 73).

Empatické porozumění není myslitelné, aniž bych druhého akceptoval, tedy bezvýhradně chápal a přijímal vnitřní svět klienta, a to je často neobyčejně těžké. Znamená to v tomto okamžiku odložit veškerou naučenou profesionalitu a být kongruentní ve vztahu, což též znamená být přístupný vlastním pocitům a jejich hodnotám, aniž by do tohoto procesu zasahovaly introjekce a strnulé postoje. Rogers to vyjádřil výrokem "*zůstat sám sebou*", což je otázka dlouhého vývoje nejen v každodenních vztazích, ale především náročného výcviku (Nykl, L., 2012, s. 114).

Toto porozumění je vyvinuto z empatie a je charakterizováno tím, že získané zkušenosti nejsou používány proti okolí, k jeho podmanění nebo hodnocení, ale za účelem porozumění vlastním schopnostem a možností vstoupit do konstruktivního vztahu. Empatické porozumění skrývá v sobě léčivý charakter a moc pro druhou osobu vytvořit klima osobního růstu; je nerozlučně spojeno s pozitivním přijetím a s jistou transparentností vlastního používání (Nykl, L., 2012, s. 168).

Obecně platí, že komunikace je základním nástrojem interakční aktivity, podle něhož si děláme představu o sobě samém i o jiných lidech. Toto pravidlo musíme mít a zřeteli při práci s klienty a je jedno, zda to budou rozvádějící se manželé či jedinec ve výkonu trestu odnětí svobody. Pomocí komunikace získáváme, analyzujeme i předáváme informace, popisujeme, vysvětlujeme, vyjadřujeme pocity, nálady, postoje a jsme schopni vést jiné lidi, můžeme je ovlivňovat a nechat se ovlivňovat, ale i vytvářet a ničit vztahy. Přestože je řeč všeobecně považována za nejdůležitější součást komunikace a je chápána jako něco samozřejmého, nevěnujeme jí příliš pozornosti, úsilí ani času na její zdokonalování. Přitom množství odborných i populárně-naučných publikací svědčí o velkém významu znalostí řeči k potřebě efektivní a zdravé komunikace (Veteška, J., 2015, s.157).

Nejen v běžném životě sehraává komunikace významnou úlohu. Právě v oblasti sociálního poradenství je komunikace důležitým a nedílným prvkem. Pouze na základě vhodné komunikace s klientem je možné získat jeho důvěru a pokusit se najít možnosti ke změně v jeho nepříznivé situaci.

6.4 Etické zásady

Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanoví všem zaměstnancům orgánů pomoci v hmotné nouzi povinnosti také v oblasti základních principů etiky, které je třeba dodržovat při řešení situace osob, které žádají o dávku nebo již jsou příjemci dávky hmotné nouze (Beck, Grunerová, Pavelková, 2016, s. 195).

Etické otázky sociální práce úzce souvisí s hodnotami sociální práce. Hlavní hodnoty v sociální práci se v průběhu času mění v souvislosti se sociálním, politickým a ekonomickým vývojem. Etiku sociální práce chápeme jako souhrn mravních zásad, které by měl sociální pracovník dodržovat (Janoušková, K., 2007, s. 16).

Hlavním důvodem k vytvoření etického kodexu je jasně stanovit principy a pravidla etického jednání zaměstnanců, ať již navenek organizace, nebo vůči sobě navzájem, zakotvit důležité zásady profesionálního postupu a posílit profesní identitu a odpovědnost zaměstnanců. Kodex je taktéž součástí norem či postupů k hodnocení zaměstnanců. Význam etického kodexu organizace tak zdaleka není jen vnější. Dodržování principů etického chování činí práci v jakékoli organizaci příjemnější, a tím i produktivnější. Usnadňuje i získání a udržení kvalitních zaměstnanců, kteří bývají vůči dodržování norem ze strany firmy citlivější (Tajanovská, A., 2016, s.8).

Etické kodexy jsou pro pracovníky pomáhajících profesí vodítkem na cestě mezi nepřiměřenými očekáváními ze strany společnosti a zneužitím vlastní moci. Etické kodexy začaly vznikat od padesátých let minulého století a jsou významně ovlivněny všeobecnou deklarací lidských práv a svobod, kterou přijala v roce 1948 Organizace spojených národů (Hutyrová, M., 2013, s. 11).

Mlčenlivost, profesionální tajemství je základním předpokladem úspěchu práce s klientem. Ochrana důvěrných informací a klientových sdělení je plně v jeho zájmu. Obtížné a spolupráci vyžadující bývají takové situace, kdy klient nesouhlasí se zveřejněním, resp. předáním informací dalšímu subjektu, přestože by mu tento subjekt mohl objektivně pomoci v řešení jeho problému. Právo volby, právo klienta rozhodnout se, jaké řešení a s jakými riziky přijme, mu nelze odepřít (Novosad, L., 2000, s. 98).

Sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi je samostatný profesionál, odborně způsobilý pro výkon povolání sociálního pracovníka, který se řídí etickým kodexem sociálních pracovníků ČR.

Ve vztahu ke každému klientovi uplatňuje citlivý a individualizovaný přístup, který zahrnuje respekt k jeho právům a potřebám. Ctí princip dobrovolnosti spolupráce ze strany klienta a nabízí mu odpovídající podporu

a pomoc, která koresponduje s celkovým charakterem této pomáhající profese (Instrukce MPSV č. 19, 2016, str. 3).

V dnešní civilizované době patří vypracování etických kodexů mezi základní požadavky profesionality, přináší jakousi orientaci v každé profesi a nabízí způsoby řešení etických problémů. Nutno podotknout, že žádný etický kodex není spasitelný a že záleží především na zkušenostech, citlivosti a morálních i osobních hodnotách každého pracovníka (Tajanovská, A., 2016, s.7).

Jsou-li dodržovány principy etického chování v organizacích, panuje na pracovištích zpravidla dobrá atmosféra, která dává prostor k větší produktivitě práce a přispívá k získávání či udržení kvalitních pracovníků.

7 POSOUZENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE KLIENTA

Výchozím krokem k tomu, aby byla posouzena životní situace klienta je získání poznatků o klientovi, sepsání osobní anamnézy klienta a tyto poznatky využít při plánování činností směřujících ke zlepšení životní situace konkrétního klienta v hmotné nouzi nebo hmotnou nouzí ohroženého.

U klienta jsou nejdříve zjišťovány informace, které jsou potřebné pro stanovení nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi. Následně jsou zkoumány podrobně širší souvislosti nepříznivé situace klienta v návaznosti na jeho rodinné vazby, vzdělání, formu bydlení a uplatnění nároků a pohledávek.

Proces porozumění problému probíhá cestou rozhovoru s klientem. Poradce se snaží pochopit problém z klientova pohledu, určuje, jaký význam existující problém sehrává v jeho životě. Poradce má k dispozici několik základních zdrojů, ze kterých může čerpat informace o svém klientovi a jeho problému. Zdrojem těchto informací může být:

- klient sám nebo
- jeho sociální okolí (Klimentová, 2013, s.51).

Proces posouzení životní situace klienta lze rozdělit do několika fází :

1. Příprava
2. Zjišťování informací
3. Vyhodnocení získaných informací

1. Příprava

Nedílnou součástí každého posouzení životní situace je příprava, neboť životní situace jednotlivých klientů se liší. U každého klienta je nutno zvlášť volit otázky, zdroje informací a způsoby jejich zjišťování, protože situace různých klientů nejsou stejné.

V rámci přípravy poradenského procesu ze strany sociálního pracovníka s klientem je identifikovat jeho potřeby, možnosti, zdroje a nabídnout mu pomoc vedoucí k řešení jeho nepříznivé sociální situace, tedy předání informací a údajů, nasměrování a následná distribuce, respektive zprostředkování spojení klienta s dalšími institucemi (např. předáním kontaktů, které klientovi usnadní orientaci při hledání řešení jeho nepříznivé sociální situace, např. nedostatečného příjmu pomocí pojistných i nepojistných sociálních dávek, ztrátu zaměstnání navázáním spolupráce s úsekem zaměstnanosti Úřadu práce ČR, jiné problémy navázáním kontaktu s poskytovatelem sociální služby, sociálním pracovníkem obecního úřadu či jinými institucemi).

V průběhu přípravy je potřeba znát :

- důvody, proč klient kontaktoval sociálního pracovníka nebo důvody, proč byl klient osloven sociálním pracovníkem k poskytnutí sociálního poradenství
- zda klient již v minulosti spolupracoval se sociálním pracovníkem nebo zda se jedná o nového klienta,
- zda se jedná o klienta, jednotlivce nebo o rodinu s dětmi

Následně sociální pracovník stanoví :

- na jaké oblasti života klienta je třeba se při posouzení zaměřit,
- jaké zdroje informací lze využít,
- jakými postupy informace zjistit.

Sociální pracovník na základě své kvalifikace a zkušeností určí oblasti života klienta, kterým je nutné v daném případě věnovat pozornost. To zejména znamená, že si u jednotlivých oblastí položí otázky:

- zda v dané oblasti života je ohrožena saturace některých materiálních potřeb klienta či zda je ta oblast zdrojem ohrožení uspokojení materiálních potřeb klienta,
- zda klientovi v dané oblasti chybí nějaké kompetence (znalosti, zkušenosti, dovednosti) pro zvládnání potíží spojených s touto oblastí života,
- zda se v dané oblasti života klienta objevily problémy se vztahy s dalšími osobami nebo subjekty (např. členové rodiny, organizace státní správy, majitelé ubytoven, věřitelé). Jestliže lze u určité oblasti života klienta odpovědět alespoň na jednu z výše uvedených otázek kladně, pak by se touto oblastí měl sociální pracovník dále zabývat. (Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, 2013, s. 57)

Klienti v hmotné nouzi nebo klienti ohrožení hmotnou nouzí často řeší vzniklé problémy až na poslední chvíli a spoléhají na finanční podporu ze strany státu, která by jejich problémy vyřešila.

V rámci sociálního poradenství v hmotné nouzi se v praxi řeší nejdříve existenční problémy, tzn. finanční zabezpečení formou podání žádostí na dávky pomoci v hmotné nouzi. Sociální poradenství je pak poskytováno klientům v rámci sociálního šetření v domácnosti nebo při dohodnuté schůzce na úřadu práce. Oblasti poskytování sociálního poradenství jsou rozsáhlé, nejčastěji se však jedná o otázky bydlení spojené jak s kvalitou bydlení nebo vyšší nákladů na bydlení, zadlužeností, exekucemi, nezaměstnaností, zdravotním stavem. Mezi nejčastěji řešené situace klientů v hmotné nouzi, které musí sociální pracovníci řešit patří žádosti o finanční prostředky na mimořádné výdaje. Mimořádné výdaje zahrnují např. zaplacení správního poplatku při ztrátě osobních dokladů, úhrada noclehárny nebo jízdné v případě ztráty peněžních prostředků. Další situace se týká sociálního vyloučení, kdy dojde k ukončení léčby klienta v léčebnách nebo propuštění z výkonu trestu a klient nemá

finanční prostředky na úhradu základních potřeb. Do skupiny mimořádných výdajů patří i náklady spojené s pořízením nebo opravou nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby jako jsou pračka a lednička. Další skupinou mimořádných výdajů klientů jsou náklady spojené se vzděláním nebo zájmovou činností dítěte. Do poslední skupiny mimořádných výdajů pak spadají situace spojené s vážnou mimořádnou událostí, např. živelnou pohromou, požárem, povodní.

2. Zjišťování informací

V této fázi zjišťování informací sociální pracovníci běžně pracují s dokumenty a analýzou dokumentů. Zamýšlejí se nad povahou informace, která je v dokumentu uvedena a následně si vytvářejí vztah s klientem na základě shromážděných potřebných informací k oblastem života klienta.

Předpokladem kvalitního posouzení je otevřenost a poctivá ochota zabývat se zkušenostmi, názory, postoji i emocemi klienta a dalších účastníků jeho situace. S klientem je třeba v průběhu celé spolupráce jednat jako s partnerem. Umět mu naslouchat, umět s ním komunikovat a vyjednávat. (Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, 2013, s. 58).

Zjištěné poznatky a informace sociální pracovník zaznamená do protokolu a po ukončení sociálního šetření zpracuje záznam ze sociálního šetření a standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Standardizovaný záznam slouží jako evidence osobních dat klienta, osobní i rodinné anamnézy. Součástí standardizovaného záznamu je návrh na možnou spolupráci se sociálním pracovníkem a stanovený cíl spolupráce, použité metody sociální práce a případné vyjádření klienta k možné spolupráci s dalšími organizacemi.

3. Vyhodnocení získaných poznatků

Vyhodnocení získaných poznatků by mělo vést k vymezení problému (či problémů), který má být řešen:

- je to zamyšlení nad tím, co lze na základě získaných informací říci o životní situaci klienta a co z toho je důležité pro určení vhodné pomoci;
- takto chápaná „reflexe“ by se měla opět realizovat ve spolupráci s klientem, který by se měl vyjádřit k otázce, které informace jsou závažné, co je pro něj skutečně důležité a co mu opravdu pomůže;
- nezbytné je, aby sociální pracovník v procesu posouzení neztratil ze zřetele jeho smysl , tj. vytvoření souboru východisek pro návrh činností směřujících ke zlepšení životní situace klienta (Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, 2013, s. 58).

Mapování oblastí života daného klienta (klientem může být jednatel, manželský pár, rodina) doporučujeme sociálním pracovníkům přehledně strukturovat , neboť strukturovaný zápis je důležitý pro následné individuální plánování cílů spolupráce s klientem a pro následnou volbu postupu sociální práce.

8 EMPIRICKÁ ČÁST

8.1 Metodologie a metody

Vzhledem k povaze tématu a cíli práce je žádoucí zvolit v empirické části kvalitativní přístup. Kvalitativní přístup je nejlepší nástroj, pomocí kterého můžeme dospět k zodpovězení výzkumné otázky a naplnění cíle celé práce. Jak tvrdí Disman (2009, s. 286), cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz, nového porozumění, nové teorie. Jinak lze kvalitativní výzkum definovat jako „proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému“ (Creswell, 1998, podle Hendl, 2005, s.50). Vzhledem k tomu, že výzkum se zabývá zkušenostmi a postřehy pracovníků, zvolený kvalitativní přístup se jeví jako nejlepší volba. Dotazník umožňuje poměrně snadno získat informace od velkého počtu jedinců v poměrně krátkém čase a s nízkými náklady.

K problematice sociálního poradenství na úřadech práce byl zpracován krátký dotazník, který byl předán sociálním pracovníkům na odděleních dávek pomoci v hmotné nouze k jeho vyplnění. Z tohoto dotazníku pak byl zpracován přehled nejčastějších problémů objevujících se u klientů v hmotné nouzi. Rovněž bylo zjišťováno, zda na základě poskytování sociálního poradenství ze strany sociálního pracovníka došlo ke změně situace klienta nebo klient neměl zájem o spolupráci, případně nebylo možno z důvodu nedostatku časového prostoru ze strany sociálního pracovníka situaci vyřešit.

Před zpracováním dotazníku proběhly krátké rozhovory se sociálními pracovníky na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi, týkající se jejich zkušeností s poskytováním sociálního poradenství u klientů v hmotné nouzi. Vzhledem k tomu, že jsem si vybrala téma diplomové práce sociální poradenství v hmotné nouzi, chtěla jsem si ujasnit, zda o tuto problematiku

mají klienti zájem a je-li v praxi sociálních pracovníků poradenství poskytováno. Dotazovaní sociální pracovníci byli seznámeni s účelem rozhovoru a předpokládanou dobou trvání rozhovoru. Odpovědi byly písemně zaznamenávány a následně byly použity pro vypracování dotazníku. V rámci dotazníku a rozhovorů se sociálními pracovníky nebyla zveřejněna žádná data, jež by umožnila čtenáři identifikovat účastníky výzkumu.

Krátký rozhovor obsahoval pouze 3 otázky, týkající se zájmu klientů o sociální poradenství, oblastí, kterých se sociální poradenství týkalo a otázka týkající se změny v nepříznivé situaci klienta v případě poskytnutí sociálního poradenství. Na základě vyhodnocených odpovědí z rozhovorů jsem si ověřila, že téma sociálního poradenství u osob v hmotné nouzi je aktuálním tématem a tématem, a proto jsem se rozhodla věnovat se mu i ve své diplomové práci.

Rozhovorů se zúčastnilo 25 sociálních pracovníků, z nichž 20 uvedlo, že byli klienty osloveni o poskytnutí sociálního poradenství, 5 sociálních pracovníků uvedlo, že klienti neměli zájem o sociální poradenství.

Jak vyplynulo z rozhovorů se sociálními pracovníky, nejčastějšími oblastmi poskytnutého sociálního poradenství byla oblast bydlení, nedostatek financí, nezaměstnanost, zdravotní problémy, dluhy, exekuce, a rodinná situace. Toto rozložení řešených problémů osob v hmotné nouzi se projevilo i v odevzdaných dotaznících. Na závěrečnou otázku, týkající se změny nepříznivé situace klienta v návaznosti na poskytnuté sociální poradenství uvedlo 18 sociálních pracovníků, že poskytnuté sociální poradenství přispělo ke změně nepříznivé situace klienta a 2 sociální pracovníci uvedli, že u klientů, kterým bylo poskytnuto sociální poradenství nedošlo ke změně jejich nepříznivé situace, jednalo se však o klienty, kteří nebyli ochotni spolupracovat se sociálním pracovníkem na změně jejich situace a dostatečná pro ně byla saturace dávkami hmotné nouze.

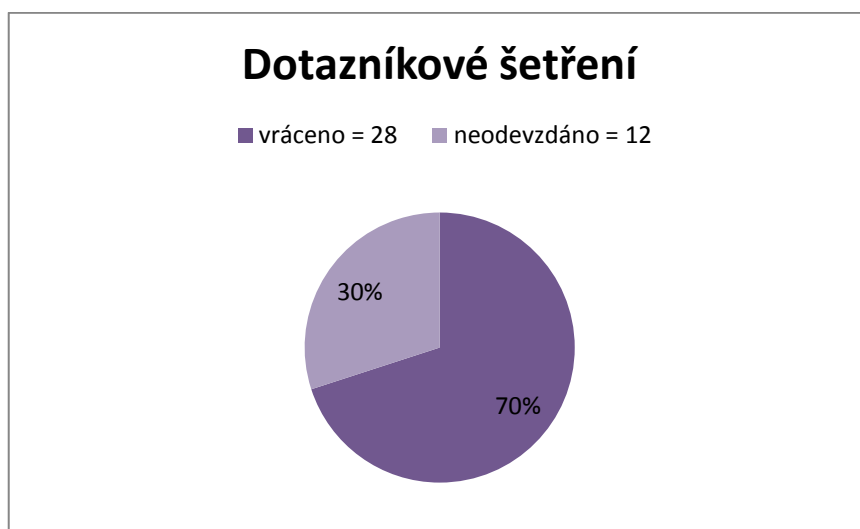
Ve své diplomové práci jsem se rozhodla objasnit důležitost sociálního poradenství u klientů v hmotné nouzi, a to formou dotazníkového šetření u sociálních pracovníků na odděleních pomoci v hmotné nouzi.

V diplomové práci chci zachytit problematiku sociálního poradenství na odděleních pomoci v hmotné nouzi v rámci úřadu práce a následně realizovat výzkumné šetření za účelem zodpovězení všech stanovených otázek v dotazníku. Předkládanou prací se snažím zjistit, jaká je struktura klientů, kterým je poskytováno sociální poradenství, kterým situacím se sociální pracovníci v rámci sociálního poradenství nejčastěji věnují a zda vhodně poskytnuté sociální poradenství má pozitivní vliv na zvládání životních situací u klientů v hmotné nouzi.

Základním výzkumným souborem výzkumného šetření jsou sociální pracovníci kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR v Ostravě na oddělení pomoci v hmotné nouzi, přičemž na těchto odděleních v době zahájení výzkumu pracuje 45 sociálních pracovníků. Doručování dotazníků probíhalo formou osobního předání.

Výzkum dotazníkovým šetřením probíhal v době od 19. 2. 2017 do 13. 3. 2017. Celkem bylo distribuováno 40 dotazníků, vrátilo se 28 dotazníků, tzn. že návratnost činila 70 %. Všechny vyplněné dotazníky byly zkontrolovány z hlediska správnosti a úplnosti. Následně jsem dotazníky rozdělila, analyzovala a statistické vyhodnocení graficky zpracovala.

Graf č. 3 – dotazníkové šetření



8.2 Cíle a výzkumné předpoklady

Cílem mé diplomové práce je objasnit důležitost sociálního poradenství u klientů v hmotné nouzi.

U klientů, kteří pobírají dávky pomoci v hmotné nouzi se sociální poradenství zaměřuje na konkrétní problémy, kterými jsou klienti v hmotné nouzi zasaženi, kdy nejčastějšími problémy jsou nevhodná forma bydlení, nezaměstnanost, zadluženost a špatný zdravotní stav. Jsou-li klienti ochotni tuto svou situaci řešit, dochází v souvislosti s poskytováním vhodné formy sociálního poradenství k pozitivní změně v jejich nepříznivé sociální situaci.

Při zjišťování příčin vzniku hmotné nouze u klientů byli sociální pracovníci úřadu práce nejdříve osloveni, zda mají klienti v hmotné nouzi zájem v rámci sociálního poradenství řešit své problémy ke snížení rizika závislosti na poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi. Dále byli sociální pracovníci dotázáni na specifikaci klientů v hmotné nouzi a oblast, ve které bylo sociální poradenství poskytováno.

V dosavadní praxi se setkávají sociální pracovníci s velkou částí klientů, kteří jsou adaptováni na dávky pomoci v hmotné nouzi a necítí potřebu změny. Klientům bylo poskytnuto základní sociální poradenství, ale na nabídku spolupráce v rámci sociálního poradenství, uvedli, že nemají o tuto spolupráci zájem nebo nevěděli, co by mělo být předmětem změny jeho situace. Navíc se sociální pracovníci často setkávají i s negativním přístupem klientů k opakovaně nabízenému sociálnímu poradenství, neboť saturace dávkami hmotné nouze je pro ně dostatečným řešením nepříznivé sociální situace.

Většinou se respondenti shodli v tom, že při poskytování sociálního poradenství vždy záleží právě na jednotlivcích, jaký mají ke své práci a ke klientům přístup. Shodně pak uváděli, že každý sociální pracovník se v různých situacích chová jinak, zda se rozhodne věnovat klientovi i v případě náročných situací nebo ho odešle k sociálnímu pracovníkovi v jiné organizaci. Toto rozhodnutí závisí zejména na povaze konkrétního člověka.

8.3 Formulace výzkumného problému

Sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství může být poskytováno ve dvou formách - jako základní sociální poradenství nebo jako odborné sociální poradenství. Základním sociálním poradenstvím se rozumí poskytování potřebných informací o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo o způsobech jejího předcházení. Odborné sociální poradenství se zaměřuje na specifické potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob (Krahulcová, B., 2014, s.6).

Na odděleních hmotné nouze se setkáváme s tím, že ne každý klient má tu odvahu, aby se obrátil na sociálního pracovníka o pomoc při řešení jeho problému. Často mají klienti pocit, že v životě zklamali, mohou se cítit

méněcenní. Pokud nemají podporu v rámci jejich přirozeného prostředí, tj. v rodině, u přátel a kamarádů, spolupracovníků, může se stát, že cítí úzkost a zklamání a reagují hlasitým a výrazným domáháním se pomoci nebo nárokováním pomoci vůči jeho osobě nebo se zcela uzavřou před okolím.

V postupech sociálního pracovníka aplikovaných na agendy nepojistných sociálních dávek práce lze vnímat několik etap sociální práce. První fázi lze označit jako etapu sociální evidence, kdy sociální pracovník klienta vyhledává nebo klient přichází se svou situací za ním. Dále pracovník shromažďuje veškeré údaje o klientovi a studuje jeho situaci. Jedná se o zakládání spisu žadatele o dávku a vyplnění žádostí na příslušnou dávku. Jako další fázi sociální práce bychom mohli označit fázi diagnostickou, kdy sociální pracovník zpracovává osobní anamnézu klienta a vytváří souhrnné posouzení daného případu. Předpokladem spolupráce s klientem je, že sociální pracovník pracující je schopen cílovou skupinu ocitající se na samém okraji společnosti akceptovat bez předsudků a bez moralizování. Nezbytnou součástí práce s klientem je také diskrétnost sociálního pracovníka.

8.3.1 Přístup sociálního pracovníka ke klientovi

Ke každému klientovi sociální pracovník přistupuje nezaujatě, s úctou, trpělivostí a empatií. V průběhu jednání sociální pracovník akceptuje klienta a rozpoznává jedinečnost jeho nepříznivé situace. Při jednání s klientem vychází z hodnot přístupu zaměřeného na člověka a situačního přístupu. Na základě spolupráce s klientem, příp. dalšími zúčastněnými rozpoznává i jeho aktuální potřeby včetně jejich priorit.

Sociální pracovník klientovi nabízí důvěryhodný profesionální spolupracující vztah v oblasti řešení jeho individuální situace. V první řadě se snaží navázat s klientem přímý osobní kontakt, kdy forma komunikace mezi

sociálním pracovníkem a klientem respektuje specifické potřeby, schopnosti a preference klienta.

Při hledání řešení nepříznivé sociální situace klienta se sociální pracovníci v průběhu rozhovoru zajímali o jeho potřeby a nabídli mu podporu formou sociálního poradenství. V případě, že klient projevil o nabízenou podporu zájem, byl vyjednáán s klientem individuální charakter jeho podpory, přičemž byly respektovány preference a objektivní možnosti klienta.

Při konzultacích s klienty se také osvědčilo uplatnění motivačních rozhovorů, kdy byl klient více podporován nežli zahlcen argumenty o vzniku jeho nepříznivé sociální situace. Sociální pracovníci se v některých případech snažili v rámci sociálního poradenství o vytvoření pozitivní atmosféry, která vede ke změně. Cílem takovéto situace je navýšit klientovu vnitřní motivaci tak, že změnu vyhodnotí sám klient, místo toho, aby byla vyžadována na klientovi zvenčí. Uplatní-li se takový postup správně, předkládá argumenty pro změnu sám klient, sociální pracovník je méně aktivní.

Sociální pracovník by měl nicméně mít profesionální zájem na tom, aby klienta zaangažoval a motivoval ke změně chování nebo životních podmínek. Klient je však v situaci, kdy se obává neznámého a vědomě či nevědomě zůstává vůči předpokládaným změnám nebo vůbec vůči dalšímu kontaktu se sociálním pracovníkem rezistentní. Často jej pokládá za nutné zlo a je připraven jednat pouze formálně, tak, aby vyhověl předpokládaným očekáváním jen v minimálně únosné míře. Nemusí být například vůbec připraven na to, že s ním sociální pracovník bude jednat o navýsost soukromých věcech a vůči takovým pokusům může vystupovat obranně, agresivně nebo zavádivě. Sociální pracovník musí u klientů počítat s opakovaným uplatňováním typické obranné reakce, od odporu přes obranu, postupné přijímání a zvnitřnění

nových podnětů, až k jejich dílčí integraci do vlastního jednání (Řezníček, I. 1994, s. 33).

8.3.2 Definice životní situace klienta

V praxi se definuje životní situace klienta v prvotní fázi získání informací, tj. v průběhu uskutečnění návštěvy klienta na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi nebo i v přirozeném sociálním prostředí klienta, tedy v průběhu sociálního šetření v místě bydliště klienta. Ne vždy je dostatek časového prostoru při podání žádostí o dávky hmotné nouze na pracovištích úřadů práce, proto právě sociální šetření v domácnosti klienta je vhodnou formou pro zmapování životní situace a získání informací od klienta, jakou má představu o změně nepříznivé situace.

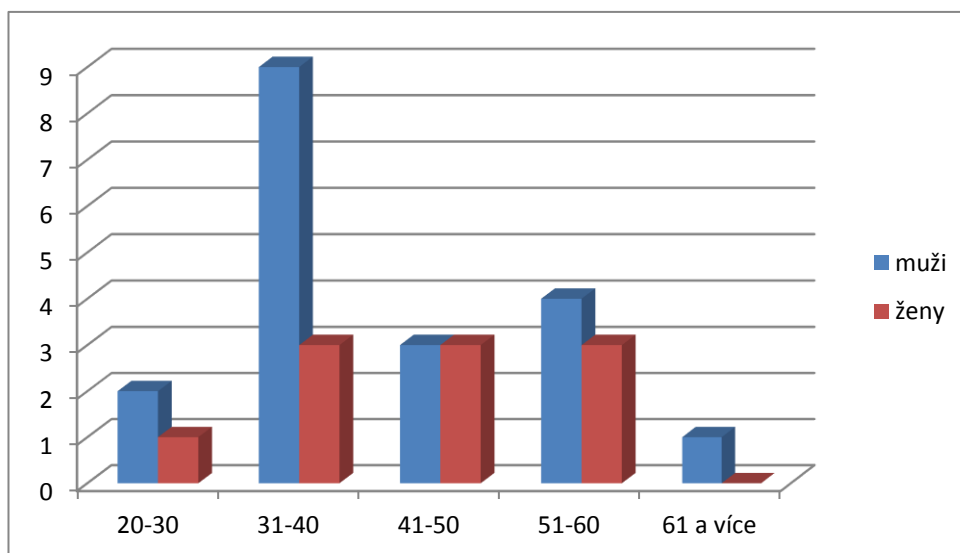
Sociální pracovník klade otázky zaměřené na rodinnou, majetkovou a sociální situaci klienta, vztahy v rodině a na snahu klienta dosáhnout změny ve své současné nepříznivé situaci. Klienti v hmotné nouzi jsou nejčastěji dotazováni, v jaké oblasti vlastně potřebují pomoc.

Sociální pracovník se tak nejdříve snaží klienta směřovat k tomu, aby definoval svou konkrétní životní situaci, v jaké se v současné době nachází. V rámci sociálního poradenství se setkávám se skupinou klientů, kteří na dotaz v jaké oblasti potřebují pomoc uvedli, že se necítí v žádné tíživé nebo náročné životní situaci. Další část klientů uváděla, že má sice finanční problémy v souvislosti s exekucemi nebo využívají k bydlení byt na základě podnájemní smlouvy, kde jsou nepřiměřené náklady na bydlení, případně využívají ubytování na ubytovnách, kde si ubytovny diktují vysoké ceny a mají tak potřebu mít více peněz z dávek hmotné nouze, protože poskytnuté finanční prostředky jim nestačí na úhradu základních životních potřeb.

Otázky klientům se snaží sociální pracovníci přeformulovat tak, aby mohli klienti přesně definovat, jakou pomoc od sociálního pracovníka očekávají. Klienti uvádějí nejčastěji potřebu zajištění vhodného bydlení z důvodu nevyhovujících podmínek. Na ubytovnách se jedná zejména o nevhodné hygienické poměry, nedostatek soukromí a prostoru. V bytech na základě podnájemních smluv nepřiměřeně vysoké náklady na bydlení. Jen malá část klientů uvedla, že by chtěla změnit svou životní situaci a potřebovala by pomoc v oblasti hledání zaměstnání, aby získali pravidelné zdroje příjmu pro vyřešení své nepříznivé situace nebo řešit svou zadluženost.

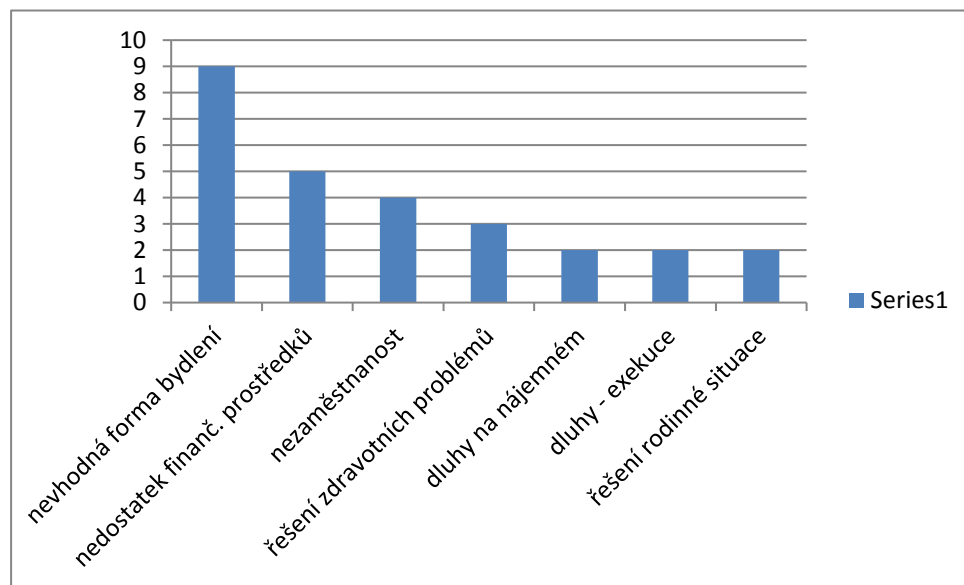
Pokud klient projeví zájem o sociální poradenství, je u těchto klientů na základě zmapování jejich životní situace stanoven individuální cíl, kterého by chtěl klient dosáhnout (najít si levnější bydlení, standardní formu bydlení, najít si práci, řešit dluhy, příp. exekuce atd.). Následně jsou klientům distribuovány kontakty na obecní úřady, soukromé pronajímatele bytů, organizace nabízející vhodné bydlení, pracovní agentury, bezplatné právní poradny, občanské poradny a neziskové organizace, které poskytují pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci. Součástí této fáze práce s klientem je i naplánování jednotlivých kroků, které má učinit pro dosažení stanoveného cíle.

Graf č. 1 – skladba klientů, kterým bylo poskytováno sociální poradenství v hmotné nouzi



Dotazníkovým výzkumem bylo zjištěno, že respondenti uvádí v otázkách týkajících se klientů, že klienti v hmotné nouzi jsou ochotni spolupracovat se sociálními pracovníky v rámci sociálního poradenství. O sociální poradenství projevilo zájem více mužů než žen. Nejčastěji se jednalo o skupinu mužů ve věku 31-40 let se základním vzděláním.

Graf č. 2 – oblasti poskytování sociálního poradenství v hmotné nouzi



Dále respondenti uvedli, že za hlavní příčiny vzniku hmotné nouze u klientů považují ztrátu nájemního bydlení nebo nevhodnou formu bydlení a ztrátu zaměstnání. Sociální poradenství bylo poskytováno zejména v oblasti nevhodné formy bydlení, nedostatku finančních prostředků a nezaměstnanosti. V rámci výzkumu převažuje názor, že poskytnutí sociálního poradenství přispělo ke změně nepříznivé situace klienta.

8.3.3 Objekt výzkumu

Obsahem poradenského kontraktu jsou základní pravidla a zásady, podle kterých budou oba dále pokračovat. Poradce nabídne klientovi návrh své poradenské strategie a postupů, může popsat stěžejní metody a formy práce.

Hovoří s klientem o přednostech svého přístupu i o jeho úskalích, zdůrazňuje zejména potřebu klientovy zaangażovanosti na řešení problému. Klient si může otázkami doplňovat obraz o tom, co se bude dít v rámci poradenské práce (Gabura, 1995, s.62).

Klientům jsou ze strany sociálních pracovníků poskytovány rady, informace, odborná pomoc a podpora, která v případě zájmu a aktivity klientů vede k postupnému řešení jejich nepříznivé sociální situace a celkové stabilizaci v oblasti sociální, ekonomické a bytové.

Nejčastěji je zaměřeno poskytování sociálního poradenství u osob v hmotné nouzi v oblasti změny formy bydlení, kdy osoby nebo celé rodiny dlouhodobě bydlí v ubytovacích zařízeních nebo v oblasti prevence ztráty bydlení. Důvodem, proč někteří lidé dlouhodobě žijí v ubytovacích zařízeních tvoří celá řada sociálních jevů, zejména to bývá vysoké zadlužení, nedostatek finančních prostředků, problémy s dodržováním povinností vyplývajících z nájemní smlouvy a domovního řádu, závislost na alkoholu nebo psychotropních látkách.

V praxi je v rámci rozhovoru sociálního pracovníka s klientem na základě rozhovoru stanoven individuální cíl, kterého by chtěl klient dosáhnout (najít si levnější bydlení, standardní formu bydlení, vyřešit zadluženost, atd.). V případech, kdy klient má dluhy vůči vlastníkům nájemních bytů byli klienti nasměrováni k těmto vlastníkům za účelem zjištění skutečné výše dlužných nákladů na bydlení, možnost sjednání splátkového kalendáře a ověření možnosti obnovení nájemního vztahu. Klientům byly distribuovány kontakty na soukromé pronajímatele bytů, organizace nabízející vhodné bydlení. Následně byl s klientem naplánován individuální plán, jednotlivé kroky, které má učinit pro dosažení stanoveného cíle.

V posledních letech se výrazně mění situace v oblasti bydlení. V souvislosti s uvolňováním nájemného a změnami v občanském zákoníku v oblasti nájmu z bytu, které přinášejí narovnání vztahů mezi pronajímateli a nájemci, dochází k výrazným změnám, které dopadají i do oblasti ubytovacích zařízení. Nejde jen o nárůst počtu lidí bez domova, objevuje se totiž velká skupina osob, která z různých důvodů nebydlí v nájemních bytech a k dlouhodobému bydlení využívá různé jiné typy obydlí, včetně ubytovacích zařízení. Důvodem, proč někteří lidé dlouhodobě žijí v ubytovacích zařízeních, je celý komplex sociálních jevů, jehož součástí bývá nedostatek finančních prostředků, vysoké zadlužení, problémy s dodržováním povinností vyplývajících z nájemní smlouvy, příslušnost k romské menšině a další. Tito lidé, opustí-li prostor nájemního bydlení, mají jen malou šanci k návratu, nájemní bydlení na trhu získávají zpět velmi těžce, a pokud je získají, mají často problémy s jeho udržením. Bydlení v ubytovacím zařízení pak pro tyto osoby často představuje přijatelnou alternativu. (Pelíšková a kol., 2012, s. 3).

Osoby, které nemají dostatečné finanční příjmy, jsou zadluženy nebo z jiných důvodů přestávají platit nájem, o nájemní bydlení přicházejí a stávající situaci řeší bydlením v ubytovacích zařízeních, které představují prostředí se značným rizikem dalšího zhoršení sociální situace (Hruška, 2013, s.67).

Vývoj poslední doby vede k tomu, že vysoké výdaje na bydlení zatěžují rozpočty mnohých domácností. Může se jednat jak o nájemné samotné, tak o poplatky s ním spojené – hlavně energie, ale i náklady na údržbu a úklid společných prostor v domech a další. Existují tak významné skupiny obyvatel, které jsou znevýhodněny v přístupu k bydlení nebo žijí v nevyhovujícím bydlení.

SP. (2016). Sociální bydlení - proč a jak? Citováno (15.8.2018). Dostupné z : <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=856>

Aktuálně řeší v současné době sociální pracovníci oblast bydlení klientů v hmotné nouzi v návaznosti na koncepci sociálního bydlení, kdy neziskové organizace nebo úřady na místní úrovni poskytují ubytování v bytech pro rodiny, jednotlivce i seniory. Ze strany sociálních pracovníků jde o vytipování klientů, kteří mají zájem změnit stávající formu bydlení na ubytovnách nebo v předražených bytech od soukromníků. S těmito klienty je vyplněna žádost o sociální bydlení a následně jsou odesíláni na příslušné neziskové organizace nebo úřady, které sociální bydlení zajišťují k podání žádosti a další spolupráci.

Sociální bydlení je bydlení poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženým, včetně lidí, kteří vynakládají na bydlení nepřiměřenou výši svých příjmů. Sociální bydlení je poskytováno za specifických smluvních podmínek nájmu a v souladu s určitými principy. Uživatelům sociálního bydlení je v případě potřeby poskytována podpora formou sociální práce. Sociální bydlení je na místní úrovni poskytováno vždy formou bydlení v bytech, přičemž může být propojeno na sociální služby. Sociální služby – např. azylové domy – tvoří záchrannou síť pro lidi v bytové nouzi.

MPSV. (2016). Sociální bydlení. Citováno (17.8.2018). Dostupné z :

<http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydeni/zakladni-informace-o-sb>

Sociální bydlení by tedy mělo být systémem, který všem těmto osobám pomůže udržet či získat bydlení, které je jednou z nejzákladnějších lidských potřeb, kterou nejsou kvůli své obtížné situaci schopni si adekvátně zajistit vlastními silami. Hlavní vizí sociálního bydlení je vytvoření systému, který navazuje na současný systém intervencí ze strany státu, krajů a obcí v oblasti bydlení, sociálních služeb a sociálních dávek.

SP. (2016). Sociální bydlení – proč a jak ? Citováno (15.8.2018). Dostupné z :
<http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=856>

Potřeba zavedení systému sociálního bydlení není pocífována jen v České republice, ale jedná se o trend celoevropského charakteru. Všechny členské státy Evropské unie se při vymezení sociálního bydlení shodují na třech prvcích: smyslem sociálního bydlení je obecný zájem, účelem je zvýšení nabídky cenově dostupného sociálního bydlení a nastavení konkrétních cílů sociálního bydlení. Neexistuje žádná obecná definice výrazu „sociální bydlení“ platná v celé Evropě, z níž by vyplýval právní status pronajímatele, režim pronájmu, metoda financování nebo cílová skupina. Díky nejednotnosti základních definičních pojmů tedy vznikají značné rozdíly i v úrovních sociálního bydlení v jednotlivých zemích Evropské unie. Soc. práce 3/2016, (Krausová, Ottová, Palatý): Potřeby v oblasti bydlení u rodin s dětmi žijících na ubytovnách v Ostravě, str. 54).

Zdá se, že ubytovny určené pro dlouhodobé bydlení jako jedna z forem sociálního bydlení jsou potřebné. Na trhu s bydlením totiž dlouhodobě existují skupiny osob, které z nejrůznějších důvodů hledají dlouhodobé ubytování mimo nájemní bydlení. Takový druh bydlení na jedné straně poskytuje střechu nad hlavou, prostor pro sociální kontakty a také určitou právní ochranu. Na druhé straně při splnění určitých podmínek může vyžadovat méně sociálních kompetencí od ubytovaných a méně osobní zodpovědnosti ve srovnání s bydlením v bytě v nájemním vztahu (Pelíšková a kol., 2012, s. 24).

Velkým problémem klientů je jejich zadlužení. Lidé při uzavírání závazků u bankovních nebo nebankovních společností podceňují možná rizika, která mohou nastat v průběhu splácení. Tyto rizika pak mohou ohrozit řádné splácení závazků a dochází k zadlužení a následným exekucím. Mezi takové nepředvídatelné události patří ztráta zaměstnání, rozvod, nemoc, invalidita

popř. úmrtí partnera. Rovněž může dojít k předvídatelným událostem jako je narození dítěte, a vznik nároku na starobní důchod. Hlavním důvodem neúměrného zadlužování u klientů je nízká úroveň finanční gramotnosti.

V oblasti sociálního poradenství se sociální pracovník často zabývá právě zadluženými klienty. Sociální poradenství zahrnuje poskytnutí informací, rad a aktivní pomoci k řešení nepříznivé sociální situace klienta, pomoc při vytváření rozpočtu rodiny, komunikaci s věřiteli při sjednávání splátkových kalendářů a poradenství o exekučním řízení. V případě složitějších případů je klient nasměrován na odbornou dluhovou poradnu. Z metodologického hlediska je celý proces sociálního poradenství veden formou rozhovoru s klientem s využitím technik aktivního naslouchání.

Klienti v hmotné nouzi jsou z větší části i osoby nezaměstnané a jsou evidováni jako uchazeči o zaměstnání na oddělení zaměstnanosti. Problematice nezaměstnanosti se věnují i sociální pracovníci na odděleních hmotné nouze. Ztráta práce pro člověka znamená pouze existenční problém jako ztráty zdroje příjmů, ale dochází ke vzniku nejistoty z budoucího uspokojování potřeb svých a své rodiny. Pro psychiku člověka mohou být tyto problémy velmi zatěžující zkušeností a mohou vést až ke zdravotním problémům nezaměstnané osoby.

Příčinou nezaměstnanosti ale může být i to, že si osoby zvyknou na pracovní neaktivitu. Adaptací na dávky pomoci v hmotné nouzi ztratí motivaci k hledání práce. Nezaměstnaný může podlehnout situaci a již nevěnuje nalezení pracovního místa takové úsilí jako dříve. Dlouhodobě nezaměstnaní se pak setkávají s přístupem zaměstnavatelů, kteří z důvodu dlouhodobé nezaměstnanosti považují takové pracovníky za nevhodné a nejsou příliš ochotni takového pracovníka zaměstnat.

Nejpočetnější skupinou klientů v hmotné nouzi jsou dlouhodobě nezaměstnané osoby nebo osoby, které často střídají období, kdy mají uzavřeny smlouvy na krátkodobé zaměstnání a období kdy jsou bez zaměstnání, a jsou vedeni jako uchazeči o zaměstnání na úřadu práce. Tyto osoby se uplatňují pouze na sekundárním trhu práce a projevuje se u nich závislost na sociálních dávkách.

Pro osobní život, rodinu a zdraví mají negativní důsledky opakující se neúspěchy při hledání zaměstnání. Pokud nemohou tyto osoby ze zdravotních důvodů nastoupit do zaměstnání, jsou odkazovány na podstoupení lékařského vyšetření za účelem vydání lékařského posudku, který konstatuje dlouhodobou zdravotní nezpůsobilost k výkonu práce a následnému uplatnění nároku na invalidní důchod.

U klientů se setkáváme s tím, že existuje souvislost mezi nezaměstnaností a zdravím, neboť setrvávají v psychické nepohodě, u některých se mohou vyskytovat úzkosti i deprese z důvodu finančních těžkostí, problémů v partnerství a riziko tvoří i nadměrné požívání alkoholu, nikotinu nebo drog v době nezaměstnanosti. U těchto osob je v rámci sociální poradenství doporučováno navštívit odborné poradny, které se zabývají výše uvedeným problémům, příp. je doporučován klientovi postup pro vyřízení pobytu na odbornou léčbu závislostí.

Poměrně častým problémem u klientů v hmotné nouzi problémy v rodině. Pokud nejsou tyto problémy v rodině včas zachyceny a řešeny, dochází k poškození jejího fungování. Obecně lze do této oblasti zahrnout problémy spojené s partnerskou krizí, těhotenstvím, svěřením dítěte do péče jednoho z rodičů, rozvodem manželství, výživného nezletilého a zletilého dítěte, výchovnými problémy dítěte, domácím násilím, péčí o postižené dítě a péčí o seniora v rodině.

I v těchto případech sociální pracovníci mohou v rámci sociálního poradenství klienta nasměrovat na manželské a předmanželské poradny, na odbor sociálně-právní ochrany dětí a v případě poruch chování nezletilých dětí pak návštěva poraden v rámci školských zařízení, pedagogicko-psychologických poraden nebo speciálních pedagogických center.

Sociální poradenství se rovněž zaměřuje na problémy související se zadlužeností klientů a exekucemi. Klienti se zadlužují nejen z důvodu nízké finanční gramotnosti, ale mnohem častěji se jedná o souhru několika nepříznivých okolností v životě lidí, jako je ztráta zaměstnání, rozpad manželství, závislost na alkoholu a drogách nebo na hazardních hrách, onemocnění nebo úmrtí blízké osoby. Není výjimkou, že zadlužení se týká i důchodců, kteří mají nízké důchody a v minulosti nehradili poplatky např. za psa nebo komunální odpad, neuhradili pokuty za jízdu v MHD, ručili svým dětem za půjčky nebo nakoupili nevýhodně zboží na předváděcích akcích. V rámci sociálního poradenství je doporučováno jednání s věřiteli a sjednání splátkových kalendářů. V případě vysokého zadlužení, jsou pak klienti odkazováni na dluhové porady ke sjednání oddlužení, které je nejlepší formou, jak zabránit každodennímu narůstání dluhů a zachránit majetek.

Při rozhovoru sociálního pracovníka s klientem je stanoven individuální cíl, kterého by chtěl klient dosáhnout (najít si levnější bydlení, standardní formu bydlení, vyřešit zadluženost, vyřešit péči o osobu v rodině a vyřídit příspěvek na péči atd.). V případech, kdy klient má dluhy vůči vlastníkům nájemních bytů byli klienti nasměrováni k těmto vlastníkům za účelem zjištění skutečné výše dlužných nákladů na bydlení, možnost sjednání splátkového kalendáře a ověření možnosti obnovení nájemního vztahu. Klientům byly distribuovány kontakty na soukromé pronajímatele bytů, organizace nabízející vhodné bydlení. Následně byl s klientem naplánován individuální plán, jednotlivé kroky, které má učít při dosažení stanoveného cíle. V případě zájmu ze strany

klienta je pak dohodnuta individuální schůzka s pracovníkem organizací nabízejících nájemní či podnájemní byty. S klientem je domluven termín schůzky se sociálním pracovníkem, za účelem shrnutí učiněných kroků pro dosažení stanoveného cíle.

Z dotazníků, které sociální pracovníci odevzdali vyplývá, že nejčastěji by chtěli klienti změnit svou bytovou situaci nebo si najít vhodné pracovní uplatnění. Klienti byli ochotni změnit svůj postoj ke své nepříznivé sociální situaci, využít doporučení sociálního pracovníka a aktivně hledat vhodnou formu bydlení, nejčastěji se jednalo o nájem bytu od soukromého vlastníka nebo podnájem zprostředkovaný neziskovou organizací. U klientů, kteří v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem nastoupili do zaměstnání přispěla i skutečnost, že se změnilы podmínky pro výplatu dávek pomoci v hmotné nouzi, kdy se zintenzivňuje veřejná služba a zohledňuje se snaha zvýšení příjmu vlastní prací. Podmínka projevené snahy o zvýšení příjmu vlastní prací má následně vliv na stanovení částky živobytí a výše opakovaných dávek pomoci v hmotné nouzi.

Pokud klient projeví zájem, je spolupráce zaměřena na hledání vhodného zaměstnání nebo motivaci k rekvalifikaci. Sociální poradenství je poskytováno zejména klientům, kteří jsou dlouhodobě bez stálého zaměstnání, ocitají se v pasti sociálního vyloučení, přichází o sociální kontakty. Nemají pravidelný režim a postupně ztratili pracovní návyky. U klientů je zjišťováno jejich vzdělání, pracovní historie, případné absolvování speciálních kurzů a jejich motivace ke změně profese např. formou rekvalifikace. Má-li klient zájem, jsou mu předány pracovní nabídky nebo informace o volných místech jak u zaměstnavatelů, tak pracovních agentur.

V souvislosti se sociálním poradenstvím v oblasti veřejné služby se tak podařilo motivovat i klienty, kteří dlouhodobě pobírali dávky pomoci v hmotné

nouzi ke změně a pomáhat jim uzavřít smlouvy na výkon veřejné služby, která zahrnuje práce spojené s údržbou ulic, chodníků a jiných veřejných prostranství, udržování veřejného pořádku, užívání zařízení orgánů státní správy a samosprávy, sloužících potřebám veřejnosti, zajištění pomocných činností v oblasti poskytování zdravotní péče nebo zajišťování péče pro opuštěná a týraná zvířata.

Další skupinou klientů, kteří se rozhodli spolupracovat se sociálním pracovníkem na změně své situace byli klienti, kteří mají nepříznivý zdravotní stav. Z tohoto důvodu již rezignovali i na hledání zaměstnání, ale nemají dostatek informací o možnosti vyřízení invalidního důchodu, starobního důchodu nebo dávky pro osoby se zdravotním postižením. Klientovi jsou poskytnuty veškeré informace k řešení situace, tj. podání žádosti na příslušný úřad a specifikace dokladů, které je potřeba předložit pro vyřízení žádosti a pokud klient není schopen vše zvládnout sám, je ze strany sociálního pracovníka úřadu práce vyžádána spolupráce případně doprovod klienta u sociálních pracovníků na obecních úřadech.

V rámci sociálního poradenství jsou řešeny i otázky spojené se samoživitelstvím jako důsledku rozvodu manželství nebo rozpadu partnerství, uplatněním nároků na výživné. V souvislosti s rozvodem manželství je rychlá a zásadní změna ekonomické situace rodiny, příp. bydlení a potřeba uspořádat rodinné vztahy v souvislosti se svěřením dětí do péče rodičů, stanovením výživného.

Nepříznivá sociální situace samoživitelů je ovlivněna řadou faktorů, které se vzájemně posilují – v domácnosti je jen jeden příjem z pracovní činnosti, je snížena možnost sladění pracovních a rodinných povinností, a tím je i problematictější začlenění se či udržení na pracovním trhu.

K této skupině můžeme zařadit i ty matky, které nemají v rodném listě dítěte uvedeno jméno otce dítěte. U této skupiny klientek je v rámci sociálního poradenství řešena otázka výživného jak na neprovdané matky, tak na nezletilé i zletilé děti. Klientkám jsou předávány informace o způsobu podání podnětů pro jednání u soudů a řešení situací na odděleních sociálně právní ochrany dětí na obecních úřadech. Dále jsou poskytovány vzory podání k soudům v příslušných záležitostech. V případě neplnění vyživovací povinnosti jednoho z rodičů pak možnost uplatnění nároku na dlužné výživné formou exekuce. Od 1. 1. 2013 mohou samoživitelé využít exekuční prostředek vymáhání výživného pozastavením řídičského oprávnění, který však exekutor může vydat pouze v případě vymáhání nedoplatků alimentů na nezletilé dítě.

Nemalou skupinou osob, které pobírají dávky pomoci v hmotné nouzi jsou i osoby pečující dlouhodobě o rodinného příslušníka, tj. poskytující péči člověku závislému na pomoci druhých.

Osoby pečující o člena rodiny nelze chápat jako homogenní skupinu, přesto však charakteristickým znakem této skupiny osob je, že se většinou jedná osoby starší, a častěji jsou to ženy, manželky, partnery, dcery, či snachy. Bývají to ženy, které zpravidla rezignují na vlastní osobní cíle, mění svou roli na trhu práce na roli pečující osoby (Michalík, 2011). Z důvodu své nepostradatelnosti pro závislého člena rodiny – příjemce jejich péče, se mohou dostávat do sociální izolace, četnost kontaktů s dalšími lidmi může být omezena, mohou ztrácet (až zcela ztratit) kontakt s původní profesí, zapomenout své pracovní dovednosti, znalosti, ale i pracovní návyky, a to především proto, že nemohou pracovat ani na částečný úvazek. Nutnost pečovat osobu blízkou přichází často neplánovaně, bez osobního zavinění, bez jakékoliv přípravné doby, osoby pečující si péči o osobu blízkou nezvolily ani nevybraly k péči je přivedly životní okolnosti. (Sociální práce, Knausová, 2016, s. 42).

Sociální pracovník v rámci sociálního poradenství pomáhá těmto klientům v rámci konzultací s poskytnutím informací o organizacích, poskytujících služby nebo poradenství pro pečující osoby a o uplatnění nároků na sociální služby, pomůcky a příspěvky na péči.

Z výše uvedeného vyplývá skutečnost, že sociální pracovníci na úřadech práce mají minimální prostor pro vykonávání sociálního poradenství nad rámec administrace sociálních dávek. Cílem pracovní činnosti sociálních pracovníků je stále dobře zdokumentovat, přiznat nebo nepřiznat dávky hmotné nouze a hlavně včas dávky vyplatit. V případě, že dávka není přiznána, nemá sociální pracovník úřadu práce již možnost s klientem řešit jeho problémy a zabývat se jeho nepříznivou situací. U klientů, kteří dávky pobírají se sociální poradenství vykonává jen v nezbytně nutné míře, a to zejména z časových důvodů, neboť převážnou část výkonu pracovní činnosti sociálních pracovníků je administrace dávek hmotné nouze a sociální šetření nebo šetření v místě u nových klientů, kteří si žádají o dávky v hmotné nouzi. Pokud se tento systém práce na odděleních pomoci v hmotné nouzi nezmění, bude přibývat osob, které budou dlouhodobě závislé na dávkách hmotné nouze a jejich prvotní problém, který mohl být vyřešen v krátké době se stane po nějaké době neřešitelným. Proto bylo cílem mé diplomové práce prokázat na několika případech klientů, že vhodným sociálním poradenstvím na odděleních pomoci v hmotné nouzi lze situaci osob v hmotné nouzi nebo ohrožených hmotnou nouzí vyřešit nebo zmírnit její následky. Nedojde-li ke změně na úřadech práce, kde v současné době sociální pracovníci vykonávají jen sociální práci potřebnou pro zjištění nároku na dávky hmotné nouze tak, aby sociální pracovníci měli větší prostor pro sociální poradenství s klienty, pak je potřeba zvážit nevyužitý potenciál těchto vysokoškolsky vzdělaných pracovníků, kteří fungují jako "administrátoři dávek".

ZÁVĚR

Téma diplomové práce je pro mne zajímavé, protože pojednává o oboru, ve kterém dlouhodobě pracuji a poskytování sociálního poradenství u klientů v hmotné nouzi považuji za velmi přínosné, neboť jsem se přesvědčila, že tato forma pomoci pomohla klientům při řešení jejich obtížných životních situací.

Práce sociálních pracovníků je velmi důležitá nejen u klientů pobírajících dávky pomoci v hmotné nouzi, ale rovněž v dalších sociálních oblastech. Kvůli neustálým společenským změnám se musí člověk učit reagovat na tyto změny a umět se orientovat v nově vyvstalých situacích. Ne všichni lidé jsou však schopni na změny reagovat a odstraňovat překážky, a proto v jejich životě dochází k obtížné životní situaci, se kterou si sami neumí poradit. Pokud nemají zázemí v rodině nebo blízkém okolí, dostávají se do situace, kdy mají rodinné, finanční, případně zdravotní problémy a řešení nacházejí v systému sociálních dávek.

Na základě poskytování vhodného sociálního poradenství je možno u klientů v hmotné nouzi dosáhnout změny jejich nepříznivé situace. Musí však nastat ještě změna v pracovním vytížení sociálních pracovníků na úřadech práce tak, aby administrace dávek a jejich výplata nepřevyšovala časový prostor pro poskytování sociálního poradenství. Rozvoj aktivit ve formě "poradenských dnů" je další formou, jak klientům pomáhat řešit jejich pracovní uplatnění na trhu práce, problematické bydlení, nízkou motivaci k nástupu do zaměstnání z důvodu nařízených exekucí nebo chybějícího rodinného zázemí.

V rámci sociálního poradenství bylo dosaženo u klientů pobírajících dávky pomoci v hmotné nouzi změny v jejich nepříznivé situaci. Pokud je po posouzení životní situace klientů u příjemců dávek pomoci v hmotné nouzi nastavena vhodná spolupráce se sociálními pracovníky na úřadech práce, lze

dosáhnout změny v jejich nepříznivé situaci a jejich integrace do běžného života.

Na sociální pracovníky na úřadech práce jsou kladeny vysoké požadavky. Mnohdy jsou tito pracovníci, díky své práci, terčem kritiky klientů i veřejnosti, neboť ve své podstatě plní roli represivního dávkového pracovníka a zároveň plní roli v pomáhající profesi jako sociální pracovník. U osobnosti sociálního pracovníka je proto nezbytná psychická odolnost a také schopnost osvojovat si nové poznatky v různých životních situacích.

Sociální poradenství s osobami v hmotné nouzi nebo ohroženými hmotnou nouzi připomíná sisyfovskou práci, tzn., že poskytování sociálního poradenství pro tyto osoby se jeví jako zbytečné, jedná se o stálé opakování něčeho s výsledkem nepřiměřeným nebo žádným. Ale každý u klienta vyřešený, třeba i dílčí problém, je pak výsledkem pečlivé a trpělivé práce, která je založena na znalostech, dovednostech a zkušenostech sociálních pracovníků. Současně se může jednat i o výsledek často nemalých snah klienta. Každý takový vyřešený, i když malý problém, znamená, že klient se snaží řešit svou nepříznivou situaci a předchází tak sociálnímu vyloučení.

Na sociální pracovníky na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi je kladena velká zodpovědnost, jedná se o náročné zaměstnání a ne každý sociální pracovník tuto práci zvládne vykonávat po celou dobu své profesní dráhy. Ale pokud se jim podaří v rámci sociálního poradenství zastavit nebo zvrátit klientovu nepříznivou situaci k lepšímu, získává pocit, že jeho práce dává smysl.

Příloha 1

Vážený sociální pracovníku,

předávám Vám do rukou dotazník, který je součástí praktické části diplomové práce, a tímto Vás prosím o jeho pravdivé vyplnění. Jsem studentkou druhého ročníku oboru Andragogika na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci a svou diplomovou práci zaměřuji na problematiku poskytování sociálního poradenství na odděleních pomoci v hmotné nouzi. Veškeré informace, které budou dotazníkovým šetřením získány, budou zpracovány zcela anonymně a využity pouze k praktické části diplomové práce. Předem Vám děkuji za vyplnění.

Renata Chrápková Dlouhá

Dotazník:

Pokyny pro vyplnění dotazníku : Vámi zvolené odpovědi, prosím, zaškrtněte.

Setkáváte se ze strany klientů v hmotné nouzi s žádostmi o řešení jejich nepříznivé situace formou poskytování sociálního poradenství?

- ano
- ne

Jaké bylo pohlaví klientů ?

- žena
- muž

Jaký byl věk klientů, kterým bylo poskytnuto sociální poradenství?

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61 a více

Jaké měli klienti vzdělání ?

- základní
- středoškolské
- odborné
- Bc./VOŠ
- VŠ

Co považujete za hlavní příčiny vzniku hmotné nouze u klientů ?

- ztráta bydlení
- ztráta zaměstnání
- rozvod manželství, ovdovění
- nepříznivý zdravotní stav
- nedostatek finančních prostředků
- neschopnost splácet půjčky (exekuce)
- jiné :

V jaké oblasti bylo poskytováno sociálního poradenství?

- bydlení
- práce
- rodinná situace
- zdravotní problémy
- nedostatek finančních prostředků
- exekuce (zadluženost)
- jiné :
- odmítnutí sociálního poradenství

Nastala u klienta pozitivní změna v jeho nepříznivé situaci v průběhu 1/2 roku ?

- ANO
- NE

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. BECK, P., HACAPERKOVÁ, D., NIEDERLE, P. (2009). Metodický pokyn č. 5/2009 k sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi. Praha, Ministerstvo práce a sociálních věcí.
2. BECK, P., GRUNEROVÁ, I. a PAVELKOVÁ, M. (2016). *Zákon o pomoci v hmotné nouzi ; Zákon o životním a existenčním minimu*. 1. Praha: Wolters Kluwer.
3. BENEŠ, M. (2014). *Andragogika*. Praha: Grada Publishing, a.s.
4. BŘESKÁ, N., VRÁNOVÁ, L. (2008). Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky sociální péče pro zdravotně postižené osoby. Komentář, platná znění právních předpisů, vzory tiskopisů.
5. DISMAN, M. (2000). Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. Praha: Karolinum.
6. DRYDEN, W. (2008). *Poradenství*. Praha: Portál.
7. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J., *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce.
8. HENDL, J. (2005). Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál.
9. HIEKISCHOVÁ, M. (2015). Sociální práce na úřadech práce - od stresu k bezmoci? *Sociální práce: Moc a bezmoc v práci s klientem*. 1. Ostrava: Asociace vzdělavatelů v sociální práci a FSS OU v Ostravě.
10. HRUŠKA, L., et al., 2013. *Analýza a řešení problematiky ubytoven na území SMO v krátkodobém a dlouhodobém horizontu*. Ostrava: Proces – Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o.
11. HUTYROVÁ, M. (2013). *Komunikace a vztah jako základ poradenské praxe*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
12. KRAHULCOVÁ, B. (2014). *Definice, vývoj, specifika, úrovně, odborné a kvalifikační požadavky, institucionalizace a obsahové zaměření v poskytování sociálního poradenství*.

Načteno z : htf.cuni.cz/HTF-80-version1-01_socialni_poradenstvi.pptx

13. Instrukce MPSV č. 19/2016 z 27.10.2016 č.j. MPSV-2016/169101-224.
14. Integrovaný portál MPSV, 2018, načteno z:
<http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/info>
15. JANOUSHKOVÁ, K. (2007). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce.
16. KLIMENT, P. (2013). *Efektivní komunikace v praxi sociální práce: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
17. KLIMENTOVÁ, E. (2013). *Sociální práce. Teorie a metody II. Studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
18. KNAUSOVÁ, I. (2016). Sonda do problematiky pracovní integrace pečujících osob s využitím případové studie. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2016(6).
19. KOLDINSKÁ, K. (2007). *Sociální právo*. Praha, C.H.Beck.
20. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2.vyd. Praha: Portál, 1997.
21. KREBS, V. (2007). *Sociální politika*. Praha: ASPI, 2007.
22. MATOUŠEK, O. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
23. MATOUŠEK, O. (2012). *Základy sociální práce*. 3. Praha: Portál.
24. Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb.
25. Ministerstvo práce a sociálních věcí české republiky. (2013). *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*.
Načteno z :
http://www.vupsv.cz/sites/File/o_nas/Certifik_metodika_integrace_soc_prace_a_poskytovani_%20DPvHN.pdf
26. MPSV č. 19/2016 z 27.10.2016 č.j. MPSV-2016/169101-224.

27. MÜHLPACHR, P. (2006). *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: MSD.
28. NAVRÁTIL, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
29. NEČADOVÁ, V. (2010). *Sociální politika*, Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava.
30. NOVOSAD, L. (2000). *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál.
31. NYKL, L. (2012). *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. Praha: Grada.
32. PALÁN, Z. (2003). *Základy andragogiky*. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského.
33. PELÍŠKOVÁ, V. (2012). *Sociální ubytovny jako dlouhodobé bydlení pro sociálně slabé*. Brno: ÚUR MMR. (15.8.2018) Načteno z:
www.mmr.cz/getmedia/4ac18d7b-9914-413e-b43a.../B10-Zaverecna-zpr-2012.pdf
34. PRŮCHA, J. a VETEŠKA, J. (2012). *Andragogický slovník*. Vyd. 1. Praha: Grada.
35. ŘEZNÍČEK, I. (1994). *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství.
36. Sešit sociální práce, (2015), R. Bandit, I. Davidová, M. Macurová, M. Opatrný : Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce, MPSV. (5.10.2018) Načteno z :
<https://www.mpsv.cz/files/clanky/23241/4ssp.pdf>
37. SCHAVEL, M., OLÁH, M. (2012). *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety.
38. ŠABATOVÁ, A. (2017). Listy sociální práce: Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace. *Listy Sociální Práce, V.(12)*.

39. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. (2011). *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, Psyché (Grada).
40. ŠVAŘÍČEK, R. a ŠEĐOVÁ, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
41. TAJANOVSKÁ, A. (2016). Význam etických kodexů. *Sociální práce*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, IV.(8), 8.
42. TRÖSTER, P. (2005). *Právo sociálního zabezpečení*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: C.H. Beck. Beckovy právnické učebnice.
43. ÚLEHLA, I. (2007). *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, Studijní texty (Sociologické nakladatelství).
44. ČR. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. : Usnesení předsednictva ČNR o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součást ústavního pořádku České republiky,. In: 2/1993. 1993, částka 1, 2/1993, s.21.
45. VETEŠKA, J. (2015). *Mediace a probace v kontextu sociální andragogiky*. Praha: Wolters Kluwer.
46. VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti. Učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 2. aktual. vyd. Praha: Cofet, 2011, s. 62.

Seznam grafů :

Graf č. 1 – věková struktura klientů, kterým bylo poskytováno sociální poradenství v hmotné nouzi

Graf č. 2 – oblasti, ve kterých bylo poskytováno sociální poradenství v hmotné nouzi

Graf č. 3 – Dotazníkové šetření

Seznam schémat :

Schéma č. 1 : Návaznost vědních disciplín na sociální andragogiku (Palán,2002, s.156).

Seznam internetových zdrojů :

Upol. (2015). Historie katedry - Katedra sociologie a andragogiky. Citováno 28.5.2018. Dostupné z : www.ksoc.upol.cz/o_nas/historie_katedry.html

Sociologická encyklopedie. (2017). Jochmann Vladimír. Citováno 12.6.2018. Dostupné z : https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Jochmann_Vladim%C3%ADr

Zákony pro lidi. (2017). Zákon o sociálních službách. Citováno 18.7.2018.

Dostupné z : <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111#cast2>

MPSV. (2018). Obecné informace - Integrovaný portál MPSV. Citováno 28.5.2018.

Dostupné z : <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/info>

VÚPS. (2013). Metodika integrace sociální práce. Citováno 15.5.2017. Dostupné z :

http://www.vupsv.cz/sites/File/o_nas/Certifik_metodika_integrace_soc_prace_a_poskytovani_%20DPvHN.pdf

SP. (2016). Sociální služby – např. azylové domy – tvoří záchrannou síť pro lidi v bytové nouzi. Citováno (17.8.2018). Dostupné z :

<http://socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>

SP. (2016). Sociální bydlení - proč a jak? Citováno (15.8.2018). Dostupné z :

<http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=856>

MPSV. (2016). Sociální bydlení. Citováno (17.8.2018). Dostupné z :

<http://socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>