Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Role sociálních pracovníků a sociálních pracovnic na Úřadu práce České republiky

Diplomová práce

Autor: Bc. Jana Krátká
Studijní program: N6731 - Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: 6731T012 - Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Hradec Králové 2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ
Ústav sociální práce
Akademický rok: **2014/2015**

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Bc. Jana Krátká**
Osobní číslo:	**U144**
Studijní program:	**N6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor:	**Sociální práce**
Název tématu:	**Role sociálních pracovníků a sociálních pracovnic na Úřadu práce České republiky**
Zadávající katedra:	**Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Zásady pro vypracování:

Hlavním cílem diplomové práce je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají faktory ovlivňující výkon své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky. Obsahem teoretické části je charakteristika Úřadu práce České republiky. Obsahem praktické části je kvalitativně orientovaný výzkum. Pro zpracování tématu bude použita metoda rozhovor.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.**
Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání diplomové práce: **28. ledna 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2015**

L.S.

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.
ředitel

Mgr. Zuzana Trohlářová, Ph.D.
vedoucí katedry

dne

Prohlášení

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

V Praze dne 23. 3. 2015

Abstrakt

KRÁTKÁ, Jana. *Role sociálních pracovníků a sociálních pracovnic na Úřadu práce České republiky*. Hradec Králové, 2015. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Práce se zabývá výkonem sociální práce v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky. V teoretické části jsou nejprve vymezeny základní pojmy, které se k práci vztahují. Obsahem další kapitoly je charakteristika Úřadu práce České republiky, jeho historie od roku 1990 do sociální reformy v roce 2012, obecná charakteristika pomoci v hmotné nouzi, orgánů pomoci v hmotné nouzi a dávek pomoci v hmotné nouzi, jakožto příspěvku na živobytí, doplatku na bydlení a mimořádné okamžité pomoci. V následující kapitole je poukázáno na sociální práci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, předpoklady sociálního pracovníka a etapy sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. V poslední kapitole teoretické části jsou uvedeny faktory ovlivňující sociální pracovníky a jejich práci. V metodologické části je výzkumné šetření zaměřené na zjištění, jak sociální pracovníci vnímají faktory ovlivňující výkon své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky. Tento hlavní výzkumný cíl je rozdělen na čtyři dílčí cíle a to na zjištění, jaké podmínky mají sociální pracovníci k výkonu své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky, jaký mají sociální pracovníci vztah ke své práci, zda existuje spolupráce mezi zaměstnanci na pracovišti a jak sociální pracovníci vnímají své pracovní prostředí. Ke každému cíli se váže několik tazatelských otázek, které jsou v rámci kvalitativního výzkumu použity metodou rozhovorů.

Klíčová slova: Sociální práce, Úřad práce, dávky pomoci v hmotné nouzi.

Abstract

KRÁTKÁ, Jana. *Role of social workers at the Labour Office of the Czech Republic.* Hradec Králové, 2015. Master Degree Thesis. Univerzita of Hradec Králové.

Working with the performance of social work in the agenda of assistance in material need at contact centers Labour Office of the Czech Republic. In the theoretical part there are defined basic concepts that relate to work. Next chapter is characteristic of the Labour Office of the Czech Republic, its history from 1990 to welfare reform in 2012, the general characteristics of assistance in material need, be of assistance in material need and benefits in material need, as a subsistence allowance, housing payments and extraordinary immediate assistance. In the next chapter, attention is paid to social work within the agenda of assistance in material need, social worker conditions and stages of social work in the system of assistance in material need. In the last chapter of the theoretical part, the factors influencing social workers and their work. The methodological part of a research study to assess how social workers perceive the factors affecting the performance of his profession on the agenda of assistance in material need for contact workplace Labour Office of the Czech Republic. The main research objective is divided into four sub-goals and to determine what conditions are social workers to exercise their profession within the agenda of assistance in material need to contact the workplace Labour Office of the Czech Republic, which have social workers relation to their work, whether there is cooperation between employees in the workplace and how social workers perceive their work environment. Each target binds several tazatelských questions that are within the qualitative research method used interviews.

Keywords: Social work, Labor offices, assistance in material need.

OBSAH:

ÚVOD 6
I. TEORETICKÁ ČÁST 8
1 Vymezení základních pojmů 8
2 Úřad práce ČR 12
2.1 Úřady práce v letech 1990 – 2011 13
2.2 Sociální reforma v roce 2012 14
2.3 Pomoc v hmotné nouzi 16
2.3.1 Orgány pomoci v hmotné nouzi 17
2.3.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi 18
3 Sociální práce v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi 23
3.1 Předpoklady sociálního pracovníka 25
3.2 Etapy sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi 27
3.2.1 Etapa sociální evidence 28
3.2.2 Etapa diagnostická 29
3.2.3 Etapa navrhování řešení a plán sociální terapie 30
3.2.4 Etapa sociální terapie a výchovného opatření 31
3.2.5 Etapa ověřování výsledků 31
4 Faktory ovlivňující sociální pracovníky a jejich práci 32
II. METODOLOGICKÁ ČÁST 37
5 Příprava a realizace výzkumného šetření 37
5.1 Formulace hlavního cíle a dílčích cílů 37
5.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek 38
5.3 Druh výzkumu 40
5.4 Zvolená metoda 41
5.5 Výzkumný vzorek 42
5.6 Průběh sběru dat 42
5.7 Reflexe etických rizik výzkumu 43
ZÁVĚR 54
POUŽITÉ ZDROJE 56

ÚVOD

Role sociálních pracovníků a sociálních pracovnic na Úřadu práce České republiky je pro rozsah diplomové práce velmi širokým tématem. Došlo proto k logickému zúžení tématu, jež se týká výkonem sociální práce v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky. Hlavním cílem diplomové práce je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají faktory ovlivňující výkon své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky. Toto téma je často diskutovaným tématem. Od 1. ledna 2012 přešla agenda výplat dávek pomoci v hmotné nouzi z Městských úřadů na jednotlivá kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky, která s touto činností neměla dosud zkušenosti. Po této změně došlo k nárůstu agendy a snížení počtu pracovníků. Domnívám se, že se tímto dostala sociální práce do pozadí a sociální pracovníci se stali spíše úředníky, kterým na sociální práci nezbývá čas.

Toto téma jsem zvolila z toho důvodu, neboť mám osobní zkušenost z působení na pozici sociálního pracovníka na kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi.

V diplomové práci střídavě uvádím označení sociální pracovník, jindy sociální pracovnice. V metodologické části mnohdy místo označení sociální pracovník/sociální pracovnice uvádím označení respondent či respondentka. Význam je však stejný bez ohledu na ženský či mužský rod.

Práce je rozdělena na teoretickou a metodologickou část. V teoretické části vymezuji základní pojmy vztahující se k obsahu diplomové práce, neboť terminologie je nezbytnou součástí každé práce. V následující kapitole charakterizuji Úřad práce ČR - zmiňuji současný stav, tak i nahlédnutí do historie. Za důležité pokládám zmínění o sociální reformě, která s sebou přinesla řadu podstatných a sporných změn. S ohledem na téma práce se v této kapitole zaměřuji na pomoc v hmotné nouzi, a to na orgány pomoci v hmotné nouzi, tak na dávky pomoci v hmotné nouzi, jakými jsou příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. V další kapitole se zaměřuji na sociální

práci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi. Uvádím zde předpoklady sociálního pracovníka pro výkon profese a etapy sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. Další kapitola obsahuje faktory ovlivňující sociální pracovníky a jejich práci. Faktorů ovlivňující sociální pracovníky je celá řada. Uvádím ty faktory, které osobně vnímám nejintenzivněji. Zmiňuji syndrom vyhoření sociálních pracovníků, hrozící z negativně ovlivňujících faktorů, jakými jsou např. pracovní přetížení, velké množství byrokracie, nadměrné množství klientů, nestíhaná práce, negativní projevy klientů směrem k pracovníkům, nevyhovující pracovní prostředí. Zmiňuji také motivaci k práci, důležitost spolupráce mezi zaměstnanci, dobré vztahy na pracovišti a chybějící možnost využití supervize.

V metodologické části je kvalitativní výzkum zaměřen na zjištění pomocí rozhovorů, jak sociální pracovníci vnímají faktory ovlivňující výkon své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky. Hlavní výzkumný cíl je totožný s hlavním cílem diplomové práce a to zjistit, jak sociální pracovníci vnímají faktory ovlivňující výkon své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky. Hlavní výzkumný cíl je rozdělen na čtyři dílčí cíle: zjistit, jaké podmínky mají sociální pracovníci k výkonu své profese, jaký mají sociální pracovníci vztah ke své práci, zda existuje spolupráce mezi zaměstnanci na pracovišti a jak sociální pracovníci vnímají své pracovní prostředí.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Vymezení základních pojmů

Obsáhnutí problematiky v celé své šíři přináší i terminologie, která je nezbytnou součástí každé práce, proto se v první kapitole zabývám vysvětlením základních pojmů. Jednotná univerzální úprava neexistuje, a tak stejný pojem může mít více vymezení a definic. Dále uvádím definice, ze kterých budu vycházet v teoretické a metodické částí své diplomové práce.

Sociální práce

Sociální práce v 21. století je dynamická a neustále se vyvíjí, a proto by žádná definice neměla být považována za vyčerpávající. Profese sociální práce staví na teoriích lidského rozvoje a chování, teoriích sociálních systémů, aby byla schopna analyzovat komplexní situace a zprostředkovávat osobní, organizační, sociální nebo kulturní změny. Český překlad definice sociální práce schválené Mezinárodní federací sociálních pracovníků, definuje sociální práci jako profesi podporující sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti. [Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2004] Slovník sociální práce definuje sociální práci jako společenskovědní disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů, kterými jsou např. chudoba, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj. Sociální práce se opírá o rámec společenské solidarity, o ideál naplňování lidského potenciálu. Jedna ze starších definic sociální práce tvrdí, že je sociální práce prostě to, co co dělají sociální pracovníci. [Hanvey, Philpot, 1996]

Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout či navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Dále

pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. [Matoušek, 2003a]

Úřad práce

Úřad práce České republiky je správním úřadem s celostátní působností a je organizační složkou státu. Úřad práce ČR byl zřízen dnem 1. 4. 2011, zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ministerstvo práce a sociálních věcí řídí Úřad práce ČR a je jeho nadřízeným správním úřadem. Úřad práce ČR tvoří generální ředitelství, krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. [MPSV, 2014] Blíže se Úřadem práce ČR budu zabývat v následující kapitole.

Sociální správa

Sociální správa se zabývá společností a jejím cílem je zlepšovat společenské poměry a hmotně zabezpečovat jedince ve společnosti. Dle Igora Tomeše můžeme chápat sociální správu jako: „souhrn orgánů a organizací, které v sociální sféře procesu konají a realizují sociální politiku určitými nástroji, prostředky a technikami.“ [Tomeš, 2002] Termín se užívá od začátku 20. století, kdy byly cílovou skupinou sociální správy především osoby s nízkými příjmy. Sociální správa má dvě základní funkce: mocenskou (občan je díky ní chráněn před počínáním jiných občanů) a služební (sociální služba chrání občana před sociálním vyloučením). [Matoušek, 2003a]

Sociální politika

Sociální politika se snaží reagovat na současné nepříznivé události, jako je nezaměstnanost, chudoba, stáří. V praxi jde tedy o systém zdravotního a sociálního pojištění a o systém sociálních dávek. Rozdíl mezi sociální politikou a správou lze chápat tak, že „sociální politika odpovídá na otázky „co dělat“ a „proč to dělat“. Sociální správa odpovídá na otázky „jak to dělat“ a „kdo to bude dělat.“

[Tomeš, 2002] V širokém pojetí se sociální politikou rozumí koncepce společnosti, se kterou souvisí základní sociální ideje dotýkající se i ekonomických a politických vztahů ve společnosti. Úzké pojetí zužuje sociální politiku na konkrétní dílčí sociální opatření a sociální dávky, které poskytují pomoc v tíživé akutní sociální situaci. [Večeřa, 2001] Sociální politika je soustavné a cílevědomé úsilí o změnu nebo o udržení a fungování svého sociálního system. [Kahoun a kol., 2013]

Sociální zabezpečení

Sociální zabezpečení je jedním z nejdůležitějších nástrojů sociální politiky. Je to soubor institucí a opatření, které poskytují ochranu a pomoc lidem v konkrétních sociálních událostech jako jsou ohrožení zdraví, nemoc, nezaměstnanost, invalidita, pracovní úraz, stáří, těhotenství a mateřství, rodičovství a úmrtí živitele. [Matoušek, 2003a] Večeřa uvádí, že cílem sociálního zabezpečení je kompenzovat nepříznivé finanční a sociální důsledky různých sociálních událostí nebo situací, které jsou jako takové sociálním státem uznány nebo takovým situacím předcházet. Jde tedy o aktivity státu, jejichž cílem je zabránit tomu, aby se občané dostali do sociálních situací, při nichž by byly dotčeny jejich sociální bezpečí a sociální důstojnost. [Večeřa, 2003] Jedním z cílů sociálního zabezpečení je prosazování, zajištění a ochrana sociálních práv, a to prostřednictvím zákonných nástrojů v podobě např. poskytování dávek či služeb. [Kahoun a kol., 2013] Sociální zabezpečení představuje tři pilíře, kterými jsou sociální pojištění, sociální podpora, sociální pomoc.

Sociální pomoc

Systém sociální pomoci zabezpečuje občany v základních životních potřebách pro případ nedostatku hmotných prostředků, který nejsou schopni zvládnout sami ani za pomoci rodiny. [Duková a kol., 2003] Jedná se o peněžní nebo věcné dávky a služby poskytované za určitých podmínek, na základě určitých kritérií a průzkumu majetkových poměrů jednotlivcům nebo rodinám, které se nacházejí na spodní hranici příjmového žebříčku nebo pod určitou úrovní

sociálního minima. [Matoušek, 2003a] *„V obecné rovině je možno konstatovat, že sociální pomoc se soustřeďuje na osoby, které jsou sociálně potřebné, resp. v hmotné nouzi. Takovými mohou být typicky např. dlouhodobě nezaměstnaní, senioři, zdravotně postižení, standardní i rozvrácené rodiny s nezaopatřenými dětmi nebo osoby sociáně desintegrované."* [Kahoun a kol, 2013]

Hmotná nouze

Tento pojem v právním pořádku České republiky není výslovně definován. Z některých ustanovení zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, lze odvodit, že jde o specifickou sociální situaci osoby či více osob, které jsou pro účel pomoci v hmotné nouzi společně posuzovány. Tato sociální situace je charakterizována nedostatkem prostředků k uspokojování základních životních potřeb, finančních prostředků a ostatních předmětů, věcí, popř. služeb, které osoba bezprostředně potřebuje ke svému životu. V hmotné nouzi se může nacházet jednotlivec i osoby společně posuzované. Většinou se jedná o rodiny, ať již jde o rodiny s dětmi, či o samotné manžele. Pro účely stanovení, zda se jedná o osoby v hmotné nouzi, se posuzují příjmy a celkové sociální a majetkové poměry těchto osob společně. Pokud osoba (osoby společně posuzované) bude po posouzení všech potřebných skutečností uznána za osobu v hmotné nouzi, mohou jí být poskytovány dávky pomoci v hmotné nouzi. [Beck a kol., 2012] Slovník sociální práce vymezuje pojem hmotná nouze jako takový stav nouze kdy příjem posuzované osoby, případně příjem osob společně posuzovaných, nedosahuje částek životního minima. Zároveň si tento člověk nemůže příjem zvýšit vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo z jiných vážných důvodů vlastní prací nebo užitím majetku. Zabezpečení jeho základních životních potřeb je tím vážně ohroženo. [Matoušek, 2003a]

2 Úřad práce ČR

V této kapitole se zabývám Úřadem práce České republiky jakožto správním úřadem s celostátní působností a organizační složkou státu. Je nutné zde zdůraznit především význam právní úpravy, která materii obsáhne v celé své šíři.

V současné době je činnost Úřadu práce České republiky (dále jen „Úřad práce ČR“) právně vymezena v zákoně č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů s účinností od 1. dubna 2011. Tento zákon stanovuje Úřad práce ČR správním úřadem s celostátní působností, jehož nadřízeným správním úřadem je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ministerstvo práce a sociálních věcí rozhoduje o odvoláních proti rozhodnutí Úřadu práce ČR, který rozhoduje ve správním řízení v I. stupni. Správní řízení v působnosti Úřadu práce ČR se řídí zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Úřad práce dle § 4 odst. 1 zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky ve znění pozdějších předpisů, plní úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči a inspekce poskytování sociálních služeb, pomoci v hmotné nouzi a dávek pěstounské péče.

Organizačně je Úřad práce ČR členěn na generální ředitelství, krajské pobočky a pobočku pro hlavní město Prahu. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. V čele Úřadu práce stojí generální ředitel, jemu jsou podřízeni ředitelé krajských poboček. V čele kontaktního pracoviště krajské pobočky je ředitel nebo vedoucí. [MPSV, 2014]

2.1 Úřady práce v letech 1990 – 2011

Úřad práce ČR vznikl jako základní článek služeb zaměstnanosti v České republice v roce 1990**.** Důsledkem společenských a ekonomických změn byla nezaměstnanost začátkem 90. let 20. století velkým fenoménem. Trh práce vystřídal plánování pracovních sil, které bylo uplatňováno v minulém období. Zásadní opatření v této oblasti učinila už první federativní vláda, která v roce 1990 s pomocí zahraničních expertů analyzovala problematiku nezaměstnanosti a jejího řešení ve vyspělých evropských zemích, zejména Spolkové republice Německo a Velké Británii. Výsledkem byly legislativní a institucionální změny v oblasti zaměstnanosti. Důležité bylo opatření předsednictva ČNR č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadu práce, zákon č. 1/1991 Sb., o zaměstnanosti, zákon č. 9/1991 Sb. o zaměstnanosti a působnosti orgánů ČR. [Tomeš, 2009] Na úřady práce tehdy přešla působnost ve věcech pracovních sil, která do té doby příslušela okresním národním výborům. Proti očekávání nedošlo v ČR v prvních letech transformace k drastickému nárůstu nezaměstnanosti.

V roce 2004 podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, pak převzaly úřady práce agendu systému Státní sociální podpory od obcí s rozšířenou působností kromě Prahy. V Praze došlo k převodu agendy až po pěti letech. [MPSV, 2014]

V roce 2011 úřady práce mění zásadně svou organizační strukturu a uspořádání. Změny vycházejí ze zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů s účinností od 1. dubna 2011. 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. Vzniká centralizovaný Úřad práce ČR v čele s generálním ředitelem. Funguje 14 krajských poboček v jednotlivých krajích, pod které spadají kontaktní pracoviště. Krajské pobočky zajišťují především nástroje aktivní politiky zaměstnanosti, kontaktní pracoviště pak agendy zprostředkování práce a státní sociální podpory. Z Úřadu práce ČR se stává zároveň jediné výplatní místo pro všechny nepojistné dávky. [MPSV, 2014]

2.2 Sociální reforma v roce 2012

Od 1. ledna 2012 nastaly změny spojené s tzv. Sociální reformou, kterou vypracovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí v souvislosti s plánovanými změnami v sociálním systému. Sociální reforma je stále velmi diskutovaným tématem, ohlasy na ní jsou různorodé.

Pro přiblížení problematiky zde uvedu hlavní myšlenky a cíle, které reforma přinesla. Změn byla celá řada. S přihlédnutím k zaměření diplomové práce uvedu změny týkající se dávek pomoci v hmotné nouzi.

Cílem sociální reformy bylo zjednodušení systému sociální ochrany, zefektivnění práce orgánů státní správy, dosažením maximální možné účelnosti dávek, snížení administrativní zátěže pro uživatele služeb a efektivní zacílení a zajištění adresnosti sociálních dávek. Změny se týkaly oblasti systému administrace a distribuce dávek sociální ochrany, oblasti péče o zdravotně postižené osoby, oblasti zabezpečení osob v hmotné nouzi, oblasti zaměstnanosti a zvýšení kontrolní činnosti při výkonu nelegální práce.

Výraznou změnou bylo **sjednocení procesu výplaty nepojistných sociálních dávek,** kterými jsou dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na péči, pod jeden orgán státní správy, a to na Úřad práce ČR. Cílem bylo zjednodušení celého systému, jeho zefektivnění pro samotné příjemce dávek a vytvoření tak komfortnějšího přístupu k jejich administraci, efektivnější řízení administrace dávek i lepší kontrolovatelnost využití prostředků státu. Úřad práce ČR do 31. 12. 2011 působil ve 423 pracovištích, ale 94 z nich zajišťovalo pouze agendu zaměstnanosti, 147 pouze agendu státní sociální podpory a 148 obě agendy. Nepojistné sociální dávky byly dříve vypláceny ve 415 sídlech obecních úřadů. Od 1. 1. 2012 lze vyřídit veškeré služby, a to jak v oblasti zaměstnanosti, státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi i dávek pro osoby se zdravotním postižením na 423 kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR a 26 detašovaných, resp. výjezdních pracovištích Úřadu práce ČR. Administrace a rozhodování o těchto dávkách je od tohoto data prováděna jediným orgánem, kterým je Úřad práce ČR. [Sociální reforma – změny 2012, online] **Změnila se také částka životního a existenčního minima**.

Od 1. 1. 2012 je částka životního minima 3 410 Kč na jednotlivce místo 3126 Kč. Mění se také částka životního minima společně posuzovaných osob. U 1. osoby v pořadí z 2 880 Kč na 3 140 Kč, na osobu od 15 let, která není nezaopatřeným dítětem se částka mění z 2 600Kč na 2 830 Kč, u nezaopatřených dětí ve věku od 15 do 26 let se částka životního minima mění z 2 250 Kč na 2 450 Kč, částka životního minima na nezaopatřené dítě ve věku 6 až 15 let se mění z původních 1960 Kč na 2 140 Kč a na nezaopatřené dítě do 6 let z původních 1 600 Kč na 1 740 Kč. Existenční minimum bylo dříve 2 020 Kč a od 1. 1. 2012 je stanoveno na 2 200 Kč. [Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu ve znění pozdějších předpisů] Další významnou změnou byl přechod na zcela nový systém výplaty a administrace nepojistných sociálních dávek a dávek v oblasti státní politiky zaměstnanosti prostřednictvím speciální karty, tzv. **Karty sociálních systémů** (sKarty), sloužící také ke komunikaci se státní správou a jako průkaz zdravotně postiženého. Mohly fungovat i jako obdoba platebních karet, ačkoli nebyly vázány na soukromý účet klienta. Jejich používání bylo dobrovolné. [Sociální reforma - Informační centrum vlády, online] Cílem bylo zajistit co největší efektivnost a komfort pro klienta. Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo vyhlášku č. 424/2011 Sb., o vzoru, náležitostech a provedení karty sociálních systémů, vzoru, náležitostech a provedení potvrzení o ztrátě, odcizení, poškození nebo zničení karty sociálních systémů a vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. sKarty byly vydávány ve dvou variantách - základní a speciální, které sloužily zároveň jako platební funkce a průkaz TP, ZTP či ZTP/P pro osoby se zdravotním postižením. sKartou se klienti prokazovali úřadům práce a sloužily jako identifikační doklad lidí pobírajících sociální dávky. Účty a sKarty byly automaticky zrušeny k 30. dubnu 2014 pro mnohé potíže, které jej doprovázely. Velmi výraznou změnou byla **změna počítačového programu**. Od 1. 1. 2012 do 1. 1. 2014 používali zaměstnanci nový program pro administraci a výplatu dávek Po dvou letech fungování se však zaměstnanci museli vrátit k systému starému. „Jde o aplikační program automatizovaného zpracování údajů potřebný pro rozhodování o dávkách, jejich výplatu a jejich kontrolu, včetně jeho aktualizací. Orgány pomoci v hmotné nouzi jsou povinny

při řízení o dávkách, při jejich výplatě a kontrole tento program používat.“ [Beck a kol., 2013, s. 122 - 123]

2.3 Pomoc v hmotné nouzi

Tato problematika je upravena v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a o změně souvisejících zákonů, který navazuje na zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů. Zákon upravuje vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Tento systém pomáhá lidem, kteří se dostali do nepříznivé situace, tedy do stavu hmotné nouze. Stav hmotné nouze je definován na základě posouzení příjmů, sociálních a majetkových poměrů osoby, či okruhu osob společně posuzovaných. Zákon o pomoci v hmotné nouzi tak navazuje na článek 30 odst. 2 Listiny základních práv a svobod, ve kterém je zaručeno každému, kdo je v hmotné nouzi, právo na pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek. [Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.]

Zákon o pomoci v hmotné nouzi upravuje poskytování pomoci fyzickým osobám k zajištění jejich základních životních podmínek prostřednictvím dávek. Jde o zabezpečení základních biologických, psychických a sociálních potřeb osob v hmotné nouzi. Mezi biologické potřeby patří především zajištění odpovídající výživy, dodržování určitého denního režimu umožňujícího také potřebný odpočinek a spánek, vhodného bydlení a oblečení chránícího před nepříznivými vlivy okolí. Mezi psychické a sociální potřeby patří především zajištění soběstačnosti, ekonomické jistoty, bezpečí, zdraví, lásky, uspokojení duchovní potřeby a učení. Nezbytné je také zabezpečení sociální komunikace v úzké sociální skupině, kterou je především rodina, ale i v širším sociálním okolí. Jde také o uspokojení estetických a kulturních zálib a zájmů. [Beck a kol, 2012]

V systému pomoci v hmotné nouzi má každý právo na základní sociální poradenství vedoucí k řešení hmotné nouze a jejímu předcházení. Základní sociální poradenství je upraveno v § 37 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Základní sociální poradenství

je činnost poskytovaná osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Základní sociální poradenství jsou povinni poskytovat zaměstnanci všech orgánů pomoci v hmotné nouzi. Základní sociální poradenství je rovněž součástí sociální práce, kterou zabezpečují sociální pracovníci orgánu pomoci v hmotné nouzi. [Beck a kol, 2012]

2.3.1 Orgány pomoci v hmotné nouzi

V § 6 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, zákon vymezuje orgány pomoci v hmotné nouzi, kterými jsou Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště, která zabezpečují řízení o dávkách pomoci v hmotné nouzi. V § 7 zákona o pomoci v hmotné nouzi je stanoveno, že v oblasti pomoci v hmotné nouzi plní některé úkoly obecní úřady, obecní úřady s rozšířenou působností a újezdní úřady. Působnost těchto úřadů je výkonem přenesené působnosti. [Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů]

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Ministerstvo práce a sociálních věcí je ústředním orgánem celého sociálního zabezpečení. Ministerstvo práce a sociálních věcí řídí úřady práce a Českou správu sociálního zabezpečení a úřady práce. Jako orgán pomoci v hmotné nouzi dle § 60 zákona o pomoci v hmotné nouzi, především řídí a kontroluje v této oblasti výkon státní správy. Ministerstvo zabezpečuje, aby byly pro všechny občany v hmotné nouzi zajištěny stejné podmínky jak se dostat z hmotné nouze. Občané, kteří žádají o dávku, musí vyplnit a podat žádost. Tiskopisy si mohou vyzvednout na úřadu práce České republiky podle nebo je mohou vyplnit přímo na internetu, neboť je ministerstvo zveřejňuje na svém Integrovaném portálu. Ministerstvo poskytuje jednotný aplikační program

orgánům pomoci v hmotné nouzi, a to bezplatně. Ten zpracovává údaje nezbytné pro rozhodování o dávkách, které pravidelně aktualizuje. Všechny informace o dávkách, které se týkají jejich výše, výplaty, jsou obsaženy v informačním systému pomoci v hmotné nouzi, jehož správcem je ministerstvo práce a sociálních věcí. Ministerstvo určuje optimální počty zaměstnanců hmotné nouze v závislosti počtu adresátů dávek, prostřednictvím vydávání metodických pokynů a rozhoduje o odvolání proti rozhodnutí krajské pobočky Úřadu práce. [Kročilová, 2013]

Krajské pobočky Úřadu práce

Jak již bylo zmíněno, součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště, jejichž činnost je vymezena v § 61 zákona č. 111/2006 Sb., o hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Krajské pobočky úřadu práce rozhodují o přiznání příspěvku na živobytí, mimořádné okamžité pomoci a doplatku na bydlení, o jejich výši a provádí jejich výplatu. Dále poskytují osobám informace vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení, posuzují, zda se občan členského státu Evropské unie, který je hlášen na území České republiky k pobytu podle zvláštního právního předpisu, nebo jeho rodinný příslušník, který je hlášen na území České republiky k pobytu podle zvláštního právního předpisu, nestal neodůvodnitelnou zátěží systému a písemně sdělují Policii České republiky zjištění, že osoba stala neodůvodnitelnou zátěží systému. Posuzování neodůvodnitelné zátěže pro systém pomoci v hmotné nouzi je vymezeno v § 16 zákona o pomoci v hmotné nouzi.

2.3.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi

Dávky pomoci v hmotné nouzi představují záchranou sociální síť garantovanou státem všem svým občanům v případě, že se ocitnou v závažných, státem uznaných sociálních situacích. Stát těmto osobám garantuje minimální příjem v podobě sociálních dávek. Každý člověk se může dostat do nepříznivé

složité situace, kdy se ze svých problémů nedokáže dostat sám ani za pomoci své rodiny a blízkých. Často se jedná o osoby dlouhodobě nezaměstnané, osoby z rozvrácené rodiny, se špatným zdravotním stavem. Tomeš uvádí, že záchranná sociální síť je jedním z nástrojů sociální politiky, jenž je poslední nadějí pro lidi v ekonomické a sociální nouzi tedy pro ty, kdo vyčerpali všechny ostatní možnosti, jak se postarat o sebe a svou rodinu po využití ostatních nástrojů sociální politiky. [Tomeš, 2010]

Mezi dávky pomoci v hmotné nouzi patří příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. Opakované dávky, které jsou vyplácené každý měsíc, jsou příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Mimořádná okamžitá pomoc je vyplácena jednorázově. Náklady spojené s vyplácením dávek hradí stát. [Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů] *„Jde o formu pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivuje je k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb. Pomocí těchto opatření bojuje ČR proti sociálnímu vyloučení občanů. Principem je teorie, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje nebo se práci vyhýbá.“* [Duková a kol., 2013, str. 111]

Osoba žádající o dávky pomoci v hmotné nouzi, musí být vedena v evidenci úřadu práce nebo být v pracovním nebo obdobném poměru, příp. vlastnit živnostenský list, být invalidní ve III. stupni invalidity, pobírat rodičovský příspěvek, pečovat o osobu závislou na péči jiné osoby nebo být práce neschopná. Pokud osoba nesplňuje tyto podmínky, není uznána za osobou v hmotné nouzi a nemá nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi.

Příspěvek na živobytí

Příspěvek na živobytí je základní dávka pomoci v hmotné nouzi, která řeší nedostatečný příjem osoby a osob společně posuzovaných. Okruh společně posuzovaných osob je dán zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a tvoří jej rodiče a nezletilé nezaopatřené

děti, manželé, příp. registrované partneři, rodiče a nezletilé nezaopatřené děti, rodiče a zletilé děti, druh a družka. Podmínkou je společné užívání bytu.

Tato dávka pomáhá při nedostatečném příjmu v případě, že po odečtení přiměřených nákladů na bydlení není dosaženo částky živobytí. Částka živobytí je stanovena pro každou osobu ve výši životního minima a lze ji zvýšit z důvodu dietního stravování. Pro stanovení živobytí se částky životního minima sčítají. Výše příspěvku na živobytí je rozdíl mezi výší životního minima osoby či rodiny a jejich příjmem, od kterého se odečtou přiměřené náklady na bydlení. [Duková a kol., 2013] Částka živobytí osoby může být sankčně snížena na existenční minimum a to v případě, že osoba dluží na výživném pro nezletilé dítě částku vyšší než trojnásobek stanovené měsíční splátky. Snížena může být také v případě, že je osoba vedena v evidenci uchazečů o zaměstnání a v posledních 6 kalendářních měsících před podáním žádosti o dávku pomoci v hmotné nouzi jí byl skončen základní pracovně-právní vztah z důvodu porušení povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k jí vykonávané práci zvlášť hrubým způsobem nebo s ní byl skončen jiný pracovní poměr z obdobného důvodu. Snížení nastane také u osoby, které je poskytována zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení po celý kalendářní měsíc. Vždy je možné částku zvýšit o dietní stravování, které je stanoveno lékařem. [MPSV, 2014]

Doplatek na bydlení

Před podáním žádosti o doplatek na bydlení je nutné podání žádosti o příspěvek na živobytí. Doplatek na bydlení slouží k uhrazení nákladů spojených s bydlením, pokud nestačí vlastní příjmy osoby či rodiny, a to i při pobírání příspěvku na bydlení ze systému státní sociální podpory. Ve výjimečných případech může být vyplácen i žadateli, který nemá nárok na příspěvek na živobytí a na příspěvek na bydlení, jelikož využívá jinou než nájemní formu bydlení. [Duková a kol., 2013] Zákon o pomoci v hmotné nouzi pamatuje i na specifické situace spojené s bydlením. V takových to případech, v případech hodných zvláštního zřetele, může orgán pomoci v hmotné nouzi rozhodnout, že za

nájemce považuje pro účely doplatku na bydlení i osobu dlouhodobě užívající jinou než nájemní formu bydlení. Nárok na doplatek na bydlení má také nezletilé nezaopatřené dítě, které je v plném přímém zaopatření ústavním zařízením pro péči o děti nebo mládež nebo které žije v náhradní rodinné péči, na které přešlo vlastnictví nebo nájem bytu a dítě nemá dostatečný příjem nebo majetek k úhradě odůvodněných nákladů na bydlení. Výplata doplatku na bydlení je časově omezena. V období posledních 10 kalendářních let na 84 měsíců. Toto omezení neplatí pro domácnosti sestávající výlučně z osob starších 70 let a pro osoby se zdravotním postižením, které bydlí v pro ně postavených nebo upravených bytech. [MPSV, 2014]

Mimořádná okamžitá pomoc

Mimořádná okamžitá pomoc je dávka sociální pomoci určená osobám, které se ocitnou ve výjimečných, mimořádných situacích, které je potřeba bezodkladně řešit. Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanovuje situace, v nichž lze tuto dávku poskytnout. Tyto dávky jsou jednorázové.

Pokud osoba neplní podmínky pro opakované dávky pomoci v hmotné nouzi, ale kvůli nedostatku finančních prostředků jí hrozí **vážná újma na zdraví**. Dávku lze poskytnout v částce, která doplní příjem osoby do existenčního minima (v případě nezaopatřeného dítěte do životního minima). Mimořádná okamžitá pomoc může být dále poskytnuta osobě, kterou postihla **vážná mimořádná událost** a celkové sociální a majetkové poměry této osoby jí neumožňují překonat událost vlastními silami. Takovou událostí je např. živelní pohroma, kterou je povodeň, vichřice, zemětřesení, požár nebo jiná destruktivní událost, ekologická nebo průmyslová havárie apod. Maximální výše dávky činí 15násobek částky životního minima jednotlivce. Další situací, v níž lze poskytnout mimořádnou okamžitou pomoc, je situace, kdy osoba nemá vzhledem k příjmům a celkovým sociálním a majetkovým poměrům dostatečné prostředky k úhradě nezbytného **jednorázového výdaje**, spojeného zejména se zaplacením správního poplatku při prokázané ztrátě osobních dokladů, při vydání duplikátu rodného listu či

dokladů potřebných k přijetí do zaměstnání, s úhradou jízdného v případě ztráty peněžních prostředků a v případě nezbytné potřeby s úhradou noclehu. Výše dávky se stanoví s ohledem na konkrétní výdaj. Na úhradu nákladů spojených s pořízením nebo opravou nezbytných **základních předmětů dlouhodobé potřeby**. Výše dávky se stanoví až do výše konkrétního nákladu, ale součet poskytnutých dávek nesmí překročit v kalendářním roce 10násobek částky životního minima jednotlivce. K **uhrazení odůvodněných nákladů vzniklých v souvislosti se vzděláním**, případně se zájmovou činností nezaopatřených dětí a na zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí. Výše dávky se stanoví až do výše konkrétního nákladu, ale součet poskytnutých dávek nesmí překročit v kalendářním roce 10násobek částky životního minima jednotlivce. Poslední situace se týká osob, které jsou **ohroženi sociálním vyloučením** s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků. Může se jednat o osobu, která je propuštěna z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, nebo je po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěna ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, je propuštěna ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech, nebo nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší, nebo je osobou, jejíž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby. V tomto případě lze poskytnout dávku až do výše 1 000 Kč. Součet dávek poskytnutých v kalendářním roce nesmí přesáhnout 4násobek částky životního minima jednotlivce. [MPSV, 2014]

3 Sociální práce v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi

V této části diplomové práce se zaměřuji na obecné předpoklady sociálního pracovníka a na etapy sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovník v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi běžně vykonává činnost referenta sociálních dávek, tedy administrativní činnost, tak i sociální práci s klientem a provádí sociální šetření. Jedná se o materiální i nemateriální pomoc, o které pojednává Laan. Dle Laana se sociální pracovníci v rámci provádění sociální práce mohou dopustit dvou chyb, a to jestliže se příliš zaměří na materiální problémy nebo se nesprávně zaměří na nemateriální problematiku. Materiální strádání je u klientů sociální práce odpovídajícím způsobem spojena s deprivací v jiných oblastech života. Žádosti o materiální a nemateriální pomoc jsou tedy silně propojeny. [Laan, 1998] Sociální pracovník by měl rozpoznat všechny zdravotní, psychiatrické, psychologické, ekonomické, kvalifikační, duchovní, kulturní a hodnotové, vztahové a případně další bariéry zvládání situace klientem a promýšlet souvislosti mezi nimi. [Musil, 2004]

Payne uvádí, že to, co sociální pracovníci dělají, se odvíjí z očekávání, které přebírají od společnosti. Sociální pracovníci, klienti a organizace se navzájem ovlivňují, a to vše v kontextu společenských očekávání. Klienti a jejich zkušenosti jsou skutečností, že sociální práce se musí řešit. [Payne, 2005] Sociální pracovník jakožto zástupce společnosti a prostředník mezi potřebami klientů a potřebami společnosti stojí na straně toho mocnějšího, a to na straně zákona a státu. To jej zavazuje k dodržování norem a zároveň to ztěžuje jeho kontakt s klienty. Přestože to na první pohled nevypadá, je pracovník velmi mocnou osobou vůči konkrétnímu jedinci. [Úlehla, 2007] Smutek a Smutková považují problém moci za jeden z nejdůležitějších aspektů práce s klienty v pomáhajících profesích. Jde o aspekt, který významným způsobem formuje proces spolupráce sociálního pracovníka a klienta, popřípadě jeho rodiny. Pro samotné sociální pracovníky je důležité, aby si byli tohoto problému vědomi a dokázali s ním úspěšně pracovat. Na první pohled by se mohlo zdát, že zabývat se problematikou mocenských vztahů mezi pracovníkem a klientem v takovém

oboru lidské činnosti, jako je sociální práce, není opodstatněné. Vždyť sama povaha tohoto oboru spočívá na principech rovnosti a solidarity se znevýhodněnými za účelem posílení jejich plnoprávného zapojení se do společnosti, avšak zde vstupuje velké množství nejrůznějších faktorů, které způsobují převahu moci na jedné na straně sociálního pracovníka. [Smutková a Smutek, 2006] Kopřiva uvádí, že čím více může pomáhající rozhodovat o věcech, které pro klienta znamenají praktickou výhodu nebo újmu, tím složitější podmínky má pro to, aby se stal partnerským konzultantem v emočních a vztahových aspektech jeho problému. Mocenská pozice pracovníka velmi ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci. Čím větší pravomoc pomáhající má, tím větší je tendence klienta k odstupu a nedůvěře. Klient je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje a pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá. [Kopřiva, 2013] Moc je velmi důležitou složkou vztahu mezi klientem a pracovníkem. Mocenské postavení pracovníka je však pro pomáhání v zásadě přítěží. Je zapotřebí, aby si pracovník své mocenské postavení uvědomoval a pokud je to možné, aby pracovník, který důvěrně spolupracuje s klientem, nebyl současně i vykonavatelem úředně svěřené pravomoci. Pokud to možné není, je třeba dbát na to, aby každá situace výkonu pravomoci byla pro klienta zřetelně odlišena od situace pomáhání. [Kopřiva, 2013] Pracovník může vůči klientovi uplatňovat dva typy autority, a to autoritu přidělenou a autoritu přirozenou. Uplatňování přidělené autority má spíše jednostranný charakter, kdežto přirozená autorita je podmíněna určitou symetrií vztahů pracovníka a klienta. Pokud klient uznává přidělenou autoritu, je to zpravidla výsledek jednostranné převahy pracovníka, který má díky svému úřadu možnost zpřístupnit klientovi zdroje, například sociální dávky. [Musil, 2002]

Při výkonu sociální práce hraje velkou roli vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Důležité je překonat neosobní, v horším případě nadřazený vztah. Úkolem sociálního pracovníka je mimo jiné přijímat každého klienta takového jaký je, zajímat se o něj, vcítit se do něj. Být empatický, neboli vcítit se do klienta, znamená, že si sociální pracovník dovede představit a procítit, co se v druhém děje. Rozpoložení druhého člověka citlivě a správně zachycuje,

ale zůstává sám sebou a je připraven pomáhat tak, jak to vyžaduje situace. Je třeba rozlišovat mezi empatii a soucitem. Při soucitu se s druhým člověkem ztotožňujeme. Můžeme tak ztratit hranice a být zaplaveni lítostí, úzkostí, pobouřením z toho co se druhému člověku děje. [Kopřiva, 2013] Sociální pracovníci pracují s klienty, kteří mají mnohdy těžkou životní situaci a musí řešit až existenciální otázky. Nezbytné je však udržení si hranice ve vzájemném vztahu. Hranice, která určuje co je záležitostí pracovníka a co klienta. Může se stát, že k některému klientovi má sociální pracovník blíže, je mu sympatičtější, jiný klient je naopak nesympatický, nespolupracuje, případně je vulgární. Nemělo by se stát, že sociální pracovník nějaké klienty upřednostňuje a naopak. Maroon uvádí, že sociální pracovníci by měli pracovat sami se sebou, přemýšlet o svých slabostech a pracovat s nimi. Problematičtí klienti mohou tyto slabosti poznat a se sociálním pracovníkem manipulovat. [Kopřiva, 2013]

Sociální pracovník dává důraz na sociální fungování klienta. V praxi to znamená, že sociální pracovník pohlíží na sociální fungování klienta, jako na bytost, která existuje v prostředí a musí zvládat jeho nároky. Úkolem sociálního pracovníka je tak podpora klientova sociální ho fungování, tedy pomoc při obnově či získání takových dovedností a informací, které klientovi umožní zvládat požadavky prostředí, anebo naopak ovlivňovat ty nároky prostředí, které jsou nadměrné nebo jinak problematické. [Navrátil, 2001]

3.1 Předpoklady sociálního pracovníka

Sociální práce je odborná disciplína. Disponuje teoriemi, díky kterým je možné řešit problémy osob a speciálními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě. Nejde zde jen o teorii, ale i o praxi. Aby měla sociální práce svůj význam, je třeba, aby sociální pracovník, který pečuje o člověka, uměl pomáhat lidem a chápal jejich potřeby. Měl by být jak talentovaný, tak vzdělaný. Pomoc ze strany nekvalifikovaného sociálního pracovníka může přinést neblahé následky. Předpokladem pro úspěšný výkon povolání je absolvování studijního oboru střední odborné, vyšší odborné nebo vysoké školy se

sociálním nebo se sociálně právním zaměřením. Dalším podmínkou je vztah k lidem, schopnost jednat s lidmi, kultivovaný zjev a vystupování, správnost úsudku, trpělivost. [Matoušek, 2001]

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou právně vymezeny v zákoně č. 108/2006 Sb, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Sociální pracovníci nezbytně dodržují etické principy uvedené v Etickém kodexu sociálních pracovníků, v němž jsou upraveny etické zásady, pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, ve vztahu ke svému zaměstnavateli a ve vztahu ke kolegům, povolání a odbornosti, ve vztahu k společnosti. Etické kodexy sociálních pracovníků vydávají profesní asociace. V České republice vznikla Společnost sociálních pracovníků v roce 1990. Matoušek uvádí, že znalost etických teorií, hodnotové báze sociální práce, včetně etického kodexu, pomáhá sociálním pracovníkům v situaci, kdy mají řešit etický problém nebo dilema. Zároveň přispívá k identifikaci s oborem a k větší jistotě při provádění sociální práce. [Matoušek, 2003b]

Každá situace osob žádající o dávky hmotné nouze je jiná, jedinečná a vyžaduje individuální přístup. Sociální pracovníci při práci s klientem mají společně usilovat o odstranění stavu hmotné nouze či alespoň k jejímu zmírnění. *„Sociální pracovníci mohou a mají ovlivňovat společenské skupiny, organizace, společenství, obce a celou společnost tak, aby se vytvářely podmínky k uspokojivému a produktivnímu životu všech jejích příslušníků.“* [Řezníček, 1997, s. 20] Jednou z podmínek smysluplné práce je průběžné vzdělávání pracovníků pro udržení výkonnosti a morálky. Profese sociálního pracovníka vyžaduje neustále se učit novým pohledům, názorům, přístupům. [Úlehla, 2007]

3.2 Etapy sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi

V § 64 ods. 1 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů, jsou vymezeny povinnosti zaměstnanců orgánů pomoci v hmotné nouzi. Tyto základní principy etiky sociální práce jsou povinni dodržovat i zaměstnanci, kteří nejsou sociálními pracovníky. Zaměstnanci v souvislosti s poskytováním dávek jsou povinni chránit práva a zájmy osob v hmotné nouzi, respektovat jejich důstojnost, soukromí, důvěrnost sdělení, zachování mlčenlivosti, nestanoví-li tento zákon nebo zvláštní právní předpis jinak. Zaměstnanci informují každou osobu o možných postupech řešení hmotné nouze a zapojují ji do řešení její situace a vedou ji k vlastní odpovědnosti, respektují jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu, baru pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské a politické přesvědčení, a to bez ohledu na skutečnost, jak se tato osoba podílí na životě společnosti. Zaměstnanců orgánů pomoci v hmotné nouzi vyhledávají aktivně osoby, které jsou hmotnou nouzí ohroženy nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí a spolupracují s obcí, v jejíž působnosti se bydliště osoby v hmotné nouzi nachází.

Dále zákon o pomoci v hmotné nouzi vymezuje povinnosti zaměstnanců, kteří jsou sociální pracovníci. U příjemců příspěvku na živobytí, kteří se nacházejí déle než 3 kalendářní měsíce ve stavu hmotné nouze, s výjimkou nezaopatřených dětí, jsou sociální pracovníci povinni shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi potřebné pro posouzení jejich situace, dohodnout ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich situace, používat při řešení situace hmotné nouze metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby. Sociální pracovníci mají dále vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení situace hmotné nouze osob včetně zhodnocení spolupráce při jejím ukončení. Dále mají sociální pracovníci spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi, umožňovat kontrolu použitých metod, postupů a spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi pomáhají. [Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů]

„V systému pomoci v hmotné nouzi je nezbytné využití zkušeností z uplatňování metod sociální práce i praktických postupů, a to s ohledem na potřeby klientů tohoto dávkového systém, především osob, které dlouhodobě setrvávají ve stavu hmotné nouze na straně jedné, a osob, které jsou hmotnou nouzí aktuálně ohroženy. Přestože sociální situace jednotlivých osob, které se nacházejí v hmotné nouzi, se často odlišuje a je nutné hledat nejvhodnější možnosti pomoci, lze postupovat podle obecně stanovených časových úseků – etap.“ [Beck a kol, 2012, str. 141]

3.2.1 Etapa sociální evidence

V této etapě sociální pracovníci poskytují základní sociální poradenství a v případě zjištění potřeby pomoci navazuje získání potřebných anamnestických údajů. Při poskytování základního sociálního poradenství vedou pracovníci především rozhovor s osobami, které se zajímají o možnosti pomoci při řešení jejich obtížné sociální situace. Podle aktuální situace v rámci rozhovoru s osobou sociální pracovníci doplňují potřebná vysvětlení a i otázky zaměřené na bližší charakteristiku jejich situace. Základní formulace mají pracovníci předem připravený a zažitý. Je možné, že v průběhu získávání prvních informací se může ukázat i potřeba jiné než materiální pomoci, a proto pracovník poskytující základní sociální poradenství musí být obeznámen i s možnostmi další pomoci prostřednictvím sociálních služeb či odborných pracovišť jako jsou poradny, zdravotnická zařízení apod. V případě, že zájem osoby směřuje k žádosti o poskytnutí některé z dávce pomoci v hmotné nouzi, je součástí základního sociálního poradenství vysvětlení postupu při uplatnění žádosti, náležitosti spojené s vyplněním příslušných tiskopisů a dodáním potřebných dokladů, včetně možného společného vyplnění žádosti o dávku pomoci v hmotné nouzi. Vhodná je spolupráce sociálních pracovníků orgánu pomoci v hmotné nouzi a sociálních pracovníků obcí. Tito pracovníci jsou si rovni a mají často stejné klienty a mohou si tak poskytovat odklady pro činnost sociální práce, tak v souvislosti

s poskytováním dávek pomoci v hmotné nouzi. Vyhodnocení dávky a rozhodnutí je na samotném pracovníkovi orgánu pomoci v hmotné nouzi. [Beck a kol., 2012]

Po prvním kontaktu s osobou žádající o některou z dávek pomoci v hmotné nouzi, po podání příslušných tiskopisů a dokladů, následuje **sociální šetření** prováděné sociálním pracovníkem pro kontrolu údajů, které osoba uvedla k vylíčení své situace. Pro přiznání dávek pomoci v hmotné nouzi se jedná především o majetkové a sociální poměry. Sociální šetření je upraveno v § 63 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů, němž se uvádí, že sociální pracovníci jsou povinni se před vstupem do obydlí prokázat služebním průkazem společně se zvláštním oprávněním vydaným příslušným orgánem pomoci v hmotné nouzi. Sociální šetření se provede na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných. Pokud je ze strany těchto osob šetření znemožněno, nedají souhlas k provedení sociálního šetření k ověření rozhodných skutečností pro nárok na dávku nebo její výši, může jim být žádost o dávku zamítnuta, odejmuta, popřípadě snížena její výše. O sociálním šetření sociální pracovník vždy provede zápis do spisu.

3.2.2 Etapa diagnostická

V této etapě je nezbytné zjištění příčin vzniku nepříznivé situace. V sociální práci jde o stanovení sociální diagnózy na základě údajů získaných v rámci etapy sociální evidence. Především zde půjde o rozlišení, zda se jedná o krátkodobou nebo dlouhodobou situaci hmotné nouze osoby. Jsou-li počátky problému ve vzdálené minulosti, neobejde se sociální pracovník bez doplnění základních anamnestických údajů, a to v řadě případů také o anamnestické údaje společně posuzovaných osob. Ty lze získat především doplňujícím rozhovorem, jehož průběh je však již nutné předem připravit. V této fázi může být k poznání a hodnocení sociálních problémů využito odborného poradenství, popř. zpráv a posudků dalších odborníků. Objektivní posouzení však není možné bez aktivní spolupráce osob se sociálním pracovníkem. Je nezbytné zdůraznění vlastní zodpovědnosti osoby za průběh jejího života i za přístup k řešení její situace,

k odpovědnosti a aktivním podílením při odkrývání příčin problémů. Důležité je, aby sociální pracovník identifikoval silné stránky osoby a umožňoval stanovovat optimální návrhy kroků vedoucích ke změně její sociální situace. Není možné na sociální práci zcela rezignovat ani v případě, že se jedná o krátkodobou situaci hmotné nouze posuzované osoby. Neřešení problémů může vést k jejich prohloubení a k prodloužení doby setrvání v hmotné nouzi. Sociální situace, které jsou ovlivněny negativními vlivy z předchozího života, závažnými poruchami v chování i působením prostředí, odlišujícího se od běžných společenských norem, vyžadují podrobnou analýzu a následnou intenzivní sociální péči. [Beck a kol., 2012]

3.2.3 Etapa navrhování řešení a plán sociální terapie

V rámci sociální anamnézy a následnému poznání, resp. Vytipování příčin vzniku stavu hmotné nouze osoby lze navrhnout postup řešení nepříznivé sociální situace. Možné je uvažovat i o alternativách řešení. V každém případě však návrhy řešení musí být přijatelné i pro osoby v hmotné nouzi. Základním pravidlem pro naplnění požadavku přijatelnosti pro klienta je, aby osoba byla aktivní při vytváření plánu, postupu, jednotlivých kroků, činností a akcí. Není možná motivace osoby bez jejího podílu na tvorbě strategie změny a postupu. Pasivní přístup není možné připustit, naopak je potřebné vytvořit potřebný prostor pro její samostatné rozhodování. V řadě případů je však osobu nezbytné o aktivitě z její strany přesvědčit, a to často v počáteční fázi, nebo naopak, nedaří-li se nepříznivý stav změnit a dochází-li k rezignaci. Je důležité si uvědomovat, že u některých nelze změny jejich postojů k řešení situace dosáhnout a u některých s většími obtížemi. Přílišné požadavky na sobu v hmotné nouzi tak mohou vést k frustraci na obou stranách. Sociální pracovník tak často stojí před rozhodováním, zda intenzivní sociální práci věnovat i osobě, u níž postrádá vlastní snahu o změnu její nepříznivé sociální situace. Důležité je uvědomění si odlišností problémů jednotlivých sociálních skupin obyvatel, např. staří lidé, invalidní občané, rodiny s dětmi, a odlišného přístupu a jednání s nimi. [Beck a kol., 2012]

3.2.4 Etapa sociální terapie a výchovného opatření

Tato etapa je čistě praktickou realizací kroků, činností a řešení, které byly na základě dohody mezi sociálním pracovníkem a osobou v hmotné nouzi přijaty. Přestože je sociální pracovník ústřední pomáhající osobou, využívá v této etapě i služeb dalších odborníků. Úloha sociálního pracovníka je však nezastupitelná. U klientů, kteří setrvávají dlouhodobě ve stavu hmotné nouze a u klientů, kteří mají problémy s komunikací s okolním prostředím, plní sociální pracovník roli zprostředkovatele či doprovázejícího při vyřizování běžných záležitostí. [Beck a kol., 2012]

3.2.5 Etapa ověřování výsledků

Po určité době je nutné zhodnotit výsledky dosažené v rámci výchovného působení na osoby, které dlouhodobě setrvávají ve stavu hmotné nouze. Při těchto dílčích hodnoceních lze korigovat původně zamýšlené a doporučené postupy. V případě, že je zřejmé, že tyto postupy nejsou účinné, popř. se změnila situace a je nezbytné zvolit jinou možnost jejího ovlivňování. Hodnocení je nutné provádět vždy ve spolupráci s klientem a poukazovat na rizika možného opakování nepříznivé situace. U osob, které v situaci hmotné nouze setrvávají krátkodobě, se doporučuje rovněž zhodnocení účinnosti přijatých opatření. Ne všechny situace osob v hmotné nouzi budou však vyřešeny. Vždy zůstane určitá část klientů, u nichž se podaří jejich situaci vyřešit částečně, případně vůbec. [Beck a kol., 2012]

4 Faktory ovlivňující sociální pracovníky a jejich práci

Faktory ovlivňující sociální pracovníky při výkonu své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti úřadu práce, je hned několik. Tyto faktory vnímám od odborníků, laické populace i ze své profesní praxe a jsou stále aktuálním a často diskutovaným tématem v negativním slova smyslu. V této kapitole uvádím faktory ovlivňující sociální pracovníky a jejich práci, které osobně vnímám nejintenzivněji a které dle mého názoru hrají podstatnou roli při výkonu sociální práce na úřadech práce v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi.

Náročné požadavky na výkon pomáhající profese, kterou je i sociální práce, mohou představovat pro některé pracovníky nepřiměřenou zátěž, která může vést až k naprostému vyčerpání, které je v zásadě důsledkem chronické zátěže spojené s dlouhodobým nasazením pro druhé lidi. Naprosté vyčerpání může přejít až do tzv. syndromu vyhoření. **Syndrom vyhoření** představuje celý soubor příznaků projevujících se zpravidla u angažovaných pracovníků ztrátou elánu, radosti ze života a především energie a nadšení potřebných při výkonu profese. Dochází pak postupně k celkové stagnaci a rezignaci, kdy je člověk frustrován, reaguje podrážděně, nedůvěřivě, apaticky, je depresivní a celkově vyčerpán. Syndrom vyhoření se projevuje také fyzickým, emocionálním a mentálním vyčerpáním, které je důsledkem chronické zátěže spojené s dlouhodobým nasazením pro druhé lidi. [Jankovský, 2003] Syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím a prakticky každý pracovník má po určité době některé jeho projevy. Nespecifickou, obecnou příčinou jeho vzniku jsou zvláštní nároky, jež na pracovníka klade intenzivní kontakt s lidmi. Syndrom vyhoření vzniká v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. [Matoušek, 2003b]

Pomáhající pracovník se potkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří zpravidla potřebují více než slušnost. Potřebují přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že pracovník je neodsuzuje. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se stává práce pomáhajícího jen výkonem svěřených

pravomocí. [Kopřiva, 2013] Nejsou to však jen klienti, kteří potřebují slušné chování a uznání, ale i sociální pracovníci. *„Základní princip sociální práce, kdy ve středu pozornosti je neustále klient, poukazuje na ohnisko intervenčního procesu. Přání pomoci klientovi je centrální, naopak potřeby, přání a záliby sociálního pracovníka se odsunují do pozadí."* [Maroon, 2012, s. 50] V rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na úřadech práce se sociální pracovníci setkávají s klienty, kteří mají celou řadu těžkostí, jako je nezaměstnanost, chudoba, bezdomovectví, alkoholismus a užívání drog, nemoci, násilí v rodině. Tito klienti obvykle žijí na okraji společnosti, jsou závislí na sociálních dávkách a zajímají se převážně o materiální, finanční pomoc. V klientech se dle Maroona odehrává řada negativních pocitů pohybujících se v širokém rozmezí. Jde o vztek, smutek, nenávist, vinu, stud, nedůvěru, strach ze zneužití, nesamostatnost. Negativní chování je častý psychosociální příznak, který se může vyznačovat pasivními vzorci chování, jako je nedostatek motivace něco měnit, aktivními a destruktivními vzorci, jako je agrese, manipulace, kritizování pomáhajícího. Projevy klientů směrem k sociálnímu pracovníkovi se často odehrávají formou **vulgárních urážek**, verbálních výhružek i fyzickým násilím. Takového chování je pro většinu sociálních pracovníků spouštěčem procesu vyhoření. [Maroon, 2012] Do syndromu vyhoření je vpletena také otázka po smyslu vlastní práce. Když se práce daří, je pocit smysluplnosti práce silnější. Když se nedaří, je zrovna tak silnější i pochybnost. [Kopřiva, 2013]

Další stresový faktor, který ovlivňuje práci sociálních pracovníků v agendě dávek pomoci v hmotné nouzi je **pracovní přetížení**. Přílišné pracovní zatížení snižuje výkonnost sociálního pracovníka a omezuje jeho normální chování. Mnohdy musí sociální pracovník plnit úkoly, které nepovažuje za podstatné. Jedná se převážně o **velké množství byrokracie**, spojenou s výplatou dávek pomoci v hmotné nouzi, které sociální pracovník vedle práce s klientem musí zařídit. Nadměrná administrativa a řada oficiálních nařízení budí v sociálních pracovnících nespokojenost, která je často se dávána do souvislosti s vyhořením. Byrokracie a práce se spisy je však neodmyslitelnou součástí sociální práce. Na úřadech práce má každý klient svůj spis, ve kterém je zaznamenáno vše potřebné

pro přiznání a výplatu dávek pomoci v hmotné nouzi. *„V každé věci se zakládá spis. Každý spis musí být označen spisovou značkou. Spis tvoří zejména podání, protokoly, záznamy, písemná vyhotovení rozhodnutí a další písemnosti, které se vztahují k dané věci. Přílohou, která je součástí spisu, jsou zejména důkazní prostředky, obrazové a zvukové záznamy a záznamy na elektronických médiích. Spis musí obsahovat soupis všech svých součástí, včetně příloh, s určením data, kdy byly do spisu vloženy.“* [Zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 17] Každý kontakt s klientem se zapíše do Protokolu z ústního jednání. I ten má své formální náležitosti, které jsou upraveny Správním řádem. *„Protokol obsahuje zejména místo, čas a označení úkonů, které jsou předmětem zápisu, údaje umožňující identifikaci přítomných osob, vylíčení průběhu předmětných úkonů, označení správního orgánu a jméno, příjmení a funkci nebo služební číslo oprávněné úřední osoby, která úkony provedla. Údaji umožňujícími identifikaci fyzické osoby se rozumějí jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jiný údaj podle zvláštního zákona. Protokol podepisuje oprávněná úřední osoba, popřípadě osoba, která byla pověřena sepsáním protokolu, a dále všechny osoby, které se jednání nebo provedení úkonu zúčastnily. Odepření podpisu, důvody odepření a námitky proti obsahu protokolu se v protokolu zaznamenají.“* [Zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 18] Spisy slouží jako pomůcka pracovníka, aby si mohl dělat záznamy o průběhu společní práce s klientem. Vedle toho spisy spouží jako doklad pracovníkov práce s klientem. Jsou jakousi kontrolou pracovníkova postupu, zvolených kroků a spolupráce s klientem. Na místě je zde otázka, nakolik je skutečně nevyhnutelné obtěžovat klienta a sociálního pracovníka při sbírání podkladů pro vyplnění spisů. Rozhodně platí, že v minimální nutné míře. Začít kontakt s klientem vyplňováním předepsaných kolonek spisů je projevem nedostatku respektu ke klientovým přáním a potřebám. [Úlehla, 2007]

Maroon uvádí, že sociálním pracovníkům se mnohdy přiděluje dvakrát nebo třikrát **více případů, než je předepsáno**. Musí pracovat ve starých a přeplněných kancelářích, někdy je nedostatek formulářů i kancelářských potřeb.

Přesto se od nich očekává, že klienta budou plně informovat, poradí mu a podpoří jej. V takových situacích se může stát, že pracovníci použijí obranné mechanismy, kdy jsou nuceni chránit sami sebe a duševně se distancují, citově se odcizí, zaujmou odmítaví postoj. Klientům dají například částečné, nepřesné, zavádějící informace, chovají se k nim nepřiměřeně, na otázky odpovídají se zpožděním, nebo dokonce úplně přeruší kontakt. [Maroon, 2012]

Výše uvedené faktory negativně ovlivňující sociální pracovníky při výkonu jejich práce a přispívají tak k syndromu vyhoření. Příznaky vyhoření se dají rozpoznat předem. Včasná diagnóza a **supervize** mohou vyhoření zmírnit a zabránit jeho průběhu. Dle Kopřivy je prvořadým úkolem supervizora pomáhat zaměstnancům, sociálním pracovníkům. Supervizor probírá se sociálními pracovníky problémy s klienty, které se odehrávají v každodenní praxi, má pro jejich práci plné pochopení. Do supervize patří i problémy pracovníků ve vztahu k organizaci, ke spolupracovníkům, pomocným pracovníkům či kontaktním osobám z jiných organizací. Supervizor musí být přijímán jako přátelská osoba, autorita, jinak nemůže svoji práci vykonávat. Tématem supervize jsou konkrétní problémové situace. [Kopřiva, 2013] Supervize může být individuální, skupinová a týmová, na úřadech práce však zcela chybí. Významnou úlohu při výkonu profese tak hrají dobré **vztahy na pracovišti**, kdy roli supervizora mohou částečně a neprofesionálně nehradit kolegyně a kolegové, nadřízení, za kterými může sociální pracovník přijít svěřit se se svými těžkostmi a kteří mu mohou případně pomoci, mnohdy už vzájemným rozhovorem, naslouchání. Nejedná se o profesionální supervizi v pravém slova smyslu, ale účinek může mít srovnatelný.

Faktory ovlivňující práci lze v obecném významu rozdělit dle Bedrnové a Nového na faktory vnitřní a vnější. Jako vnitřní faktory uvádějí obsah práce, osobní rozvoj a růst zaměstnance, odpovědnost a uznání za odvedenou práci. Mezi vnější faktory uvádějí například vztahy na pracovišti, jistotu práce, mzdu či pracovní podmínky. [Bedrnová, Nový, 1998] Faktory ovlivňující sociální pracovníky a jejich práci mají vliv také na výkon práce. Koubek v publikaci Řízení lidských zdrojů mezi vlivy na výkonnost práce uvádí prostorové řešení

pracoviště a fyzikální podmínky práce, jakými jsou například rušnost pracoviště, způsob a intenzita osvětlení. Dalším faktorem jsou sociálně psychologické podmínky práce. Jedná se hlavně o kontakty mezi pracovníky a možnost vzájemné spolupráce. [Koubek, 2000]

Mezi výše uvedené factory ovlivňující sociální pracovníky a jejich práci lze zařadit také motivaci sociálních pracovníků k výkonu své profese. Pojem **motivace**, motiv, je v dnešní době četně používaným slovem. Dle Dvořákové se jím v obecné významové rovině rozumí nějaký podnět, pohnutka, popud, důvod. Motivace a motiv jsou odbornou užitnou abstrakcí, rysem dynamiky lidské psychiky, vztahující se ke strukture osobnosti, k jejímu prožívání a jednání. [Dvořáková, 2007]

Motivací a vztahem k práci se budu zabývat v metodické části práce, stejně tak podmínkami výkonu profese, spoluprácí mezi zaměstnanci a pracovním prostředím, z důvodu hlubšího vhledu do názorů, zkušeností a motivací sociálních pracovníků v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na Úřadu práce České republiky.

II. METODOLOGICKÁ ČÁST

5 Příprava a realizace výzkumného šetření

5.1 Formulace hlavního cíle a dílčích cílů

Hlavní výzkumný cíl je totožný s hlavním cílem práce.

Hlavním výzkumným cílem je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají faktory ovlivňující výkon své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.

Dílčí výzkumný cíl 1: Zjistit, jaké podmínky mají sociální pracovníci k výkonu své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.

Dílčí výzkumný cíl 2: Zjistit, jaký mají sociální pracovníci vztah ke své práci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.

Dílčí výzkumný cíl 3: Zjistit, zda existuje spolupráce mezi zaměstnanci na pracovišti v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.

Dílčí výzkumný cíl 4: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají své pracovní prostředí.

5.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Hlavní cíl	**Dílčí cíl**	**Tazatelské otázky**
Hlavním výzkumným cílem je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají faktory ovlivňující výkon své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.	DVC1: Zjistit, jaké podmínky mají sociální pracovníci k výkonu své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.	TO1: Co obsahuje sociální práce ve výkonu Vašeho zaměstnání?
		TO2: Jaký je rozdíl v pracovní náplni sociálních pracovníků a referentů nepojistných sociálních dávek a jak se podle Vás v praxi dodržuje?
		TO3: Kolik klientů obsahuje Vaše agenda a v jakém vztahu je toto číslo k ideální kapacitě pro výkon standardní profesionální sociální práce?
		TO4: Jak je na Vašem pracovišti řešena problematika přesčasů?

		TO5: Jaká bezpečnostní opatření Váš zaměstnavatel zajistil?
	DVC2: Zjistit, jaký mají sociální pracovníci vztah ke své práci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.	TO6: Co Vás motivuje k práci?
		TO7: Jaké pocity se ve Vás odehrávají před úředními dny?
		TO8: Co hodnotíte pozitivně ve své práci?
	DVC3: Zjistit, zda existuje spolupráce mezi zaměstnanci na pracovišti v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.	TO9: Na koho se se obracíte na Vašem pracovišti o pomoc či radu?
		TO10: Jak vnímáte potřebnost a možnosti supervize na vašem pracovišti?
	DVC4: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají své pracovní prostředí.	TO11: V jakém prostředí pracujete, např. jste v kanceláři sám/a, můžete si kancelář upravit podle

		sebe (květinová výzdoba, fotografie)?
		TO12: Jak ovlivňuje výkon Vaši práce prostředí, ve kterém pracujete?
		TO13: Jaké je vybavení Vaší kanceláře a dostupností potřebné techniky?
		TO14: Jak si představujete ideální prostředí pro výkon své práce?

5.3 Druh výzkumu

Pro výzkumné šetření v metodologické části diplomové práce jsem zvolila kvalitativní výzkum, a to z důvodu hlubšího vhledu do názorů, zkušeností, motivací a potřeb sociálních pracovníků v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.

Strauss a Corbinová definují kvalitativní výzkum jako jakýkoli výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických metod nebo jiných způsobů kvantifikace. Kvalitativní výzkum je vhodné zvolit v případě, kdy chceme získat o daném jevu detailnější informace. [Strauss, Corbinová, 1999] V rámci kvalitativního výzkumu lze získat mnoho informací o velmi malém počtu jedinců. Jeho závěry mají sice nízkou reliabilitu, ale za to potenciálně vysokou validitu. [Disman, 2000] Při kvalitativním výzkumu také dochází ke sblížení se zkoumanými osobami a k lepšímu pochopení konkrétní situace. Považuji jej proto

pro svou práci za vhodnější než výzkum kvantitativní, který přednostně ověřuje stanovené hypotézy a testuje teorie. *„Neexistuje jediný obecně uznávaný způsob, jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum.“* [Hendl, 2008, s. 47]

5.4 Zvolená metoda

Pro své šetření jsem zvolila **kvalitativní dotazování (rozhovor)**. Tuto metodu jsem zvolila z důvodu hlubšího vhledu do názorů, zkušeností a motivací sociálních pracovníků pracujících v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR.

Technika rozhovoru spočívá v bezprostředním rozhovoru tazatele se zkoumaným člověkem, respondentem. Role výzkumníka zde spočívá v kladení otázek a usměrňování rozhovoru požadovaným směrem. Jde o jednu z hlavních technik sběru dat pro kvalitativní výzkum. [Szostkiewicz, 1964]

Hendl uvádí výhody a nevýhody rozhovoru. Mezi výhody rozhovoru uvádí mj. porozumění zkušenostem informanta a navázání přímého osobního kontaktu, případně vysvětlení otázek. Nevýhodou mohou být nepřímé informace filtrované informantem, zkreslení informací, ale také i to, že informanti nebudou umět vyprávět, v úvahu lze brát také neupřímnost informanta. Hrozí riziko přenesení subjektivních pocitů do výzkumu a také může dojít k ovlivnění informanta či informantky. [Hendl, 2008] Tato metoda je bezprostředně vázána na oba účastníky rozhovoru, tedy na tazatele a respondenta. Úspěšnost tazatele získat pořadované informace závisí na mnoha aspektech. Důležitá je znalost vedení rozhovoru. Mezi další dovednosti směřující k úspěšnému rozhovoru uvádí Szostkiewicz teoretickou přípravu v oblasti pozorovaných jevů, umění aktivně naslouchat, schopnost lehce navazovat vztahy s druhými lidmi a působit na ně důvěryhodně, volbu vhodného jazykového kódu a znalost zdvořilostních forem daného sociokulturního prostředí. [Szostkiewicz, 1964]

Rozhovor může mít i léčebný charakter. Informant může mluvit o věcech, které ho tíží a při vyslovení těchto myšlenek se mu uleví, jako by byl rozhovor léčebná terapie. [Hendl, 2008] Toto tvrzení se mi několikrát potvrdilo po

dokončení rozhovoru, kdy se sociální pracovnice vyslovily, že sice už je zase tíží čas, ale aspoň se vypovídaly a je jim o něco lépe.

5.5 Výzkumný vzorek

Výzkumným vzorkem je 10 respondentů. Ve všech případech se jedná o ženy, sociální pracovnice, pracující v Praze na kontaktních pobočkách Úřadu práce České republiky v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi. Se třemi respondentkami se přátelím, ostatní respondenti byli vybíráni formou nabalováním, tedy vzorkováním podle Sněhové koule. Tento způsob funguje na základě doporučení již zkoumaných jedinců. Vzhledem k velikosti výzkumného vzorku nelze vyhodnocení zobecňovat na celou populaci.

RESPONDENT	POHLAVÍ	VĚK	TITUL	CELKOVÁ PRAXE	PRÁCE NA ÚP ČR
Respondent 1	Žena	30 let	Mgr., DiS.	2 roky	2 roky
Respondent 2	Žena	24 let	Bc.	1 rok	1 rok
Respondent 3	Žena	30 let.	Bc.	10 let	2 roky
Respondent 4	Žena	28 let	Mgr., DiS.	3 roky	1,5 roku
Respondent 5	Žena	24 let	DiS.	1 rok	1 rok
Respondent 6	Žena	29 let	Mgr., DiS.	2 roky	2 roky
Respondent 7	Žena	22 let	Bc.	1 rok	1 rok
Respondent 8	Žena	25 let	Bc.	1 rok	1 rok
Respondent 9	Žena	28 let	Bc.	4 roky	4 roky
Respondent 10	Žena	23 let	DiS.	2 roky	2 roky

5.6 Průběh sběru dat

Rozhovory jsem uskutečňovala během února a března roku 2015. Během výzkumu jsem sbírala data a prováděla jejich analýzu. Rozhovory byly uskutečněny vždy po dohodě na smluveném místě a čase. Ve většině případů byly uskutečněny v kancelářích sociálních pracovnic bez přítomnosti dalších osob a

mimo úřední dny. Rozhovory trvaly v rozmezí 40 min až 60 min a často byly přerušovány zvoněním služebních telefonů. Některé byly uskutečněny v mém bytě. Tyto rozhovory nebyly rušeny a trvaly přibližně 80 min. Před zahájením rozhovoru jsem informantům představila sebe, téma své diplomové práce a cíl výzkumu. Respondenty jsem ujistila o naprosté anonymitě a požádala je o svolení k nahrávání rozhovoru. S nahráním rozhovoru nesouhlasila žádná respondentka. Rozhovory jsem si tedy poznamenala pomocí písemného záznamu. Zvolila jsem **strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami**, které jsou uvedeny v transformační tabulce.

5.7 Reflexe etických rizik výzkumu

Existují různé standardy a doporučení vymezující etická pravidla aplikovaná ve výzkumu, neboť etické otázky hrají důležitou roli. S ohledem na dodržení etických zásad výzkumu byli všichni respondenti seznámeni s cílem a metodou výzkumu, průběhem zaznamenávání. Předem byl od respondentů získán souhlas k provedení výzkumu, neboť účast ve výzkumném šetření je dobrovolná a zcela anonymní. Osobní údaje o respondentovi nejsou součástí výzkumné zprávy. Respondent nemůže být ostatními identifikován. Jestliže respondent projeví zájem o výsledky výzkumu, může být o nich informován a to v rozsahu, který nepoškodí práva ostatních respondentů. Hendl uvádí, že před souhlasem musí být účastníci informováni o průběhu a okolnostech výzkumu. Musí jim být také řečeno, že mohou svoji účast odmítnout. Respondentům je zaručena anonymita a výzkum nesmí ohrozit fyzické ani psychické zdraví nikoho z účastněných. [Hendl, 2008] Výzkumník musí dle Reichela dodržovat odstup, získat v daném prostředí důvěru, být schopen flexibilně reagovat na získávané informace, usilovat o nezávislost a nesmí svoji pozici zneužívat. [Reichel, 2009]

6 Analýza a interpretace dat

Hlavním výzkumným cílem je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají faktory ovlivňující výkon své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.

Dílčí výzkumný cíl 1: <u>Zjistit, jaké podmínky mají sociální pracovníci k výkonu své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.</u>

Ke zjištění tohoto výzkumného cíle jsem respondentům položila pět tazatelských otázek (TO1 – TO5). Při odpovědích na první otázku, co obsahuje sociální práce ve výkonu jejich zaměstnání, většina uvádí, že jejich práce sociálního pracovníka v agendě dávek pomoci v hmotné nouzi obsahuje kontakt s klienty, a to v úřední dny osobně, telefonicky v úřední i neúřední dny, vedení spisu klienta, administrativa spojená s výplatou dávek a sociální šetření. V druhé otázce jsem se sociálních pracovníků ptala na to, jaký je rozdíl v pracovní náplni sociálních pracovníků a referentů nepojistných sociálních dávek a jak se v praxi dodržuje. Respondent 2 uvádí: *„Sociální pracovníci mají vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, díky tomu mají dělat sociální šetření a sociální práci s klienty, kdyby se stíhala. Mají trošku vyšší plat než referenti, ale jinak to jsou stejně úředníci. Rozdíl v přímé práci nepociťuju. Na našem pracovišti provádí sociální šetření jedna sociální pracovnice za všechny, nemá na starost vyplácení dávek.“* Naproti tomu respondent 10 uvedl: *„Podle mě žádný. Měla bych jako sociální pracovnice s klienty pracovat na zlepšení nebo zmírnění jejich situace a provádět u něj v bydlišti sociální šetření, ale to nemůžeme stíhat pak vyplácet ty dávky, o které tady jde především, takže z mého pohledu zde sociální práce není.“* Při další otázce jsem se tázala, kolik klientů obsahuje agenda a v jakém vztahu je toto číslo k ideální kapacitě pro výkon standardní profesionální sociální práce. Respondent 6 uvádí: *„ …Důležité je ale říct, že jeden klient může mít několik dávek - příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a může*

podat nesčetně mimořádných okamžitých pomocí. Každé musíme zadat do systému všechny. Všechny musíme zpracovat, a pokud není nárok, řádně zdůvodnit z jakého důvodu to je. Říct počet klientů tím tedy nedokáži říct.“ Odpovědi na tuto otázku se shodovali u všech dotázaných respondentů. Respondenti zmiňovali nadměrné množství klientů, podobně jak uvádí Respondent 7: *„Aby byl prostor na profesionální sociální práci, pokud bych měla zároveň na starost ještě vyplácení dávek a provádění sociálního šetření tak jak se má, takže u nových žádostí před vyplacením a průběžně kontrolní šetření, tak bych měla mít tak 70 lidí, ale mám jich 180.“* Při nadměrném množství klientů a práce se nabízí další otázka, směřující k zjištění, jak je na pracovišti řešena problematika přesčasů. Řešení přesčasů na pracovištích úřadu práce se na každém kontaktním pracovišti liší. Respondent 1 uvádí: *„Podle vedoucí nemáme dělat přesčasy, a pokud využijeme pracovní dobu, to je 40 hod/týdně naplno, musíme to zvládat, to je její názor. Přesčasy se nevyplácí, nemůžeme si vybrat náhradní volno, můžeme je využít pouze v rámci pružné pracovní doby. Můžeme jít v úterý, čtvrtek, pátek po 13. hodině domů. Náhradní volno by však bylo kontraproduktivní, čas by nám chyběl. Přesčasy se nepřevádí do dalšího měsíce. Pouze minulý rok v únoru a březnu se převáděly nebo proplácely kvůli migraci, změně systému pro výplatu dávek, a povinným přesčasům.“* I přes odlišné řešení přesčasů respondenti sdělují, že svoji práci přesahující stanovenou pracovní dobu nemají proplacenou, jak uvádí Respondent 2: *„Přesčasy nemáme placené. Docházku máme vedenou elektronicky, když padne 16. hodina, po osmi hodinách prostě, odhlásíme se na přesčas, to je vše. Pouze zdržování se a myšlení na to, že se musíme překliknout.“* Respondent 5: *„Neřešena. Přesčas pracujeme, ale neměli bychom být v budově déle než je pracovní doba. To by se však práce nedala stihnout a my ty lidi musíme vyplatit nebo alespoň řádně zdůvodnit, proč jsme nevyplatili, jakože třeba něco v řádném termínu nedoložili, dávka se odejímá atd. Prostě něco se spisem dělat.“* Respondent 4: *„Nijak. Děláme je, aby nás klienti neušlapali, ale nejsou ohodnocené. Prémie taky nejdou, protože prý na ně nejsou peníze.“* Další otázka směřovala k tomu, jaká bezpečnostní zařízení zaměstnavatel zajistil. Odpovědi jsou různé. Respondent 1 uvádí: *„V úředních hodinách je na chodbě ochranka.*

V kanceláři máme tzv. bzučák, který když v případě nebezpečí zmáčkneme a bzučí. Nad kanceláří se rozsvítí červené světlo. Na sociální šetření se bojím chodit sama ke klientům domů, neznám je, nevím, co tam na mě čeká, chodíme každá sama, nebezpečí se tam neřeší. Teď je ale nově, že když odcházíme na šetření, tak do elektronické docházky musíme napsat jména klientů a jejich adresy. Je to ale spíš z důvodu, že se to zneužívalo a nechodilo se na šetření." „…Máme ochranku o 2 patra dole, jednoho pána v důchodu a v kanceláři tlačítko, které zmáčkneme a jeho tím přivoláme. Než však přijde, uběhne tak 5 minut, když není v jiné kanceláři. To už je pak většinou z nejhoršího venku. Necítím se ale vůbec bezpečně." (Respondent 2)

Shrnutí dílčího cíle 1

Výkon profese dotázaných respondentů, sociálních pracovnic pracujících v rámci agendy dávek hmotné nouze při kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR, obsahuje kontakt a vedení rozhovoru s klienty v kanceláři, telefonicky a mnohdy i při sociálním šetření, které však ne vždy vykonává stejná sociální pracovnice, která následně dávky vyplácí. Na některých kontaktních pracovištích sociální šetření chybí, případně je prováděno ojediněle. Dále sociální pracovníci vedou ke každému klientovi spis a provádějí administrativu spojenou s vyplácením dávek, komunikují a spolupracují s jinými institucemi ohledně řešení situace klienta s ohledem na vyplácení dávek klientovi. Z rozhovorů vyplynulo, že rozdíl mezi sociálními pracovníky a referenty nepojistných sociálních dávek je v praxi ten, že sociální pracovníci mají vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, kdežto referenti ho mít nemusí. Vykonávají tutéž práci s tím rozdílem, že referenti nemohou vykonávat sociální šetření a mají trochu nižší plat. Agenda dávek hmotné nouze sociálních pracovníků, obsahuje přibližně 200 klientů. Respondenti zároveň uvádějí, že číslo k ideální kapacitě pro výkon standardní profesionální sociální práce neznají, ale usuzují, že by mělo být minimálně o polovinu nižší. Při stávajícím množství klientů se nestíhá provádět sociální práce s klienty. Úkony

jsou zaměřené především na výplatu peněžních sociálních dávek a mnohdy se nestíhá provádět sociální šetření, ze kterého se má usoudit, zda je klient opravdu v hmotné nouzi a zda je vše tak, jak zmiňuje. Sociální šetření by mělo zamezit zneužívání dávek hmotné nouze. Kvůli nadměrnému množství klientů je tedy omezena sociální práce s klienty a sociální šetření. Výkon sociální práce se zaměřuje především na vyplacení dávek pomoci v hmotné nouzi, avšak i to se obtížně zvládá v pracovní době. Sociální pracovnice a pracovníci běžně pracují po své pracovní době. Všichni respondenti uvedli, že přesčasy nemají placené. Někteří mají přesčas zaznamenán v docházce, jiní se z docházky musí odhlásit a jakoby v práci už nebyli. Na některých pracovištích se za práci přesčas může následně vybrat náhradní volno nebo odejít dříve v úterý, čtvrtek či pátek po 13. hodině. Odejít dříve by však následně opět vedlo k práci přesčas. Následkem nestíhané práce uvádějí sociální pracovnice strach, agresivní a vulgární chování ze stran klientů. V odpovědích na otázku, jaké bezpečnostní opatření jejich zaměstnavatel na pracovišti zajistil, často zmiňují, že mají v kanceláři tlačítko na rychlé přivolání ochranky. Problém však nastává ve chvíli, kdy ochranka zasahuje v jiné kanceláři, poněvadž jako ochranka bývá zaměstnán jeden člověk, mnohdy důchodového věku a ne vždy je přítomen přímo v blízkosti kanceláří. Respondenti mezi bezpečnostní opatření dále uváděli dezinfekce, které mají k dispozici, a hasicí přístroje. Někteří respondenti vyslovili obavu sami docházet na sociální šetření z důvodu bezpečnosti.

Dílčí výzkumný cíl 2: <u>Zjistit, jaký mají sociální pracovníci vztah ke své práci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.</u>

K objasnění dalšího výzkumného cíle jsem použila tři tazatelské otázky (TO6 – TO8), na která mi respondenti odpovídali. První otázka směřovala k motivaci sociálních pracovníků k práci v rámci agendy dávek hmotné nouze. Respondenti často zmiňovali, že je motivuje mít praxi v oboru a pravidelný, i když nízký příjem, a možnost růstu platu po odpracovaných rocích dle tabulek platu státních zaměstnanců. Na tuto otázku se objevovaly i pozitivní odpovědi očekávající změnu k lepšímu, např. Respondent 7 uvedl: *„Moje práce mě někdy baví. Věřím v pozitivní změnu, že tohle je jen špatné období, ale upřímně řečeno pomalu ztrácím naději. Jsem ráda, že mám praxi a příjem a některé klienty mám ráda.“* Setkala jsem se také s odpověďmi pozitivně hodnotící sbírání nových zkušeností: *„…Neustále se učím něco nového. Vím na jaké úřady a organizace se třeba v osobním životě obrátit, mám mezi nimi známé.“* (Respondent 10) Mezi respondenty bylo několik sociálních pracovnic, které vykonávají své první zaměstnání a uvádějí podobně jako Respondent 9: *„…Jsem ráda, že jsem nějakou práci našla hned po škole. Mnohokrát jsem chtěla skončit, ale vždycky jsem to nějak dokázala, čas plyne a já to vždycky nějak překlenu. V tom shonu není ani čas nějakou práci hledat, i když na to často myslím.“* Další otázka zněla: Jaké pocity se ve Vás odehrávají před úředními dny? Všichni respondenti odpověděli, že před úředními dny prožívají stres. U některých se projevují psychosomatické obtíže. *„…Nesmím zaspat. Občas zaspím. Jsem už strašně unavená. Říkám si, kolik lidí asi přijde a co musím udělat. A jednou, když jsem se vrátila z dovolené, tak se mi udělalo hrozně špatně, probudila jsem se v noci a nemohla jsem z toho znovu usnout. To jsem si říkala, že už je to teda blbý.“* (Respondent 1) *„Často nepříjemné a pociťuji stres, někdy mě z toho rozbolí hlava a ten den nemůžu moc jíst.“* (Respondent 9) Stres vychází převážně z nadměrného počtu klientů, řešení složitých situací v krátkém časovém úseku a strach z klientů, kteří pokud nemají odeslané sociální dávky včas, jsou jim odejmuté, pozastavené nebo pokud na ně nemají nárok, bývají agresivní. *„…Mám strach jít do práce, co zas bude, kdo*

přijde, kolik problémových lidí, bojím se, že mě někdo napadne, protože nemají dlouho vyplacené peníze. I přes to, že dělám, co můžu, jsem v práci od rána do večera, přesčas, nestíháme vyplácet v termínech. Lidi pak na nás chodí řvát, chtějí hotovost. Posílají stížnosti, vyhrožují, nadávají, řvou, mládí dveřmi." (Respondent 2) Po spoustě negativních výpovědí jsem položila respondentům otázku, co hodnotí pozitivně ve své práci. Zaznamenala jsem pozitivní přístup ke sbíraným zkušenostem a možnost pomoci alespoň některým lidem, kteří to potřebují, byť mnohdy pouze materiálně. Podobně jako uvádí Respondent 1: *„Získám nové zkušenosti, předám je dál a pomůžu tím lidem."* Respondenti pozitivně hodnotí i pracovní kolektiv, možnost růstu platu dle tabulek a možnost pružné pracovní doby. I přes nelehké podmínky k výkonu sociální práce v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi některým sociálním pracovnicím nechybí pozitivní přístup. *„Pozitivně hodnotím kolektiv a pružnou pracovní dobu. Věřím, že jednou budeme stíhat ji využít. Přesčasy bych raději proplácené, ale jsem ráda alespoň za možnost vybrat si volno – opět věřím na pozitivní změnu."* (Respondent 6)

Shrnutí dílčího cíle 2

Z rozhovorů na toto téma vyplynulo, že sociální pracovníci mají vztah ke své práci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouze spíše negativní, případně smíšený. U některých respondentů jsem zaznamenala, že mají svoji práci rádi, avšak dlouhotrvající nepříznivá situace jim ubírá chuť a energii do práce a komplikuje jim život, neboť zasahuje i do volného času. Jako motivaci respondenti uvedli získání praxe, práci v oboru či získávání nových informací, zkušeností. Jako motivaci zmínili také možnost růstu platu dle tabulek státních zaměstnanců, i když se jedná o měsíční plat i roční nárůst malý. Demotivující je pro ně každodenní stres a strach před a během úředních dnů z nestíhané práce. Nezřídka se objevují psychosomatické obtíže. Strach a stres sociálních pracovnic plyne také z agresivních a problémových klientů, a z vědomí, že na pracovišti nejsou dostatečně řešena bezpečnostní opatření.

Dílčí výzkumný cíl 3: <u>Zjistit, zda existuje spolupráce mezi zaměstnanci na pracovišti v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky.</u>

K tomuto výzkumnému cíli se vázaly 2 tazatelské otázky (TO9 – TO10), pomocí kterých jsem měla zjistit, zda existuje spolupráce zaměstnanců na pracovišti. V první otázce jsem se respondentů ptala, na koho se obrací na svém pracovišti o pomoc či radu. Všechny odpovědi na tuto otázku byly shodné. Sociální pracovníci se s prosbou o pomoc či radu obrací na své kolegyně, případně na své nadřízené. Podobně jako uvádí Respondent 5: *„Obracím se většinou na kolegyni v kanceláři, je tady déle než já. Složitější věci řeším raději hned s vedoucí.“* Jelikož v teoretické části své diplomové práce, v kapitole 4, uvádím, že supervize může zmírnit či zabránit syndromu vyhoření, avšak na úřadech práce chybí, týkala se má nadcházející otázka právě tématu supervize na pracovišti: Jak vnímáte potřebnost a možnost supervize na Vašem pracovišti? V odpovědích se sociální pracovnice shodují na tom, že supervize na jejich pracovišti je potřebná, avšak nikde se neprovádí. Pokud by byla možnost supervize, řada sociálních pracovnic vyjádřila obavu, že by na ni nebyl čas a zdržení by pracovníky ještě více stresovalo. Respondent 2 uvádí: *„Potřeba určitě je, ale nevím, jestli na ní bude čas, protože nemáme čas ani na to si povídat mezi sebou. Řekneme si 2 věty a už koukáme na hodinky, že nás tlačí čas a jdeme vyplácet dávky. Hlavně vím, co by nám pomohlo, aby nebyla potřeba supervize – více pracovnic, minimálně dvojnásobek a větší plat. To by pak mohlo jít i o sociální práci a pohla by se i situace klientů. Takhle klienti pouze přibývají.“* V některých odpovědích ve spojitosti se supervizí respondenti zmínili vztahy na pracovišti, jako např. Respondent 8, který uvedl, že považuje za vhodné, aby byla na pracovišti možnost supervize. Ne však povinná, ale aby bylo možné ji zařídit. Dále uvádí, že jako supervizor mu funguje kolegyně v kanceláři.

Shrnutí dílčího cíle 3

Spolupráce mezi zaměstnanci na pracovišti dle odpovědí respondentů existuje. Každý z respondentů uvedl, že na pracovišti má někoho na koho se může obrátit o pomoc či radu. O pomoc či radu se respondenti mohou obrátit na kolegyně či na nadřízené jako je vedoucí a metodik. Dobré vztahy na pracovišti jsou příznivým faktorem při výkonu profese. Zvláště při absenci supervize na úřadech práce je důležité, aby se mohli pracovníci vzájemně vyslechnout, poradit si, podpořit se. Supervizi na pracovišti vnímají respondenti jako potřebnou, avšak zmiňují i obavu účasti na supervizi s ohledem na ubraný čas. Některé sociální pracovnice se zmínily, že by byly rády za možnost supervize, která by však byla po domluvě a pouze občas.

Odpovědi na otázky vztahující se k tomuto dílčímu výzkumnému cíli byly stručné a velmi podobné, proto je tento dílčí výzkumný cíl méně obsáhlý v porovnání s ostatními dílčími výzkumnými cíli.

Dílčí výzkumný cíl 4: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají své pracovní prostředí.

Pomocí čtyř tazatelských otázek (TO11 – TO14) položených respondentů, jsem měla zjistit, jak sociální pracovníci vnímají své pracovní prostředí. Odpovědi na první otázku, v jakém prostředí pracují, např. zda jsou v kanceláři sami a zda si mohou kancelář upravit podle sebe. Až na jednu z respondentek, všechny sociální pracovnice odpověděly, že si kancelář mohou upravit přiměřeně dle sebe. *„V kanceláři jsem sama, upravit si ji nemohu tak jak bych chtěla, protože kancelář není obyvák, podle mé vedoucí.“* (Respondent 10) V kancelářích jsou respondentky buď sami, s jednou kolegyní, nebo sami v průchozí kanceláři. V další tazatelské otázce žádám respondenty, sociální pracovnice, aby se zamyslely nad tím, jak ovlivňuje výkon jejich práce prostředí, ve kterém pracují. Často jsem se v odpovědích setkala s tím, že sociální pracovnici ovlivňuje množství práce a nikdy nestíhá tak, jak má. (Respondent 4) Respondenti, kteří sdílí kancelář ještě s jedním pracovníkem, uvádějí podobně jako Respondent 1:

„Vadí mi, když jsou 2 klienti v místnosti a mluvíme přes sebe, ovlivňuje to moje soustředění a klienta, hlavně když klient hůř slyší, nebo páchnoucí klienti. Na 2. Str. můžeme odejít a nechat tam klienta a ne ho odkázat k počkání na chodbě např. když špatně chodí, v kanceláři je ještě jedna. A je tam centrální rádio, to mi vadí. Když je puštěné, ruší mě to. V létě jsme tam jako ve skleníku, nemáme tam klimatizaci, větráky jsou hlasité a ruší mě při práci a z průvanu jsem byla loni nemocná." Respondentka 2, která je v průchozí kanceláři sama, uvedla: *„Ovlivňuje mě to tak, že mám strach, když tam jsem sama, ale zase mě nikdo neruší. Výhoda je, že kanceláří mohu projít do kanceláře ke kolegyni, tak si necháváme dveře otevřené a když se něco děje, můžeme si pomoci…"* Některé sociální pracovnice zmínily, že jim vadí vzhled kanceláří a celé budovy, nedostatek vybavení. Respondent 9 k této otázce uvádí: *„…Když je dobrá nálada a všechno zařízení jde, tak jde o něco lépe i práce. Negativně mě ale ovlivňuje, že do mé kanceláře chodí čtyři kolegyně za kopírkou a to mě často od práce vyrušuje."* V další otázce jsem se od sociálních pracovníků snažila zjistit, jaké je vybavení jejich kanceláře a dostupnost potřebné techniky. Vybavení kanceláří u dotázaných respondentů zahrnuje běžný nábytek, počítač a tiskárnu, která ne vždy je na jednu pracovnici, ale třeba jedna tiskárna připadající do kanceláře pro dvě sociální pracovnice. Horší stav je s kopírkami, které jsou ve většině případů společné třeba i pro více než 2 osoby. Respondent 1 na tuto otázku odpovídá: *„S kancelářskými potřebami je vrchol byrokracie a hrozná komunikace s ajťáky. Máme 1 tiskárnu na kancelář na 2 osoby a nemáme ji na dosah ruky, časové ztráty tím pádem. Máme velkou kopírku zase pro 2 lidi a často se zasekává, musí se často zapínat a vypínat, špiní papír, je pomalá. Pokud nám dojde toner v tiskárně, musíme to napsat na Helpdesk, čekáme, až si to informanti přečtou, ten úkol převezmou na sebe, i když jsou o patro výš. Může se stát, a často se stává, že nejsou přítomni, nechodí na 8. ráno. Když jsem přímo zatelefonovala, bylo mi řečeno, ať to dám na Helpdesk. Ještě se mi stalo, že když třeba tiskárna hlásila, že je potřeba něco vyměnit, IT ho odmítl vyměnit, protože tiskárna ještě tiskne. Neřeší prevenci, jenom hasí."* Závěrečná otázka zněla: Jak si představujete ideální prostředí pro výkon své práce? Sociální pracovnice odpovídaly, že by si ideální

prostřední pro výkon své práce představovaly čisté a upravené pracoviště, kde by byl zajištěn bezpečný únik v případu nebezpečí, tiskárna a kopírka pro jednu pracovnici, funkční a rychlá technika, umyvadlo s pitnou vodou, vyvolávací systém pořadí klientů a více personálu v agendě dávek pomoci hmotné nouzi.

Shrnutí dílčího cíle 4

Z rozhovorů vyplynulo, že sociální pracovnici v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktních pracovištích úřadů práce, pracují v kancelářích sami, ve sdílených kancelářích ještě s jinými pracovníky či v samostatných, avšak průchozích kancelářích. Ve většině případů si tyto kanceláře mohou upravit dle svého přání až na větší zásahy, jako třeba výmalba či přitloukání hřebíků na zeď, lepení na zeď. Výkon práce ovlivňuje prostředí, ve kterém sociální pracovnice pracují. Nezaznamenala jsem jednotný názor na počet pracovníků v kanceláři. Všechny varianty mají své pro i proti. V samostatných kancelářích mnohdy sociální pracovnice pociťují strach z napadení agresivním klientem, ve sdílených kancelářích se vzájemně ruší rozhovory s klienty. Výkon práce velmi negativně ovlivňuje nedostatečné množství techniky a kancelářských potřeb nutných pro vyhodnocení dávek. Vybavení kanceláří bývá staré, málo funkční a někdy chybí i uzamykatelný prostor pro osobní věci pracovníků. Velký problém spočívá v nedostatečném množství techniky, které je pro řádné vedení spisu klientů nezbytné. Pracovnice nemají pouze ke svému užití kopírku. Kopírky bývají společné třeba i pro 4 pracovnice, a to velmi zdržuje od práce. Respondenti také uvedli špatnou spolupráci se správci sítě a komplikované řešení situace, když je nějaká technika mimo provoz. Ideální prostředí pro výkon své profese vnímají sociální pracovníci jako upravené kanceláře, kde je na dosah potřebná technika pro každou pracovnici, funkční nábytek, uzamykatelné skříně na spisy a osobní věci, umyvadlo a pitná voda v kancelářích, kanceláře koncipované tak, aby byla možnost úniku v případě nebezpečí. Sociální pracovnice zmínili i vyvolávací systém pořadí klientů.

ZÁVĚR

Diplomová práce je zaměřena na výkon sociální práce v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na Úřadu práce České republiky. V teoretické části jsem se zabývala vymezením základních pojmů, které se k práci váží. Dále jsem charakterizovala Úřad práce České republiky v současné době a jeho vývoj v minulosti, mezi lety 1990 a 2011. Zmínila jsem také často diskutovanou sociální reformu, která proběhla v roce 2012 a změnila podobu sociální práce na úřadech práce. S přihlédnutím na zaměření diplomové práce jsem se blíže věnovala pomoci v hmotné nouzi. Uvedla jsem orgány pomoci v hmotné nouzi a dávky pomoci v hmotné nouzi. Ve třetí kapitole teoretické části jsem se věnovala sociální práci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, a to jak předpokladům sociálního pracovníka pro výkon profese sociální práce, tak etapám sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. V poslední kapitole teoretické části jsem uvedla faktory ovlivňující sociální pracovníky a jejich práci, neboť hlavním cílem diplomové práce bylo zjistit, jak sociální pracovníci vnímají faktory ovlivňující výkon své profese v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi při kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky.

Kvalitativní výzkumné šetření bylo provedeno formou strukturovaných rozhovorů, a to se sociálními pracovníky pracujícími v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi na kontaktních pracovištích Úřadu práce v Praze. Zvolená výzkumná strategie se dle mého názoru osvědčila díky přímému kontaktu a lépe navázanému vztahu s respondenty. K dosažení hlavního cíle jsem stanovila tři dílčí výzkumné cíle a pomocí otevřených tazatelských otázek jsem se zaměřila na zjištění, jaké podmínky mají sociální pracovníci k výkonu své profese, jaký mají sociální pracovníci vztah ke své práci, zda existuje spolupráce mezi zaměstnanci na pracovišti, a také jak sociální pracovníci vnímají své pracovní prostředí.

V rámci výzkumného šetření bylo zjištěno, že podmínky, které mají sociální pracovníci k výkonu své profese, nejsou uspokojivé. Z odpovědí vnímám hlavní potíž sociálních pracovníků a sociálních pracovnic pracujících v rámci

agendy pomoci v hmotné nouzi při kontaktních pracovištích pracovní přetíženost, nutnost práce přesčas, která není finančně ohodnocená a také v nedostatečné bezpečnostní zajištění pracovišť. Pracovní podmínky hrají důležitou úlohu a je třeba se jim dostatečně věnovat, neboť řádně zajištěné pracovní podmínky mají vliv na pracovníky, kvalitu, kvantitu i bezpečnosti práce. V druhém výzkumném cíli zaměřeném na to, jaký mají sociální pracovníci vztah ke své práci, v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, respondenti uvedli rozporuplné pocity. Mnozí uvedli, že mají svoji práci rádi, avšak současný stav, který na úřadech práce panuje, je vyčerpává. Jako motivaci a pozitivní stránku svého zaměstnání často uváděli stálý a pravidelný příjem, možnost růstu platu po odpracovaných rocích, praxi v oboru, dozvědění se nových informací. Velmi negativní stránkou je však nekončící stres, který pracovníky dlouhodobě provází z důvodu nezvládané práce, a to nejen ve dnech osobního kontaktu s klienty. V následujícím dílčím výzkumném cíli bylo zjistit, zda existuje spolupráce mezi zaměstnanci na pracovišti. Výsledkem je pozitivní zjištění, že spolupráce mezi zaměstnanci na pracovišti existuje. Respondenti uvedli, že se mohou o pomoc či radu obrátit na kolegyně či nadřízené. V posledním dílčím výzkumném cíli jsem se věnovala zjištění, jak sociální pracovníci vnímají své pracovní prostředí. Z odpovědí usuzuji, že pracovní prostředí hodnotí pracovníci uspokojivě. Kanceláře se uspořádáním liší. Na některých kontaktních pracovištích je v jedné kanceláři více pracovníků, někde jsou kanceláře samostatné pro jednoho sociálního pracovníka či samostatné, ale průchozí. Každý ze způsobů provedení kanceláří má své výhody i nevýhody. Jednoznačně negativně však sociální pracovníci uvádějí dostupnost potřebné techniky, která je často společná pro několik pracovníků a způsobuje zdržení od práce.

Spolupráci informantů při výzkumném šetření hodnotím pozitivně, avšak na některých respondentech, sociálních pracovnících, byl vidět strach z odpovědí na některé otázky a stres ze zdržení od práce. Zaznamenávání rozhovorů bylo ztíženo tím, že všichni respondenti odmítli nahrávání rozhovorů. Rozhovory byly tedy zaznamenávány písemnou formou. Výsledky této práce pro mě byly zajímavým porovnáním z mé osobní profesní praxe.

POUŽITÉ ZDROJE

BECK, P.; A KOL. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením.* 1. vyd. ANAG, 2012. ISBN 978-80-7263-744-7.

BEDRNOVÁ, E.; NOVÝ, I. a kol. *Psychologie a sociologie řízení.* 1. vyd. Praha: Managemant Press, 1998. 559 s. ISBN 8085943573.

DUKOVÁ, I.; A KOL. *Sociální politika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2.

DVOŘÁKOVÁ Z. a kol. *Management lidských zdrojů*, 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2007.

HANVEY, CH.;PHILPOT,T. *Practising Social Work*. London: Routledge, 1996.

Integrovaný portál MPSV (URL: http://portal.mpsv.cz/upcr, 15. 11. 2014)

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Trilon, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

KAHOUN, V.; A KOL. *Sociální zabezpečení*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Triton, 2013. ISBN 978-80-7387-733-0.

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

KOUBEK, J.; HRON J. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 2. vyd. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-859-4351-4.

KROČILOVÁ, E. *Pomoc v hmotné nouzi – orgány, struktura* [online]. Brno, 2013. 44 s. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta, katedra pracovního práva a sociálního zabezpečení. Ved. práce prof. JUDr. Zdeňce Gregorové, CSc. [cit. 11. 12. 2014]. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/366375/pravf_b/Krocilova_Eva_Pomoc_v_hmotne_nouzi.pdf

LAAN, van der G. *Otázky legitimace sociální práce*. 1. vyd. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998. ISBN 80-85834-41-3.

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.* 1. vyd. Praha: Portál, 2003a. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, O.; A KOL. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003b. ISBN 80-7178-548-2.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2004. Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků.

MUSIL, L. *„Ráda bych Vám pomohla, ale…"* 1. vyd. Brno: Zeman, 2004. ISBN 80903070-1-9.

MUSIL, L. Jednostrannost a symetrie v kultuře služeb sociální práce. In *Sociologie jako umění možného.* Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2002. Sociální studia 8. ISBN 80-210-2852-1.

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

PAYNE, Malcolm. *Modern social work theory*. 3.vyd. London: Palgrave Macmillan, 2005. ISBN 978-1-4039-1836-9.

REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. ISBN 80-85850-00-1.

SMUTKOVÁ, L.; SMUTEK, M. Problematika moci v pomáhajících profesích a balancování vztahu s klientem. In: SMUTEK, M.; KAPPL, M. eds. *Proměny klienta služeb sociální práce*. 1. vyd. Hradec Králové, Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-716-1.

Sociální reforma - Informační centrum vlády (URL:http://icv.vlada.cz/cz/socialni-reforma/, 3. 2. 2015)

Sociální reforma - změny 2012 (URL:http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2, 3. 2. 2015)

STRAUSS, A. L.; CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999.

SZOSTKIEWICZ, S. *Sociologický výskum: Procedúry a techniky*. Bratislava: Vydav. polit. lit, 1964.

TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. 1.vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3

TOMEŠ, I.; A KOL. *Sociální správa*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-483-0.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3.vyd. Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., dostupné z: http://www.psp.cz

VEČEŘA, M. *Sociální stát*. 2.upr.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1996. ISBN 80-85850-16-8.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dostupné z: http://www.mpsv.cz

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, dostupné z: http://portal.gov.cz

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, dostupné z: http://portal.gov.cz

Zákon č. 500/2004 Sb. správní řád, dostupné z: http://www.mpsv.cz

Zákon č. 73/2011 Sb. o Úřadu práce České republiky, dostupné z: http://portal.gov.cz