

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Diplomová práce

**Zátěž sociálních pracovníků na dávkách
pomoci v hmotné nouzi na příkladu
sociální reformy**

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Autor práce: Bc. Jana Bočanová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: 3.

2014

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s §47 odst. b) zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

25.3.2014

Bc. Jana Bočanová

Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. Markétě Elichové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení při zpracování diplomové práce.

Děkuji konzultantovi prof. PhDr. Milanu Nakonečnému za spolupráci při tvorbě diplomové práce.

V neposlední řadě děkuji mé rodině za veškerou podporu během studia.

Obsah:

1	Úvod	5
2	Sociální reforma pomoci v hmotné nouzi a zátěž sociálních pracovníků z ní vyplývající	7
2.1	Změny v sektoru pomoci v hmotné nouzi.....	8
3	Práce sociálního pracovníka a její náročnost.....	17
3.1	Profesní a vzdělanostní předpoklady výkonu práce sociálního pracovníka	20
3.2	Povahové vlastnosti a další charakteristiky nezbytné k výkonu sociální práce.....	25
3.3	Práce s klientem na dávkách pomoci v hmotné nouzi	28
3.4	Pracovní podmínky a okolnosti práce sociálního pracovníka na dávkách pomoci v hmotné nouzi.....	31
4	Zátěž sociálního pracovníka	37
4.1	Projevy a důsledky zvýšené pracovní zátěže, stresu a přepracování	48
5	Možnosti zvládnutí a předcházení zátěže sociálními pracovníky.....	55
5.1	Relaxační metody	62
6	Doporučení a návrhy pro zlepšení situace ze strany úřadů práce.....	67
7	Závěr.....	76
	Seznam literatury.....	76
	Seznam příloh	82
	Přílohy.....	83
	Abstrakt.....	119
	Abstrakt (abstrakt v anglickém jazyce)	120

1 Úvod

System sociální politiky v České republice spočívá na třech pilířích, a to sociální pomoci, sociální podpoře a sociálním pojištění.¹ Dávky sociální pomoci jsou určeny těm, kdo se ocitli v obtížné sociální situaci a z objektivních nebo subjektivních důvodů si nejsou schopni vlastním přičiněním (nelze uplatnit princip svépomoci), ani s pomocí rodiny (nelze uplatnit princip subsidiarity) tyto potřeby zajistit – jsou tedy určeny osobám v hmotné nouzi. V takové situaci nastupuje stát, který poskytuje prostředky ze státního rozpočtu, čímž dochází k uplatnění principu solidarity prostřednictvím redistribuce, a to jen těm, které uzná za potřebné pomoci, neboť sociální pomoc je založena na principu adresnosti. Předpokladem pro poskytnutí pomoci je situace, kdy příjem žadatelů nedosahuje výše životního minima a nemohou si jej vlastními silami zvýšit např. pro věk, zdravotní stav apod.²

Sociální pomocí se rozumí nejen pomoc finanční, ale i prevence vzniku obtížných sociálních situací, systém poskytování informací lidem, kteří se do těchto situací dostali, dostávají nebo by se mohli dostat.³ V rámci tzv. sociální reformy byla v České republice přijata s účinností od 1. ledna 2012 novela zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi⁴. Sociální reforma s sebou přinesla řadu podstatných změn, které zasáhly jak samotné příjemce těchto dávek, tak především pracovníky úřadů práce. Ti se museli najednou vypořádat s četnými změnami jak v rámci náplně své práce, tak se také museli začít učit novým postupům práce, museli se naučit používat nové programy. Pochopitelně jim přibylo mnoho klientů, a s tím i stres.

Téma sociální práce na dávkách pomoci v hmotné nouzi jsem se rozhodla zpracovávat, neboť jej stále považuji za živé a aktuální, což je dáno také tím, že sama již třetím rokem pracuji v prostředí agendy dávek hmotné nouze, a mohu tak bezprostředně porovnat situaci před i po reformě z poněkud jiného úhlu, než je pouze neúplný mediální obraz, který sociální reforma získala, a který byl nadto veskrze negativní. Jakožto pracovník sociální pomoci také velmi intenzivně vnímám markantní nárůst počtu klientů, kteří se ocitají na okraji chudoby v porovnání s předešlými roky,

¹ Srov. MAREŠ, P. Sociologie nerovnosti a chudoby. Praha: SLON, 1999, 1. vyd., s. 201.

² Srov. MAREŠ, P. Sociologie nerovnosti a chudoby. Praha: SLON, 1999, 1. vyd., s. 205

³ Srov. MAREŠ, P. Sociologie nerovnosti a chudoby. Praha: SLON, 1999, 1. vyd., s. 205.

⁴ ČESKO. Zákon č. 366/2011 Sb., který novelizuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

což zvyšuje nejen pracovní, ale také emoční zátěž pracovníků sociální pomoci. Jsem přesvědčena, že systém dávek pomoci v hmotné nouzi se neubírá správným směrem, byť jsou jeho změny motivovány dobrými úmysly. Proto považuji za důležité se touto problematikou zabývat a přispět do odborné diskuse také vlastním pohledem a zkušenostmi.

Hlavním cílem je popsat a analyzovat náročnost práce sociálních pracovníků v agendě dávek pomoci v hmotné nouzi, identifikovat úskalí a problémy sociální práce, které byly spojeny s výkonem profese v agendě dávek pomoci v hmotné nouzi po reformě v lednu 2012, kdy byla veškerá agenda hmotné nouze ze sociálních odborů obecních úřadů obce s rozšířenou působností převedena do kompetence Úřadu práce České republiky. Dílčím cílem diplomové práce je popsat a analyzovat aktuální situaci z hlediska pojetí sociální práce z pohledu zaměstnanců v této agendě po sociální reformě v lednu 2012. Dále si v práci kladu za cíl navrhnout změny, které by mohly přispět k efektivnějšímu fungování systému pomoci v hmotné nouzi z pohledu sociálních pracovníků a jejich pracovního přetížení, a s tím souvisejících problémů pro ně samotné i pro úřad práce.

Metodami použitými v diplomové práci jsou literární rešerše a komparace, dále kritická analýza, logická indukce a syntéza. Pro získání subjektivního pohledu pracovníků na agendě dávek pomoci v hmotné nouzi je využita metoda polořízeného rozhovoru, který představuje souhrn několika různých otázek, jejichž pořadí není nutné zachovávat a v průběhu rozhovoru je možné jeho obsah mírně upravovat. Jde o subjektivní názory pracovníků dávek pomoci v hmotné nouzi. Základní soubor tvoří sociální pracovnice z Kontaktního pracoviště Tábor s délkou praxe alespoň tři roky, aby mohli adekvátně zhodnotit nastalou situaci před reformou a po ní. Na kontaktním pracovišti Tábor (Tábor, Sezimovo Ústí, Mladá Vožice a Bechyně) pracuje na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi celkem 10 pracovníků. Celkem bylo osloveno 8 respondentek. S nimi byly v průběhu měsíce února a března 2014 uskutečněny rozhovory, vedené autorkou práce, které jsou zaznamenány na záznamové zařízení, a doslovně přepsány, aby mohly být použity následně v práci. Odpovědi z rozhovorů jsou do práce zařazovány prostřednictvím parafrází a přímých citací v průběhu volně plynoucího textu, jelikož otázky rozhovorů se týkaly všech kapitol předkládané práce. Z důvodu zachování anonymity respondentů budou respondenti označeni číslovkami, pod kterými budou také prezentovány jejich výpovědi.

2 Sociální reforma pomoci v hmotné nouzi a zátěž sociálních pracovníků z ní vyplývající

V roce 2012 byla Ministerstvem práce a sociálních věcí v souvislosti s plánovanými změnami v sociálním systému vypracována tzv. sociální reforma, jejímž záměrem bylo:

- vytvořit co nejúčinnější systém správy veřejných prostředků vymezených pro sociální oblast

- pomoci v samotném procesu administrace a vyplácení dávek.

V rámci této sociální reformy bylo naplánováno několik změn v různých oblastech. Jednou z nich byla i oblast zajištění osob v hmotné nouzi.

Na tomto místě je třeba si alespoň stručně představit problematiku hmotné nouze. Už samotný pojem hmotná nouze přináší některé potíže. Jak uvádí Niederle a kol., jelikož pojem „hmotná nouze“ není ani v zákoně nijak specificky definován. Z některých ustanovení však lze vyvodit, že jde o „...specifickou sociální situaci (stav) osoby, popř. více osob, které jsou pro účel pomoci v hmotné nouzi společně posuzovány.“⁵ Pro tuto sociální situaci je typický nedostatek prostředků k uspokojování základních životních potřeb, a to jak peněžních prostředků, tak i ostatních předmětů, eventuálně služeb, které jedinec nezbytně potřebuje ke svému životu.

Problematiku hmotné nouze upravuje zejména **zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi**, ve znění pozdějších předpisů a další legislativní předpisy, hlavně pak zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Představuje formu pomoci lidem s nedostatečnými příjmy, měl by je motivovat k aktivnímu úsilí zabezpečit si prostředky k uspokojení životních potřeb, za podmínky, že všichni lidé, kteří pracují, se musí mít lépe než ti, kteří zaměstnání nemají, eventuálně se zaměstnání vyhýbají. Prezентuje jedno z opatření, kterými Česká republika zápolí proti sociálnímu vyloučení.

⁵NIEDERLE, P.; BECK, P.; KRÁLOVÁ, J.; HACAPERKOVÁ, D. Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením. ANAG, 2012, s. 17.

Neoddělitelnou součástí systému pomoci v hmotné nouzi je sociální práce s klienty. V rámci sociální práce část úkolů mimo Úřadu práce České republiky vykonávají také obecní úřady, které mají k občanům blíže a mohou tak v rámci sociální práce účinněji reagovat na jejich potíže.⁶

Dávky, kterými se řeší pomoc v hmotné nouzi, představují příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádnou okamžitou pomoc. Řízení o přiznání dávek pomoci v hmotné nouzi se započíná prostřednictvím podání písemné žádosti na připraveném formuláři. Tyto formuláře, včetně nezbytných příloh, jsou k dispozici v tištěné podobě na všech pobočkách Úřadu práce České republiky, v elektronické podobě jsou pak k dispozici na webových stránkách portálu ministerstva. K vyřízení žádosti je oprávněná Krajská pobočka Úřadu práce České republiky podle místa trvalého pobytu žadatele. Zaměstnanci Krajské pobočky Úřadu práce České republiky mají povinnost pomáhat lidem s vyplněním této žádosti, informovat je o podmínkách oprávnění k pomoci v hmotné nouzi a tyto žádosti přijímají. Jen na základě podané žádosti a po posouzení plnění podmínek může být rozhodnuto, jestli žadatel má nebo nemá na konkrétní dávku nárok. Nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi se nepřiznává zpětně, ale patří od prvního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla podána žádost, pakliže v něm žadatel současně splnil veškeré podmínky pro přiznání nároku na dávku. Pokud žadatel nesouhlasí s rozhodnutím má možnost podat opravný prostředek (odvolání).⁷

2.1 Změny v sektoru pomoci v hmotné nouzi

Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, cílem reformy bylo zejména usnadnění celého systému sociální pomoci. V oblasti hmotné nouze k tomu mělo dojít hlavně několika různými změnami. Jako první je zapotřebí zmínit zavedení existence tzv. **jednotného výplatního místa**. Jednotně se pro všechny systémy sociální pomoci změnila organizace i způsob výplaty dávek. O dávkách tak od začátku roku 2012 začaly nově rozhodovat úřady práce. Předtím tato činnost byla v gesci obecních úřadů. Záměrem a předpokladem této změny bylo sjednocení dávkových agend

⁶ MPSV. [online]. Pomoc v hmotné nouzi.[cit. 2014-02-26].

⁷ MPSV. [online]. Pomoc v hmotné nouzi.[cit. 2014-02-26].

v rámci sociální reformy. Touto změnou mělo dojít ke zvýšení pohodlí klientů z hlediska územní dostupnosti, současně s možností účinnějšího řízení a administrace dávek i lepší kontrolovatelnosti využití financí od státu. Nápad to byl zajisté dobrý.

Praxe této změny však ukázala, že situace není tak zvládnutá, jak by měla být. Pracovníci nebyli na tuto změnu dostatečně připraveni, naopak, začali se potýkat s problémy větší administrativy, najednou se na ně, pochopitelně, navalilo mnohem více práce, se kterou dosud neměli zkušenosti. Z důvodu nadměrného přetížení pracovníků nebylo ani možné uskutečňovat nějakou koordinaci mezi nimi. Také reakce klientů nebyly často úplně pozitivní. Ve většině případů se jim nelíbilo, že budou docházet na jiné místo, kde bude sedět jiný úředník, než na jakého byli zvyklí, který už jejich problematiku tak podrobně nebude znát. V praxi se ovšem ukázalo, že klientům pomoci v hmotné nouzi bylo častěji jedno, zda dochází na obecní úřad, který dávky řešil před reformou, či na úřad práce. Navíc se potvrdila skutečnost, že obce své občany znají lépe a dokážou tak nabídnout i adekvátnější pomoc.

Další změnou, kterou je třeba zmínit, a která způsobila značný rozruch, bylo **zrušení výplat dávek v hotovosti**. Šlo o postupnou přípravu na níže uvedený projekt sKarta. Dávky pomoci v hmotné nouzi začaly být vypláceny jen formou poštovní poukázky či na běžný účet. S tím se pojí komplikace související s vyřízením poštovní poukázky, které trvá minimálně 5 dní a také to, že většina klientů má na běžné účty uvaleny exekuce. Pracovníci se tak setkali s dalším psychickým vypětím a nátlakem ze strany klientů. Tato situace se řešila tak, že na většinu pracovišť byly umístěny pokladničky s finanční hotovostí, ovšem nebyla zajištěna bezpečnost pracovníků. Správa pokladny pracovníky navíc donutila seznámit se s dalším počítačovým programem pro zpracování výplaty v hotovosti a samozřejmě na ně uvalila také hmotnou odpovědnost za tyto prostředky, tedy další stres a napětí.

Další změnou byl způsob výplaty dávek, který se po reformě začal realizovat prostřednictvím karty sociálních systémů (na žádost příjemce však mohly být dávky vypláceny formou poštovní poukázky či zasílány na bankovní účet příjemce), tzv. **sKarty**. Cílem této změny mělo být zajištění co největší efektivity a komfortu pro klienty. Na sKarty byly klientům posílány bohužel především dávky státní sociální podpory (přídavek na dítě, rodičovský příspěvek). V zanedbatelné míře byly

využity pro zasílání dávek pomoci v hmotné nouzi, které byly původním záměrem projektu. sKarty byly vydávány ve dvou obměnách. První byla základní sKarta, druhá speciální sKarta sloužila současně jako průkaz TP, ZTP či ZTP/ P pro osoby se zdravotním postižením. sKarta sloužila jako identifikační doklad pro osoby pobírající dávky a taky jako identifikační doklad. Hlavní myšlenkou sKaret byla zejména omezovací funkce. Měly za úkol zabraňovat tomu, aby příjemci účelově omezených dávek utráceli peníze za něco jiného, než na co jim peníze byly poskytnuty. Tito příjemci, si tak nemohli vybrat peníze z sKarty jinak, než placením v obchodě.



Obrázek 1sKarta⁸

Se zaváděním sKaret však už od počátku byly problémy. Vedly se o nich četné diskuze, zvažovaly se žaloby apod. Celý systém sKaret se v praxi projevil opět spíše jako velmi nákladný a pro zaměstnance úřadu práce velmi administrativně pracný. V současné době je již jasné, že sKarty končí, a to v dubnu roku 2014. Oficiálně sKarty skončily už 1. listopadu. Ministerstvo rozeslalo na konci roku 2013 informační dopisy, jak se v dané situaci zachovat. Pro klienty, kteří si přeposílali dávky z účtu sKarty na svůj bankovní účet, to sice neznamena žádná změny, přesto budou mnozí občané ze změn jistě nervózní. Pokud držitel sKartou čerpal dávky přímo prostřednictvím sKarty, tak bylo nezbytné, aby nejpozději do 31. ledna 2014 osobně či písemně úřadu práce oznámil, jakým způsobem chce dávky posílat.⁹

Také na sKarty byly sociální pracovníce dotázány a nutno říct, že tento projekt všechny do jedné zkritizovaly. Několikrát bylo citováno slovo „zbytečnost“, „nedomyšlenost“ apod. Sociální pracovníce uváděly, že stačilo pouze naslouchat

⁸ MPSV.[online]. Sociální reforma. Jak sKarta vypadá. 2012.[cit. 2014-03-25].

⁹ MPSV.[online]. Konec sKaret je tady. Na úřad lidé nemusí (Metro). 2013.[cit. 2014-02-26].

lidem tzv. „zdola“, dát na zkušenosti sociálních pracovníků a peníze vynaložené na projekt sKarta věnovat spíše na posílení sociální práce.

Respondentka 4: *„Myšlenka byla možná na počátku dobrá – systém, který by kontroloval využití dávek, ovšem toto nelze uplatnit na všechny klienty a doplatili na to bohužel ti, pro které původně nebyl určen – matky s dětmi pobírající rodičovský příspěvek a příspěvky na dítě a osoby se zdravotním postižením pobírající příspěvky na péči a výhody průkazu OZP. Rozhodně bylo zrušení správné, na hmotné nouzi jsme jej vůbec nevyužívali. Správné využívání dávek podle mě neohlídá nějaký systém, ale organizovaná sociální práce s klienty.“*

Důležitou a zásadní změnu pro sociální pracovníky na dávkách pomoci v hmotné nouzi pak přineslo **zavedení nového počítačového programu**. Dosavadní program, který se už mnoho let předtím aktualizoval, vylepšoval, a díky tomu fungoval na dobré úrovni, nahradil nový, zcela odlišný program, se kterým se zaměstnanci měli možnost seznámit až na konci měsíce prosince 2011, ve zcela základní verzi, bez patřičného a žádoucího proškolení. Školení se pracovníci úřadu práce zúčastnili teprve v průběhu jara 2012 formou e-learnigu, při kterém aplikace neustále vykazovala chyby. Většina podstatných informací tak nebyla při školení dotažena do konce a pracovníci odcházeli ze školení bez kompletních znalostí programu. V praxi potom sociální pracovníci s programem neuměli pracovat a v programu se jim nedařilo, z důvodu nefunkčnosti aplikace, zadat zcela zásadní data, nezbytná pro stanovení nároku a výše dávky. V průběhu následujících měsíců se potom neustále nahrávaly nové verze programu, při kterých některé informace mizely, či se nějakým způsobem měnily. Za zmínku stojí také skutečnost, že zavedení tohoto programu od počátku provázely diskuze o tom, že bývalé vedení ministerstva práce a sociální věcí zakázku na tuto aplikaci zmanipulovalo, předražilo a poté přihrálo spřáteleným firmám.

Respondentka 1: *„...starý systém byl rozhodně spolehlivější a propracovanější. Nové aplikace nefungovaly tak, jak měly, neustále se je snažili vylepšit – mnohdy to byla spíš změna k horšímu, no a když už si na ně člověk zvykl, přišla zase změna.“*

Respondentka 4: *„OK Nouze do r. 2011 byla uživatelsky velmi příznivá, postupně se vychytávaly drobné chyby a také fungovala linka Hotline OK Systému, kde poradili. V r. 2012, kdy začal fungovat systém společnosti Fujitsu, jedním slovem*

katastrofa. Program nestahoval žádná data, ať už dávky OSSZ, SSP nebo evidence nezaměstnaných. Postupně během dvou let toto začalo fungovat, ale to už zase od 1/2014 není možné jej používat a vracíme se k původní OK Nouzi. Na tento program ovšem nikdo za ty dva roky ani nesáhnul a zaměstnanci musí dávky v únoru 2014 počítat ručně. Žádné výrazné klady na programu Fujitsu bohužel nedokážu najít.“

Takže je vidět, že zavedení nového programu dotazování pracovníci hodnotili spíše negativně a zbytečně. Dokonce po návratu na nový systém museli doslova „bojovat“ s dalšími problémy a komplikacemi u programu stávajícího, do té doby skvěle pracujícího, který náhle zastaral. Dalším identifikovaným problémem byl fakt, že ačkoliv byl zaveden nový počítačový program, skoro všechny dotázané sociální pracovníce potvrdily, že neabsolvovaly žádné školení nebo vzdělávání zaměřené na tento nový počítačový program.

Respondentka 4: *„Ne, nepamatuji se, že by v r. 2012 nějaká školení vůbec byla. Nyní v r. 2014 školení proběhla, sice velmi rychlou a základní formou, ale informace byly k dispozici.“*

Jedna ze sociálních pracovníček uvedla, že na školení k novému počítačovému programu byla přímo na ministerstvu. Ovšem přínosnost tohoto školení hodnotila spíše negativně. Na školení se seznámila pouze se základními funkcemi programu, ale na otázky, které školitelům položila, jí nebyli schopni odpovědět. Nedostalo se jí ani instrukcí, jak by bylo možné řešit některé komplikovanější případy s klienty, se kterými se v praxi setkávají sociální pracovníce celkem často.

V další části rozhovoru byly sociální pracovníce vyzvány ke zhodnocení nového počítačového systému – jen málokterá pracovníce byla schopna nalézt nějaké pozitivum:

Respondentka 1: *„Hlavním přínosem – možná to, že jsi se mohla podívat, zda člověk nebere dávky ještě někde jinde v republice, to je možná jediné“.*

Při zhodnocení negativ bylo možné nalézt několik identifikovaných problémů. Sociálním pracovnícím chybí tzv. help linka, pokud měly nějaký akutní problém, neměly se na koho obrátit. Program se velmi často aktualizoval, tudíž bylo hodně náročné si na něj zvyknout, neboť se příliš často vše měnilo. Je zřejmé,

že všemožné komplikace s tímto systémem pak znamenaly méně času věnovaného klientům.

Respondentka 2: *„Obtíže? Možná ty všelijaké aktualizace – jeden den jsi si zvykla na jedno tlačítko, druhý den ti ho zrušili... jeden den to fungovalo tak, druhý jinak, důležité věci jako stahování dat z úřadu práce, ze sociálky nefungovalo vůbec a dlouho dobu, takže rozhodně nedokonalý systém uvedený do běžné praxe“.*

Respondentka 6: *„K novému programu bych řekla asi to, že byl spuštěn zcela nepřipravený. Nepřipravení byli i zaměstnanci hmotné nouze. Většina z nás nebyla proškolená. Školení probíhala až v průběhu času, většinou jara 2012 a to formou e-learningu a videokonferencí. Zde se většinou člověk nic nedozvěděl. Krátce existovala telefonní linka/email, kde se zaměstnanci mohli obracet s problémy.*

Pomoci nedokázali, byli zavaleni dotazy a většinou se jednalo spíše o IT zaměstnance, kteří vůbec neznali problematiku dávek. Nový program po celou dobu jeho existence neustále vykazoval hodně hrubé nedostatky. Některé věci vůbec nefungovaly a v průběhu výplat dávek některé věci mizeli atd.“

Významnou změnou bylo pro pobíratele hmotné nouze zrušení veřejné služby. Lidé pobírající dávky pomoci v hmotné nouzi měli možnost, pokud obec veřejnou službu provozovala, navýšit si svou dávku pomoci v hmotné nouzi vlastním přičiněním, a to minimálně 20 hodinami veřejné služby. Pro klienty to znamenalo mimo vyšších příjmů také udržování pracovních návyků a participace do společnosti. Od 1. 1. 2012 se za výkon veřejné služby již nenavýšovala částka živobytí.¹⁰ Veřejná služba přešla rovněž na úřady práce. Pokud v současné době uchazeč o zaměstnání vedený na úřadu práce více jak 2 měsíce bez podstatného důvodu odmítne nabídku vykonávat veřejnou službu v rozsahu minimálně 20 hodin týdně, bude vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání. Pak přestane splňovat základní předpoklad pro nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení a dávky takové osobě nebudou přiznány nebo budou odejmuty. K této změně došlo rovněž velmi náhle, pracovníci na ni rovněž nebyli připraveni a zaškoleni.

¹⁰ MPSV. [online]. Veřejná služba. 2011.[cit. 2014-02-26].

Další změnou, kterou přinesl zákon, ale která už nezpůsobila tolik zásadních změn v náplni práce sociálních pracovníků, bylo např.: **zprísnění podmínek pro nezaměstnané**. Jedná se hlavně o ty uchazeče o práci, kterým půl roku před podáním žádosti o dávku pomoci v hmotné nouzi, byl ukončen pracovněprávní vztah díky zvláště hrubému porušení povinnosti při výkonu práce. Těmto žadatelům se začala přiznávat sociální ochrana jen na nejnižší úrovni, tj. jen ve výši existenčního minima. Dále se začala při žádosti o dávku hmotné nouze posuzovat i **možnost využití majetku** – nově možnost prodeje (či jiného využití) už po 3 měsících, a to u obou typů majetku. Další změny se dotkly **doplatků na bydlení**. Nově se i u doplatku na bydlení zavedla maximální doba pobírání této dávky (za 10 let maximálně po dobu 84 kalendářních měsíců).¹¹

Došlo také ke změnám ve výši životního minima. K 1. 1. 2012 se zvýšily částky životního a existenčního minima, ze kterých se vychází při stanovení nároku a výše dávky pomoci v hmotné nouzi. Existenční minimum činí nyní částku 2200,- Kč. Životní minimum se rovná součtu všech částek životního minima jednotlivých členů.

Tabulka 1 Částky životního minima v Kč za měsíc.¹²

pro jednotlivce	3410 Kč
pro první osobu v domácnosti	3140 Kč
pro druhou a další osobu v domácnosti, která není nezaopatřeným dítětem pro nezaopatřené dítě ve věku	2830 Kč
do 6 let	1740 Kč
6 až 15 let	2140 Kč
15 až 26 let (nezaopatřené)	2450 Kč

¹¹ČESKO. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění.

¹² ČESKO. Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

Změnou, která po sociální reformě také přišla, ačkoliv se nejednalo o nic, co by bylo nějak uzákoněno, je **množství spisů** a administrativy. Podle dotazovaných pracovníků přibýlo po reformě spisů enormně - některé uváděly nárůst vyšší než 100%.

Respondentka 4: „Po reformě byl nárůst spisů až o 80% a poté průběžně přibývaly.

Na úřadu práce jsme předávaly v roce 2012 asi kolem 110 spisů, za dva roky na úřadu práce narostl počet na zhruba 250 v 12/2014.“

Co se týče názoru klientů na jednotlivá opatření a novinky, tam sociální pracovníce nezaznamenaly žádné změny, většinou se vyjadřovaly v tom smyslu, že klienty nějaká sociální reforma nezajímá. Pro klienty pomoci v hmotné nouzi je podle pracovníků nejdůležitější, zda jim budou vyplaceny peníze nebo ne. Vyskytl se rovněž názor, že klienti vesměs obecně přicházejí na dávky pomoci v hmotné nouzi již naštvaní, nabroušení a v ofenzivě. Pokud změnu nějak zaznamenali, tak opět negativně, neboť byli z nových opatření zmatení.

Všechny výše uvedené změny podstatně změnily náplň práce i pracovní vyčerpání pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi. Přibýlo práce, přibýlo povinností, přibýlo nároků od zaměstnavatele i klientů. Na sociální pracovníky, respektive referenty nepojistných sociálních dávek, se bez předchozí potřebné přípravy navalilo obrovské množství povinností a očekávání, která se snažili naplnit. Ovšem poté, co odpracovali hodiny přesčasů, byli nuceni učit se novým metodám práce a zvykat si na nový počítačový systém, došlo k tomu, že některé součásti sociální reformy přestaly fungovat: došlo ke zrušení sKaret, došlo ke zrušení počítačového programu atd., což zajisté na pracovníky působilo ještě více stresujícím dojmem a pocitem zbytečně odvedené práce.

Dotazované respondentky byly požádány o to, aby zhodnotily situaci před a po reformě. Podle jimi prezentovaných zkušeností lze usoudit, že pro pracovníky přinesla sociální reforma spíše samá negativa. Respondentky zhodnotily sociální reformu jako neúčinnou, drahou a zbytečnou, neboť podle nich tato reforma nepřinesla nic pozitivního ani pro samotné klienty. Starý systém byl dle jejich mínění skvěle vypracovaný, byl pružný (řešení klientů až po finále výplat). Nový systém se podle mínění respondentek rodil v podstatě za pochodu - důležité bylo vyplatit peníze klientům. Neefektivnost nového systému dokládaly pracovníce např. tím,

že při jeho zavádění panoval na pracovišti nedostatek času na jednání s klienty, nedostatek času na provedení sociálních šetření, tedy celkově lze říci, že převod na novou agendu znamenal v podstatě velké zhoršení kvality sociální práce a velký stres pro pracovníky. Podle sociálních pracovníků se zcela vytratila sociální práce jako taková a ubylo času, který by mohly pracovníce věnovat svým klientům. Nejvíce si sociální pracovníce stěžovaly na nový počítačový program.

Závěrem je možné uvést shrnutí několika respondentek:

Respondentka 4: *„Velkou změnou byl nárůst živých spisů. Vzhledem k malému počtu pracovníků se na hmotné nouzi především vyplácelo a přestalo se šetřit v rodinách a potažmo se přestalo vůbec šetřit i s penězi vynakládanými na výplatu dávek. Reforma posunula hmotnou nouzi na pouhé zpracování žádostí a vymazala nebo výrazně zredukovala sociální práci. Dříve jsem byla 2x týdně v terénu, po reformě když to dobře dopadlo a technické možnosti nám umožnily mít auto, tak 2x měsíčně. A to pouze pro kontrolu při podání žádosti, není dodnes žádná kontinuální sociální práce. Často jsme se také vydali na šetření autobusem nebo vlakem či pěšky. A toto nám občas jiní kolegové měli za zlé, protože podle nich jsme šli na výlet. Ze sociálních pracovníků se stali úředníci, na které si může každý dovolit, co chce.“*

Respondentka 6: *„Práce je po reformě dělaná ve velkém spěchu. Není na klienty čas, takže se práce zúžila pouze na výplatu dávek. Pokud jsem se někomu opravdu věnovala, tak jsem pak musela věci dodělat po pracovní době. Cítím se velmi vyčerpaná a mám pocit, že je to stále dokola a nikdy to neskončí a z každého dalšího měsíce přibývají staré resty.“*

3 Práce sociálního pracovníka a její náročnost

Pracovníci úřadu práce na dávkách pomoci v hmotné nouzi jsou od 1. 1. 2012 označeni jako referenti nepojistných sociálních dávek. Náplň jejich práce se však blíží spíše náplni práce sociálního pracovníka. Všimnout si toho lze i při pohledu na inzeráty, které jsou podávány úřady práce, když hledají takové pracovníky na volná místa. Většinou je v nich uvedeno, že se od kandidátů na tuto pozici vyžaduje ukončené vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání v bakalářském studijním programu v oboru dle zákona č. 108/2006 Sb., ideálně i s předchozí praxí v sociální práci. Na první pohled se zdá, že referenti nepojistných sociálních dávek řeší pouze finanční situaci klienta či rodiny, ovšem není tomu tak. Práce referenta je velmi náročná, nspecifická a pracovník v ní musí řešit mnohé problémy a nenadálé situace.

Sociální pracovník může obecně vykonávat různě zaměřenou práci. Je zjevné, že to bude záviset na tom, na jakém konkrétním místě je zaměstnán. Jinou náplň práce bude mít sociální pracovník pomoci hmotné nouzi, jinou sociální pracovník pracující např. v azylovém domě. Ovšem z obecného hlediska je dle Malíkové možné náplň práce sociálního pracovníka na úřadu práce popsat takto:

- musí se řídit platnými zákony, předpisy, vnitřními organizačními normami, směrnicemi, metodickými pokyny apod.
- musí důsledně znát organizační strukturu a náplň činností úřadu práce a svého oddělení, druh a rozsah poskytovaných služeb, podmínky jejich poskytování
- musí realizovat také edukaci přicházejících klientů či žadatelů
- musí provádět i sociální poradenství podle zákona o sociálních službách
- musí uskutečňovat i analytickou a metodickou činnost při zabezpečování sociální služby klientům
- musí vést evidenci a výsledky zpracovávat do statistických výstupů
- musí zajišťovat sociální agendu, vést sociální dokumentaci
- musí zachovávat mlčenlivost, respektovat práva klientů, dodržovat etické zásady při své práci

- musí zdát do detailu náplň své práce a rozsah jeho pravomocí
- musí respektovat přání, potřeby a požadavky žadatelů tak, jak je to v rozsahu jeho práce možné
- měl by spolupracovat s dalšími pracovníky úřadu práce či pracovníky dalších úřadů (krajský úřad apod.)
- měl by se účastnit supervizí, dalšího vzdělávání
- měl by sledovat sociální dění ve svém regionu, aktivně by měl vyhledávat a seznamovat se s novými vyhláškami, zákony a všemi právními předpisy v sociální sféře a v oblastech souvisejících
- měl by při komunikaci dodržovat zásady emoční inteligence, podílet se na zabezpečování spokojenosti klientů
- měl by se účastnit pracovních porad, podílet se na plnění úkolů
- měl by současně sledovat problematické jevy při poskytování služby, řešit identifikované nedostatky a vypracovávat návrhy na zlepšení situace a další podle potřeby daného pracovního místa¹³

Profesionální výkon sociální práce díky variabilitě a proměnlivosti řešených sociálních problémů je uskutečňován za celkem rozsáhlého komplexu činností. Mimo úsilí o dosažení žádoucích změn v problémové situaci klientů se sociální práce snaží rovněž o navození a podporu společenských podmínek, které umožňují příslušné možnosti pro důstojný život. Tak jako i u jiných pomáhajících profesí vychází sociální práce z osobního vztahu sociálního pracovníka a klienta. Součástí tohoto vztahu je specializovaná pomoc při řešení problémové situace přesahující klientovu současnou adaptivní kapacitu, což často přináší klientovi mnoho komplikací, někdy hodně zhoršujících kvalitu jeho života. Díky tomu dochází k vzniku situací, zahrnujících náročné a specifické sporné chvílky, jejichž zvládnutí si žádá obrovské úsilí. Častý kontakt s lidmi v nouzi, empatický přístup k nim, snaha je pochopit a pomoci spolu s dalšími rušivými vlivy (jako např. přílišné zavalování pracovními úkoly, nejednoznačnost či konfliktnost profesních rolí, riziko útoku

¹³ Srov. MALÍKOVÁ, E. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada Publishing a.s., 2011, s. 87–88.

od agresivního klienta, značná byrokracie, potíže s legislativou, špatné ohodnocení práce, pocit, že výsledky neodpovídají vydané snaze aj.) často způsobují přetěžování a obtěžování sociálních pracovníků.¹⁴

Takové skutečnosti pak přináší negativní důsledky jako je např. pracovní nespokojenost, fluktuace pracovníků, více různých subjektivních psychických i somatických potíží, absence v zaměstnání pro nemoc. To potvrzovaly i výpovědi některých sociálních pracovníků:

Respondentka 2: *„Zejména z větších úřadů při školení si stěžují na velkou míru fluktuace. Bohužel školy nepřipravují tak otrlé jedince, aby uspěli v agendě hmotné nouze.“*

V této spojitosti hovoří psychologové o syndromech typických pro sociální pracovníky. Jde hlavně o burnout, vyhoření, vyhasnutí, které jsou charakteristické vymizením pocitu pracovní výkonnosti a úspěšnosti, změnami chování (odměřený postoj ke klientům nezřídka s jízlivostí a hostilitou), pocity vyčerpání a marnosti své práce. Riziko vyhoření se však zvětšuje u osob prvotně naplněných pracovním nadšením, empatií, chutí pomáhat i nad rámec jejich pracovních povinností. Z praxe je známo, že k výběru pomáhajících profesí mají častěji sklony lidé sami vnitřně nevyrovnaní, zranitelní, náchylní k psychickým nesnázím, které se tak pokouší často nevědomě řešit.¹⁵

Z hlediska respondentů a rozhovorů provedených s nimi se většina z nich shodla na tom, že k nejtěžším činnostem spojených s jejich prací patří bezesporu kontakt s klienty, zejména s těmi konfliktními, a s tím spojené zvládání těchto problémových situací. Dále je pak náročná také administrativa s tím spojená apod.:

Respondentka 7: *„Odlišit, kdo opravdu pomoc potřebuje a kdo je jen „parazitem“ sociálního systému“.*

Také se často objevily názory, že největším problémem bývá přemíra práce, která je s touto pozicí spojená, a další přibývání práce po zrealizované sociální reformě. Mnohé respondentky považují za nejdůležitější to, aby, aby práci

¹⁴ Srov. PAULÍK, K. K otázce zvládání pracovních nároků v sociální práci. In Zdravotně sociální vědy, 2006, č. 8, s. 292–300.

¹⁵ Srov. PAULÍK, K. K otázce zvládání pracovních nároků v sociální práci. In Zdravotně sociální vědy, 2006, č. 8, s. 292–300.

a s ní spojené starosti nechaly po uplynutí pracovní doby na pracovišti a tzv. si je „nenosily“ domů.

Respondentka 4: „*Umět se vžít do pocitů klienta a zároveň umět práci nechat v kanceláři, často si nosíme práci v hlavě domů*“.

3.1 Profesní a vzdělanostní předpoklady výkonu práce sociálního pracovníka

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka vymezují § 109 – 117 zákona o sociálních službách. V § 109 se v první řadě vymezuje náplň práce sociálního pracovníka. Podle zákona tedy „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*“.

Z požadavků na sociální pracovníky se zákon vyjadřuje zejména k svéprávnosti, trestní bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti (lékařský posudek) a odborné způsobilosti. Odbornou způsobilost pak vymezuje § 110 tohoto zákona. Sociálním pracovníkem se může stát ten, kdo dosáhne:¹⁶

- vyššího odborného vzdělání nabytého účastí na vzdělávacím programu akreditovaného na základě zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání orientovaných na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- vysokoškolského vzdělání nabytého studiem v bakalářském, magisterském či doktorském studijním programu orientovaném na sociální práci, sociální

¹⁶ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 110.

politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo či speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,

- vzdělání účastí na akreditovaných vzdělávacích kurzech ve výše uvedených bodech v komplexním rozsahu minimálně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka po dobu minimálně 5 let, za předpokladu dokončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není zmíněna v předchozím bodě,
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů ve výše uvedených oblastech v celkovém rozsahu minimálně 200 hodin a praxe při výkonu profese sociálního pracovníka po dobu alespoň 10 let, za předpokladu středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, zakončeném maximálně 31. prosince 1998.

Mimo to mají sociální pracovníci vykonávající toto povolání, povinnost účastnit se dalšího vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin každý rok, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci. Pakliže jejich pracovní poměr u jednoho zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, nabývá rozsah tohoto vzdělávání jednu dvanáctinu částky rozsahu zmíněného výše za každý kalendářní měsíc trvání pracovního poměru. Pokud není sociální pracovník v práci přítomen v rozsahu delším než jeden kalendářní měsíc, náplň dalšího vzdělávání se zkracuje o jednu dvanáctinu celkové částky rozsahu. Tato povinnost neplatí pro práci ve zkušební době. Další vzdělávání sociálních pracovníků se může uskutečňovat:¹⁷

- specializačním vzděláváním zabezpečovaným vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na nabytou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka
- účastí na kurzech s akreditovaným programem
- odbornými stážemi
- účastí na školicích akcích
- účastí na konferencích

¹⁷ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 111.

Za další vzdělávání se také pokládá výkon odborné činnosti na podkladě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a institucí zabezpečující odbornou stáž, pak také vzdělávací akce v nejvyšším rozsahu 8 hodin za rok organizovaná zaměstnavatelem či odborným zařízením, jehož je zaměstnavatel členem, jsou jím i akce odborné povahy v nejvyšším možném rozsahu 8 hodin za rok, jejíž program se týká oboru činnosti sociálního pracovníka.¹⁸

Dotazovaní respondenti vesměs potvrdili převažující názor, že co se týče jimi absolvovaného vzdělání, tak k výkonu svého povolání mají dostatek odborných znalostí a nepřipadá jim, že by na svou práci nestačili z důvodu nedostatečných. Na druhou stranu však pracovnice uváděly, že tyto znalosti získaly spíše vlastním přičiněním a snahou. Na otázku ohledně toho, zda si sociální pracovnice na dávkách pomoci v hmotné nouzi myslí, že mají dostatek potřebných znalostí k výkonu práce na této pozici, jedna z nich uvedla:

Respondentka 4: *„Ano, ale za toto si musí ručit každý pracovník sám, samostudium a shánění informací. Bohužel zaměstnavatel nám neposkytne ani nové předpisy s výkladem a jak se ukázalo v 1/2012 a 1/2014 tak MPSV není schopno poskytnout ani plně funkční systémy pro zpracování dávek. Ale kladně hodnotím možnost akreditovaných školení pro sociální pracovníky. Rok od roku se zlepšuje nabídka a přístup ke školením ze strany zaměstnavatele“.*

Z hlediska práce sociálních pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi, lze zmínit hlavně náplň práce prezentovanou přímo v zákoně o pomoci v hmotné nouzi.¹⁹ Ten uvádí, že pracovníci orgánů pomoci v hmotné nouzi mají v souvislosti s poskytováním dávek povinnost:

- hájit práva a zájmy osob v hmotné nouzi, současně respektovat jejich důstojnost, soukromí a důvěrnost informací a respektovat mlčenlivost, neurčí-li tento zákon či zvláštní právní předpis jinak
- dávat informace všem lidem o možných postupech řešení hmotné nouze a zapojovat je do řešení jejich situace a směřovat je osobní odpovědnosti

¹⁸ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 111.

¹⁹ ČESKO. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění, § 64.

- zohledňovat jedinečnost každého klienta bez zřetele na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu nebo barvu pleti, jazyk, kterým hovoří, ekonomickou stránku, stáří, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické smýšlení, a to bez zřetele na to, jak se tento člověk účastní na životě společnosti
- pátrat aktivně po lidech, kteří jsou ohroženi hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nalézají
- kooperovat s obcí, v jejíž působnosti se bydliště člověka v hmotné nouzi nachází

Zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi, kteří jsou zařazeni jako sociální pracovníci, pak mají také povinnost v rámci hodnocení stavu hmotné nouze příjemců příspěvku na živobytí a společně hodnocených osob, které se nacházejí ve stavu hmotné nouze více jak tři kalendářní měsíce, s výjimkou nezaopatřených dětí.²⁰

- soustřeďovat a analyzovat informace o lidech v hmotné nouzi, nezbytné pro zhodnocení jejich situace
- domluvit ve spolupráci s lidmi v hmotné nouzi postup řešení jejich problému hmotné nouze
- využívat při řešení situace hmotné nouze jedince metody a postupy, které jsou ideální pro tyto lidi
- spravovat potřebnou dokumentaci o způsobech a postupech řešení problému hmotné nouze osob včetně posouzení při ukončení spolupráce s lidmi v hmotné nouzi
- kooperovat s jinými pracovníky orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace lidí v hmotné nouzi a umožňovat monitoring použitých metod a postupů
- kooperovat při řešení problému hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými institucemi a organizacemi, které lidem v hmotné nouzi v obci pomáhají

²⁰ČESKO. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění, § 64.

Právě poslední bod se v dotazech ukázal jako jeden z nejproblematictějších. Sociální pracovníce v rámci několika otázek potvrzovaly, že díky přemíry práce, která se na ně po sociální reformě naválila, neměly vůbec možnost, respektive čas na to, aby mohly rozvíjet vzájemnou spolupráci. Na druhé straně pak ale uváděly, že v některých případech jim byla spolupráce s kolegyněmi jedinou záchranou v některých složitých situacích, se kterými si samy nevěděly rady. Ovšem, co se týče mezioborové spolupráce, konkrétně spolupráce např. s Českou správou sociálního zabezpečení, s finančním úřadem apod., ta byla naprosto nereálná a neuskutečněná. Komplikoval to zejména nový počítačový program. Jako jediný přínos v rámci spolupráce uvedly sociální pracovníce propojení s obcemi v oblasti tzv. standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, díky kterému bylo možné dohledat, zda terénní sociální pracovník s klientem již pracuje a na čem. Mohly tak zjistit, zda již daný klient nepobírá dávky někde jinde.

Většina úkolů uvedených ve výše uvedeném § 64 zákona o pomoci v hmotné nouzi je shodná s principy obsaženými v „**Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky**“. Sociální pracovníci, jelikož vykonávají specifickou profesi spojenou s permanentním kontaktem s lidmi, zastávající stát, musí při své práci také splňovat požadavky vyplývající z tohoto etického kodexu. Ten jim např. také stanovuje povinnost dodržovat lidská práva u skupin i jednotlivců, tak jak jsou prezentovány v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte. Tento etický kodex navíc sociální pracovníky zavazuje k povinnostem vůči zaměstnavateli a vůči jeho kolegům. Zavazuje je k plnění všech povinností daných zaměstnavatelem. Kromě toho by měl také ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve svém zaměstnání za udržení maximálně možné úrovně služeb poskytovaných klientům. Musí také respektovat své kolegy a jejich názory. Ve vztahu ke své práci musí dbát na to, aby stále udržoval a zvyšoval prestiž svého povolání, včetně celoživotního vzdělávání apod.²¹

²¹ SSPCR.[online]. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. 1995[cit. 2014–03–05].

3.2 Povahové vlastnosti a další charakteristiky nezbytné k výkonu sociální práce

Požadavky na charakterové nebo jiné vlastnosti, které jsou pro výkon práce sociálního pracovníka nezbytné, se mohou do jisté míry lišit. Závisí to samozřejmě na tom, jakou konkrétní práci sociální pracovník vykonává. Jiné předpoklady budou potřebné pro práci s menšinami, jiné pro práci s dětmi, jiné pro terénní práci, jiné pro práci na úřadu práce. Některé obecné vlastnosti však vymežit lze.

Řezníček²² například zmiňuje důležitost talentu pro práci sociálního pracovníka. Tento předpoklad vychází ze skutečnosti, že sociální práce má jen málo teoretických poznatků a vychází většinou z empirických poznatků, eventuálně teoretických poznatků jiných věd (psychologie, právo a další). Jelikož sociální pracovník pracuje s klienty, je pro něj nezbytná hlavně empatie, vřelost a opravdovost. Bez schopnosti vhledu do situace klienta, bez vstřícného zájmu a respektu vůči němu, by se sociální pracovník neobešel. Mezi další osobnostní předpoklady sociálních pracovníků patří tvořivost, flexibilní důraznost. Důležitá je také schopnost přiměřeného zvažování a posuzování klientů i jejich situace. Významnou roli hrají také hodnoty sociálního pracovníka, aneb jeho vlastní pojetí toho, co je v sociálním smyslu „dobré“ a co „špatné“. Velmi důležitá je rovněž znalost o české společnosti, sociální dynamice, znalost legislativy apod.

Podle Gulové je rovněž nejdůležitější empatie, pak schopnost naslouchat a být schopen akceptace bez předsudků. Další výhodou sociálního pracovníka je jeho víceoborovost, kdy má sociální pracovník mimo sociálního vzdělání také vzdělání například v pedagogické oblasti. Znalosti z pedagogiky mohou totiž sociálním pracovníkům pomoci v tom, jakým způsobem se chovat ke klientovi a jak mu efektivně sdělit dané informace. Pro řešení problematických situací se pak zajisté mohou hodit znalosti z psychologie. Důležité je pro sociálního pracovníka, aby byl ve své práci důsledný a měl by být schopný individuálního přístupu ke klientům a umět jim dát jim pocit, že i jejich případ jde vyřešit.²³

²² Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: SLON, s. 23–25.

²³ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce*. Praha: Grada Publishing a.s., 2011, s. 105–107.

Matoušek zmiňuje také význam přitažlivosti, a to nejen fyzické, ale třeba, „...*jak klient vnímá určitou názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost, příp. i citový příklon k pracovníkovi*“. Přitažlivým se sociální pracovník může stát jak svým vzhledem, tak svým stylem oblékání a chování, ale třeba i svou odborností nebo pověstí.²⁴ Paulík zmiňuje důležitost psychické odolnosti, respektive zátěžové odolnosti, eventuálně stresové či frustrační tolerance. Odolnost vůči zátěži je rovněž součástí pojmu pracovní či výkonová kapacita. Ta, jako osobnostní charakteristika souvisí hlavně s motivací, temperamentem, dílčími i globálnějišími schopnostmi (jako je např. přizpůsobivost nebo inteligence apod.) a funkčním stavem organismu. Mění se v čase a je možné ji trénovat.²⁵

Na tomto místě je vhodné také zmínit pojem kompetence, který pochází z latinského *compere*, což znamená být mocen, schopen něčeho, stačit k něčemu. Kompetence v sociální práci lze vymezit jako „*funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součásti jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese*.“²⁶ Ve snaze o komplexní uchopení kompetencí je možné zmínit kompetence vztahující se ke studiu, kompetence potřebné k sebereflexi, kompetence profesní či praktické kompetence aj. Praktické kompetence v sociální práci představují např. souhrn toho, co a jak sociální pracovník dělá při práci s klientem na dávkách pomoci v hmotné nouzi (jak uskutečňuje profesní kompetence v konkrétní situaci).

Matoušek zase zmiňuje kompetence z pohledu mezinárodních institucí. Například americká Rada pro vzdělávání v sociální práci vymezila tyto kompetence (již zmíněné):²⁷

- uplatňovat schopnost kritického myšlení v pracovních souvislostech, včetně schopnosti uplatňovat teorii v praxi
- být schopen profesionálně využívat svou osobnost

²⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 52.

²⁵ Srov. PAULÍK, K. *K otázce zvládnání pracovních nároků v sociální práci*. In *Zdravotně sociální vědy*, 2006, č. 8, s. 292–300.

²⁶ MATOUŠEK, O.; KŘIŠTAN, J. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 516–517.

²⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 15–16.

- znát strategie, kterými je možné dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti, uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami, se specifickými problémy aj.
- chápat interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy odlišných úrovní
- umět komunikovat s odlišnými typy klientů, veřejností, kolegy
- umět pracovat ve struktuře úřadu a v systému poskytování sociálních služeb a zvládat prokazovat nezbytné organizační změny

Dále je zapotřebí zmínit soustavu základních kompetencí, která se inspirovala v Británii u Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci. Zahrnuje tyto schopnosti a dovednosti:²⁸

- „rozvíjet účinnou komunikaci
- orientovat se a plánovat postup
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- zasahovat a poskytovat služby
- přispívat k práci organizace
- odborně růst“

Matoušek²⁹ pak uvádí ještě například vymezení britské National Council for Vocational Qualification, která kompetence v sociální práci vymezila jako pojem zahrnující schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v konkrétní oblasti sociální práce. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci, vyrovnávání se s nerutinnými případy a situacemi, kvality jako osobní efektivita a další. Je však třeba upozornit, že vymezení kompetencí v sociální práci komplikuje fakt, že neexistuje jediná všeobecně platná taxonomie profesních kompetencí. Do dnešní doby se nepodařilo vyvinout jednotnou, odborníky akceptovanou taxonomii kompetencí sociálního pracovníka.

Z pohledu sociálních pracovníků mají některé kompetence dokonce větší váhu než např. výše uvedené vzdělání. Sociální pracovníci potvrzovaly, že otázka

²⁸ MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2008, s. 16.

²⁹ MATOUŠEK, O.; KŘIŠTAN, J. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013, s. 517.

vzdělání nehraje na dávkách pomoci v hmotné nouzi až takovou roli, jako např. jiné předpoklady a kompetence.

Respondentka 6: *„Pro výkon pozice po reformě není mnoho požadavků na vědomosti a schopnosti. Vše se soustředí hlavně na výplatu dávek. Takže malá znalost práce na PC a přehled v zákoně o hmotné nouzi úplně stačí. Ale každý, kdo tuto práci vykonává, ví, že i když je tato práce podhodnocována ze všech stránek, tak je k ní potřeba celá řada kompetencí (vzdělání v sociální oblasti, praxe a zkušenosti a otrlá povaha).“*

Základem vyrovnání se s požadavky interakce s prostředím v práci sociálního pracovníka je také účinný adaptační proces. Efektivní adaptace dává možnost zlepšení výkonu. Pokud nedojde k správné adaptaci, při déletrvajícím působení stresorů, může dojít k narušení až rozložení vyrovnaného stavu, eventuálně i zhroucení organismu. Sociální práce patří rovněž k povoláním kladoucím nároky hlavně na psychické procesy (vnímání, paměť, představivost, myšlení, psychická regulace atp.), a tak musí být sociální pracovník schopen se s tím vyrovnat a počítat s tím.³⁰

3.3 Práce s klientem na dávkách pomoci v hmotné nouzi

V praxi náplň práce na pomoci v hmotné nouzi vypadá tak, že na pobočku úřadu práce přichází klient či celá rodina, ve které se vyskytuje nějaká nouze. Sociální pracovník v první řadě od klienta musí zjistit, s jakým problémem přichází a jaké řešení si žádá. Často se také sociální pracovníci setkávají se zmatenými klienty, které je třeba odkázat na jiné orgány. V podstatě je možné říci, že tato práce začíná tzv. sociálním poradenstvím, které zákon o sociálních službách³¹ ve své základní podobě definuje takto: *„sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit“*.

³⁰ Srov. PAULÍK, K. K otázce zvládnutí pracovních nároků v sociální práci. In Zdravotně sociální vědy, 2006, č. 8, s. 292–300.

³¹ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 37.

Po zjištění základních informací pracovník dále zjišťuje, jestli je vůbec možnost na dávku dosáhnout - tedy výše příjmů klienta i všech společně posuzovaných osob, náklady na bydlení (nájem, služby, zálohy za energie a ostatní náklady související s bydlení – odpad, topné paliva atd.), sociální a majetkové poměry apod. V rámci této činnosti využívají sociální pracovníci rozhovoru, dalo by se říci, že řízeného rozhovoru, neboť již většinou mají připravené či naučené základní otázky, které je třeba klientům položit, aby měl pracovník k dispozici potřebné informace. Pokud chce pracovník klientovi sdělovat nějaké informace, může mu poskytnout i některé letáčky či propagační dokumenty, díky kterým může klient porozumět lépe problému a jeho řešení. Následně sociální pracovník musí udělat předběžný propočet a sdělit klientovi výsledek.

V té chvíli musí často sociální pracovník často řešit první krizi, když vyjde nižší částka, než jakou si klient představoval, nebo když vyjde najevo, že na dávku nebude mít nárok vůbec. Pokud se okolnosti zdají být příznivé, vyplní klient žádost. Dále dostane každá osoba formulář, eventuálně několik formulářů, které musí vyplnit. K formulářům je klient dále povinen dokládat údaje, pokud něco vlastní, výpis z katastru nemovitostí, velký technický průkaz, výpis ze stavebního spoření apod. Klient tak musí vyřídit hned několik záležitostí najednou a někdy je zapotřebí mu poradit, kam jít a jak žádat apod. Údajů, které se dokládají, je spousta. Následně se ze všech doložených dokumentů udělá spis, a to písemný i elektronický v počítačové aplikaci pro hmotnou nouzi. Podle doložených skutečností zanesených do počítače, aplikace vyhodnotí nárok na dávku a případně její výši. V případě, že dávka je přiznána, je nezbytné provést v rodině sociální šetření, které by mělo prokázat, zda nebyly uvedeny některé skutečnosti nepravdivě. Sociální šetření by mělo být neohlášené a především se souhlasem klienta. Provádí je opět sociální pracovník. V ojedinělých případech je z důvodu nebezpečného prostředí nutný policejní doprovod.

I když by se práce sociálního pracovníka mohla zdát jednoduchá a založená výhradně na papírování, je vidět, že tomu tak není. Nezřídka se stává, že klienti na dávkách pomoci v hmotné nouzi jsou komplikované osobnosti. Takovým základním problémem, je že většina klientů není schopna kompletně a správně vyplnit žádost a někteří ji nevyplní vůbec. Poté přichází za pracovníkem a žádají

jej o pomoc. Dalším častým problémem při podání žádosti je, že málokterý klient doloží všechny dokumenty, které po něm orgán pomoci v hmotné nouzi předložit žádá, i přestože si vše poznamenal. Poté je nutné poslat písemnou výzvu a celé řízení se tím protahuje, pracovník i klient jsou pod větším tlakem a stresem a pracovník také často musí čelit špatné náladě a rozpoložení klientů.

Velmi důležitou a náročnou prací sociálního pracovníka je diagnostika skutečné situace klienta. Ta by měla probíhat ideálně za jeho součinnosti. Sociální pracovník musí zjistit, jestli je situace hmotné nouze klienta nárazová, či krátkodobá, nebo jde-li o přetrvávající stav. Pokud se jedná o situaci vzniklou náhle, nevylučuje se, že špatná ekonomická situace klienta bude vyžadovat intenzivní péči, a to dlouhodobě. Zde je velmi důležité vést klienta k převzetí vlastní zodpovědnosti, za současného příslibu pomoci tak, aby oba aspekty byly vyrovnané a klient nenabyl dojmu, že se o něho nikdo nestará, nebo naopak, že sociální pracovník vyřeší vše zcela sám.

S tím souvisí plánování různých možností, jak svou situaci zlepšit, eventuálně nastínění rizika, kam by až mohlo vést přetrvávání v nastalé situaci hmotné nouze. Sociální pracovník by měl opět za spolupráce s klientem nalézat možné způsoby řešení jeho situace, nabízet alternativy, poradit mu, jak zacházet s financemi, jak a kde se naučit lépe hospodařit, vést svůj život apod. Často jsou mnozí klienti do své situace ponořeni, žijí v beznaději a nechce se jim nic dělat. Je na sociálním pracovníkovi, aby v této situaci zasáhl a klienta motivoval, donutil ho k aktivitě. Ovšem, sociální pracovník by se měl současně vyvarovat toho, aby na sebe samého i na klienta nenaložil příliš, což by pak mohlo vést k oboustrannému zklamání a mohlo by to přispět v depresi, či syndromu vyhoření u sociálního pracovníka.

Jak bylo uvedeno, součástí práce sociálního pracovníka na pomoci v hmotné nouzi je sociální šetření. Záměrem tohoto sociálního šetření je získání konkrétní vypovídající hodnoty o životní a sociální situaci klienta, který žádá o pomoc v hmotné nouzi. Jde tedy o ověření splnění podmínek nároku na dávku, její výši, výplatu atp., tedy toho, jestli informace, které pracovníkům poskytl, jsou pravdivé a dostatečné. Sociální šetření probíhá v domácnosti klienta či společně posuzovaných osob, tudíž si od sociálního pracovníka žádá další schopnosti a předpoklady. Sociální pracovník musí navázat kontakt s osobami v domácnosti, navodit atmosféru důvěry

a pomoci, vyvrátit obavy a strach apod. Nehledě na to, že takové sociální šetření může probíhat i několikrát po sobě.

Problémem pak může být, když klient neumožní sociálnímu pracovníkovi vstup do své domácnosti, nebo když tento vstup sice klient umožní, ale sociální pracovník zjistí skutečnosti, které by mohly vést, a pravděpodobně i povedou ke snížení dávky pomoci v hmotné nouzi nebo rovnou k jejímu odebrání. Tomu se bude klient pravděpodobně bránit a sociální pracovník v takových chvílích může čelit velmi nepříjemným a vyhroceným situacím.

3.4 Pracovní podmínky a okolnosti práce sociálního pracovníka na dávkách pomoci v hmotné nouzi

*„Pracovní prostředí tvoří souhrn všech materiálních podmínek pracovní činnosti (vybavení pracovišť, stavební řešení aj.), které spolu s dalšími podmínkami (organizací práce, společenskými podmínkami práce) vytváří faktory – fyzikální, chemické, biologické, sociálně psychologické a další – ovlivňující pracovníka v průběhu pracovního procesu. Skladba a úroveň pracovního prostředí působí na pracovní pohodu, výkon, ale i zdravotní stav pracovníka“.*³² Obecně by tedy pracovníci měli pracovat v prostředí, kde mohou zaujmout ideální polohu, mají optimální zorné podmínky, vhodnou výšku pracovní plochy, pohybové prostory pro práci rukou apod. Důležité jsou i fyzikální podmínky, jako příznivé ovzduší v práci, osvětlení, ne příliš hluku, barevné uspořádání pracoviště. To všechno jsou faktory, které mohou příznivě (ale i nepříznivě) ovlivňovat výkon práce, chuť do práce, motivaci pracovníků apod.

Sociální pracovníci na dávkách pomoci v hmotné nouzi mají nárok na jasně definované pracovní podmínky. Je možné zmínit jak otázku rovného zacházení, tak zákaz diskriminace, ale také mají nárok na adekvátní finanční ohodnocení, mají nárok na dobu odpočinku, na dovolenou a mnohé další podmínky, např. také nárok

³² Srov. KOUBEK, J. Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky. Praha: Management Press, 1998.

na bezpečnost a ochranu zdraví při práci.³³ To samozřejmě platí jak pro klasické zaměstnance, tak pro pracovníky na úřadu práce. Zaměstnavatel má povinnost toto vše dodržovat. Pravdou je, že v praxi se jak zaměstnavatelé, tak vedení úřadů práce snaží veškerými možnými způsoby některé podmínky obcházet a také často spoléhají na to, že pracovníci v obavách o své stávající místo, nebudou mít chuť se takovým situacím bránit.

Každý pracovník má nárok na odpovídající pracovní podmínky. V případě referentů nepojistných sociálních dávek si to lze představit jako řádnou přípravu na chystané změny, např. řádným školením, vzděláváním, a to v dostatečném předstihu, před případnou změnou zákona apod. Výše bylo zmiňováno, že pracovníkům byly na pracoviště umístěny pokladničky. Vedení by mělo zajistit, aby tento fakt pracovníci nevnímali pouze jako další omezení a aby nepociťovali strach z toho, že se jim náhodou nějaké peníze ztratí, neboť by je museli zaplatit ze svého. Pokud jsou pracovníci najednou zavaleni větším množstvím práce, je logické očekávat od zaměstnavatele minimálně psychickou, slovní podporu, ne-li přímo vyšší ohodnocení prostřednictvím odměn, benefitů apod. Ovšem situace ve veřejné správě je v tomto ohledu poněkud komplikovanější, než ve sféře podnikatelské.

Odpovědi respondentek na otázku týkající se podpory od vedení a poskytnutí adekvátních pracovních podmínek, až na jeden případ, byly výrazně negativní a zneklidňující. Všechny pracovnice si svorně stěžovaly na nedostatečnou podporu ze strany vedení. Sociální pracovnice se nedočkaly ani personální, ani technické a ani metodické podpory. Jedna pracovnice si pochvalovala spolupráci s kolegyňami a jejich vzájemnou psychickou podporu. Sociální pracovnice, která si pochvalovala podporu, však uvedla, že pracovala v té době na jiném pracovišti.

Zaměstnanci ve veřejné správě jsou odměňováni prostřednictvím platových tarifů. Ty tvoří základní složku platu. Zaměstnavatel má povinnost své zaměstnance zařazovat do platové třídy, která odpovídá nejnáročnější činnosti, kterou při výkonu své práce vykonává. Na pracovní zařazení do platové třídy mají vliv kvalifikační předpoklady pro konkrétní třídu (určuje nařízení vlády). Ve výjimečných případech může být pracovník zařazen i do třídy vyšší. Všechny platové třídy jsou rozlišeny

³³ Viz zákoník práce.

na 12 platových stupňů podle délky dosažené praxe. Pracovník je na základě vypočtené započitatelné praxe zařazen do konkrétního platového stupně a na základě platných právních předpisů je mu stanoven platový tarif.³⁴

Rozdíl je i v tom, že pracovník na úřadu práce dostává plat, ne mzdu. Pro zaměstnavatele to představuje v určitých oblastech pracovněprávních vztahů rozdíly. Plat není možné vymezovat jinak, v odlišném složení a různé výši, než určí zákoník práce³⁵ a jeho prováděcí předpisy (zmiňované platové tabulky – tzv. platové tarify). Základní složku platu tak tvoří platový tarif, který je pracovníkům přiznáván na základě prováděného druhu práce, splnění stanovených kvalifikačních předpokladů a délky započitatelné praxe. Kromě toho může zaměstnavatel poskytnout některé další příplatky k platu (např. příplatek za práci v sobotu a neděli), které slouží k ocenění specifických podmínek práce. Také je možné poskytnout osobní příplatek (tzv. osobní ohodnocení), které slouží k individuálnímu ocenění schopností a výkonnosti (konkrétního) pracovníka. Žádné další příplatky nelze zaměstnancům veřejné správy přiznat, není možné ani např. prodloužit dovolenou.

Otázka platového ohodnocení je ve veřejné správě celkem kritizována. Obecně je známo, že na úřadech práce pracuje osm tisíc zaměstnanců, průměrný plat je dnes kolem 21 800 korun.³⁶ Pravdou je, že pokud si člověk vyhledá inzeráty s pracovními nabídkami na pozice referenta nepojistných sociálních dávek, tak najde inzeráty, které těmto pracovníkům nabízejí ohodnocení třeba pouze v 8. nebo 9. platové třídě, což představuje hrubý měsíční plat ve výši kolem 12 000 Kč/měsíčně hrubého, eventuálně výše podle délky odpracované praxe.³⁷ To je dosti málo. Nehledě na to, že se většinou pracovníků na úřadech práce se od 1. května 2012 v souvislosti s novým hodnocením plat ještě snížil. Ředitelé úřadů práce změnu využili k tomu, aby se „poprali“ s nižším objemem přidělených peněz. Po sociální reformě tak sociální pracovníci odvedli více práce, ovšem za současného snížení jejich platu.

³⁴ČESKO. Nařízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě.

³⁵ČESKO. Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění, § 122 - § 137.

³⁶Srov. VLKOVÁ, J. [online]. Vyšší plat už nepůjde vysedět. Úřady práce budou hodnotit snaživost. 2012.[cit. 2014-02-25].

³⁷ČESKO. Nařízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, příloha 1.

To, co bylo výše prezentováno, se potvrdilo i v rámci rozhovorů se sociálními pracovníci. Na otázku, zda se za svou práci v období po sociální reformě, kdy byly přetíženy prací, musely pracovat přesčas apod., dočkali nějakého finančního ohodnocení, se většina z nich rozesmála. Nešlo však o smích způsobený štěstím či uznáním, šlo spíše o výsměch. V tomto duchu sociální pracovníce situaci také komentovaly. Ani jedna neuvedla, že by po všem, s čím se musela vyrovnávat, dočkala nějakého finančního ohodnocení.

Respondentka 4: *„Žádné výrazné finanční ohodnocení se nekonalo. Naopak po přechodu na úřad práce jsem šla s platem dolů, až po zkušební době jsem dostala vyšší osobní ohodnocení. Poté jsme dostaly ohodnocení navíc při řešení povodní v r. 2013“.*

Jiná sociální pracovníce dokonce uvedla, že se jí po přechodu na nový systém plat snížil o celé tři tisíce korun a ani se nedočkala se žádného osobního ohodnocení.

Tato skutečnost může mít velmi negativní vliv na práci sociálních pracovníků, neboť, jak uvádí např. Kociánová, odměna za odvedenou práci i jiné odměny mají zpravidla přímý vliv na množství i kvalitu odvedené práce, proto lze odměnu vymezit jako jeden z nejučinnějších nástrojů motivace pracovníků, které mají zaměstnavatelé i vedoucí pracovníci k dispozici. Krom toho vede adekvátní odměna u stávajících sociálních pracovníků k jejich pracovní stabilizaci. Halík³⁸ také upozorňuje na to, že výše zmíněné zásahy do platového ohodnocení mohou vést ke snížení pracovního výkonu a následně i produktivity práce. V konečném důsledku tak nepřijde o své příjmy jen sociální pracovník, ale i stát. Proto je důležité utvrzovat u sociálních pracovníků pocit, že se o ně nikdo jiný nepostarává tak dobře, jako jejich stávající zaměstnavatel, a právě k tomu také může odměňování posloužit.³⁹

Problematická se pak jeví i motivace pracovníků na úřadu práce. V běžných podnicích mají podnikatelé mnoho možností, jak své pracovníky motivovat. Mimo jiné i finančními odměnami, které se mohou řídit úspěchy podniku a jeho momentální ekonomickou situací. Zaměstnanci také mohou běžně v rámci benefitů dostat týden dovolené navíc, různé poukazy na sportovní či kulturní akce, firemní

³⁸Srov. HALÍK, J. Vedení a řízení lidských zdrojů. Praha: Grada Publishing a.s., 2008, s. 103–107.

³⁹Srov. KOCIÁNOVÁ, R. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada Publishing a.s., 2010, s. 160.

automobily, mobily, příspěvky na stravování či oblékání, příspěvky na různé typy pojištění apod. I když mohou úřady práce také do jisté míry nabízet různé benefity, na úřadech práce bohužel neexistují prostředky, které by jejich motivaci zabezpečovaly, např. zaručený kariérní postup a kontinuitu, a to hlavně díky permanentně se měnícím vládám a politizaci státní správy.

Přítom pracovních motivátorů je celkem hodně. Crkalová sice potvrzuje, že největším motivátorem jsou hlavně peníze, ale stejně tak může být pro některé pracovníky větším motivátorem i pocta a vyznamenání, přiznaná zodpovědnost, vztahy s vedením, pracovní postupy, pochopitelnost a silná vize podniku (eventuálně v tomto případě úřadu), úspěch v práci, pracovní náplň, zpětná vazba, naslouchání, spolupráce s dalšími pracovníky, informovanost.⁴⁰ Kociánová pak upozorňuje na jeden podstatný fakt, a to, že pro vztah pracovníka k práci má důležitý vliv i míra souladu mezi požadavky vykonávané práce a individuálními předpoklady pracovníka, které jsou v různých proměnách znázorněny v pracovní způsobilosti, kvalifikaci a kompetencích.⁴¹

Ovšem motivace se z pohledu sociálních pracovníků účastnících se rozhovorů projevila jako jeden z největších problémů. Sociální pracovnice nebyly dotazovány, na motivaci obecně, tedy na to, jaké motivační prostředky jsou v jejich zaměstnání obecně používány. Naopak: jelikož všechny pracovnice do jedné potvrdily skutečnost, že po reformě se znásobilo množství práce, které musely vykonávat, přibývalo jim hodně stresu, spisu a musely se učit nové věci, zajímalo nás, zda byly v tomto ohledu pracovnice nějak motivovány. Tedy, zda je zaměstnavatel motivoval k vyššímu pracovnímu výkonu. Odpovědi byly, bohužel, mnohdy až zarážející, neboť žádná pracovnice nepotvrdila, že by ze strany úřadu práce zaznamenala nějakou motivaci.

Respondentka 2: „...období, kdy se vedení vytasilo s hodnotícími dotazníky, bylo hodně demotivující a třeba, že říkali, že se jedná pouze o formální hodnocení kvůli nastavení výše platu, číst si skoro ty nejhorší známky za vykonanou práci, neskutečné množství přesčasů a práci v sobotu a neděli – jako ve špatném filmu. Prostě jsi dělala státu blbce a ohodnocení téměř žádné Neříkám, že vůbec nic, nějaká

⁴⁰ Srov. CRKALOVÁ, A. Jak zefektivnit práci v týmu. Praha: Grada Publishing a.s., 2007, s. 135–137.

⁴¹ Srov. KOCIÁNOVÁ, R. Personální činnosti a metody personální práce, Praha: Grada Publishing, 2010, s. 26–28.

odměna padla a pochvaly taky, ale nějak to v tom období stresu a administrativní zátěže nepřevýšilo ty demotivující pocity.“

Respondentka 6.: *„Motivována nikoli, přesto je však mé nasazení neustále naplno.*

Člověk je spíš takový vyhořelý a jede jako stroj a na nic už po těch všech zkušenostech nečeká.“

Bohužel se projevila také nepříjemná skutečnost a trend současné doby, kdy místo motivace, používají mnozí zaměstnavatelé některé zastrašující techniky nebo spíše demotivující praktiky. Sociální pracovnice potvrdily, že se setkaly s tím, že jim bylo naznačováno, respektive, že pracovaly s vědomím, že na jejich pracovní místo čekají další zájemci, takže by vlastně měly být rády, že mají zaměstnání a měly by snažit dělat svou práci co nejlépe, mimo jiné v podobě neplacených přesčasů. Nic jiného jim totiž ani nezbývalo.

4 Zátěž sociálního pracovníka

Z obecného pohledu lze zátěžové situace podle Vágnerové rozdělit takto:⁴²

- frustrace,
- konflikt,
- stres,
- trauma,
- krize,
- deprivace.

Jako frustrující lze vymezit situaci, kdy je člověku znemožněno uspokojit nějakou, subjektivně významnou potřebu, přestože si myslel, že uspokojena bude. Frustrace představuje neočekávanou ztrátu šance na uspokojení. Dochází pak ke zklamání a stimulují se reakce k vyrovnání nepříznivé bilance. Pozitivní očekávání při vzniku frustrace sehrává podstatnou roli. Jestliže pracovníci nic dobrého neočekávají, nebyvají zklamáni. Lidé často říkají „raději se nebudu těšit, aby se to nepokazilo“.⁴³ Proto zřejmě některé pracovnice reagovaly na některé otázky ironicky, např. v případě toho, jestli jim zaměstnavatel poskytl nějakou náhradu, odměnu apod. Zaměstnankyně už působily smířeně, že ani neočekávaly žádnou odměnu (ačkoliv by na ni měly nárok), neboť už jsou zvyklé, že ocenění své práce se dočkají jen výjimečně. Omezení očekávání pak představuje jednu z obranných reakcí. Frustrace bývá zvládána jednoduše odložením uspokojení či posílením vytrvalosti řešení vypuklého problému, případně změnou motivu. Frustrace bývá dost častá v rámci zátěžových situací a nemusí ani vyvolávat neadekvátní reakce a může být do jisté míry žádoucí zkušeností, jelikož nutí jedince nacházet jiná řešení a napomáhá tak rozvoji jeho schopností.

Ve chvíli, kdy došlo k sociální reformě, byli sociální pracovníci na dávkách pomoci v hmotné nouzi nuceni se přizpůsobit novým předpisům, pokynům a nové náplni práce. Došlo k mnohým, výše uvedeným změnám, které zapříčinily to,

⁴²VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 48–53.

⁴³VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 48.

že na sociální pracovníky bylo převedeno značné množství práce, se kterou se předtím nesetkali. Najednou se museli učit zacházet s novým programem, učit se novým podmínkám své práce, absolvovat školení, a to všechno za současného vykonávání své dosavadní práce. Sociální pracovníci se navíc začali setkávat s novým typem klientů, kteří taktéž byli z nastalé změny často zmatení, nesví a samozřejmě i občas otrávení. Na sociální pracovníky se tak navalilo spoustu práce, kterou museli zvládnout. V ideálním případě museli s úsměvem na rtech jednat s klienty, informovat je o změnách, vzniklou situaci museli někdy řešit také s problémovými klienty. Jelikož došlo k poměrně zásadním a četným změnám, není pochyb o tom, že to pro některé sociální pracovníky mohla být zatěžující situace.

Sociální pracovnice vzniklou situaci potvrzovaly také v rozhovorech:

- nespočet přesčasů, práce o víkendech a další.

Respondentka 3: „Rozhodně, celý leden a únor 2012 téměř denně. V pracovních dnech cca od 5:30 do 17:30 a soboty i neděle cca od 7:00 do 15:00 – to byla vážně sranda.“

Jiná pracovnice popisovala, že přesčas pracovala až do července roku 2012. Pracovní atmosféru v tomto období přesčasů a zapracovávání se na nový systém popisovaly sociální pracovnice jako zmatenou, chaotickou, napjatou, s obavami, co přijde, velmi vyčerpávající, bez spolupráce s kolegy. Sociální pracovnice byly tzv. „hozeny do vody“ bez toho, aby jim někdo ukázal, co mají dělat, či jim pomohl, od nikoho se nedočkaly podpory.

Již v předchozím období byla práce sociálních pracovníků jednou z těch psychicky náročnějších. V podstatě je náročná každá práce, kde jsou zaměstnanci nuceni jednat s lidmi. Pro sociální pracovnice se najednou stala ještě náročnější, kladla větší nároky jak na jejich aktuální vzdělání, tak na schopnosti a dovednosti, tak na samotné jednání s klienty, kteří se dožadovali informací a potřebovali se s novou situací také seznámit a zvyknout si na ni. Nehledě na to, že lidé, kteří přicházejí na úřady práce na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi, jsou ve skutečných existenčních problémech, které jim komplikují jejich životy. Proto bývají často podráždění, depresivní a ve špatné náladě. Sociální pracovník se pak

často stává takovým „hromosvodem“, musí situaci zvládat s grácií a musí umět takové situace řešit. Ovšem, po reformě problémových situací výrazně přibylo.

Jedním ze stěžejních problémů je zátěž a stres. Co je to stres či zátěž? V první řadě je zapotřebí si tyto pojmy vymezit. Vymětal⁴⁴ například vymezuje stres jako „stav vyvolaný působením určitých podnětů v nadměrném množství a pod delší dobu“. Co se týče zátěže, tu vymezuje např. Paulík⁴⁵, který uvádí, že jde o obecný jev způsobený odlišnými kladenými nároky, se kterými je nezbytné se s různou neodkladností vyrovnat. Stres je potom možné v tomto slova smyslu definovat jako specifický případ zátěže, kdy míra zátěže přesahuje únosnou mez z pohledu adaptačních možností lidského těla za jistých podmínek. Další vymezení stresu nabízí třeba Plamínek⁴⁶, který jej popisuje jako stav napětí, kterým lidské tělo reaguje na podněty (stresory). O velikosti stresu v lidském těle rozhodují dvě veličiny: zátěž působící na organismus, a schopnost organismu bránit se takové zátěži (odolnost). Čím vyšší zátěž, tím větší stres, a čím lepší odolnost, tím menší stres. Z pohledu psychologie lze stres označit za stav napětí organismu, způsobený uspokojením či nespokojením potřeb. Výše byl uveden pojem stresor, tím se označují „...podněty odolnost výrazně přesahující, ať už momentálně, nebo dlouhodobě, případně její kapacity využívající pouze minimálně nebo vůbec“. Stresorem může být reálné (v tuto chvíli ohrožující a rušivě působící) či eventuální (situační aspekty, které mohou způsobit stres při dosažení jisté intenzity, frekvence, kumulace či doby trvání, jak např. hluk, chlad aj.).

Snad nejběžnější zdroje stresu jsou v pracovní sféře, a to samozřejmě také u sociálních pracovníků. Týkají se práce a všeho, co s ní souvisí, jako je úspěch a způsoby vedoucí k jeho dosažení, běžný program, organizace práce, vztahy mezi podřízenými a nadřízenými a naopak. Významnými zdroji stresu jsou problémy v mezilidských vztazích plynoucí ze špatné komunikace. Nejběžnějšími problémy jsou: nedostatek schopnosti stručně a zřetelně říct, co chceme, neschopnost naslouchat ostatním, malá schopnost vžít se do potřeb, motivů a zájmů osob kolem nás a pohlédnout na svět očima druhých (tzv. empatie) a sklony komunikačního

⁴⁴ VYMĚTAL, J. Obecná psychoterapie. 2. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2004, s. 31.

⁴⁵ PAULÍK, K. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing a.s., 2010, s. 206.

⁴⁶ PLAMÍNEK, J. Sebepoznání, sebeřízení a stres - praktický atlas sebezvládnání. 2. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2008, s. 124.

partnera v diskusi spíše překřičet, než popřemýšlet nad jeho důvody. Podstatným zdrojem stresu je nedostatek společenského ocenění, uznání vlastní práce či úspěchu. Také ekonomické normy, čili peníze a zejména jejich nepřetržitá potřeba jsou velmi záhludné. Dále je to zdraví - zejména jeho nedostatek a strach o něj představují silné stresory.⁴⁷

Lidé zažívají stres na různých místech, v různých situacích a životních obdobích. Krátkodobě působící stres je často součástí běžného života každého člověka i sociálního pracovníka. Pro práci sociálního pracovníka je zásadní hlavně otázka stresu v zaměstnání. Za stresující pracovní prostředí vymezuje např. Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví⁴⁸ takové prostředí, kde jsou nároky na zaměstnance mnohem vyšší, než jejich opravdové schopnosti, a on není schopen mu odolávat. Další z organizací zabývající se problematikou pracovního prostředí je např. Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (OSHA), která v roce 2007 uvedla několik základních a obecných příčin pracovního stresu:⁴⁹

- Nejistota pracovních poměrů sdružená s nejistotou na trhu práce, strach ze ztráty práce
- Zvyšující se náchylnost ke stresu díky vlivu globalizace, např. nejistota a obavy zapříčiněné přesouváním pracovních míst do ciziny
- Zhoršení jistot díky novým podobám pracovních smluv, např. zhoršení ochrany před výpovědí, zkracování dovolené, větší počet přesčasů, práce na zkrácený úvazek a smlouvy na dobu určitou
- Dlouhá pracovní doba a zvyšující se náročnost práce (zvýšení produktivity a pak „zhuštění“ pracovní náplně)
- „Zeštíhlení“ podniků i úřadů a outsourcing (rušení pracovních míst a oddělení)
- Zvyšující se emocionální náročnost zaměstnání (vyžaduje pořád větší stupeň sociálních/emocionálních kompetencí; jako následek sociálních změn se práce s klienty na hmotné nouzi stává náročnější)

⁴⁷KEBZA, V.; KOMÁREK, L. Pohyb a relaxace. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 5.

⁴⁸OSHA. Praktické rady pro zaměstnance o stresu při práci a jeho příčinách. Bilbao: Evropská agentura pro zdraví a bezpečnost při práci, 2007, s. 1.

⁴⁹STOCK, CH. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada Publishing a.s., 2010, s. 32.

- Neslučitelnost výkonu práce a osobního života

Paulík⁵⁰ provedl výzkum sociálních pracovníků pracujících s klienty. Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovnice hodnotily zátěž ve své práci jako spíše vysokou, hodnotily svou práci jako náročnější, než některá běžná povolání (např. učitelů), a to v té době nemusely řešit přechod agend a změny systému jako námi dotazované sociální pracovnice. Náročnost práce sociálních pracovnic lze z výzkumu v českém prostředí shrnout takto:

- **nedostatek času, málo volna** – nevhodné rozdělování pracovních povinností, větší rozsah a variabilita řešených problémů
- **osobní potíže a nedostatky** – perfekcionismus, přecitlivělost, nepřipravenost, neuspokojivý zdravotní stav, duševní vyčerpání, lpění na problémech, nevhodné postoje, pocit vlastní bezmocnosti
- **nevhodné pracovní podmínky** – administrativa, nevalná organizace práce, chyby v legislativě, špatná spolupráce, nesrozumitelná zadání, nespolehliví pracovníci, omyly nadřízených, málo supervize, špatné finanční ohodnocení práce,
- **nepatřičné chování klientů** – nevalná spolupráce, nepochopení, hostilita
- **problémy s vlastní rodinou** – neshody, málo pochopení pro práci

Sociální pracovnice v práci nejvíce stresovalo pracovní přetížení, neochota kohokoliv pomoci či spolupracovat, napjatá atmosféra, obavy z toho, co bude v budoucnosti. Sociální pracovnice také velmi stresovalo to, že v takovém pracovním přetížení a zavalení administrativou a spisy, nebudou schopny dodržet patřičnou třicetidenní lhůtu na zpracování požadavků klientů a vyplatit jim dávky včas.

Respondentka 2: *„Někdy to byla komunikace, někdy hromady práce. Když vidíš na stole hromady papírů, přicházejí další klienti a ty nemáš čas zpracovat všechny ty žádosti, do toho nefunkční aplikace – bylo na to všechno málo času...“*

Respondentka 3: *„Nervozita, že nestihnou vše v termínu, neboť program padal, nebyl funkční. Většinou mi šlo o dopady na klienty, že nebudou včas vyplaceni“.*

⁵⁰PAULÍK, K. K otázce zvládání pracovních nároků v sociální práci. In Zdravotně sociální vědy, 2006, č. 8, s. 292–300.

Respondentka 6: „Cítla jsem se velmi vyčerpaná. Přišlo mi, že ani domů nechodím, že jsem stále v práci. Domů jsem se chodila pouze vyspat, ale duchem jsem byla stále v kanceláři. Pociťovala jsem stres, že nestihnu lidi vyplatit, že jsem udělala někde chybu. Velký strach jsem měla též z pokladny, kterou jsem spravovala (s jejím účtováním a též z klientů, kdyby mne chtěli okrást). Cítla jsem se na vše sama a de facto jsem v kanceláři byla sama.“

Respondentka 8: „Obrovská únava - vyčerpanost, otupění. Nejtěžší bylo „ustát“ odloučení od rodiny a nemožnost se dlouhodobě věnovat vlastním dětem.“

OSHA⁵¹ pak v roce 2007 vydala příručku pro pracovníky, ve které jsou zmiňovány některé další zdroje pracovního stresu, jde o:

- **atmosféru** (či podniková kultura) **v zaměstnání** a vnímání stresového prostředí – zdali pracovník pracuje v neustálém tlaku na jeho výkon, nároky na to, že musí v práci zůstat déle, aby si udržel místo, zdali jsou návrhy zaměstnance vnímány a oceňovány apod.

Atmosféru v zaměstnání po sociální reformě respondentky popisovaly asi nějak takto:

Respondentka 5: „Stres, podrážděnost, zoufalost, zbytečnost, beznaděj (psaní petice).“

- **požadavky na pracovníky** – např. zdali mají až moc nebo naopak příliš málo práce a zdali jsou vystaveni riziku fyzického napadení eventuálně nebezpečným chemikáliím nebo hluku
- **kontrola** – jaký vliv mají pracovníci na to, jak vykonávají jejich práci, jestli se mohou účastnit rozhodování na různých úrovních
- **vztahy na pracovišti** – vztahy s dalšími úředníky, s nadřízeným, včetně rizik, kterými jsou bossing, mobbing či diskriminace (kvůli pohlaví, věku aj.)
- **změny** – jak rychle jsou zaměstnanci informováni o změnách a fakt, zdali se zdají být naplánovány vhodně, zda mají podporu při jejich prosazování, zda mají pocit, že se toho mění až příliš nebo vůbec nic. To byl problém,

⁵¹ OSHA. Praktické rady pro zaměstnance o stresu při práci a jeho příčinách. Bilbao: Evropská agentura pro zdraví a bezpečnost při práci, 2007, s. 1.

který sociální pracovníce velmi urgovaly, že nebyly dostatečně dopředu seznámeny se změnami

- **roli** – jak dobře chápou pracovníci svou pracovní náplň a zda mají nějaké problémy, zda musí vykonávat práci navíc, kterou nemají v popisu práce
- **podpora od spolupracovníků nebo nadřízených** – adekvátní finanční ocenění za práci, zda se jim dostává konstruktivní kritiky nebo jen bezohledného hodnocení. Dalším bodem, který byl pro sociální pracovníce „trnem v oku“, bylo, že si stěžovaly na velmi špatné ohodnocení a ocenění
- **školení k získání schopností k výkonu jejich zaměstnání** – mají pracovníci dostatek znalostí a dovedností k výkonu své práce, podporuje je vedení při zvyšování kvalifikace a vzdělání. To byl další problém, jak bylo uvedeno ve výše uvedených kapitolách.

Takový sociální pracovník má potom v daných situacích dvě možnosti. Buď se s podněty zátěžové situace vyrovná, přizpůsobí se jim, zvládne je obvyklými adaptačními mechanismy, nebo dojde ke stresové reakci, a to v rovině biologické, psychologické nebo behaviorální. Je-li sociální pracovník v zátěžové situaci výrazně zneklidněn, cítí se ohrožen ve svých fyziologických potřebách, hodnotách, sebepojetí apod. Potom dochází k aktivním reakcím (vzteku, útoku), nebo k pasivním reakcím (úzkostí, depresí aj.). Jestliže obvyklé adaptační mechanismy nedostačují ke zvládnutí situace a je zapotřebí vynaložit větší snahu po delší dobu, roste riziko vyčerpání energetických zásob organismu a jeho vážného poškození. Toto riziko bývá o dost větší v hraničních případech při krajním stresu, kdy takové překročení hranice znamená poškození a v extrémním případě až zničení organismu a celé osobnosti.⁵²

Pokud se hovoří o zátěži a stresu, je třeba zmínit i pojem **syndrom vyhoření**, neboli *burnout syndrom*. Nejčastěji se syndrom vyhoření objevuje právě v zaměstnáních, které jsou popisovány jako pomáhající – tedy u sociálních pracovníků, doktorů a sester, zaměstnanců neziskového sektoru, asistentů, dobrovolníků apod. Dále rovněž v povoláních, kde je naprosto nevyhnutný častý mezilidský kontakt. Vyhoření je u těchto pracovníků doprovázeno celkem značnou

⁵²PAULÍK, K. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing a.s., 2010, s. 42.

psychickou zátěží, která ještě komplikuje jejich stav. Mnohdy je inklinace k vyhoření dávána do spojitosti s takovými charakteristikami lidí, jako je větší citlivost, zranitelnost, idealismus, přílišné přebírání odpovědnosti či vlastní nedořešené problémy, často pak právě se zvyšujícími se pracovními nároky či požadavky společnosti kladenými na jedince. Rizikovými faktory působícími v zaměstnání na vznik burnout syndromu jsou:⁵³

- déletrvající a opakované jednání s klienty
- málo personálu, času, peněžních prostředků, odborných zkušeností
- málo oddechu v průběhu práce, množství pracovních úkolů, které mají být zvládnuty
- pracovní přetížení, nedocenění práce vedením či klienty
- nadměrně náročné pracovní podmínky
- přetrvávání nepříznivých podmínek
- existence obtížných soutěživých podmínek na úřadě
- přísné pracovní termíny či profesní kvalitativní a kvantitativní požadavky
- nedostatek možností tvůrčího rozvoje pracovníků, rutina
- odmítání ostatními klienty i vedením
- úsilí o postup na kariérním žebříčku,
- neuspokojivá práce manažerů či vedení, kteří nejsou schopni ohodnotit jeho schopnosti dotyčného a stanovit mu příslušné pracovní vytížení

Dále je zapotřebí vést v patrnosti rovněž únavu, která se při zvyšování pracovních nároků na sociální pracovníky, zajisté také dostavuje. Také termín únava je vhodné si vymezit, např. Paulík⁵⁴ uvádí, že „*únavu vyvolává intenzivní a určitou dobu trvající zátěž i slabší a běžná stimulace, ale také stimulace nedostatečná (málo intenzivní, monotónní)*“. Pauknerová⁵⁵ pak uvádí, že únava se projevuje dočasnými

⁵³JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 7.

⁵⁴PAULÍK, K. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing a.s., 2010, s. 70.

⁵⁵PAUKNEROVÁ, D. Psychologie pro ekonomy a manažery. Praha: Grada Publishing a.s., 2006, s. 142.

psychickými a fyziologickými změnami a zhoršeným výkonem zaměstnanců a většinou se projeví prostřednictvím zhoršené pozornosti, ospalosti, horší koordinace pohybů, špatnou ostrotí vidění apod. Tento faktor může mít pochopitelně nedozírné následky. Každopádně však platí, že na každého jedince působí únava jinak a její účinky se budou lišit také podle toho, jak je kdo odolný.

V práci sociálního pracovníka na oddělení dávek v hmotné nouzi se může projevit jak únava fyzická, tak hlavně psychická. Fyzická únava se nejčastěji projeví zhoršením svalové síly, ztrátou rychlosti práce a jemné koordinace pohybů, třesem víček či rukou, pocitu na omdlení či až na zvracení, mžitkami před očima. Psychická, neboli duševní únava má příčinu v mozku. Člověk ji vnímá zpravidla jako pocit vyčerpanosti, zhoršení koncentrace, ztráty paměti či ospalosti. Příčinami tohoto typu únavy mohou být déletrvající pracovní zátěž, nehody v práci, problémy ve vztazích nebo s potomky aj. Únava se může projevovat také v kombinaci psychické a tělesné únavy. K té nejčastěji dochází v případech, kdy se tělesná práce stává monotónní, dlouhotrvající, bez nějakých přestávek apod.⁵⁶Tento případ potvrzuje i výpověď jedné z dotazovaných pracovnic, která si stěžovala na únavu plynoucí z neustálého vysvětlování a objasňování nových podmínek klientům:

Respondentka 2: *„Ze začátku ani ne, ale když už to vysvětlujete po 150 tak už to trochu unavující je ... navíc, když to vysvětlujete klientovi, který to nechce pochopit a je u toho arogantní, tak to hodně sil ubere.“*

Sociální pracovníci se pak mohou setkat s některými dalšími krizovými situacemi. Např. jsou to různé **konflikty**. Intrapsychický konflikt je pokládán za speciální variantu frustrace. Negativní důsledky mají konflikty až tehdy, když jsou opravdu závažné, trvají moc dlouho, zahrnují osobně významnou sféru a jestliže je není sociální pracovník schopen řešit. Závažné jsou vnitřní konflikty, které se odehrávají ve vědomí jedince a představují střet dvou vzájemně neslučitelných, podobně silných tendencí. Konflikty náležejí, podobně jako frustrace, mezi běžné problémy. Narušují celkový pocit pohody. Problémem se se stanou ve chvíli, kdy došlo k jejich přílišné kumulaci. Za jistých okolností může opakující

⁵⁶HONZÁK, R. Somatizace a funkční poruchy. Praha: Grada Publishing a.s., 2005, s. 184.

se frustrující zážitek a dlouhodobý a neovládnutý konflikt účinkovat jako stresující faktor.⁵⁷

Sociální pracovníce většinou souhlasily s tím, že při přechodu na nový systém zaznamenaly více případů vypjatých situací a konfliktů v práci s klienty, které byly nuceny řešit. Ve většině případů situaci nějak zvládly (musely zvládnout) samy. Avšak na otázku, kdy tento tlak opadl a kdy se situace vrátila do normálních kolejí, většina z nich odpověděla, že konfliktní stav stále trvá. Je zřejmé, že tato situace konfliktu s klienty bude přetrvávat dlouho a sociální pracovníce budou muset podobné případy řešit a urovnávat.

Respondentka 4: „... jednalo se spíše o slovní agresi klientů a vyhrožování, pokud nedostanou peníze včas.“

Respondentka 2: „To určitě ... hlavně čekání na vyplacené dávky ... neustále si je musela ujišťovat, že už je vše připravené a peníze na cestě, a lidi samozřejmě řvali a řvali a řvali.“

Dalším typem zátěžové situace jsou krize. Ty představují „...narušení psychické rovnováhy v důsledku náhlého vyhocení situace, dlouhodobé kumulace či situačního nárůstu problémů.“ Jejím charakteristickým znakem je selhání adaptačních mechanismů, jelikož do té doby fungující mechanismy přestávají být účinné a je třeba hledat nové. Krize vyjadřuje existenci aktuálně neovládnutého problému. Je možné ji vnímat jako podnět k nezbytné změně. Stav psychické krize je doprovázen negativními citovými prožitky, narušením pocitu jistoty a bezpečí, přichází silná tenze, úzkost a zoufalství a beznadějí. Sociální pracovník může zažívat pocity ochromení, bezmoci, bezradnosti a neschopnosti krizi zvládnout. Díky tomu se může měnit i jednání člověka, které také může být méně adekvátní, buď může být inhibované a utlumené, či může mít povahu afektivního výbuchu, impulzivní a zkratovitě reakce. Je možné krizi chápat jako vyhocení stresové situace. Zvládnutí krize tkví v přehodnocení této situace a nalezení efektivnějších způsobů jednání. Krize tak může mít i pozitivní účinek, pokud pomůže rozvoji člověka.⁵⁸

⁵⁷JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 10–11.

⁵⁸VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 53.

Sociální pracovník může při své práci zažít i nějaké **trauma** (při konfliktu s klientem, který se pokusí o napadení apod.). Jde o náhle vzniklou situaci, která způsobuje umělé poškození či ztrátu. Člověk po něm ztrácí pocit jistoty a bezpečí, prožívá úzkost, má strach z budoucnosti, je smutný. Může jej postihnout panika, deprese apod. Následně, po prožití traumatu může dokonce dojít i k **posttraumatické stresové poruše**. Narušením psychické rovnováhy díky náhlému vyhocení situace či déletrvajícím kumulací problémového stavu se problém může stupňovat (například selhání v práci) a následně se mohou objevovat různé psychické krize.⁵⁹

Zmiňovaná byla i deprivace. Deprivace prezentuje stav, kdy některá z objektivně důležitých potřeb, biologických či psychických, není uspokojována v potřebné míře, adekvátním způsobem a po potřebně dlouhou dobu. Deprivační zkušenost se řadí k nejvýznamnějším zátěžovým vlivům. Může hodně nepříjemně ovlivnit psychiku sociálního pracovníka, resp. jeho vývoj vůbec. Patogenní význam deprivace závisí na době, ve které k ní došlo. Ve vztahu k všelijakým výchozím psychickým potřebám je možné hovořit o období větší citlivosti k jistému typu deprivace. Déletrvajícím deprivace může způsobovat až narušení psychického vývoje, nerovnoměrný rozvoj určitých složek osobnosti či ke vzniku specifických psychických poruch. Sociální pracovníci mohli v průběhu reformy v podstatě zažívat všechny typy deprivací:⁶⁰

- Deprivace biologických potřeb (nedostatek jídla, spánku apod.). Ten zažívali sociální pracovníci často, když neměli čas si dojít ani na jídlo a díky přepracování měli jak problémy se spánkem, tak byli nuceni pracovat přesčas a chodili z práce až večer. Taková deprivace ohrožuje přímo tělesné i duševní zdraví člověka a při déletrvajícím trvání způsobuje až vážnější poškození či smrti deprivovaného.
- Sociální pracovník může strádat i v oblasti stimulace, což znamená, že mu chybí adekvátní množství a proměnlivost smyslových podnětů. Takovým typem deprivace trpí např. jedinci se smyslovým postižením, zrakovým nebo sluchovým (senzorická deprivace). Konkrétním příkladem

⁵⁹JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 10–11.

⁶⁰VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 53.

může být například dlouhodobé trávení času v tmavých místnostech bez přístupu denního světla, přetrvávání hluku apod.

- Výchovné a výukové zanedbávání prezentuje variaci deprivace ve sféře potřeby učení (kognitivní deprivace). Člověk, který je zanedbávání vystaven, se pak nemůže rozvíjet potřebným způsobem, jelikož nemá adekvátní příležitost ke vzdělávání. Může se pak okolí jevit jako zvláštní nebo nevzdělaný, mu však chybí jen potřebná zkušenost. Sociální pracovníce si několikrát stěžovaly na nedostatečné vzdělání a příležitosti k nim, evidentně tedy byly zasaženy i tímto typem deprivace.
- Závažným typem je citová deprivace, ta se však týká spíše člověka ve vývoji, který má pak díky ní problémy v dospělosti. Určitým typem citové deprivace mohly trpět i sociální pracovníce, zvláště pokud byly přepracováním a prací přesčas ovlivňovány jejich osobní kontakty a vztahy.
- Při omezení přiměřených mezilidských kontaktů lze pak také hovořit spíše o **sociální deprivaci**. Sociální pracovníce sice ve své práci zažívají mnoho sociálních kontaktů. Jejich práce se odvíjí od práce s lidmi. Pokud však bylo jejich přetížení příliš velké, mohlo to způsobit zvýšenou nemocnost, která pak může v takovou deprivaci vyústit. Podobný efekt pak mohl nastat v případech, když sociální pracovníce již nezvládly svou práci a raději se dobrovolně rozhodly dát v práci výpověď.

4.1 Projevy a důsledky zvýšené pracovní zátěže, stresu a přepracování

Mechanismy reakce jakéhokoliv jedince, i sociálního pracovníka, na libovolný stresový podnět jsou komplikované a různé. Přitom rozhraní mezi zátěží, kterou pracovník v sociální práci zvládá a mezi stresem není objektivně vymežitelná. To, co jeden zvládá dobře, může být pro dalšího už přílišným stresem. Mimo to se každý člověk v životě setkává s tím, že to, co dříve zvládl bez potíží v dnešní době či jiné situaci, najednou už tak dobře nezvládá a působí mu to stres. Hranici mezi oběma póly významnou měrou stanovuje aktuální osobní prožívání. Za běžných

okolností reaguje jedinec na stresor tzv. **automatickou poplachovou reakcí**, která chystá organismus k akci. Popudem k takovéto reakci může být i pouhé potenciální nebezpečí plynoucí ze slovní urážky, vztahového konfliktu či problému v zaměstnání s uživatelem služby, spolupracovníky či nadřízeným pracovníkem. Sociální pracovníci si v takových případech nejčastěji stěžují na zrychlenou srdeční činnost i dýchání a zvýšený krevní tlak i zvýšení cukru v krvi. Stresor způsobí reakci a jedinec vědomě či nevědomě reaguje. Snaží se situaci přizpůsobit.⁶¹

- první přichází fáze vyrovnání či adaptace. Když nedochází k vyrovnání se situací nebo adaptace nenastane, může dojít k tělesným nebo duševním poruchám
- při dlouhém trvání stresu či jeho častém opakování, může dojít k vyčerpání adaptační schopnosti, a pak dochází ke vzniku psychosomatických chorob
- další eventuální reakcí na stres může být pasivita či okamžité ustrnutí. Osoba ve stresu se nezvládá stresu bránit, nemá adekvátní adaptační rezervy. Tento stav provázený bezmocností a beznadějí může být jen přechodný
- následují aktivní a vůlí ovladatelné reakce na stres. Zde se řadí aktivní předcházení stresu jinou aktivitou, která je jedinci prospěšná po stránce tělesného a duševního zdraví (aktivní provozování sportovních aktivit, poslech hudby, kutilství, jiné hobby, apod.)
- nejefektivnější reakcí na stres je aktivní relaxační odpověď, která posiluje osobní přirozenou adaptaci jedince a to jak psychickou, tak i fyzickou

Výše uvedený stres, pracovní zátěž, únava mohou mít některé závažné důsledky. Důsledky zátěže je možné rozlišit i z hlediska působení stavu zátěže:⁶²

- **Přímé projevy zátěže a stresu** – dělí se na psychické reakce a krátkodobé stavy (únava, ztráta motivace), somatické (bolest hlavy, břicha, zhoršení peristaltiky střev aj) a krátkodobé reakce v chování (agresivní projevy, stažení se aj)

⁶¹TAJANOVSKÁ, A. BOZP a stres na pracovišti a jeho specifika v odvětvích sociálních služeb. Praha: Konfederace zaměstnavatelských a podnikatelských svazů ČR, 2011, s. 5–6.

⁶²PAULÍK, K. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing a.s., 2010, s. 70.

- **Trvalejší účinky** – dělí se na psychologické projevy (nespokojenost, vyčerpání), tělesné projevy nemoci (např. respirační a oběhové potíže), zvýšení nespecifické nemocnosti, poruch duševního zdraví

Ptáček⁶³ se k dopadům a příznakům stresu na zdraví vyjadřuje skrze tyto tři aspekty:

- **Tělesné symptomy stresu** – nechuť k jídlu nebo opačně tendence k přejídání, častější problémy s trávením, pálení žáhy, bolesti za hrudní kostí, rychlejší srdeční aktivita, potíže s usínáním, přetrvávající únava, migrény, neobjasněné svalové křeče, impotence nebo frigidita, nepochopitelné zdravotní potíže
- **Nemoci spojované se stresem** – vyšší krevní tlak, nemoci oběhového systému (jako např. srdeční poruchy), bolesti hlavy a migrény, nemoci trávicího traktu (například žaludeční vředy), revmatická artritida, kožní problémy (akné či horší hojivost), bolesti v zádech, nádorové a onkologické choroby
- **Duševní příznaky stresu** – podrážděnost vůči ostatním, nesoustředěnost, problémy s pamětí, nervozita, nepokoj, popudlivost, pocit bezradnosti a neschopnosti poradit si s komplikacemi, dojmy dlouhodobého neúspěchu, opadnutí zájmu o druhé, obavy z budoucnosti, déletrvající duševní napětí, pocity strachu, tísně a nejistoty

U dotazovaných sociálních pracovníků se projevovaly jak tělesné, tak duševní příznaky stresu, jak krátkodobé, tak přetrvávající účinky zátěže a stresových situací. Sociální pracovníci zmiňovaly podrážděnost, zvýšenou nervozitu, obavy z nezvládnutí nastalé situace, nespavost, snahu utéct do přírody, a větší potřebu samoty, z fyzických projevů bolesti zad, bolesti hlavy, nechutenství. Sociální pracovníci uváděly i problémy v soukromém životě díky jejich přepracování, kdy vysledovaly, že jsou podrážděné vůči členům své rodiny, nemají na rodinné povinnosti čas, ani náladu.

⁶³PTÁČEK, R.; KUŽELOVÁ, H. Stres a zdraví. In Pacientské listy, 2010, č. 8, s.24–25.

Respondentka 2: „Není pochyb – únava, fyzické vyčerpání, nechut' k jídlu a někdy i nechut' komunikovat s okolím. Nespíš!!! Prostě jsi přišla z práce a byla jsi ráda, že na tebe nikdo nemluví.“

Respondentka 7: „Pozorovala jsem nervozitu, impulzivitu, třes rukou, nechutenství, zvýšené pití kávy. Když jsem přišla domů, nechtěla jsem nikoho slyšet. Tupě jsem sledovala televizi a pak jsem usnula.“

Jedna ze sociálních pracovníků na sobě sice nesledovala žádné důsledky dlouhodobého působení stresu, další však potvrdila také vliv na zdravotní stav:

Respondentka 1: „Určitě, nemoc se projevila, i já sama jsem byla 14 dnů nemocná...myslím si, že to byla běžná viróza, ale je jasné, že vše se projevilo v rodině – podrážděnost, únava, stavy mimo realitu – myšlenky byly v práci. Potom to úsilí na práci, respektive zpracování bylo ještě větší.“

Respondentka 6: Určitě. Za tu dobu jsem slyšela o spoustu vážných zdravotních komplikací dokonce i o jednom úmrtí, které bylo bezprostředně spojováno s vysokým pracovním tempem. Též byla podána spousta výpovědí.

Otázky vlivu stresu na některé nemoci jsou diskutovány poměrně často. Jednou z takových nemocí dávaných do souvislosti se stresem jsou kardiovaskulární nemoci. Na ty má vliv vícero psychologických faktorů. Stres má vliv především na rozvoj anginy pectoris, ovšem je třeba také upozornit, že tento stres musí být velmi intenzivní. Další nemocí, s níž mívá stres hodně společného je vysoký tlak. Na vzniku vysokého krevního tlaku se však ve větší míře podílí spíše synergické působení stresu a většího příjmu soli. Často je diskutován vliv stresu na migrény nebo obecně na rozvoj bolesti hlavy. Je třeba si uvědomit, že existuje mnoho druhů bolestí hlavy. Stres má však vliv jen na tzv. „napět'ové“ (tenzní) a „smíšené druhy bolestí hlavy“, ostatní bolesti hlavy neovlivňuje, dokonce neovlivňuje ani migrény. Prokázán je pak vliv na astmatické záchvaty (ne však na jejich vznik).⁶⁴

Hovoří se také o vlivu stresu na vznik rakovinného bujení. Žaloudík⁶⁵, popisuje nebezpečí stresu tak, že ke zhoubné změně dochází v buňce, a to na úrovni genetické, tudíž molekulární. Na první pohled je těžké si představit, že by psychické

⁶⁴KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2009, s. 185.

⁶⁵ŽALOUĐÍK, J. Vyhněte se rakovině. Praha: Grada Publishing a.s., 2008, s. 46.

děje mohly ovlivnit přímo buněčnou a molekulární úroveň. Sledování tohoto vztahu je poměrně složité, neboť lze velmi těžké vymezit samotnou psychickou zátěž. Vysvětlení můžeme najít v tom, že spojitost chronicky působícího stresu a vzniku nádoru je možná kaskádou hormonálních reakcí, které v závěrečné fázi způsobují aktivaci nadledvinek a větší vyplavování glukokortikoidních hormonů. Ty zeslabují imunitní odpověď. V případě schopnosti imunitního systému eliminovat nádorové buňky již v zárodku, by při jejich chronickém tlumení zmíněnými hormony nebyly schopny tomu tak činit. Potom si lze vznik nádoru takto představit. Také je možné, že se při déletrvajícím stresu uvolňují tkáňové hormony – cytokininy, které mohou způsobovat zánětlivé reakce a neúměrné dělení buněk. Následně může dojít ke zvýšenému riziku uplatnění genových mutací, či ke zhoubného zvrhnutí některých buněk a tkání vystavených stresovým vlivům.

Existují studie, které prezentují vznik revmatické artritidy v závislosti na kumulaci náročných životních situací. Množství studií potvrzuje vztah stresu a vzniku depresí. Různé studie poukazují na fakt, že míra deprese je evidentně vyšší u pacientů s kardiovaskulárním onemocněním, s Alzheimerovou nemocí, pacientů trpících rakovinou aj., tj. u chorob, které jsou značně stresogenní. Vliv stresu byl prokázán i u vzniku tzv. posttraumatické stresové poruchy. Osoby, které v jejich životě potkala nějaká ohrožující situace, nebo jí byli svědkem, se takovým stresovým zážitkem mohou dostat do celkem trvalého abnormálního psychického stavu.⁶⁶

Při posuzování vlivů působení stresu na lidské zdraví je třeba zohledňovat, že některé nemoci dávané do souvislosti se stresem, způsobuje spíše spolupůsobení více faktorů, kdy pak stres funguje jako jeden z těchto činitelů. Rovněž intenzita jeho vlivu může být značně individuální. Bylo dokázáno, že stres působí v tzv. synergickém efektu. Ten funguje tak, že působením několika faktorů dochází k tomu, že důsledek takového spolupůsobení je pak mnohem výraznější, než by se dalo očekávat jen za pomoci aritmetického součtu těchto stresorů. Právě při stresu v pracovním prostředí, kdy byla zároveň sledována sociální opora pracovníků, jejich vzájemné vztahy, jejich rodinné vztahy apod.⁶⁷

⁶⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2009, s. 185.

⁶⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2009, s. 184.

Syndrom vyhoření je také dáván do souvislosti se stavem psychického i fyzického vyčerpání, po němž následuje vyčerpávající a dlouhotrvající stres. Lze to popsat jako vyčerpání veškerých energetických zdrojů primárně značně intenzivně pracujícího zaměstnance (např. těch, kteří se pokouší ostatním lidem pomoci v jejich těžkostech a pak se cítí sami ovládnutí jejich problémy). Syndrom vyhoření nesouvisí s jakoukoliv psychologickou diagnózou, objevuje se u jinak psychicky zdravých lidí. Doprovází jej však únava, popudlivost, nedůvěra, negativní citové příznaky jako jsou deprese, vyčerpání aj. Často k němu přispívá workoholismus. Vyhořelý jedinec je méně efektivní při své práci, zhoršují se jeho pracovní schopnosti a dovednosti, výkony.⁶⁸

Vnitřní prožívání při syndromu vyhoření se navenek může projevovat různě. Nejčastěji takto:⁶⁹

- **zhoršuje se produktivita práce** – zároveň s tím se zvyšuje aktivita pracovníka, aby stav vykompenzoval, nosí si práci domů, pracuje přesčas, ale produktivita práce zůstává buď shodná, nebo se dále zhoršuje a tím se zvyšuje i prožívání frustrace z práce
- **ztráta odvahy a nechut' riskovat** – pracovník časem ztrácí důvěru sám v sebe, soutěživost ho přetěžuje, nevěří vlastnímu úspěchu
- **fyzická únava** – emoční tlak vyvíjený na vyhořelého pracovníka je tak obrovský, že jej fyzicky vyčerpává, často se může zdát nemocný i bez zjevných příčin
- **negativní postoj ke světu** – kladné vnímání světa se mění v negativní, pracovník vnímá těžce každý neúspěch či odmítnutí, to dál podporuje jeho pocit vlastní nedostatečnosti, nesnese kritiku, nezvládá ji brát konstruktivně
- **přecitlivělost a podráždění** – pracovník není spokojen se svými výsledky práce, je frustrován a pak to přenáší na klienty, nepřiměřeně reaguje
- **zjevná ztráta vnitřní energie** – pracovník působí jako bez života, všechno jej stresuje, vyhýbá se jakýmkoliv zatěžujícím úkolům

⁶⁸JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 7–15.

⁶⁹JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 20–21.

- **nespolehlivost** – sociální pracovník nezvládá brát na sebe úkoly a plnit je
- **neobjektivnost** – pracovník není schopen fakticky posoudit okolnosti a odpovědně se rozhodnout, jedná spíše podle svých pocitů, což samo o sobě začíná zhoršovat jeho výkonnost, působí nestále a nestabilně
- **neschopnost řešit běžné potíže** – pracovník je natolik emočně unaven, že nenachází energii na jejich řešení, spíše se před nimi schovává a odkládá jejich řešení

5 Možnosti zvládání a předcházení zátěže sociálními pracovníky

Stresu při tělesné či psychické zátěži lze předejít a lze jej také zvládat, když už se dostaví. V současné době je sice hodně náročné se mu úplně vyhnout, je však možné zlepšit schopnost vyrovnávat se s ním. Východiskem ke zvyšování vlastní odolnosti proti stresu by měla být v první řadě pravidelná životospráva s dostatkem aktivního odpočinku, jehož hlavním cílem je dostatek přirozeného pohybu. Není podstatné, zda je to ten či onen druh sportu, závodní či rekreační, nebo zda jde o pravidelné procházky jen tak pro radost, či cvičení prováděné nevědomky například i při výcviku psa. Tělesné a duševní funkce fungují v lidském těle v blízkém sepětí a jedny ovlivňují druhé. Příznivě nebo negativně.⁷⁰

Nejúčinnější zbraní při zvládání stresu obecně se jeví zdravá mysl. Sociální pracovník by tak měl být schopen myslet racionálně, pozitivně a optimisticky. Neměl by zavírat oči před skutečností (nevnímat situaci až moc negativně, nebo až moc optimisticky, ale tak, jaká skutečně je), neživit v sobě žádné podezřivé a nepotvrzené myšlenky či perfekcionismus. Měl by si dát pozor a nebrat řeči některých nevraživých klientů až příliš vážně. Neměl by se uzavírat před sebezpoznaním, jelikož to mu pomůže k sebeovládání, sebevládě, sebekontrolě, sebeřízení. Mnohdy může být pro pracovníky problém říct ne, to není dobré. Jestliže má sociální pracovník problém, neměl by se bát poprosit o pomoc. Ideálním antistresovým prostředkem je smích a radost.⁷¹

Mezníková⁷² uvádí, že zvládání zátěže souvisí rovněž s „...celkovým zdravým životním stylem, psychohygienou, otužováním, s dobrou fyzickou a duševní kondicí a schopností odpočívat aktivně i pasivně“. Svou roli sehrává také životní zakotvení člověka, to znamená, že má jedinec dobré sociální zázemí a oporu, vyrovnaný žebříček hodnot a smysluplný cíl života, má důvěru sám v sebe a ve vlastní kompetence. Přitom by ale každý měl zároveň znát vlastní možnosti a omezení

⁷⁰KEBZA, V.; KOMÁREK, L. Pohyb a relaxace. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 3.

⁷¹VÚBP, v.v.i. Prevence a zvládání stresu. Bezpečný podnik. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., 2008, s. 32–38.

⁷²MEZNÍKOVÁ, M. Zvládání zátěže u pomáhajících a vedoucích pracovníků. In Listy ze semináře Komunikace při mimořádných událostech. České Budějovice: VŠERS, 2011, s. 1.

a rovněž vlastní slabá místa, tedy vědět, které události by případně mohly být ohrožující. Důležitým předpokladem zvládnání stresu je také schopnost nadhledu a odstupu.

Předejít stresu jde skutečně jen výjimečně a ne každý to umí. Kebza a Komárek⁷³ proto doporučují zapamatovat a uplatňovat těchto deset zásad, které by měly před rizikem stresu ochránit:

- 1) Upřímný, respektující a přátelský kontakt s dalšími pracovníky, postavený na upřímné a vnímavé komunikaci
- 2) Podmínkou efektivní komunikace je jak schopnost vyjádřit přesně, objektivně a stručně to, co je třeba vyjádřit, ale i schopnost naslouchat ostatním (klientům) včetně umění dát to adekvátně najevo
- 3) Osobní názor nemusí zastávat všichni a je zapotřebí umět přijmout myšlenku, že názor některých lidí, i kdyby jiný, může být zrovna ten správný
- 4) Nahrazení nepřátelské, útočné a podezřívavé myšlenky a představy jejich pozitivně zaměřenými protiklady. Je vhodné se pokusit přeladit způsob uvažování tak, aby nebylo okolí permanentně podezříváno z nástrah, nepřátelství a intrik. V případě zažitě špatné zkušenosti s nepřátelskými projevy klientů, je vhodné se pokusit být velkorysý a zapomenout na to
- 5) Při přetrvávání nepřátelství, podezřívavosti, přílišných a zbytečných obav a předsudků, je vhodné zkusit nějakou dobu dokumentovat způsob vlastního uvažování vedením záznamů o podstatě, příčinách a souvisejících poměrech těchto pocitů. Po čase se pak vyjeví, že značná část všeho toho byla neopodstatněná nebo minimálně neadekvátní
- 6) V běžném každodenním kontaktu s klienty, hlavně když hrozí konflikt, pomáhá vcítění se co nejvíce do pocitů, ale i motivů, zájmů a snah těchto lidí, vžít se do jejich kůže a podívat se na komplikaci jejich očima. Lze tak mnohdy pochopit zdánlivě nepochopitelné a iritující

⁷³KEBZA, V.; KOMÁREK, L. Pohyb a relaxace. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 6–7.

- 7) V podmínkách hrozících konfliktem je vhodné uplatnit potvrzený prostředek – humor. Smích umí rychle eliminovat napjatou atmosféru, je ale třeba se umět zasmát i sobě, aby bylo možné se uvolněně smát s ostatními
- 8) V konfliktech, když k nim přece jen dojde, je třeba zachovat chladnou hlavu, držet se záležitosti a nešířit podstatu rozepře na osobní vztahy. Je třeba se snažit zamezit zbytečným konfrontacím a být racionální. V afektu se nic nevyřeší, nelze připustit myšlenky na pomstu a je třeba si uvědomovat, že pracovní rozpor by se neměl dotknout přátelství
- 9) Být asertivní, tedy ne agresivní, ani pasivně smíření. Přiměřeným způsobem je dobré hájit vlastní zájmy a cíle či od nich, díky věcným argumentům, odstoupit
- 10) Je dobré zlepšit si tělesnou aktivitu a dbát na dobrou životosprávu

Co se týče zmíněného pracovního stresu, tam je problematika stresu řešena celkem detailně, a to jak na mezinárodní úrovni, tak v rámci České republiky. V rámci EU např. funguje to, že zaměstnavatelé mají povinnost řešit otázky stresu při práci, a to na podkladě **rámcové směrnice 89/391/EHS, která se zabývá bezpečností a ochranou zdraví zaměstnanců při práci v EU**. V tomto směru lze zmínit **Rámcovou dohodu o stresu při práci** a **Rámcovou dohodu proti obtěžování a násilí v práci**, které jsou dobrovolné, ale obsahují další pokyny, jak mohou zaměstnavatelé v EU řešit otázky stresu při práci.⁷⁴ U nás se jedná především o Zákon o zaměstnanosti,⁷⁵ který ukládá každému zaměstnavateli povinnost starat se o zdraví svých zaměstnanců, tedy o problém jejich zatížení, přepracování a další takové podobné problémy způsobující zdravotní komplikace.

Jako lze analyzovat Rámcovou dohoda o stresu při práci⁷⁶, která uvádí, jak důležité je stres v zaměstnání řešit. Nelze zpochybňovat to, že při stresu v práci klesá u pracovníků jejich výkon a efektivnost práce (a to i tehdy, když je pracovník stresovaný mimo pracovní dobu). Často to může způsobovat i větší fluktuaci zaměstnanců nebo jejich nemocnost apod. Také rozhovory se sociálními pracovníci to několikrát potvrdily. Je zapotřebí zohledňovat a sledovat zejména nadměrné

⁷⁴ OSHA. [online]. Rady pro zaměstnavatele [cit. 2014–02–25].

⁷⁵ ČESKO. Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění.

⁷⁶ OSHA. [online]. Rady pro zaměstnavatele [cit. 2014–02–25].

pracovní zatížení; míru, do jaké pracovníci rozhodují o způsobu provedení své práce; to, zdali pracovníci chápou své úlohy; vztahy včetně možností obtěžování a násilí; podporu ze strany kolegů a nadřízených a odbornou přípravu, jež ke své práci potřebují.

Ohledně syndromu vyhoření se detailně vyjadřují zejména Jeklová a Reitmayerová⁷⁷, které uvádí, že preventivní opatření může činit buď každý pracovník sám za sebe, nebo mohou přijít ze strany vedení. Každý pracovník si v prevenci syndromu vyhoření může učinit toto:

- nemít na sebe příliš vysoké nároky
- naučit se vyslovovat NE
- předcházet komunikačním potížím
- dávat otevřeně najevo své pocity, nacházet věcnou podporu
- doplňovat energii
- vyhledávat specifické ohraničené výzvy
- zajímat se o vlastní zdraví, nacházet emocionální podporu
- nepropadat syndromu pomocníka
- určit si priority, rozvrhovat si čas, dělat si přestávky
- eliminovat negativní myšlení, v kritických chvílích zachovat klid
- dobrou prevencí je také udržování vztahů s rodinou nebo přáteli
- nebát se přijmout pomoc

V praxi patří k osvědčeným metodám voleným pro vyrovnávání se s pracovní zátěží podle Paulíka⁷⁸ u českých sociálních pracovníků tyto metody (podle nejoblíbenějších):

- aktivní pohyb – sport, pobyt v přírodě, tancování, domácí práce, sex

⁷⁷JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 25–27.

⁷⁸PAULÍK, K. K otázce zvládnání pracovních nároků v sociální práci. In Zdravotně sociální vědy, 2006, č. 8, s. 292–300.

- koníčky – kultura, záliby, muzika, čtení, cestování, hraní her na počítači, jetí na dovolenou
- rozvíjení kontaktu s lidmi – přátelské vztahy, diskuze o problémech s kamarády, spolupracovníky a známými, spolupráce
- navozování duševního klidu – oddech, relaxace, spaní, sprcha, koupel, meditace, víra, nadhled, vtip, pocit vnitřní jistoty
- rozumná organizace práce a času – plánování pracovních aktivit, oddělení zaměstnání od soukromí, zdravý životní styl
- vzdělávání a sebe rozvoj – specializované vzdělávání, jazykové kurzy, supervize
- konzumace uklidňujících či stimulačních látek – alkohol, cigarety, káva, léky

Existují však způsoby, kterými se lidé zbavují stresu a napětí už velmi dlouhou dobu, ovšem jejich účinky jsou na tělo spíše negativní. Jedná se o zabavování napětí a stresu pomocí alkoholu, kouření cigaret, eventuálně nadměrného pití kávy. Je poměrně obvyklé, že sociální pracovníci při své práci bojují proti únavě pitím kávy. Malé množství obecně není nijak škodlivé, ovšem někteří lidé jsou schopni za běžný pracovní den vypít třeba i pět sálek kávy, a to už může být rizikové. Každý by tak měl zvážit takové užívání či zneužívání podobných látek jako kofein, nikotin či alkohol. Na kouření, kofeinu, nikotinu i alkoholu vzniká postupem času závislost, a ta může být doslova zhoubná. Je prokázáno, že kouření způsobuje některá nádorová či kardiovaskulární onemocnění, alkohol poškozuje játra apod.

Výše uvedený výzkum Paulíka se velmi podobal výpovědím v rozhovorech se sociálními pracovníci na dávkách pomoci v hmotné nouzi. Většina z nich uváděla, že se v této době (při přechodu na sociální reformu) začaly více věnovat sportu a sportovním aktivitám, procházkám se psem, přírodou apod.:

Respondentka 1: *„Našla jsem si pohybové aktivity, kde se stres vypustil – cvičení, kulturní program.“*

Respondentka 2: *„Mě pomáhal hlavně sport, když jsem na to měla sílu a hlavně klid a relax, procházky v přírodě a hlavně ticho.“*

Některé pracovnice také potvrdily zneužívání kofeinových nápojů. Často si sociální pracovnice také pomáhaly sledováním televize, různými kulturními aktivitami...Velmi často pomáhala sociálním pracovnícím jejich vlastní rodina a přátelé, některým od stresu zase více pomáhala naprostá samota a klid apod.

Respondentka 3: *„Ano, bojovala jsem, snažila jsem se sejít s přáteli, hlídat vnoučátka, odpočívat – číst, luštit křížovky, podívat se na romantický film.“*

Respondentka 7: *„Pomohla mi rodina, přátelé, začala jsem intenzivně cvičit a zdravě jíst.“*

Paulík také poukázal na otázku rozumné organizace svého času. K tomu sociální pracovnice uváděly asi tolik, že jejich organizace času byla velmi náročná, neboť vesměs veškerý svůj volný čas trávily často v zaměstnání, a to na úkor vlastní rodiny nebo osobního života:

Respondentka 6: *„Jo ... „na úkor osobního života“, večer jsem přišla domů, pokusila jsem se do sebe dostat něco k jídlu, hodila sprchu a šla jsem brzo spát, abych načerpala co nejvíc sil na druhý den. Na rozdíl od holek, které mají doma rodinu, jsem si tenhle komfort mohla dovolit. Nechápu, jak to všechno zvládaly ony, když musíš doma ještě fungovat jako rodič na 100% - to před nimi smekám klobouk.“*

Respondentka 7: *„Na začátku měsíce jsem se snažila dělat přesčasy, vyplatit co nejvíce lidí, aby se uklidnili a věci, které trochu počkali až poté. Také jsem se snažila všechno řešit hned a neodkládat. V rámci možností samozřejmě.“*

Sociální pracovnice uváděly různé způsoby zvládnání stresu. Všechny se snažily svou situaci zvládat a se stresem bojovat. V rozhovorech pak byly také dotázány na to, zda se jim zvládnání stresu a zátěže dařilo zvládat. Všechny potvrdily, že jimi zvolené způsoby zvládnání stresu jim velmi pomohly.

V předchozích kapitolách byly několikrát zmiňovány konflikty. Protože jsou konflikty situace, které přináší nestabilitu, sociální pracovník jejich řešením vlastně nachází novou rovnováhu. Krize nastává až ve chvíli, když rovnováhu úplně ztrácí. Zbavit se konfliktů s klienty je prakticky nemožné. Neřešený malý konflikt

se mnohdy může vracet jako velký a vyzrálý konflikt. Konflikty nemohou sociální pracovníci odstranit, ale mohou se naučit je řešit, a to:⁷⁹

- **Pasivitou** – nečinností. Pracovník si uvědomuje, že mnohé včera podstatné věci jsou dnes nedůležité. Nemá pod kontrolou ani proces ani výsledek řešení.
- **Delegací** – řešení konfliktu je možné delegovat, převést na někoho dalšího, nejčastěji nadřízeného. V tomto případě nekontroluje pracovník ani proces ani výsledek tohoto řešení.
- **Náhodou** – náhodnou volbou např. losem. Výsledek řešení je mimo kontrolu sociálního pracovníka či klienta, o výsledku a řešení rozhoduje náhoda. Na dávkách pomoci v hmotné nouzi se neuplatňuje.
- **Mediací a facilitací** – podmínkou je přímé jednání mezi stranami konfliktu se zapojením neutrálních specialistů. Jedná se vlastně o zprostředkovávání ujednání mezi stranami. Při práci s klientem na dávkách pomoci hmotné nouze není většinou potřeba.
- **Vyjednáváním a projednáváním** – nejlepší možný způsob řešení konfliktu. Jak sociální pracovník, tak klient kontrolují jak proces, tak i výsledek řešení, jehož záměrem je opět přímá komunikace mezi sebou navzájem.
- **Násilím** – je pokládáno za zapovězené a násilně zabezpečené výsledky za nezákonné. Prolegální řešení konfliktů existují zejména dvě důležitá omezení - způsob řešení nesmí být násilný, výsledek musí být získán mírumilovnou cestou a nesmí poškozovat toho, kdo se řešení zúčastnil. I s násilím se lze výjimečně na dávkách pomoci hmotné nouze setkat, a to samozřejmě výhradně ze strany klientů.
- **Jednáním** – řešení konfliktu rozhovorem mezi sociálním pracovníkem a klientem. Jeho výhodou je, že strany konfliktu vezmou proces i jeho výsledek do vlastních rukou. Tak bývají spokojeny obě dvě zúčastněné strany i další účastníci konfliktu.

⁷⁹TAJANOVSKÁ, A. BOZP a stres na pracovišti a jeho specifika v odvětvích sociálních služeb. Praha: Konfederace zaměstnavatelských a podnikatelských svazů ČR, 2011, s. 8–9.

5.1 Relaxační metody

Psychická a fyzická zátěž, stres, únava, přepracování a další, jsou problémy, které sociální pracovníky v jejich zaměstnání obtěžují a znemožňují jim vykonávat svou práci naplno a s úsměvem na rtech. Z toho důvodu je tak podstatné hledat způsoby a možnosti jak si od stresu a únavy pomoci. Zřejmě nejlepší možností je v tomto případě právě relaxace. Její podstatou je uvolnění od tohoto napětí. Práško a Novák⁸⁰ definují relaxaci jako „stav psychického a tělesného uvolnění. Je to uvolnění těla a mysli s prožitkem klidu, vyrovnaní a vnitřního ticha.“

Záměrem relaxace a různých relaxačních technik by mělo být navození lepší psychické pohody za pomoci uvolnění. Relaxaci každý člověk potřebuje k shromažďování energie. Je nezbytné mít dost energie k tomu, aby pak bylo možné podávat v zaměstnání dobrý výkon, ale i pro lepší koncentraci na učení se nových postupů, předpisů apod. Někteří lidé nemají s relaxací problém a vědí jak na to, ovšem existuje celkem značné procento lidí, kteří mívají s relaxací problémy. Pro efektivní relaxaci je pak nezbytné se v první řadě vypořádat s tímto vnitřním nastavením. Relaxace, i když takový názor převládá, není úplně nejlehčí činností, především, má-li způsobovat opravdové uvolnění. Relaxovat se většinou musí každý naučit a procvičovat ji. Pak jsou její výsledky patrné a prokazatelné. Pravidelná relaxace pak má za důsledek nespočetně mnoho výhod, které je možné zaznamenávat na různých úrovních:⁸¹

- **Na tělesné úrovni** – relaxace pomáhá uvolnit svalové napětí, snižuje krevní tlak, zlepšuje odolnost vůči zátěži, dává možnost účinnější práci vnitřních orgánů i žláz s vnitřní sekrecí. Po dlouhodobějším praktikování relaxace lze pocítit více energie, člověk si připadá silnější a zdravější
- **Na duševní úrovni** – v průběhu relaxace dochází k efektivnějšímu okysličení mozku. Myšlení se díky tomu stane jasnějším, soustředěnějším a klidnějším, zřetelně se zefektivňuje schopnost učení, člověk má lepší paměť. Relaxace

⁸⁰PRÁŠKO, J., NOVÁK, T. Jak vybudovat a posílit sebedůvěru. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. s. 119.

⁸¹PRÁŠKO, J., NOVÁK, T. Jak vybudovat a posílit sebedůvěru. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. s. 220.

aktivizuje pravou mozkovou hemisféru, čímž podněcuje tvořivost a intuici, ale i schopnost řešit komplikace

- **V citové rovině** – člověk se stává klidnějším, uvolněnějším, ve styku s lidmi se stává vyrovnanějším, vzrůstá sebevědomí.

Na základě toho, jak funguje závislost mezi tělem a duchem, bylo v průběhu let vyvinuto několik metod, které mají prostřednictvím konkrétních technik nepřímý nebo přímý vliv na chování či pocit pohody a uvolnění. Relaxačních technik je mnoho a stále se rozvíjejí nové. Záleží na individualitě každého, jakou si zvolí. Někdo se více zrelaxuje při podávání sportovních výkonů, jiný upřednostní naprosté ticho, klid a izolaci. K aktuálně oblíbeným technikám relaxace patří:⁸²⁸³

- **Dechové techniky** – představují asi nejzákladnější relaxační techniku a metodu. Dechových technik existuje celá řada. Samotné napomáhají především k prohloubení dechu (a tím k jeho lepší kvalitě a poté např. k podpoře dobré funkce vnitřních orgánů), způsobují zklidnění, uvolnění. Pozornost se při nich zaměřuje na dech, což je dobrým pomocníkem ve stresových situacích, které sociální pracovníci zažívají, mohou pomáhat i při řešení různých konfliktů aj.
- **Soustředění a odvedení pozornosti** – lze nacvičovat a zlepšovat samostatně. Výhodou je, že je lze provádět rovnou v situaci, kdy hrozí nástup či stupňování problému (v práci) současně s nástupem a rozvojem stresové reakce. Provádí se tak, že vsedě, ve stoje – v uvolněné pozici se člověk soustředí buď na své okolí, které mu je příjemné nebo na něco příjemného v mysli. Po skončení je mysl očištěná a osvěžená.
- **Rychlé tělesně-duševní relaxační cvičení** – vychází ze sledu snadných tělesných cviků, se kterými je spojena relaxace celková, včetně eliminace duševního napětí. Začíná se uvolněním těla vsedě, aby to bylo pohodlné. Začnou se procvičovat prsty na jedné a na druhé ruce, pak zápěstí, celé ruce, krk a ramena. Zároveň (či následně) s tělesnou relaxací se pak dostavuje duševní relaxace.

⁸² EGEL, S. Bez stresu za 15 minut: 8 krátkých programů pro tělo i duši. Praha: Grada Publishing a.s., 2009, s. 13–15.

⁸³ KEBZA, V.; KOMÁREK, L. Pohyb a relaxace. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 16–18.

- **Jóga** – uplatňuje se už více než tisíce let a její pozitivní působení je proto prověřené. Vznikla v Indii a prezentuje sérii duchovních a tělesných cvičení. Vychází z toho, že za díky tělesným, duchovním, eventuálně meditačním a dechovým cvičením je možné příznivě působit na svou osobnost. Nejčastěji se provádí jako pomalé natahování daných částí těla ve spojení se soustředěnou pozorností a způsobuje hlubokou relaxaci. V současnosti je jóga velmi oblíbená, i v rámci některých svých variací (power joga aj.).
- **Autogenní trénink** – vychází z nácviku uvolnění, představ a 6 hlavních „etap“, kterými jsou pocit příjemné tíhy, tepla, zklidněný dech, pravidelný tep srdce, hřejivé pocity v dutině břišní a pocit studeného čela. Důležitá je i správná poloha těla. Nácvik trvá odlišně dlouhou dobu, až do té chvíle, kdy si v sobě cvičící ponechá správné „odpovědi“ v těle a v mysli. Autogenní trénink je ideální cvičit pod vedením znalce a pak s ním pokračovat v klidu doma.
- **Progresivní svalová relaxace** – tato metoda funguje na základě vztahu mezi psychickým napětím a napětím kosterního svalového systému. Při této technice se jedinec učí vnímat jednotlivé svalové skupiny a vědomě je uvolňovat. Toto uvolnění pak zpětně ovlivňuje i psychiku. Během cvičení se prochází následující svalové skupiny a vychází se z principu znásobení napětí v konkrétní oblasti za současného nadechnutí, vyčkání v krátkém napětí se zadržím dechu a poté s výdechem s uvolněním.
- **Kum Nye** – jde o specifickou relaxační techniku pocházející z Tibetu, která pracuje s uvolněním a volnými toky vitální síly. Cvičí se v klidu, vsedě, jedinec sleduje svůj přirozený dech, provádí nesložité pohyby, eventuálně cílenou automasáž.
- **Feldenkraisova metoda** – ta funguje na principu toho, že člověk si o sobě vytvoří jakýkoliv obraz, a pakliže chce dosáhnout ovlivnění vlastního chování a působení, je nezbytné tento obraz přetvořit. Vědomě uskutečňované jemné pohyby se snaží o pozitivní vnímání a změnu kvality osobních tělesných a duchovních pohybů. Tak se dosahuje harmonizace a zvýšení celkového pocitu pohody.

Kebza a Komárek nejvíce zdůrazňují úlohu aktivního pohybu. Pravidelný tělesný pohyb zmenšuje bezesporu duševní napětí, a může se až podílet i na formování osobnosti. Sportovci a pohybově aktivní jedinci mají zpravidla větší sebedůvěru, lépe zvládají potíže, které život přináší, a jsou tvořivější ve všech typech aktivit, tedy i v duševní práci. Má to své funkční příčiny. Při větším pohybu vylučuje organismus endorfiny, což je něco jako droga, složením podobná morfinu. Ty způsobují pocit spokojenosti a pohody, a dokonce jsou jako drogy i návykové. Proto lidé, kteří si zvyknou na pravidelnou tělesnou aktivitu, si nemohou život bez pohybu představit. Jelikož by měl pohyb způsobovat radost a potěšení, je třeba si zvolit takovou aktivitu, kterou lze zvládnout a je subjektivně příjemná. Většina lidí ráda jezdí na kole, plave či chodí na procházky. Průměrný člověk by měl pohybu obětovat minimálně půl hodiny každý druhý den. Dotázané sociální pracovnice tuto skutečnost potvrzovaly a většina z nich se odreagovává právě aktivním pohybem.⁸⁴

Někteří jedinci však budou i přesto nejlépe relaxovat například u svého oblíbeného filmu, nebo návštěvou kina, někteří se raději uchýlí do pohodlí křesla a přečtou si knihu za současného popíjení čaje aj. Dnes je poměrně oblíbená a dostupná hudba. Některé z nás uklidní vážná hudba, k relaxaci se často používají různé zvuky přírody, zvuky deště nebo zpívání velryb, někdo se zase nejvíce zrelaxuje při moderní taneční hudbě. Už léta jsou také známy účinky canisterapie, felinoterapie nebo hippoterapie, a tak mnoho lidí relaxuje tím, že vezmou svého psa na procházku, pomazlí se s kočkou nebo si jdou zajezdit na koni. Kontakt se zvířetem obecně působí uklidňujícím dojmem.

Pro někoho zase může relaxace být to, že něco sám vytvoří, ať už jde o pletení, návštěvu kurzů malování, modelování, kutilství, nebo vaření. Relaxovat může člověk sám, v klidu, někdo si spíše odpočine v kolektivu svých dobrých přátel. K velmi populárnímu pojmu v souvislosti s relaxací patří wellness. Jde o filosofii zabývající se zdravou myslí, vyváženou stravou, očistou duše i těla. Nejčastěji mají lidé pojem wellness spojen s různými relaxačními pobyty ve wellness hotelích nebo wellness centrech. V nich se mohou lidé oddávat různým masážím (sportovním, čokoládovým, lymfatickým, reflexním, thajským a dalším), kosmetice či navštívit kadeřnictví, zajít si zaplavat, zrelaxovat se do sauny nebo vířivky apod. Možností

⁸⁴KEBZA, V.; KOMÁREK, L. Pohyb a relaxace. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 4.

jak relaxovat je skutečně nepřeberné množství a každý si musí vybrat. Tak sociální pracovníci by si tak měli vyzkoušet a zjistit, co zrovna jim osobně přinese největší požitek a uklidnění.

6 Doporučení a návrhy pro zlepšení situace ze strany úřadů práce

Z praxe po zavedení změn souvisejících se sociální reformou vyplynulo několik závažných skutečností. Zaměstnanci byli nuceni trávit dlouhé hodiny učení se práce s novým programem, museli řešit stále příchozí emaily se změnami, další nadstandardní úkoly, museli sledovat metodiku, provádění různých statistik a podobných záležitostí. Tím nabyli pracovníci často dojmu, že došlo k úplnému popření sociální práce, a to ve všech aspektech, které k pomáhající profesi patří a jsou jí připisovány. Tito pracovníci se i přes vnitřní konflikt (pomáhat lidem v obtížných životních poměrech a poskytovat jim finanční prostředky na zajištění základních životních potřeb) ocitli v situaci, kdy prožívali pocity, že jsou pouhými roboty na svém pracovišti. Klienti naopak měli pocit, že se jim pracovník úřadu dostatečně nevěnuje, a tím docházelo ke ztrátě důvěry a zájmu spolupracovat. Ztrácel se poté vztah pomáhající x klient. Po zavádění sociální reformy pak syndrom vyhoření prožíval téměř každý pracovník úřadu práce. Mnoho zaměstnanců tuto situaci nezvládlo a byli nuceni s prací na dávkách pomoci v hmotné nouzi úplně skončit.

Rozhovory se také týkaly úlohy vedení úřadů práce v celé nastalé situaci přicházející sociální reformy. Nutno podotknout, že šlo ve většině případů o otázky, na které padaly nejkratší odpovědi, respektive šlo většinou o odpovědi záporné. Byly to otázky zaměřené na to, jestli zaměstnavatel sociálním pracovnícům poskytl adekvátní školení na nově zavedený program, zda byly sociální pracovnice adekvátně vedením odměněny za ztížené a změněné pracovní podmínky, zda byly sociální pracovnice vedením motivovány a poslední otázka se týkala toho, zda sociální pracovnice zaznamenaly nějakou snahu nebo účast vedení na řešení jejich psychické a fyzické zátěže.

Bohužel, u všech těchto otázek byla odpověď jednoznačná, a to, že se sociální pracovnice se nesetkaly s žádnou podporou, pomocí nebo alespoň účastí ze strany svých nadřízených. Ba naopak, sociální pracovnice kolikrát vyjadřovaly velkou nespokojenost s tím, že vedení spíše často situaci komplikovalo, zaměstnance

demotivovalo a uvádělo do dalšího stresu. V podstatě bylo téměř nemožné vybrat kladnou odpověď...většina odpovědí byla jednoslovná („ne“).

Respondentka 8: *„Úplně mi to vyloudilo úsměv na rtech (tedy spíš hořký). Zní to úžasně – relaxační aktivity, ale nic takového nám vedení úřadu ani náznakem nenabídlo. O volnu navíc se také nikdo nezmínil, ale stejně by nebyl čas pro jeho vybrání, protože jsme veškerý čas trávily v práci. Ale přesčas jsme měly myslím jeden měsíc proplacené.“*

Dvě respondentky se vedení v jistém slova smyslu zastaly:

Respondentka 6: *„Myslím, že tehdy nabízeli pomoc psychologů, nejsem si úplně jistá, ale víte, jak to bylo, ... nebyl čas, tak těžko říct jestli toho někdo využil.“*

Tyto skutečnosti poměrně přesně odpovídají popsaným dopadům nezvládnutého řízení lidských zdrojů, neadekvátního odměňování, nemotivovaných a nespokojených pracovníků. Pokud úřad práce nechce doplácet na nespokojenost, nemotivovanost, vyčerpání a zdravotní problémy svých zaměstnanců, je nezbytné, aby se v případě takových podobných situací lépe na přicházející změny připravil a aby na ně uměl reagovat.

Sociální pracovnice hmotné nouze byly dotazovány na to, co by v případech, jako byly přechod na nový systém, zavádění nové agendy, nových postupů a zkrátka celkově změny v náplni práce, ocenily, přivítaly a v budoucnu uvítaly. Tyto otázky byly položeny zejména z důvodu, že vedení (ať už jde o úřad nebo jakýkoliv podnik) často zavádí různá opatření se záměrem pracovníkům ulehčit, pomoci, i když často jsou taková opatření neefektivní, kontraproduktivní a pracovníkům nepomohla. Je to zpravidla proto, že se svých zaměstnanců či podřízených neptají, nezohledňují jejich připomínky či návrhy. Vyskytnou se také případy, kdy se zaměstnavatelé svým pracovníkům vycházet vstříc nesnaží vůbec a při zavádění změn své pracovníky navíc např. upozorní na to, že pokud se nepřizpůsobí, může na jejich místo přijít někdo nový.

Na základě zkušeností dotazovaných sociálních pracovnic je tak možné využít jejich zážitků a identifikovaných problematických situací, okolností apod., a pomoci tak úřadům práce v prevenci podobným problémům. Samozřejmě, že šetření pracovní zátěže sociálních pracovníků proběhla už dříve a že někteří

výzkumníci zveřejnili své návrhy na zlepšení situace na úřadech práce či jiných zařízeních, v nichž jsou sociální pracovníci zaměstnaní. Zde se nabízí shrnutí poznatků jak námi realizovaného průzkumu, tak i z průzkumů podobných, které jsou v mnohých ohledech užitečné.

Např. při výzkumu Paulíka⁸⁵ týkajícího se zátěžových situací při práci sociálních pracovníků byla k eliminaci výskytu stresových situací v práci sociálních pracovníků a ke zlepšení pracovních podmínek a odstranění nadměrné pracovní zátěže doporučeno hlavně toto:

- **systemové změny** – změny v legislativě a metodice, změny v administrativě, adekvátnější odměňování, větší uznání práce sociálních pracovníků ve společnosti;
- **optimalizace pracovních podmínek** – zlepšení vybavení pracovišť, lepší organizace, řízení a dohled s přesně zadávanými povinnostmi a úlohami, kvalitnější spolupráce a dělba práce, rozumnější podávání informací, sociální opora, předpoklady k osobnímu rozvoji
- **osobní změny** – sociální pracovníci by se měli dále vzdělávat a rozvíjet kvalifikaci, zvyšovat si svou odolnost a výkonnost, rozvíjet celkově svou osobnost

Také studie ze zahraničí potvrzují, že na stres a zátěž sociálních pracovníků má velký vliv to, jak je sociální práce vnímána společností.⁸⁶ Potvrzovaly to i dotazované sociální pracovnice:

Respondentka 4: *„Ale jak nás dokážou média kritizovat, tak by nás měla také ohodnotit. To už nikdo neudělá. Ani žádná tisková zpráva, jak jsme vše zvládli.“*

Některé pracovnice hmotné nouze přímo pospaly celou situaci zavádění sociální reformy do praxe:

Respondentka 5: *„...zkreslování situace v médiích, svalování viny na úředníky.“*

⁸⁵PAULÍK, K. K otázce zvládnání pracovních nároků v sociální práci. In Zdravotně sociální vědy, 2006, č. 8, s. 292–300.

⁸⁶COLLINGS, J. A.; MURRAY, P. J. Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study. In Br J Soc Work. 1996. 26 (3): 375-387.

Pro prevenci, předcházení a nápravu této situace lze tak doporučit variabilní opatření, která mohou být kolektivní, individuální, nebo kombinací obou. Vedení je může zavádět prostřednictvím konkrétních opatření zaměřených na zjištění a rozpoznání stresory, nebo jako součást integrované protistresové politiky obsahující jak preventivní, tak nápravná opatření. Aplikovaná protistresová opatření by se měla pravidelně kontrolovat, aby bylo možné zvýšit jejich účinnost a adekvátní využívání zdrojů. Takový **management stresu** se týká spíše jednotlivců než celého úřadu.

V prevenci stresu v zaměstnání je důležité právě vedení podniku, v tomto případě úřadu práce a řízení práce. Vždy se vyplatí důsledkům stresu při práci předcházet, než aby stres musel být následně řešen. Efektivní opatření, díky kterým je možné se stresu při práci bránit, shrnuje OSHA takto:⁸⁷

- dát pracovníkům dost času k splnění úkolů
- zabezpečit jasný popis práce
- odměňovat pracovníky za kvalitně odvedenou vykonanou práci
- dát pracovníkům šanci si stěžovat a přikládat tomu význam
- dát zaměstnancům šanci řídit si svou práci
- eliminovat fyzikální rizika
- dát pracovníkům možnost se podílet na rozhodnutích, která se jich týkají
- přizpůsobit pracovní zatížení jejich individuálním schopnostem a možnostem
- plánovat úlohy tak, aby byly podnětné
- zřetelně stanovit pracovní úkoly a povinnosti
- dopřát sociální interakci a vyhnout se nejasnostem, když jde o jistotu v práci a kariérní růst

Mezníková⁸⁸ zmiňuje úlohu kolektivní pomoci, tedy podpory v pracovních vztazích, od kolegů a spolupracovníků, neboť poskytování psychosociální pomoci představuje týmovou aktivitu. Opora pracovního týmu, do kterého zaměstnanci patří,

⁸⁷ OSHA. [online]. Rady pro zaměstnavatele [cit. 2014-02-25].

⁸⁸ MEZNÍKOVÁ, M. Zvládání zátěže u pomáhajících a vedoucích pracovníků. In Listy ze semináře Komunikace při mimořádných událostech. České Budějovice: VŠERS, 2011, s. 2-3.

je pro zvládnání zátěže hodně důležitá. Pracovník nemá obavy, že je na to sám, může se poradit o postupu, vzájemně podpořit a pohlídat, když je některý z nich prací až moc zahlcen, sdílet zkušenosti, mít se komu svěčit a postarat se o sebe navzájem. Lze sdílet také pocit výjimečnosti, který spolupracovníky odlišuje od těch „venku“. Pomůže také si o svých pocitech s kolegy pohovořit, připustit si je, tím jim ubrat na jejich váze. Tak, jako je přirozené mít radost z toho, že sociální pracovník někomu pomohl, tak je pochopitelná i určitá pýcha. Když se o ní ví, lze ji mít lépe pod kontrolou.

Jeklová a Reitmaierová⁸⁹ uvádí, že z pohledu pomoci zvenčí, respektive ze strany zaměstnavatele (vedení úřadu práce) lze doporučit tyto postupy:

- Tím nejlehčím, ačkoliv z pohledu úřadu zřejmě celkem pracným, se zdá být **úprava pracovních podmínek**. V první řadě by mělo dojít k jasnému stanovení pracovních úkolů a kompetencí s nimi souvisejících. Jde o to, aby sociální pracovníci znali své úkoly na pracovišti, věděli, jaké jsou jejich pracovní úkoly a čím jsou omezené, a měli adekvátní kompetence k tomu je plnit. S tím bezesporu souvisí i patřičné dovednosti a vědomosti související s výkonem zadaných úloh a nepřetěžování zaměstnanců
- Dalším eventuálním opatřením ze strany úřadu práce, je **zabezpečení speciálního místa, kam je možné odejít z pracoviště odpočinout si**. S tím souvisí i zorganizovaný odpočinkový čas, ať už prostřednictvím dovolené, dané sociálnímu pracovníkovi, který je přetížený, nebo společně strávený odpočinkový čas zaměstnanců úřadů práce
- Podmínky je možné zvelebit i **dobře fungujícím týmem**, který spolupracuje na zadaných úlohách, obohacením práce či porad různými zajímavými aktivitami, což vytrhne sociální pracovníky ze stereotypní pracovní náplně
- Také lze sociálním pracovníkům pomoci prostřednictvím jakéhokoliv usnadnění ve smyslu **zjednodušení administrativy** či náročných pracovních postupů, které si žádají jednotvárnou a nekreativní práci.

⁸⁹JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 27–28.

S podobnými závěry přichází i mnoho zahraničních studií⁹⁰. Je zřejmě prokázáno, že vytváření takových pracovních podmínek, kdy vedení více zohledňuje a bere v potaz zkušenosti svých podřízených pracovníků, vede jak k efektivnější práci, tak zabraňuje vzniku různých stresových situací a zvyšování tlaku a pracovní zátěže na sociální pracovníky. Budování příznivých a podpůrných pracovních podmínek pro sociální pracovníky má přímý preventivní vliv na vznik syndromu vyhoření. Úřady práce by si tak z takových zjištění měly vzít příklad a více se na ně zaměřit.

Matoušek v prevenci syndromu vyhoření doporučuje zavádění systémů zácviků nových pracovníků⁹¹, v tomto případě systému zácviků sice stávajících pracovníků, ale mnohdy převedených na novou pozici. To je samozřejmě ideální řešení, kdy za pomoci zkušenějších pracovníků mají možnost pracovat alespoň v začátcích vedle zkušeného poradce. Při prevenci syndromu vyhoření je také vhodné dopřát pracovníkům větší variabilitu práce, tedy např. kombinaci přímé práce s klienty s jinými aktivitami, které nezahrnují přímou práci s klienty.

Jak bylo zjištěno, velkým problémem ze strany úřadů práce je neschopnost motivovat své zaměstnance. Je pochopitelné, že úřady práce nemají takové možnosti, jako některé podnikatelské subjekty. Ovšem, za určitých okolností by také úřady práce mohly být schopné svým pracovníkům zajistit alespoň některé zaměstnanecké výhody. Zde se lze inspirovat např. u Armstronga⁹², který bonusy rozděluje do mnoha kategorií. Jako první je možné uvést **penzijní systémy**, které jsou v současné době pokládány za velmi důležité a potřebné. Zaměstnavatel může pracovníkům navrhnout přeposílání části jejich platu na různé systémy sociální podpory aj. Pro sociální pracovníky by mohly mít význam tzv. **osobní jistoty**. Jde o výhody, které upevňují osobní jistoty pracovníka a jeho rodiny prostřednictvím nemocenského, zdravotního, úrazového či životního pojištění.

Zajímavé mohou být také výhody v podobě **osobní potřeby**. Ty představuje např. péče o děti (tzv. firemní školky) či jiné formy pomoci matkám na mateřské dovolené, možnost přerušování kariéry (ve chvíli, kdy sociální pracovník přerušuje

⁹⁰ Např. KIM, H.; STONER, M. Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. In Administration in Social Work. 2008. 32 (3): 5-25.

⁹¹ Srov. MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2008, s. 58.

⁹² ARMSTRONG, M. Řízení lidských zdrojů. Praha: Grada Publishing a.s., 2007, s. 596.

kariéru v souvislosti se studiem či s mateřstvím a následně se vrací ke stejné práci), finančně nenáročné může být i poradenství pro pracovníky po odchodu do důchodu, finanční poradenství a osobní poradenství v období krizí. Úřady práce se mohou uchýlit i k **jiným výhodám – nehmotným**, které je možné si představit např. jako podmínky na úřadu práce, které přispívají ke kvalitě pracovního života a činí jej zajímavým místem, kde stojí za to pracovat.

Na to, co by se mělo ze strany úřadů práce v budoucnu při podobných situacích, jaká nastala po prvním lednu roku 2012, zlepšit, byly dotázány i samotné pracovnice. Měly se vyjádřit k tomu, co by ony samy přivítaly či potřebovaly, respektive velmi ocenily. Zde se všechny poměrně dlouze rozpovídaly. Některé vypovídaly, že by vniklou situaci již nikdy nechtěly zažít, což svědčí o tom, že situace nebyla jejich práci příznivá. K tomu, co by se mělo změnit, uváděly, že by chtěly být včas informovány o tom, co je čeká, kdy a v jaké míře. Tento požadavek byl zmiňován několikrát. S tím pak souvisela potřeba lepšího a efektivnějšího proškolení, neboť pokud již některé pracovnice měly to „štěstí“ a bylo jim poskytnuto nějaké školení, tak jej stejně hodnotily jako neúčinné a nedostatečné.

Samozřejmostí by podle sociálních pracovnic mělo být zvýšení platu, nebo alespoň proplacení přesčasů, kterých sociální pracovnice odpracovaly obrovské množství.

Většina sociálních pracovnic by také uvítala, kdyby se od vedení dočkala alespoň uznání, většího pochopení a psychické podpory. Toto jsou body nehmotných benefitů, které žádnou firmu nikdy nic nestojí a právě v případě úřadů práce, které mají omezené možnosti na vyplácení finančních odměn, by měly představovat samozřejmost. Pracovnicím se tak nedostávalo ani finančního ohodnocení, ani nehmotných benefitů a ani jiných podpůrných prostředků. Několik sociálních pracovnic se pak také vyjádřilo, že by velice uvítaly možnost vzít si o týden více volna nebo možnost čerpat poukaz na relaxační aktivity, masáže apod., protože jejich práce se skládá hlavně ze sezení u počítače.

Respondentka 6: *„Asi by mi pomohla větší podpora vedení. Poděkování, pochvala, finanční bonusy, supervize. Zajištění lepší přípravy zaměstnanců na podobné změny a to včas a důkladněji. Větší personální zajištění.“*

Respondentka 8: „*Jakýkoli náznak uznání ze strany vedení. Snahu nejen nejbližšího vedení o zajištění toho, aby se již taková situace neopakovala a ne jen nečinné přihlížení s tím, že „ony“ to zase nějak udělají tzn. nařukají všechna data do úplně prázdného programu a nikoho nebude zajímat za jakých podmínek. Hlavně, že bude vše zpracované a vyplacené a klienti dostanou včas své peníze. A pokud by mělo opět k něčemu takovému dojít (jako, že došlo a proslýchá se, že k tomu opět v příštím roce dojde) kromě pochopení a uznání by nějaké ty benefity nebyly od věci. Nejsem si totiž jistá, kolikrát ještě zvládneme takové vypětí, které ani o moc neklesá, když už konečně program začne fungovat, protože nárůst agendy je fakt obrovský.*“

Jedna sociální pracovnice dokonce odevzdaně konstatovala, že od úřadu práce nikdy nic čekat nemůže, tudíž ani na otázku nechce odpovídat, neboť i kdyby uvedla, co by přivítala, nebylo by to k ničemu. To je velmi smutné a takto přesvědčená pracovnice potom nemůže být zřejmě v zaměstnání ani spokojená či motivována, tudíž nebude vydávat takové pracovní nasazení, jaké by se od ní vyžadovalo.

K tomu, co by sociální pracovnice přivítaly se celkem přesně a stručně vyjádřila jedna z dalších sociálních pracovnic:

Respondentka 6: „*Jediné řešení? Přestat pořád vymýšlet nějaké „krávoviny“ a nechat běžet fungující systém ... to by se všem asi ulevilo.*“

Ačkoliv sociální reforma proběhla již před dvěma lety, na začátku roku 2014 došlo vlastně k podobné situaci, se kterou se musely sociální pracovnice potýkat již před zmíněnými dvěma lety. Došlo v podstatě ke zrušení většiny novinek, které sociální reforma v roce 2012 přinesla a zavedla. Sociální pracovnice opět kritizovaly způsob, jakým se to stalo. Opět změna přišla bez předchozí přípravy, bez předchozího informování ze strany ministerstva, že pravděpodobně dojde ke změně, se kterou se budou sociální pracovnice muset znova vyrovnávat. Ačkoliv už úřady práce takovou situaci zažily, opět se z ní nedokázaly vyrovnat tak, jak by sociální pracovnice potřebovaly. Na druhou stranu, jedna sociální pracovnice přece jen nově vzniklou situaci zhodnotila pozitivně:

Respondentka 4: *„Vzhledem k tomu, že se obdobná situace v menší míře opakovala v 1/2014, tak mohu srovnat. Nyní se zaměstnavatel choval mnohem přívětivěji – proplacené přesčasy, žádné velké tlaky, poměrně dost času na zpracování dávek do výplat z nového systému.“*

Určité zlepšení tedy sociální pracovnice nakonec zaznamenaly, přesto se většina vyjádřila spíše negativně a skepticky.

7 Závěr

Předkládaná práce se zabývala otázkami psychické a tělesné zátěže sociálních pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi spojené s pracovním vyčerpáním po sociální reformě na začátku roku 2012. Hlavním cílem práce, který byl naplněn, bylo popsat a analyzovat náročnost práce sociálních pracovníků v agendě dávek pomoci v hmotné nouzi, identifikovat úskalí a problémy sociální práce, které byly spojeny s výkonem profese v agendě dávek pomoci v hmotné nouzi po reformě v lednu 2012, kdy byla veškerá agenda hmotné nouze ze sociálních odborů obecních úřadů obce s rozšířenou působností převedena do kompetence Úřadu práce České republiky. Dílčím cílem diplomové práce bylo popsat a analyzovat aktuální situaci z hlediska pojetí sociální práce z pohledu zaměstnanců v této agendě po zmíněné sociální reformě. V práci byly rovněž navrženy změny, které by mohly přispět k efektivnějšímu fungování systému pomoci v hmotné nouzi z pohledu sociálních pracovníků a jejich pracovního přetížení a s tím souvisejících problémů pro ně samotné i pro úřad práce v případě, že by nastala podobná situace někdy v budoucnu.

Z práce vyplynulo, že sociální pracovníci na dávkách pomoci v hmotné nouzi patří k velmi vyčerpaným pracovníkům, které se každý den setkávají s náročnými situacemi a ne vždy dobře naladěnými klienty. Mimo to také vyplynulo, že jejich finanční ohodnocení je neadekvátní odvedené práci a často se nedočkají ani personální, ani metodické podpory. Se změnami, které přinesla sociální reforma, se tyto pracovníci musely vyrovnávat vlastními silami. Musely si samy zjišťovat informace a potřebné znalosti, musely se samy a bez potřebné podpory učit pracovat s novým programem, musely se sebe převzít větší zodpovědnost a přitom odrážet klienty, kteří vyžadovali včasné vyplácení svých příspěvků. A to všechno bez nějakého adekvátního ohodnocení, ocenění jejich práce ze strany vedení či veřejnosti.

Sociální pracovníci tak musely čelit obrovskému zatížení, vypětí a stresovým situacím. To, jak se s tím vyrovnají, záviselo opět výhradně na nich samotných. Potvrzovaly velké psychické problémy, nespavost, nechutenství, problémy

se zdravím, problémy v rodině. Vedení úřadu práce, i když jsou jeho možnosti v mnohém omezené, svým zaměstnankyním opět nevyjádřilo žádnou podporu, což je možné identifikovat jako největší překážku ve snaze o zlepšení stavu. V práci bylo naznačeno několik různých možností, jak by se dalo podobným situacím předcházet, a to jak ze strany samotných pracovníků, tak ze strany jejich nadřízených (systémové, administrativní změny).

Ze šetření vyplývají tyto hypotézy. Vedení úřadu práce přípravu sociální reformy naprosto podcenilo a jako řídicí subjekt selhalo. Svým zaměstnancům nebyli schopni včas zajistit potřebné informace, školení a zázemí nutné pro výkon jejich profese. Na takto nepřipravené reformě je již na začátku vidět, že povede ke zcela jistému zániku. Se selháním vedení úřadu práce vyplývá druhá hypotéza. Pracovníci úřadu práce pod takto nepřipravenou sociální reformou museli odolávat vysokým požadavkům na jejich profesionalitu, neboť do této situace byli v podstatě vhozeni a veškeré dění bylo ponecháno výhradně na nich samotných.

Není pochyb o tom, že to, co se odehrálo po sociální reformě na dávkách pomoci v hmotné nouzi, nebylo ani správné, ani nevyhnutelné. Tato práce by měla sloužit vedení úřadů práce, ale i široké veřejnosti k tomu, aby oba aktéři mohli nahlédnout do situace také z jiného úhlu pohledu a uvědomili si, kde se vyskytly chyby, kterým šlo ve většině případů předejít nebo jejich následky alespoň minimalizovat, a to často prostřednictvím celkem jednoduchých a logických zásahů. Sociální práce je práce velmi záslužná a všeobecně nedoceněná. Sociální pracovníci si svou práci často nosí domů ve svých myšlenkách, snaží se přemýšlet o tom, jak by ještě více mohli lidem v nouzi pomoci. Měli by mít však pocit, že na pravý smysl jejich práce (sociální práce s lidmi) se nezapomíná a že jejich hlavní pracovní náplní není pouze administrativa. Za svou práci by měly být adekvátně ohodnoceny a oceněny. V jiném případě nelze do budoucna dlouhodobě předpokládat jejich motivaci a chuť do práce, což se opět obrátí v neprospěch zase jen samotných klientů a osob v nouzi.

Seznam literatury:

1. ARMSTRONG, M. Řízení lidských zdrojů. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. 789 s. ISBN 8024714078.
2. COLLINGS, J. A.; MURRAY, P. J. Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study. In Br J Soc Work. 1996. 26 (3): 375-387.
3. CRKALOVÁ, A. Jak zefektivnit práci v týmu. Grada Publishing a.s., 2007. 195 s. ISBN 978-80-247-1624-4.
4. ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
5. ČESKO. Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění.
6. ČESKO. Zákon č. 366/2011 Sb., který novelizuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.
7. ČESKO. Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění.
8. ČESKO. Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon), v platném znění.
9. ČESKO. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění.
10. ČESKO. Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.
11. ČESKO. Nařízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě.
12. EGEL, S. Bez stresu za 15 minut: 8 krátkých programů pro tělo i duši. Praha: Grada Publishing a.s., 2009. 95 s. ISBN 9788024726113.
13. GULOVÁ, L. Sociální práce. Praha: Grada Publishing a.s., 2011, 208 s. ISBN 9788024733791.
14. HALÍK, J. Vedení a řízení lidských zdrojů. Praha: Grada Publishing a.s., 2008. 128 s. ISBN 978-80-247-2475-1.

15. HONZÁK, R. Somatizace a funkční poruchy. Praha: Grada Publishing a.s., 2005. 216 s. ISBN 8024714736.
16. JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.
17. KEBZA, V.; KOMÁREK, L. Pohyb a relaxace. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-217-1.
18. KIM,H.; STONER, M. Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. In Administration in Social Work. 2008. 32 (3): 5-25.
19. KOCIÁNOVÁ, R. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada Publishing a.s., 2010. 215 s. ISBN 8024724979.
20. KOUBEK, J. Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky. Praha: Management Press, 1998. ISBN 978-80-726-1168-3.
21. KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2009. 279 s. ISBN 978-80-7367-568-4.
22. MALÍKOVÁ, E. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
23. MAREŠ, P. Sociologie nerovnosti a chudoby. Praha: SLON, 1999, 1. vyd., ISBN 9788085850611.
24. MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2008. 380 s. ISBN 978-80-736-7502-8.
25. MATOUŠEK, O.; KŘIŠTAN, J. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, Portál, 2013. 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
26. MEZNÍKOVÁ, M. Zvládání zátěže u pomáhajících a vedoucích pracovníků. In Listy ze semináře Komunikace při mimořádných událostech. České Budějovice: VŠERS, 2011. ISBN 978-80-87472-18-7.
27. MORAVCOVÁ, K. Prevence syndromu vyhoření a stress management. Benepal, a.s. 2013. 60 s.
28. MPSV. [online]. Jak sKarta vypadá. 2012. [cit. 2014-03-25]. Dostupné na WWW: <<http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/70>>.

29. MPSV. [online]. Konec sKaret je tady. Na úřad lidé nemusí (Metro). 2013. [cit. 2014-02-26]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/16544>>.
30. MPSV. [online]. Pomoc v hmotné nouzi. [cit. 2014-02-26]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5>>.
31. MPSV. [online]. Veřejná služba. 2011. [cit. 2014-02-26]. Dostupné na WWW: <<http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/62>>.
32. NIEDERLE, P.; BECK, P.; KRÁLOVÁ, J.; HACAPERKOVÁ, D. Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením. ANAG, 2012. 447 s. ISBN 978-80-726-3744-7.
33. OSHA. Praktické rady pro zaměstnance o stresu při práci a jeho příčinách. Bilbao: Evropská agentura pro zdraví a bezpečnost při práci, 2007.
34. OSHA. [online]. Rady pro zaměstnavatele [cit. 2014-02-25]. Dostupné na WWW: <https://osha.europa.eu/cs/topics/stress/advice_for_employers>.
35. PAUKNEROVÁ, D. Psychologie pro ekonomy a manažery. Praha: Grada Publishing a.s., 2006. 254 s. ISBN 8024717069.
36. PAULÍK, K. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing a.s., 2010. 240 s. ISBN 8024729598.
37. PAULÍK, K. K otázce zvládnání pracovních nároků v sociální práci. In Zdravotně sociální vědy, 2006, č. 8, s. 292-300, ISSN 1212-4117.
38. PLAMÍNEK, J. Sebezpoznání, sebeřízení a stres - praktický atlas sebezvládnání. 2. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2008. 184 s. ISBN 8024725932.
39. PRÁŠKO, J., NOVÁK, T. Jak vybudovat a posílit sebedůvěru. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. 256 s. ISBN 978-80-247-1352-6.
40. PRÁŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J., VAŠKOVÁ, K. Chronická únava. Praha: Portál, 2009. 224 s. ISBN 80-7367-139-5.
41. PTÁČEK, R.; KUŽELOVÁ, H. Stres a zdraví. In Pacientské listy, 2010, č. 8, s.24-25.

42. ŘEZNÍČEK, I. Metody sociální práce. Praha: SLON, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
43. SSPCR. [online]. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. 1995 [cit. 2014-03-05]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>>.
44. STOCK, CH. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada Publishing a.s., 2010. 103 s. ISBN 9788024735535.
45. TAJANOVSKÁ, A. BOZP a stres na pracovišti a jeho specifika v odvětvích sociálních služeb. Praha: Konfederace zaměstnavatelských a podnikatelských svazů ČR, 2011, 118 s.
46. VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3.
47. VLKOVÁ, J. [online]. Vyšší plat už nepůjde vysedět. Úřady práce budou hodnotit snaživost. 2012. [cit. 2014-02-25]. Dostupné na WWW: <http://ekonomika.idnes.cz/urady-prace-zmenily-system-ohodnocovani-zamestnancu-pdq-/ekonomika.aspx?c=A120509_211004_ekonomika_brd>.
48. VYMĚTAL, J. Obecná psychoterapie. 2. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2004. 337 s. ISBN 8024707233.
49. VÚBP, v.v.i. Prevence a zvládání stresu. Bezpečný podnik. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., 2008. ISBN 978-80-86973-99-9.
50. ŽALOUĐÍK, J. Vyhněte se rakovině. Praha: Grada Publishing a.s., 2008. 189 s. ISBN 978-80-247-2307-5.

Seznam příloh

- Příloha I. Otázky rozhovoru pro sociální pracovníky
- Příloha II. Přepis rozhovoru č. 1
- Příloha III. Přepis rozhovoru č. 2
- Příloha IV. Přepis rozhovoru č. 3
- Příloha V. Přepis rozhovoru č. 4
- Příloha VI. Přepis rozhovoru č. 5
- Příloha VII. Přepis rozhovoru č. 6
- Příloha VIII. Přepis rozhovoru č. 7
- Příloha IX. Přepis rozhovoru č. 8

Příloha č. 1

Otázky rozhovoru pro sociální pracovníky:

Označení respondenta:

Pracovní zařazení:

Délka praxe na dávkách v hmotné nouzi:

Věk, pohlaví, vzdělání:

1. Vnímání převodu agendy dávek sociální pomoci v hmotné nouzi na Úřady práce?

Co je nejtěžšího na Vaší práci sociálního pracovníka?

Jaké komplikace a obtíže podle Vás převod agend přinesl?

Řekl/a byste, že máte dostatek vědomostí a schopností pro výkon práce na Vaší pozici po reformě?

Můžete srovnat starý a nový systém z hlediska jejich kladů a záporů?

Co soudíte o projektu sKarta? Jak jste jej vnímal/a, a bylo zrušení správné?

2. Zhodnoťte podmínky, které jste měl/a k přivyknutí na nový systém.

Jakou podporu ze strany vedení, úřadu jste dostal/a při změnách, které přinesla reforma (technickou, personální, osobní, metodickou)?

Vzhledem ke zvýšeným pracovním požadavkům, dostalo se Vám nějakého ohodnocení (zvýšení platu, jiné benefity, ocenění, podpora vedením)?

Byl/a jste vedením nějak motivována ke zvýšení pracovního nasazení?

Absolvoval/a jste školení k PC programu pro vyřizování sociálních dávek?

Bylo školení dostatečné a přínosné?

V čem byly hl. přínosy či hlavní obtíže spojené s novým systémem?

3. Porovnáte-li charakter Vaší práce před reformou a po ní: Došlo ke změně v obsahu – pokud jde o rozsah administrativy či rozsah sociální práce na komplexní životní situaci klienta?

Jak Vaši práci ovlivnila tato reforma? Co se pro Vás změnilo?

Srovnejte prosím množství spisů před a po reformě?

Přibýly Vám po sociální reformě nějaké pracovní povinnosti? Jaké

4. Změnilo se podle Vás vnímání systému sociální pomoci ze strany klientů?

Jak je systém vnímán?

Jak rychle si klienti na nový systém zvykli?

5. Po přechodu na nový systém, po lednu 2012, pociťoval/a jste zvýšený pracovní tlak?

Pracoval/a jste v období zavádění nového systému přesčas? Jak často a v jaké míře?

Jak byste popsal/a pracovní atmosféru spjatou s přechodem na nový systém?

Jak se u Vás projevil/a zvýšené pracovní nasazení? Co bylo nejtěžší zvládat?

Řekl/a byste, že zvýšení pracovní tempo při přechodu na nový systém mělo vliv na vyšší fluktuaci pracovníků nebo např. na jejich nemocnost?

Pozoroval/a jste u sebe nějaké rodinné, psychické, nebo dokonce zdravotní problémy, únavu, deprese apod.?

Bylo pro Vás náročné klienty seznamovat s novinkami, které reforma přinesla?

Řekl/a byste, že přechod na nový systém přinesl více vypjatých situací s klienty? Docházelo k nějakým konfliktům, nepochopením?

Pokud ano, jak jste to zvládal/a?

Kdy, pokud vůbec, opadl tento tlak po zavedení nového systému a převodu agend?

6. Zvládal/a jste zvýšené pracovní tempo a tlak?

Jak jste bojoval/a se zvýšením pracovním nasazením, vypětím a stresem?

Dařilo se Vám to?

Máte pocit, že vedení úřadu Vám bylo v tomto ohledu nějak nápomocno (zajistilo kurz zvládání stresových situací, nabídlo benefity ve formě relaxačních aktivit nebo nějaké volno navíc apod.)?

Udělal/a jste Vy sám/sama něco proto, aby se Vám dařilo lépe zvládat vysoké pracovní tempo a požadavky?

Jakou pomoc, v jakém ohledu byste v případě opakování podobné situace v budoucnu uvítal/a?

7. Máte ještě nějaké další postřehy k problémům spojeným se sociální reformou?(Např. Zde by stálo za to řešit odpojení programu a návrat ke staré aplikaci apod., cokoliv co Vás napadne.)

Příloha č. 2

Otázky rozhovoru pro sociální pracovníky:

Označení respondenta: č. 1

Pracovní zařazení: *nyní referent zaměstnanosti předtím referent NSD*

Délka praxe na dávkách v hmotné nouzi: *2 roky*

Věk, pohlaví, vzdělání: *30, žena, Vyšší odborné – sociální práce*

1. Vnímání převodu agendy dávek sociální pomoci v hmotné nouzi na Úřady práce?

Co je nejtěžšího na Vaší práci sociálního pracovníka?

Řekla bych, že přímo kontakt s klientem a v současné době administrativní zatížení.

Jaké komplikace a obtíže podle Vás převod agend přinesl?

Hlavně asi administrativní zatížení...Nové aplikace, než si na ně člověk zvykl a naučil se se všemi aktualizacemi pracovat. Nedostatek času na zpracování dávek, stres, ...

Řekl/a byste, že máte dostatek vědomostí a schopností pro výkon práce na Vaší pozici po reformě?

Asi ano, i když po všech těch úpravách, novinkách a každodenních změnách. Jeden den to bude takhle a druhý takhle. Divím se, že se to relativně zvládá.

Můžete srovnat starý a nový systém z hlediska jejich kladů a záporů?

Jestli myslíš aplikace – tak starý systém byl rozhodně spolehlivější a propracovanější. Nové aplikace nefungovaly, tak jak měly. Neustále se je snažili vylepšit – mnohdy to byla spíš změna k horšímu. No, a když už si na ně člověk zvykl, přišla zase změna.

Všeobecně, už to nějak moc nevnímám, jak jsem přešla na jinou pozici. Každopádně klady bych viděla spíše v době před reformou a záporny jednoznačně v době po reformě.

Co soudíte o projektu sKarta? Jak jste jej vnímal/a, a bylo zrušení správné?

Projekt sKarta? Hmm... Tak s tím jsem si užila své. Jednoznačně si myslím, že to byla naprosto zbytečná záležitost. Zbytečné vyhození peněz, obtěžování klientů, ale i pracovníků – naprosto zbytečná administrativa. Původem asi mělo být zamýšleno, aby lidé nezneužívali sociálních dávek – viz. ti naši „bezdoměčkové“, jenže tam reálné používání nebylo možné a u matek na RD mi to přišlo naprosto zbytečné. Shrnutí? Neměly vůbec být! Ano, myslím si, že zrušení je správné.

2. Zhodnoťte podmínky, které jste měl/a k přivyknutí na nový systém.

Jakou podporu ze strany vedení, úřadu jste dostal/a při změnách, které přinesla reforma (technickou, personální, osobní, metodickou)?

Byl jsem svou práci po reformě vykonávala v Soběslavi, musím říct, že podpora byla na dobré úrovni. Co jsem potřebovala zjistit, vedoucí zjistila. Samozřejmě do jisté míry. Někdy jsem ale těm návodům a manuálům vůbec nerozuměla. Nejvíce se v tomhle období osvědčila spolupráce a komunikace s ostatními pracovníky/kolegy. Nejvíce pomohlo vzájemné předávání informací, možnost obrátit se na odborníky.

Vzhledem ke zvýšeným pracovním požadavkům, dostalo se Vám nějakého ohodnocení (zvýšení platu, jiné benefity, ocenění, podpora vedením)?

Jé, tak teď jsem se musela zasmát, ale ty asi víš proč. Myslím, že co se týče téhle záležitosti, neuslyšíš nic kladného... Období, kdy se vedení vyťasilo s hodnotícími dotazníky, bylo hodně demotivující. Třeba, že říkali, že se jedná pouze o formální hodnocení kvůli nastavení výše platu, číst si skoro ty nejhorší známky za vykonanou práci, neskutečné množství přesčasů a práci v sobotu a neděli – jako ve špatném filmu. Prostě jsi dělala státu blbce a ohodnocení téměř žádné ... Neříkám, že vůbec nic, nějaká odměna padla a pochvaly taky, ale nějak to v tom období stresu a administrativní zátěže nepřevýšilo ty demotivující pocity.

Byl/a jste vedením nějak motivována ke zvýšení pracovního nasazení?

Neuvědomuju si, ale spíš ne.

Absolvoval/a jste školení k PC programu pro vyřizování sociálních dávek?

Ano, byla jsem přímo na MPSV na nový program.

Bylo školení dostatečné a přínosné?

Jak se to vezme. Ukázali nám něco, co jsme třeba ještě nevěděli, ale takové ty složitější případy, dotazy nebyli schopni vysvětlit.

V čem byly hl. přínosy či hlavní obtíže spojené s novým systémem?

Hlavním přínosem? Možná to, že jsi se mohla podívat, zda člověk nebere dávky ještě někde jinde v republice. To je možná jediné. Obtíže? Možná ty všelijaké aktualizace. Jeden den jsi si zvykla na jedno tlačítko, druhý den ti ho zrušili. Jeden den to fungovalo tak, druhý jinak. Důležité věci jako stahování dat z úřadu práce a SSP nefungovalo vůbec a dlouhou dobu, takže rozhodně nedokonalý systém uvedený do běžné praxe.

3. Porovnáte-li charakter Vaší práce před reformou a po ní: Došlo ke změně v obsahu – pokud jde o rozsah administrativy či rozsah sociální práce na komplexní životní situaci klienta?

Jak Vaši práci ovlivnila tato reforma? Co se pro Vás změnilo?

Rozhodně je méně času na klienty. Sociální práce jako taková se vytrácí a pracovník je hodně administrativně zatížen.

Srovnejte prosím množství spisů před a po reformě?

Ted' nemůžu hodnotit, ale podle toho co říkají holky, spisy jednoznačně přibyly.

Přibyly Vám po sociální reformě nějaké pracovní povinnosti? Jaké

No, mně tehdy přibyla ještě jedna agenda, kromě hmotné nouze ještě SSP a celkově jsem v Soběslavi byla takový HOKR – hovado k ruce, dělala jsem úplně všechno. Prostě, co muselo být hotovo.

4. Změnilo se podle Vás vnímání systému sociální pomoci ze strany klientů?

Jak je systém vnímán?

Jak rychle si klienti na nový systém zvykli?

Na obě otázky bych odpověděla asi stejně. Podle mého názoru je tohle všechno klientům úplně jedno. Pro ně je důležité, že dostanou peníze včas a nic jiného je nezajímá, a jestli si na něj zvykli? Těžko říct. Peníze se musí vždy včas vyplatit, a jak média informují, všechno se prý bez problému zvládá, tak by asi i klienti měli být spokojeni. Jasně klienti nadávají a nadávat budou, je to podlé mého názoru čím dál tím horší.

5. Po přechodu na nový systém, po lednu 2012, pociťoval/a jste zvýšený pracovní tlak?

Pracoval/a jste v období zavádění nového systému přesčas? Jak často a v jaké míře?

Rozhodně! Celý leden a únor 2012 jsem pracovala téměř denně. V pracovních dnech jsem dělala asi od 5:30 do 17:30 a soboty i neděle cca od 7:00 do 15:00. To byla vážně sranda.

Jak byste popsal/a pracovní atmosféru spjatou s přechodem na nový systém?

Byla jsem v novém kolektivu, ale atmosféra byla rozhodně napjatá. Neznáš kolegy. Nechtějí ti pomoc. Nikdo se s tebou nemazlí. Pro mě to bylo hodně těžké období.

Jak se u Vás projevilo zvýšené pracovní nasazení? Co bylo nejtěžší zvládat?

Někdy to byla komunikace, někdy hromady práce. Když vidíš na stole hromady papírů, přicházejí další klienti a ty nemáš čas zpracovat všechny ty žádosti, do toho nefunkční aplikace. Bylo na to všechno málo času.

Řekl/a byste, že zvýšení pracovní tempo při přechodu na nový systém mělo vliv na vyšší fluktuaci pracovníků nebo např. na jejich nemocnost?

No to rozhodně... Možná těch prvních pár měsíců ne, protože to se muselo nějak zvládnout, ale pak si uvědomíš, že na tuhle práci nemáš, přestane tě to všechno bavit a začneš se poohlížet po něčem jiném. Je to hodně demotivující. Já vydržela rok a taky jsem utekla. No, a když si vezmu, kolik lidí se za rok 2013 na mém původním místě vystřídalo v Soběslavi... No, i když tak je to asi tak nějak globální problém. Ale ano, myslím si, že hodně lidí odešlo jinam.

Pozoroval/a jste u sebe nějaké rodinné, psychické, nebo dokonce zdravotní problémy, únavu, deprese apod.?

Není pochyb - únava, fyzické vyčerpání, nechut' k jídlu a někdy i nechut' komunikovat s okolím. NESPÍŠ!! Prostě jsi přišla z práce a byla jsi ráda, že na tebe nikdo nemluví.

Bylo pro Vás náročné klienty seznamovat s novinkami, které reforma přinesla?

Ze začátku ani ne, ale když už to vysvětluješ po 150, tak už to trochu unavující je. Navíc, když to vysvětluješ klientovi, který to nechce pochopit a je u toho arogantní, tak ti to hodně sil ubere.

Řekl/a byste, že přechod na nový systém přinesl více vypjatých situací s klienty? Docházelo k nějakým konfliktům, nepochopení?

To určitě... Hlavně čekání na vyplacené dávky, když jsou ti lidé na penězích závislí. Ty se snažíš udělat první poslední a pak ti zbrzdí nějaké jednotné výplatní místo? Neustále si je musela ujišťovat, že už je vše připravené a peníze na cestě, a lidi samozřejmě řvali a řvali a řvali.

Pokud ano, jak jste to zvládal/a?

Snažila jsem se být profík - ujistit, uklidnit. Nesmíš to na sobě dát znát, jinak ztratíš autoritu, ale když pak odešli, samozřejmě si ulevíš, někdy jen tak v duchu někdy i nahlas, jinak to nejde.

Kdy, pokud vůbec, opadl tento tlak po zavedení nového systému a převodu agend?

Podle mého asi tak po roce po roce a půl, bylo chvílku období klidu a teď už to máme zase zpátky. Opět přechod na jiné, de facto staré aplikace. Tak možná půl roku klidu. Jinak je to pořád.

6. Zvládal/a jste zvýšené pracovní tempo a tlak?

Jak jste bojoval/a se zvýšením pracovním nasazením, vypětím a stresem?

Mě pomáhal hlavně sport, když jsem na to měla sílu. Také hlavně klid a relax, procházky v přírodě a hlavně TICHŮ.

Dařilo se Vám to?

Někdy ano, někdy ne.

Máte pocit, že vedení úřadu Vám bylo v tomto ohledu nějak nápomocno (zajistilo kurz zvládání stresových situací, nabídlo benefity ve formě relaxačních aktivit nebo nějaké volno navíc apod.)?

Myslím, že tehdy nabízeli pomoc psychologů. Nejsem si úplně jistá, ale víš, jak to bylo. Nebyl čas, tak těžko říct, jestli toho někdo využil.

Udělal/a jste Vy sám/sama něco proto, aby se Vám dařilo lépe zvládat vysoké pracovní tempo a požadavky?

Jo... Na úkor osobního života. Večer jsem přišla domu. Pokusila jsem do sebe dostat něco k jídlu, hodila sprchu a šla jsem brzo spát, abych načerpala co nejvíce

sil na druhý den. Na rozdíl od holek, které mají doma rodinu, jsem si tenhle komfort mohla dovolit. Nechápu, jak to všechno zvládaly ony, když musíš doma ještě fungovat jako rodič na 100%. To před nimi smekám klobouk.

Jakou pomoc, v jakém ohledu byste v případě opakování podobné situace v budoucnu uvítal/a?

Těžko říct. Dal by se říct odpočinek. Odjet někam pryč a být chvíli mimo všechnu tu práci, jenže není čas kdy, protože je pořád hodně práce. No, a kdyby k tomu došlo, tak se ti toho během té doby zase tolik naválí, že když přijdeš, jako by si nikde nebyla. Možné řešení by mohlo být ve formě nějakých relaxačních balíků, třeba masáže apod. Co si budeme povídat, sedět celý den, koukat do PC a komunikovat s klienty není nic růžového.

7. Máte ještě nějaké další postřehy k problémům spojeným se sociální reformou?(Např. Zde by stálo za to řešit odpojení programu a návrat ke staré aplikaci apod., cokoliv co Vás napadne.)

Jo, tak to řešení asi není. Už se ti asi doneslo, že tahle kouzelná situace nastala a od ledna je to zase tady. Navíc AIS aplikace opojili úplně, takže není vůbec možnost podívat se, jak jsi 2 roky zpětně vyplácela dávky. Pokud k tomu nemáš spisy. Takže zase sranda, a ani pořádně nefungují tak, jako fungovaly předtím.

Jediné řešení? Přestat pořád vymýšlet nějaké „krávoviny“ a nechat běžet fungující systém. To by se všem asi ulevilo.

Příloha č. 3

Otázky rozhovoru pro sociální pracovníky:

Označení respondenta: č. 2

Pracovní zařazení: *sociální pracovnice, referent NSD*

Délka praxe na dávkách v hmotné nouzi: *5/2009 – 3/2012 MěÚ; 4/2012 - 12/2013 ÚP,*

Od 12/2013 – agenda DOZP na ÚP

Věk, pohlaví, vzdělání: *28 let, žena, VOŠ – obor: sociální práce*

1. Vnímání převodu agendy dávek sociální pomoci v hmotné nouzi na Úřady práce?

Co je nejtěžšího na Vaší práci sociálního pracovníka?

Umět se vžít do pocitů klienta a zároveň umět práci nechat v kanceláři. Často si nosíme práci v hlavě domů.

Jaké komplikace a obtíže podle Vás převod agend přinesl?

Zmatek u populace, kdo dávky vyplácí, kam mají jít. Úřad práce nastavil opravdu přísná kritéria pro poskytování mimořádné okamžité podpory. Další problémy personální poddimenzovanost a naprostá ztráta možnosti sociální práce a terénní sociální práce.

Řekl/a byste, že máte dostatek vědomostí a schopností pro výkon práce na Vaší pozici po reformě?

Ano, ale za toto si musí ručit každý pracovník sám, samostudium a shánění informací. Bohužel zaměstnavatel nám neposkytne ani nové předpisy s výkladem a jak se ukázalo v 1/2012 a 1/2014, tak MPSV není schopno poskytnout ani plně funkční systémy pro zpracování dávek. Ale kladně hodnotím možnost akreditovaných školení pro sociální pracovníky. Rok od roku se zlepšuje nabídka a přístup ke školením ze strany zaměstnavatele.

Můžete srovnat starý a nový systém z hlediska jejich kladů a záporů?

Pokud budeme srovnávat počítačové aplikace, tak OK Nouze do r. 2011 byla uživatelsky velmi příznivá. Postupně se vychytávaly drobné chyby a také fungovala linka Hotline OK Systému, kde poradili. V r. 2012, kdy začal fungovat systém společnosti Fujitsu, jedním slovem katastrofa. Program nestahoval žádná data, ať už dávky okresní správy sociálního zabezpečení, státní sociální podpory nebo

evidence nezaměstnaných. Postupně během dvou let toto začalo fungovat, ale to už zase od 1/2014 není možné jej používat a vracíme se k původní OK Nouzi. Na tento program ovšem nikdo za ty dva roky ani nesáhnul a zaměstnanci musí dávky v únoru 2014 počítat ručně. Žádné výrazné klady na programu Fujitsu bohužel nedokážu najít. Během let samozřejmě proběhlo několik novel zákona o pomoci v hmotné nouzi. V r. 2012 se výrazně uvolnili podmínky pro doplatek na bydlení, což mělo za následek výrazný až 50% nárůst vyplácených dávek. Spolu s tím hrála roli samozřejmě vyšší nezaměstnanost.

Co soudíte o projektu sKarta? Jak jste jej vnímal/a, a bylo zrušení správné?

Projekt Skarta byl od počátku nedomyšlený. Pro nás zaměstnance to byla další zátěž navíc – nový systém, doklady, byrokratická zátěž. Myšlenka byla možná na počátku dobrá. Systém, který by kontroloval využití dávek, ovšem toto nelze uplatnit na všechny klienty a doplatili na to bohužel ti, pro které původně nebyl určen – matky s dětmi pobírající rodičovský příspěvek a přídavek na dítě a osoby se zdravotním postižením pobírající příspěvek na péči a výhody průkazu osoby zdravotně postižené. Rozhodně bylo zrušení správné. Na hmotné nouzi jsme jej vůbec nevyužívali. Správné využívání dávek podle mě neohlídá nějaký systém, ale organizovaná sociální práce s klienty.

2. Zhodnoťte podmínky, které jste měl/a k přivyknutí na nový systém.

Jakou podporu ze strany vedení, úřadu jste dostal/a při změnách, které přinesla reforma (technickou, personální, osobní, metodickou)?

Jediná podpora byla podpora psychická od kolegů a vedoucích. Technické zázemí bylo standardní (počítač, tiskárna, stůl a židle). Metodické pokyny vycházely od krajské pobočky, ovšem často to byla pouze doporučení, která neměla oporu v zákoně.

Vzhledem ke zvýšeným pracovním požadavkům, dostalo se Vám nějakého ohodnocení (zvýšení platu, jiné benefity, ocenění, podpora vedením)?

Žádné výrazné finanční ohodnocení se nekonalo. Naopak po přechodu na úřad práce jsem šla s platem dolů, až po zkušební době jsem dostala vyšší osobní ohodnocení. Poté jsme dostaly ohodnocení navíc při řešení povodní v r. 2013.

Byl/a jste vedením nějak motivována ke zvýšení pracovního nasazení?

Ne, pouze máte na paměti, že na Vaše místo jsou další zájemci, takže jste vlastně rádi, že máte zaměstnání a snažíte se dělat svou práci, co nejlépe i na úkor neplacených přesčasů.

Absolvoval/a jste školení k PC programu pro vyřizování soc. dávek?

Ne, nepamatuji se, že by v r. 2012 nějaká školení vůbec byla. Nyní v r. 2014 školení proběhla, sice velmi rychlou a základní formou, ale informace byly k dispozici.

Bylo školení dostatečné a přínosné?

Přínosné bylo, dostatečné ne.

V čem byly hl. přínosy či hlavní obtíže spojené s novým systémem?

Obtíže? Žádné proškolení, systém neměl žádné kontroly v dávkách. Při řešení konfliktů v systému byl k dispozici pouze helpdesk, kde trvalo vyřízení požadavků i několik dní, týden. Nepropojenost s okresní správou sociálního zabezpečení, státní sociální podporou, finančním úřadem a dalšími institucemi. Jediným přínosem bylo propojení s obcemi v oblasti tzv. standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, kde se dalo dohledat, zda terénní sociální pracovník s klientem již pracuje a na čem.

3. Porovnáte-li charakter Vaší práce před reformou a po ní: Došlo ke změně v obsahu – pokud jde o rozsah administrativy či rozsah sociální práce na komplexní životní situaci klienta?

Jak Vaši práci ovlivnila tato reforma? Co se pro Vás změnilo?

Velkou změnou byl nárůst živých spisů. Vzhledem k malému počtu pracovníků se v HN především vyplácelo a přestalo se šetřit v rodinách a potažmo se přestalo vůbec šetřit i s penězi vynakládanými na výplatu dávek. Reforma posunula hmotnou nouzi na pouhé zpracování žádostí a vymazala nebo výrazně zredukovala sociální práci. Dříve jsem byla 2x týdně v terénu, po reformě, když to dobře dopadlo a technické možnosti nám umožnily mít auto, tak 2x měsíčně. A to pouze pro kontrolu při podání žádosti, není dodnes žádná kontinuální sociální práce. Často jsme se také vydali na šetření autobusem nebo vlakem či pěšky. A toto nám občas jiní kolegové měli za zlé, protože podle nich jsme šli na výlet. Ze sociálních pracovníků se stali úředníci, na které si může každý dovolit, co chce.

Srovnajte prosím množství spisů před a po reformě?

Po reformě byl nárůst spisů až o 80% a poté průběžně přibývaly. Na úřadu práce jsme předávaly v r. 2012 asi kolem 110 spisů. Za dva roky na úřadu práce narostl počet na zhruba 250 v 12/2014.

Přibýly Vám po sociální reformě nějaké pracovní povinnosti? Jaké?

Neřekla bych.

4. Změnilo se podle Vás vnímání systému sociální pomoci ze strany klientů?

Jak je systém vnímán?

Ze strany klientů nevím. Bohudík nejsem žadatelem o dávky hmotné nouze. Určitě ale není vnímán pozitivně. Klienti jsou spíše nepřátelští a už předem zaujatí, že nic nedostanou, když doted' dělali. Často se objevují názory, „kdybych byl černý, tak byste mi dali“. Myslím si, že systém hmotné nouze je také velice špatně prezentován médi.

Jak rychle si klienti na nový systém zvykli?

Počítačový systém klienty samozřejmě nezajímá, a výplatní termíny se díky průběžnému odvodu dávek přes jednotné výplatní místo urychlily. Domnívám se, že klienti si zvykli poměrně rychle a také byli dobře předem informováni o změnách – o převodu dávek z městských úřadů na úřady práce.

5. Po přechodu na nový systém, po lednu 2012, pociťoval/a jste zvýšený pracovní tlak?

Pracoval/a jste v období zavádění nového systému přesčas? Jak často a v jaké míře?

Na úřadu práce jsem jako zaměstnanec od 4/2012 a zhruba do června/července 2012 jsem měla každý měsíc přesčasy, které nikdo neproplatil. V období 1-3/2012 jsme s kolegyní díky vstřícnému přístupu městského úřadu docházely na úřad práce pomáhat se zpracováním dávek.

Jak byste popsala/a pracovní atmosféru spjatou s přechodem na nový systém?

Velmi napjatá, vyčerpávající.

Jak se u Vás projevilo zvýšené pracovní nasazení?

Vyšší psychické vyčerpání, potíže s bolestmi zad.

Co bylo nejtěžší zvládat?

Tlak klient mít dávky co nejrychleji a tlak zaměstnavatele vyplácet včas při dodržení všech zákonných časových termínů (30 dnů).

Řekl/a byste, že zvýšení pracovní tempo při přechodu na nový systém mělo vliv na vyšší fluktuaci pracovníků nebo např. na jejich nemocnost?

Rozhodně ANO, a myslím, že toto platí dodnes. Zejména z větších úřadů při školení si stěžují na velkou míru fluktuace. Bohužel školy nepřipravuje tak otrlé jedince, aby uspěli v agendě hmotné nouze. Ale není možné toto generalizovat.

Pozoroval/a jste u sebe nějaké rodinné, psychické, nebo dokonce zdravotní problémy, únavu, deprese apod.?

Únavu, podrážděnost, snaha utéct od lidí do přírody, vyšší potřeba samoty

Bylo pro Vás náročné klienty seznamovat s novinkami, které reforma přinesla?

Ne.

Řekl/a byste, že přechod na nový systém přinesl více vypjatých situací s klienty? Docházelo k nějakým konfliktům, nepochopením?

Rozhodně ano, jednalo se spíše o slovní agresi klientů a vyhrožování, pokud nedostanou peníze včas.

Pokud ano, jak jste to zvládal/a?

Sama, občas s diplomatickým zásahem kolegyně

Kdy, pokud vůbec, opadl tento tlak po zavedení nového systému a převodu agend? Měla jsem pocit, že vše se začalo stabilizovat až koncem roku 2013, ale od r. 2014 to už je zase jinak. I když přechod v r. 2014 měl mnohem menší dopad na klienty, zato vyšší nároky opět na zaměstnance.

6. Zvládal/a jste zvýšené pracovní tempo a tlak?

Jak jste bojoval/a se zvýšením pracovním nasazením, vypětím a stresem?

Našla jsem si pohybové aktivity, kde se stres vypustil – cvičení, kulturní program.

Dařilo se Vám to?

Myslím si, že ano.

Máte pocit, že vedení úřadu Vám bylo v tomto ohledu nějak nápomocno (zajistilo kurz zvládání stresových situací, nabídlo benefity ve formě relaxačních aktivit nebo nějaké volno navíc apod.)?

Nic z uvedeného nám nebylo poskytnuto.

Udělal/a jste Vy sám/sama něco proto, aby se Vám dařilo lépe zvládat vysoké pracovní tempo a požadavky?

Našla jsem si pohybové aktivity, kde se stres vypustil – cvičení, kulturní program.

Jakou pomoc, v jakém ohledu byste v případě opakování podobné situace v budoucnu uvítal/a?

Vzhledem k tomu, že se obdobná situace v menší míře opakovala v 1/2014, tak mohu srovnat. Nyní se zaměstnavatel choval mnohem přívětivěji – proplacené přesčasy, žádné velké tlaky, poměrně dost času na zpracování dávek do výplat z nového systému.

7. Máte ještě nějaké další postřehy k problémům spojeným se sociální reformou? (Např. Zde by stálo za to řešit odpojení programu a návrat ke staré aplikaci apod., cokoliv co Vás napadne.)

Mám dojem, že v r. 2012 to nebyla reforma, ale revoluce. Někde možná i krvavá. Měli bychom se vrátit především k sociální práci, ale to je spojeno s dalším personálním zatížením úřadu. Takže jsme vlastně v bludném kruhu financí, personálu a potřeby sociální práce.

Odpojení programů v r. 2014 bylo opět nešťastné. Především si myslím, že nás zaměstnance mělo MPSV informovat o připravovaném výpadku aplikací. Pak bychom mohli eliminovat některé nastalé potíže a dodělat některé věci včas. Takto jsme neměli nejmenší tušení, když jsme 2. ledna 2014 přišli do práce a najednou nic nejde. Šok. Poté kusé informace o tom, co vlastně bude. Narychlo organizované školení a desítky hodin o víkendu trávené v práci. A za to poděkování a proplacené přesčasy 25-50%. No alespoň něco, řeknete si. Ale jak nás dokážou média kritizovat, tak by nás měla také ohodnotit. To už nikdo neudělá. Ani žádná tisková zpráva, jak jsme vše zvládli. Celkově musím uznat, že nový program na oddělení pro zdravotně postižené je lepší než ten minulý. OK Nouze na zpracování hmotné nouze si bude muset asi na vylepšení ještě počkat. Nyní se dávky počítají ručně. Příspěvek na péči je docela dobře zpracován, i když k dokonalosti má ještě daleko. Na zaměstnanosti si kolegyně přechod na původní OK práci také chválí. Jen aby nám to dlouho vydrželo...

Příloha č. 4

Označení respondenta: 3.

Pracovní zařazení: *referent nepojistných dávek*

Délka praxe na dávkách v hmotné nouzi: 8

Věk, pohlaví, vzdělání: 59, Ž, ÚSO

1. Vnímání převodu agendy dávek sociální pomoci v hmotné nouzi na Úřady práce?

Co je nejtěžšího na Vaší práci sociálního pracovníka?

Již nejsem sociální pracovník. Pracuji však se stejnými klienty, kterým je to jedno a řeší se mnou vše do detailu.

Jaké komplikace a obtíže podle Vás převod agend přinesl?

Přineslo to především chaos, zmatek a určitě vysoké náklady, o kterých se nám ani nezdá.

Řekl/a byste, že máte dostatek vědomostí a schopností pro výkon práce na Vaší pozici po reformě?

Vědomosti mám především z dob před reformou. Teprve v uplynulém roce jsme byli trochu školeni a tak nějak se to vrátilo do předchozích kolejí.

Můžete srovnat starý a nový systém z hlediska jejich kladů a záporů?

Starý systém byl hodně dobře vypracovaný. Byl pružný. Řešení klientů až po finále výplat. Nový se v podstatě rodil za pochodu. Důležité bylo vyplatit.

Co soudíte o projektu sKarta? Jak jste jej vnímal/a, a bylo zrušení správné?

Projekt s Karta byla od samého začátku blbost, stačilo pouze trochu naslouchat názory dole, pracovníků, kteří mají zkušenosti a znají svoji klientelu. Ráda jsem uvítala zrušení, ale bohužel, to stále zase hodně peněz.

2. Zhodnoťte podmínky, které jste měl/a k přivyknutí na nový systém.

Jakou podporu ze strany vedení, úřadu jste dostal/a při změnách, které přinesla reforma (technickou, personální, osobní, metodickou)?

Podporu žádnou, vše jsem si zajišťovala sama, včetně předzásobení kancelářských potřeb. Jediné zabezpečení bylo, že vedení vyměnilo v kanceláři nábytek, který pracovnice dávek SSP nepotřebovaly - vybavily se zcela novým.

Vzhledem ke zvýšeným pracovním požadavkům, dostalo se Vám nějakého ohodnocení (zvýšení platu, jiné benefity, ocenění, podpora vedením)?

Žádného. Plat se mi snížil cca o 3 tis., pojištění k důchodu – O, podpora vedení a ocenění – O, jediná kladná stránka – pružná pracovní doba.

Byl/a jste vedením nějak motivována ke zvýšení pracovního nasazení?

Ne. Pracovní nasazení bylo z mého pohledu již maximální.

Absolvoval/a jste školení k PC programu pro vyřizování sociálních dávek?

Ne. Pouze jsme se učily spolu se spolupracovnicemi.

Bylo školení dostatečné a přínosné?

Muselo, neboť jsme hned dávky zpracovávaly a vyplácely.

V čem byly hl. přínosy či hlavní obtíže spojené s novým systémem?

Přínosy jsem nezaznamenala, obtíží bylo hodně, neboť hlavně ze začátku byl program hodně špatný, a vše jsme zpracovávaly na koleně, tzv. tužka, kalkulačka, výpočty.

3. Porovnáte-li charakter Vaší práce před reformou a po ní: Došlo ke změně v obsahu – pokud jde o rozsah administrativy či rozsah sociální práce na komplexní životní situaci klienta?

Jak Vaši práci ovlivnila tato reforma? Co se pro Vás změnilo?

Práci ovlivnila v obráceném smyslu. Po tolika letech ve státní správě si říkám, proč to dělat jednoduše, i když to jde jednoduše?

Srovnajte prosím množství spisů před a po reformě?

Jsem dálkařka - rodiny s dětmi. Podotýkám, že jde o hodně početné rodiny! Měla jsem okolo 80 spisů, nyní 150-160.

Přibyly Vám po sociální reformě nějaké pracovní povinnosti? Jaké

Zatím nepřibyly, resp. o nich nevím.

4. Změnilo se podle Vás vnímání systému sociální pomoci ze strany klientů?

Jak je systém vnímán?

Myslím si, že klienti ani nic vnímat nechtějí, pro ně jsou důležité dávky – peníze, peníze, peníze...

Jak rychle si klienti na nový systém zvykli?

Jim je to jedno!

5. Po přechodu na nový systém, po lednu 2012, pociťoval/a jste zvýšený pracovní tlak?

Pracoval/a jste v období zavádění nového systému přesčas? Jak často a v jaké míře?

ANO, každý měsíc. Důležité bylo, abych měla zpracovaný dávky a mohla vyplácet!

Jak byste popsal/a pracovní atmosféru spjatou s přechodem na nový systém?

Jak již jsem výše uvedla, vzhledem k létům praxe ve státní správě, jsem již dost zvyklá na cokoli, ale přechod na nový systém byl dost zmatený a chaotický. Jediná kladná věc byla možnost používat program/údaje ještě souběžně.

Jak se u Vás projevilo zvýšené pracovní nasazení? Co bylo nejtěžší zvládat?

Nervozita, že nestihnu vše v termínu, neboť program padal, nebyl funkční. Většinou mi šlo o dopady na klienty, že nebudou včas vyplaceni.

Řekl/a byste, že zvýšení pracovní tempo při přechodu na nový systém mělo vliv na vyšší fluktuaci pracovníků nebo např. na jejich nemocnost?

Určitě! Nemoc se projevila, i já sama jsem byla 14 dnů nemocná. Potom to úsilí na práci, resp. zpracování bylo ještě větší.

Pozoroval/a jste u sebe nějaké rodinné, psychické, nebo dokonce zdravotní problémy, únavu, deprese apod.?

Byla jsem nemocná, myslím si, že to byla běžná viróza, ale je jasné, že vše se projevilo v rodině – podrážděnost, únava, stavy mimo realitu – myšlenky byly v práci.

Bylo pro Vás náročné klienty seznamovat s novinkami, které reforma přinesla?

Oni je ani nechtěli vědět. Jak jsem již uvedla, pro klienty jsou důležité pouze dávky – resp. peníze.

Řekl/a byste, že přechod na nový systém přinesl více vypjatých situací s klienty? Docházelo k nějakým konfliktům, nepochopení?

Vše bylo v celku normální, průměrné.

Pokud ano, jak jste to zvládal/a?

Vše se zvládlo.

Kdy, pokud vůbec, opadl tento tlak po zavedení nového systému a převodu agend?

Já bych řekla, že každý měsíc je stejný.

6. Zvládal/a jste zvýšené pracovní tempo a tlak?

Jak jste bojoval/a se zvýšením pracovním nasazením, vypětím a stresem?

Ano, bojovala jsem, snažila jsem se sejít s přáteli, hlídat vnoučátka, odpočívat, číst, luštit křížovky, podívat se na romantický film.

Dařilo se Vám to?

V celku ano.

Máte pocit, že vedení úřadu Vám bylo v tomto ohledu nějak nápomocno (zajistilo kurz zvládání stresových situací, nabídlo benefity ve formě relaxačních aktivit nebo nějaké volno navíc apod.)?

Ne.

Udělal/a jste Vy sám/sama něco proto, aby se Vám dařilo lépe zvládat vysoké pracovní tempo a požadavky?

Ano, již jsem uvedla, že jsem si hledala přátele, se kterými je mi dobře, na popovídání.

Jakou pomoc, v jakém ohledu byste v případě opakování podobné situace v budoucnu uvítal/a?

Od úřadu práce určitě nic čekat nemůžeme, ale důležitá je rodina, přátele a známí.

7. Máte ještě nějaké další postřehy k problémům spojeným se sociální reformou? (Např. Zde by stálo za to řešit odpojení programu a návrat ke staré aplikaci apod., cokoliv co Vás napadne.)

Jelikož jsem již vše detailně popsala v předcházejících otázkách, ze kterých bylo patrné, že systém OK byl velmi dobrý, stejně tak i dávky v hmotné nouzi měly zůstat u obcí, bylo vše propojené a hlavně pružné, myslím si, že byla velká chyba dobré věci rušit a neřídit se trochu rozumem.

Příloha č. 5

Otázky rozhovoru pro sociální pracovníky:

Označení respondenta: č. 4

Pracovní zařazení: referent NSD – hmotná nouze

Délka praxe na dávkách v hmotné nouzi: 4 roky

Věk, pohlaví, vzdělání: 35, žena, diplomovaný specialista

1. Vnímání převodu agendy dávek sociální pomoci v hmotné nouzi na Úřady práce?

Co je nejtěžšího na Vaší práci sociálního pracovníka?

Přemíra práce.

Jaké komplikace a obtíže podle Vás převod agend přinesl?

Přemíra práce, nedostatek času na jednání s klienty, špatná spolupráce se sociálními pracovníky městského úřadu atd.

Řekl/a byste, že máte dostatek vědomostí a schopností pro výkon práce na Vaší pozici po reformě?

Ano.

Můžete srovnat starý a nový systém z hlediska jejich kladů a záporů?

Přemíra práce, nedostatek času na jednání s klienty, nedostatek času na provedení sociálního šetření atd.

Co soudíte o projektu sKarta? Jak jste jej vnímal/a, a bylo zrušení správné?

Projekt sKarta – vynaložené značné prostředky státu na její zavedení, z mého pohledu nesmyslný projekt, jenž se zcela minul účinkem.

2. Zhodnoťte podmínky, které jste měl/a k přivyknutí na nový systém.

Jakou podporu ze strany vedení, úřadu jste dostal/a při změnách, které přinesla reforma (technickou, personální, osobní, metodickou)?

Žádnou.

Vzhledem ke zvýšeným pracovním požadavkům, dostalo se Vám nějakého ohodnocení (zvýšení platu, jiné benefity, ocenění, podpora vedením)?

Ne.

Byl/a jste vedením nějak motivována ke zvýšení pracovního nasazení?

Ne.

Absolvoval/a jste školení k PC programu pro vyřizování sociálních dávek?

Ne.

Bylo školení dostatečné a přínosné?

Ne.

V čem byly hl. přínosy či hlavní obtíže spojené s novým systémem?

Více práce, nárůst klientely na každou pracovníci, nový zpočátku nefungující program, nedostatek prostoru a času na jednání s klienty, zmatenost klientů, nemožnost provádět dostatečně sociální šetření atd.

3. Porovnáte-li charakter Vaší práce před reformou a po ní: Došlo ke změně v obsahu – pokud jde o rozsah administrativy či rozsah sociální práce na komplexní životní situaci klienta?

Jak Vaši práci ovlivnila tato reforma? Co se pro Vás změnilo?

Více práce, nárůst počtu klientů, nedostatek prostoru na jednání s klienty.

Srovnajte prosím množství spisů před a po reformě?

Před reformou jsem měla tak 160 a po 320.

Přibily Vám po sociální reformě nějaké pracovní povinnosti? Jaké?

Nemyslím si.

4. Změnilo se podle Vás vnímání systému sociální pomoci ze strany klientů?

Jak je systém vnímán?

Negativně. Lidí jsou zmateni. Byli zvyklí dostat dávky co nejdříve. Byla možnost hotovosti atd.

Jak rychle si klienti na nový systém zvykli?

Nezvykli...

5. Po přechodu na nový systém, po lednu 2012, pocíval/a jste zvýšený pracovní tlak?

Pracoval/a jste v období zavádění nového systému přesčas? Jak často a v jaké míře?

Ano, i o víkendech.

Jak byste popsal/a pracovní atmosféru spjatou s přechodem na nový systém?

Takovou napjatou... Celkově obavy z toho, co bude.

Jak se u Vás projevilo zvýšené pracovní nasazení? Co bylo nejtěžší zvládat?

Podrážděnost, obavy z budoucna...

Řekl/a byste, že zvýšení pracovní tempo při přechodu na nový systém mělo vliv na vyšší fluktuaci pracovníků nebo např. na jejich nemocnost?

Ne.

Pozoroval/a jste u sebe nějaké rodinné, psychické, nebo dokonce zdravotní problémy, únavu, deprese apod.?

Ano, podrážděnost.

Bylo pro Vás náročné klienty seznamovat s novinkami, které reforma přinesla?

Ne.

Řekl/a byste, že přechod na nový systém přinesl více vypjatých situací s klienty? Docházelo k nějakým konfliktům, nepochopení?

Vypjaté situace jsou na dávkách na denním pořádku. Možná ze začátku trochu přibýlo.

Pokud ano, jak jste to zvládal/a? Docházelo ke konfliktním situacím, snažila jsem se to zvládat v klidu.

Snažila jsem se.

Kdy, pokud vůbec, opadl tento tlak po zavedení nového systému a převodu agend?

Neopadl.

6. Zvládal/a jste zvýšené pracovní tempo a tlak?

Jak jste bojoval/a se zvýšením pracovním nasazením, vypětím a stresem?

V rámci svých možností, relaxem u televize, procházkou atd.

Dařilo se Vám to?

Ano.

Máte pocit, že vedení úřadu Vám bylo v tomto ohledu nějak nápomocno (zajistilo kurz zvládání stresových situací, nabídlo benefity ve formě relaxačních aktivit nebo nějaké volno navíc apod.)?

Ne.

Udělal/a jste Vy sám/sama něco proto, aby se Vám dařilo lépe zvládat vysoké pracovní tempo a požadavky?

Nevím.

Jakou pomoc, v jakém ohledu byste v případě opakování podobné situace v budoucnu uvítal/a?

Doufám, že taková situace už nenastane...

7. Máte ještě nějaké další postřehy k problémům spojeným se sociální reformou? (Např. Zde by stálo za to řešit odpojení programu a návrat ke staré aplikaci apod., cokoliv co Vás napadne.)

Příloha č. 6

Otázky rozhovoru pro sociální pracovníky:

Označení respondenta: č. 5

Pracovní zařazení: *dávky pomoci v hmotné nouzi*

Délka praxe na dávkách v hmotné nouzi: *23 let*

Věk, pohlaví, vzdělání: *58 let, žena, střední škola s maturitou*

1. Vnímání převodu agendy dávek sociální pomoci v hmotné nouzi na Úřady práce?

Co je nejtěžšího na Vaší práci sociálního pracovníka?

Obtížná práce s komplikovanými a nepřizpůsobivými klienty.

Jaké komplikace a obtíže podle Vás převod agend přinesl?

Sjednocení dávek pod jedno pracoviště, nefunkční program HN v lednu 2012, velký nárůst klientů, méně pracovníků na HN, práce ve stresu, zbytečnost sKarty a s tímto spojeno vynaložení nemalé částky peněz.

Řekl/a byste, že máte dostatek vědomostí a schopností pro výkon práce na Vaší pozici po reformě?

Ano.

Můžete srovnat starý a nový systém z hlediska jejich kladů a záporů?

Starý systém byl funkční, zaběhnutý, nebyl problém vyplatit klienty na pokladně městského úřadu v hotovosti v případě nutnosti. Byla jistota, kdy dostanou klienti peníze.

Nový systém přinesl nefunkční program v měsíci lednu 2012, přesčasy pracovníků hmotné nouze, nepřipravený systém, ve kterém se mělo pracovat, snížení platu pracovníků po 3 měsících práce.

Co soudíte o projektu sKarta? Jak jste jej vnímal/a, a bylo zrušení správné?

Zrušení bylo správné, sKarta byla naprosto zbytečná.

2. Zhodnoťte podmínky, které jste měl/a k přivyknutí na nový systém.

Jakou podporu ze strany vedení, úřadu jste dostal/a při změnách, které přinesla reforma (technickou, personální, osobní, metodickou)?

Ne.

Vzhledem ke zvýšeným pracovním požadavkům, dostalo se Vám nějakého ohodnocení (zvýšení platu, jiné benefity, ocenění, podpora vedením)?

Ne.

Byl/a jste vedením nějak motivována ke zvýšení pracovního nasazení?

Ne, byla to nutnost.

Absolvoval/a jste školení k PC programu pro vyřizování sociálních dávek?

Školení proběhlo v Českých Budějovicích formou takzvané videokonference z Prahy, kde se jen potvrdilo, že nic nefunguje.

Bylo školení dostatečné a přínosné?

V žádném případě.

V čem byly hl. přínosy či hlavní obtíže spojené s novým systémem?

Dlouhou dobu byly jen samé obtíže, nesehrávala se evidence na ÚP, bylo nutno tvořit ruční seznamy klientů a dát je k odsouhlasení na ÚP na oddělení zaměstnanosti..

3. Porovnáte-li charakter Vaší práce před reformou a po ní: Došlo ke změně v obsahu – pokud jde o rozsah administrativy či rozsah sociální práce na komplexní životní situaci klienta?

Jak Vaši práci ovlivnila tato reforma? Co se pro Vás změnilo?

Práce ve zcela nefunkčním programu, zkreslování situace v médiích, svalování viny na úředníky.

Srovnajte prosím množství spisů před a po reformě?

Po reformě zhruba třikrát více spisů.

Přibýly Vám po sociální reformě nějaké pracovní povinnosti? Jaké

Příruční pokladna, hmotná zodpovědnost a agenda s tímto spojená, spisová služba - Athéna.

4. Změnilo se podle Vás vnímání systému sociální pomoci ze strany klientů?

Jak je systém vnímán?

Klienty nezajímá, v jakém programu pracujeme, ale jestli dostanou peníze včas.

Jak rychle si klienti na nový systém zvykli?

Nezvykli. Nevědí, kdy obdrží sociální dávky. Nejrady by chtěli peníze z pokladny v hotovosti, jako to bylo dřív u městských úřadů.

5. Po přechodu na nový systém, po lednu 2012, pociťoval/a jste zvýšený pracovní tlak?

Ano, určitě.

Pracoval/a jste v období zavádění nového systému přesčas? Jak často a v jaké míře?

V lednu 2012 a v únoru 2012 to byly neustálé přesčasy. V současné době vždy, když je zapotřebí.

Jak byste popsal/a pracovní atmosféru spjatou s přechodem na nový systém?

Stres, podrážděnost, zoufalost, zbytečnost, beznaděje. Na základě toho jsme sepsali i petici.

Jak se u Vás projevilo zvýšené pracovní nasazení? Co bylo nejtěžší zvládat?

Pracovat s problémovými klienty, kteří jsou zcela závislí na sociálních dávkách.

Řekl/a byste, že zvýšení pracovní tempo při přechodu na nový systém mělo vliv na vyšší fluktuaci pracovníků nebo např. na jejich nemocnost?

Ano, práce ve stresu skoro vždy končí nemocí.

Pozoroval/a jste u sebe nějaké rodinné, psychické, nebo dokonce zdravotní problémy, únavu, deprese apod.?

Ano, všechno.

Bylo pro Vás náročné klienty seznamovat s novinkami, které reforma přinesla?

Ano, nechápali to.

Řekl/a byste, že přechod na nový systém přinesl více vypjatých situací s klienty? Docházelo k nějakým konfliktům, nepochopení?

Ano, klienti neměli peníze, byli zlí a agresivní.

Pokud ano, jak jste to zvládal/a?

S vypětím všech sil.

Kdy, pokud vůbec, opadl tento tlak po zavedení nového systému a převodu agend?

6. Zvládal/a jste zvýšené pracovní tempo a tlak?

Jak jste bojoval/a se zvýšením pracovním nasazením, vypětím a stresem?

Nutnost.

Dařilo se Vám to?

Někdy jsem si sáhla až na dno svých sil.

Máte pocit, že vedení úřadu Vám bylo v tomto ohledu nějak nápomocno (zajistilo kurz zvládání stresových situací, nabídlo benefity ve formě relaxačních aktivit nebo nějaké volno navíc apod.)?

Ne.

Udělal/a jste Vy sám/sama něco proto, aby se Vám dařilo lépe zvládat vysoké pracovní tempo a požadavky?

Zanedbávala jsem rodinu a domácnost.

Jakou pomoc, v jakém ohledu byste v případě opakování podobné situace v budoucnu uvítal/a?

Už bych to nikdy nechtěla zažít.

7. Máte ještě nějaké další postřehy k problémům spojeným se sociální reformou? *(Např. Zde by stálo za to řešit odpojení programu a návrat ke staré aplikaci apod., cokoliv co Vás napadne.)*

Příloha č. 7

Otázky rozhovoru pro sociální pracovníky:

Označení respondenta: č. 6

Pracovní zařazení: dávky pomoci v hmotné nouzi

Délka praxe na dávkách v hmotné nouzi: 3 roky

Věk, pohlaví, vzdělání: 28 let, žena, bakalářské

1. Vnímání převodu agendy dávek sociální pomoci v hmotné nouzi na Úřady práce?

Co je nejtěžšího na Vaší práci sociálního pracovníka?

Komunikace s konfliktními klienty, nechat práci na pracovišti.

Jaké komplikace a obtíže podle Vás převod agend přinesl?

Stres, vyčerpání, velký nárůst klientů, snížení počtu zaměstnanců spravující agendu hmotné nouze, spoustu zbytečně vynaložených finančních prostředků, nefunkční aplikaci, zdeptané a demotivované zaměstnance, úbytek prostoru pro práci s klientem, zvýšení administrativy.

Řekl/a byste, že máte dostatek vědomostí a schopností pro výkon práce na Vaší pozici po reformě?

Pro výkon pozice po reformě, není mnoho požadavků na vědomosti a schopnosti. Vše se soustředí hlavně na výplatu dávek. Takže je dobrá malá znalost práce na počítači a mít přehled v zákoně o hmotné nouzi úplně stačí. Ale každý, kdo tuto práci vykonává, ví, že i když je tato práce podhodnocována ze všech stránek, tak je k ní potřeba celá řada kompetencí. Tím má na mysli třeba vzdělání v sociální oblasti, praxe, zkušenosti a taky otrlá povaha.

Můžete srovnat starý a nový systém z hlediska jejich kladů a záporů?

Starý systém fungoval na dobré úrovni. Stálo mnoho peněz, než se vychytaly chyby. Velmi pozitivně hodnotím, telefonickou oporu tohoto programu. Kdykoliv se vyskytl nějaký problém, vždy se měl člověk možnost obrátit na kompetentní osobu, která velmi profesionálně a rychle dokázala situaci vyřešit.

K novému programu bych řekla asi to, že byl spuštěn zcela nepřípravený. Nepřípravení byli i zaměstnanci hmotné nouze. Většina z nás nebyla proškolená. Školení probíhala až v průběhu času, většinou na jaře 2012 a to formou e-learningu a videokonferencí. Tady se většinou člověk nic nedozvěděl. Pokud si dobře vzpomínám, tak krátce existovala telefonní linka/email, kde se zaměstnanci mohli obracet s problémy. Pomoc nedokázali, byli zavaleni dotazy a většinou se jednalo spíše o IT zaměstnance, kteří vůbec neznali problematiku dávek. Nový

program po celou dobu jeho existence neustále vykazoval hodně hrubé nedostatky. Některé věci vůbec nefungovali a v průběhu výplat dávek některé věci mizeli atd.

Co soudíte o projektu sKarta? Jak jste jej vnímal/a, a bylo zrušení správné?

Zrušení bylo správné, ale ještě správnější by bývalo bylo, kdyby sKarta vůbec nebyla. Opět by došlo k velké úspoře takto zbytečně vyhozených peněz. SKarta měla dobrou původní myšlenku. Měla se týkat ochrany vyplacených dávek hmotné nouze před zneužitím klientů, kteří si místo živobytí kupují alkohol a jiné drogy. Ale úplně se minula účinkem. Postihla především maminky na RD a zdravotně postižené a zbytečně zatížila pracovníce ÚP, ze kterých se rázem stali bankovní pracovníci, a tím se ještě prohloubil negativní pohled na pracovníce ÚP.

2. Zhodnoťte podmínky, které jste měl/a k přivyknutí na nový systém.

Jakou podporu ze strany vedení, úřadu jste dostal/a při změnách, které přinesla reforma (technickou, personální, osobní, metodickou)?

Žádnou. Program a vše kolem jsem se musela naučit sama za pomoci konzultací s kolegyněmi. Personální též ne. Veškeré klienty, které mám na starosti dříve pod MěÚ zastávali 4 zaměstnanci, nyní jsem tu sama. Jejich počet po r. 2012 se zvýšil na dvojnásobek.

Vzhledem ke zvýšeným pracovním požadavkům, dostalo se Vám nějakého ohodnocení (zvýšení platu, jiné benefity, ocenění, podpora vedením)?

Pouze za měsíc leden 2012, ale v podstatě to ani nestojí za řeč.

Byl/a jste vedením nějak motivována ke zvýšení pracovního nasazení?

Motivována nikoli, přesto je však mé nasazení neustále naplno. Člověk je spíš takový vyhořelý a jede jako stroj a na nic už po těch všech zkušenostech nečeká.

Absolvoval/a jste školení k PC programu pro vyřizování soc. dávek?

Školení proběhlo v Č. Budějovicích formou videokonference, kterou promítali z Prahy do různých míst v ČR. Cokoliv se řešilo, tak skončilo tím, že tento krok vlastně ještě nefunguje. Na cokoliv se kdokoliv zeptal, nedozvěděl se nic.

Bylo školení dostatečné a přínosné?

To ani náhodou. Zbytečná cesta. Spíš pro zasmání a zároveň v tu dobu k pláči

V čem byly hl. přínosy či hlavní obtíže spojené s novým systémem?

Velmi stresující bylo, že s programem člověk neuměl. Ale vše se dá naučit a dohnat. Nejhorší bylo to, že člověk něco v programu udělal, dle aktuálních pokynů, za půl hodiny přišly jiné pokyny o 360 stupňů jiné a za další hodinu to bylo zase jinak. Každý den docházelo k zásadním změnám a člověk už nevěděl čeho se chytit. Dále některé věci vůbec v aplikaci nebyly, některé zadané věci z hodiny na hodinu vlivem neustálých aktualizací programu mizely. Dále bylo hrozné, že se nestahovali informace o evidenci na ÚP o vyplacených jiných dávkách apod.

3. Porovnáte-li charakter Vaší práce před reformou a po ní: Došlo ke změně v obsahu – pokud jde o rozsah administrativy či rozsah sociální práce na komplexní životní situaci klienta?

Jak Vaši práci ovlivnila tato reforma? Co se pro Vás změnilo?

Práce je po reformě dělaná ve velkém spěchu. Není na klienty čas, takže se práce zúžila pouze na výplatu dávek. Pokud jsem se někomu opravdu věnovala, tak jsem pak musela věci dodělat po pracovní době. Cítím se velmi vyčerpaná a mám pocit, že je to stále dokola a nikdy to neskončí a z každého dalšího měsíce přibývají staré resty.

Srovnajte prosím množství spisů před a po reformě?

2-3x více.

Přibýly Vám po sociální reformě nějaké pracovní povinnosti? Jaké

Vedení příruční pokladny, hmotná zodpovědnost, sestavování různých statistik, předávání pošty mimo pracovní dobu.

4. Změnilo se podle Vás vnímání systému sociální pomoci ze strany klientů?

Jak je systém vnímán?

Někteří byli nespokojeni, že se děje něco jiného, než byli zvyklí, že chodí na jiné místo, k jinému člověku, než byli zvyklí, ale obecně si myslím, že je jim vše kolem nového systému celkem jedno. Důležité je pro ně, že dostanou své peníze včas a bez problémů.

Jak rychle si klienti na nový systém zvykli?

Myslím si, že si zvykli poměrně rychle. Pouze někteří, měli problém, že byla zrušena hotovost.

5. Po přechodu na nový systém, po lednu 2012, pociťoval/a jste zvýšený pracovní tlak?

Cítila jsem se velmi vyčerpaná. Přišlo mi, že ani domů nechodím, že jsem stále v práci. Domů jsem se chodila pouze vyspat, ale duchem jsem byla stále v kanceláři. Pociťovala jsem stres, že nestihnu lidi vyplatit, že jsem udělala někde chybu. Velký strach jsem měla též z pokladny, kterou jsem spravovala - s jejím účtováním a též z klientů, kdyby mne chtěli okrást. Cítila jsem se na vše sama a de facto jsem v kanceláři byla sama

Pracoval/a jste v období zavádění nového systému přesčas? Jak často a v jaké míře?

Přesčasy jsou od ledna nestále.

Jak byste popsal/a pracovní atmosféru spjatou s přechodem na nový systém?

Stres, vyčerpání, vyhoření, demotivace, zklamání beznadějí, zoufalost

Jak se u Vás projevilo zvýšené pracovní nasazení? Co bylo nejtěžší zvládat?

Nevděk lidí. Bylo mi líto, když se do mě někteří neprávem naváželi v situaci, kdy jsem pro ně dělala úplně všechno. Cítila jsem zklamání. Nejtěžší bylo asi zůstat v klidu s nadhledem.

Řekl/a byste, že zvýšení pracovní tempo při přechodu na nový systém mělo vliv na vyšší fluktuaci pracovníků nebo např. na jejich nemocnost?

Určitě. Za tu dobu jsem slyšela o spoustu vážných zdravotních komplikací dokonce i o jednom úmrtí, které bylo bezprostředně spojováno s vysokým pracovním tempem. Též byla podána spousta výpovědí.

Pozoroval/a jste u sebe nějaké rodinné, psychické, nebo dokonce zdravotní problémy, únavu, deprese apod.?

Pozorovala jsem nervozitu, impulzivitu, třes rukou, nechutenství, zvýšení pití kávy. Když jsem přišla, domů nechtěla jsem nikoho slyšet. Tupě jsem sledovala TV a pak jsem usnula.

Bylo pro Vás náročné klienty seznamovat s novinkami, které reforma přinesla?

Ano, připadala jsem si jako kávomlýnek.

Řekl/a byste, že přechod na nový systém přinesl více vypjatých situací s klienty? Docházelo k nějakým konfliktům, nepochopení?

Vypjaté situace na dávkách jsou neustále a nemusí být žádný nový systém. Pokud lidé nemají peníze, dokážou být velmi nepříjemní.

Pokud ano, jak jste to zvládal/a?

Snažila jsem se zachovat klid, pokud to šlo, abych nepřikládala polínka do ohně. Poté mi pomohlo, si o tom s někým popovídat.

Kdy, pokud vůbec, opadl tento tlak po zavedení nového systému a převodu agend?

Ani nevím, zda se jedná o opadnutí tlaku, nebo na zvyknutí nové situaci, ale určitě se to trochu usadilo.

6. Zvládal/a jste zvýšené pracovní tempo a tlak?

Jak jste bojoval/a se zvýšením pracovním nasazením, vypětím a stresem?

Pomohla mi rodina, přátelé. Také jsem začala intenzivně cvičit a zdravě jíst.

Dařilo se Vám to?

Myslím si, že docela ano.

Máte pocit, že vedení úřadu Vám bylo v tomto ohledu nějak nápomocno (zajistilo kurz zvládání stresových situací, nabídlo benefity ve formě relaxačních aktivit nebo nějaké volno navíc apod.)?

Ne vůbec. Pouze se jednou objevil kontakt na nějakého psychologa, ale pochybuji, že by ho někdo využil.

Udělal/a jste Vy sám/sama něco proto, aby se Vám dařilo lépe zvládat vysoké pracovní tempo a požadavky?

Na začátku měsíce jsem se snažila dělat přesčasy, vyplatit co nejvíce lidí, aby se uklidnili a věci, které trochu počkali až poté. Také jsem se snažila všechno řešit hned a neodkládat. V rámci možností samozřejmě.

Jakou pomoc, v jakém ohledu byste v případě opakování podobné situace v budoucnu uvítal/a?

Asi by mi pomohla větší podpora vedení. Poděkování, pochvala, finanční bonusy, supervize. Zajištění lepší přípravy zaměstnanců na podobné změny a to včas a důkladněji. Větší personální zajištění.

7. Máte ještě nějaké další postřehy k problémům spojeným se sociální reformou? (Např. Zde by stálo za to řešit odpojení programu a návrat ke staré aplikaci apod., cokoliv co Vás napadne.)

Příloha č. 8

Otázky rozhovoru pro sociální pracovníky:

Označení respondenta:č. 7

Pracovní zařazení:*nepojistné sociální dávky*

Délka praxe na dávkách v hmotné nouzi:*necelé 4 roky*

Věk, pohlaví, vzdělání: *28, žena, vysokoškolské*

1. Vnímání převodu agendy dávek sociální pomoci v hmotné nouzi na Úřady práce?

Co je nejtěžšího na Vaší práci sociálního pracovníka?

Odlišit, kdo opravdu pomoc potřebuje a kdo je jen „parazit“ sociálního systému.

Jaké komplikace a obtíže podle Vás převod agend přinesl?

Vzhledem k tomu, že jsem nezažila přímý přechod v lednu, ale až v následujících měsících, vnímala jsem obrovský tlak na sociální pracovníky, resp. referenty toho času. Určitě byly velké potíže se zpracováním dávek a následném vyplacení, a dále personální záležitosti – od kancelářských potřeb až po plat zaměstnanců. Většina šla s platem výrazně dolu.

Řekl/a byste, že máte dostatek vědomostí a schopností pro výkon práce na Vaší pozici po reformě?

Denně se setkávám s tzv. „nečitankovými příklady“, denně se musím učit. Další věcí je doslova zahlcování pracovního mailu novými a novými informacemi z vedoucích pracovišť, jak která věc se má řešit, co je třeba mít ve spise, úpravy, dodatky... To se děje denně.

Můžete srovnat starý a nový systém z hlediska jejich kladů a záporů?

Myslím, že negativa jsem zmínila v otázce „Negativa a komplikace...“. Jediné pozitivum jsem vnímala ve sjednocení. Viděla jsem dávky v celé ČR. Od ledna 2014 tomu zase opět není po navrácení k aplikaci OKnouze.

Co soudíte o projektu sKarta? Jak jste jej vnímal/a, a bylo zrušení správné?

Vnímala jsem jí jako přítěž pro uživatele, ale také jako dlouhé hodiny práce pro nás, pracovníky. Zrušení vnímám jako správné.

2. Zhodnot'te podmínky, které jste měl/a k přivyknutí na nový systém.

Jakou podporu ze strany vedení, úřadu jste dostal/a při změnách, které přinesla reforma (technickou, personální, osobní, metodickou)?

Vzhledem k tomu, že podpora v předchozím pracovišti prakticky neexistovala, neboť vedení neposkytovalo metodickou pomoc, jsem za současné vedení ráda. Co se týče personálních změn, došlo k obrovskému posunu ve vztazích na pracovišti - lidé z „města“ jsou jiný, řekla bych, že z jejich pohledu lepší, instituce.... Co se týče zabezpečení pracoviště, městský úřad poskytoval jiný standard. Nyní mám v kanceláři svou židli, mikrovlnnou troubu, kancelářské potřeby, kolegyně si na své náklady vymalovala – je třeba dalšího komentáře?.

Vzhledem ke zvýšeným pracovním požadavkům, dostalo se Vám nějakého ohodnocení (zvýšení platu, jiné benefity, ocenění, podpora vedením)?

Zvýšení platu rozhodně ne, naopak, o benefitech nevím. Jediné, co kvituji a oceňuji, je podpora vedení.

Byl/a jste vedením nějak motivována ke zvýšení pracovního nasazení?

Nevnímám. Nezažila jsem bezprostřední přechod.

Absolvoval/a jste školení k PC programu pro vyřizování sociálních dávek?

Ne.

Bylo školení dostatečné a přínosné?

Školení proběhla, ne však k aplikaci.

V čem byly hl. přínosy či hlavní obtíže spojené s novým systémem?

Absence školení, neustálé aktualizace v programu, celková nepřipravenost.

3. Porovnáte-li charakter Vaší práce před reformou a po ní: Došlo ke změně v obsahu – pokud jde o rozsah administrativy či rozsah sociální práce na komplexní životní situaci klienta?

Jak Vaši práci ovlivnila tato reforma? Co se pro Vás změnilo?

V současné době jde sociální práce stranou, vše je o administrativě, ačkoli by sociální práce měla být zařazena, není personální kapacita.

Srovnajte prosím množství spisů před a po reformě?

Obrovský nárůst.

Přibyly Vám po sociální reformě nějaké pracovní povinnosti? Jaké

Vnímám je v souvislosti s administrativou, pracovní povinnosti? Nyní si nevybavuji.

4. Změnilo se podle Vás vnímání systému sociální pomoci ze strany klientů?

Jak je systém vnímán?

Jistě. Nejde zde o sociální práci, ale referent byl, a je vnímán jako loutka k dosažení jejich peněz – „Tak jsem tady a dejte mi peníze“.

Jak rychle si klienti na nový systém zvykli?

Myslím, že rychle.

5. Po přechodu na nový systém, po lednu 2012, pocíval/a jste zvýšený pracovní tlak?

Pracoval/a jste v období zavádění nového systému přesčas? Jak často a v jaké míře?

Nepracovala. Nastupovala jsem do zaměstnání později.

Jak byste popsal/a pracovní atmosféru spjatou s přechodem na nový systém?

Napjatou (i v pozdějších měsících).

Jak se u Vás projevilo zvýšené pracovní nasazení? Co bylo nejtěžší zvládat?

Nárůst administrativy.

Řekl/a byste, že zvýšení pracovní tempo při přechodu na nový systém mělo vliv na vyšší fluktuaci pracovníků nebo např. na jejich nemocnost?

Určitě (psychická pohoda hraje obrovskou roli).

Pozoroval/a jste u sebe nějaké rodinné, psychické, nebo dokonce zdravotní problémy, únavu, deprese apod.?

Ne.

Bylo pro Vás náročné klienty seznamovat s novinkami, které reforma přinesla?

Neuplatnila jsem.

Řekl/a byste, že přechod na nový systém přinesl více vypjatých situací s klienty? Docházelo k nějakým konfliktům, nepochopení?

Vím z doslechu, že docházelo.

Pokud ano, jak jste to zvládal/a?

x

Kdy, pokud vůbec, opadl tento tlak po zavedení nového systému a převodu agend?

Dle mého názoru je tlak vyvíjen neustále (jen v lednu 2014 další obrovský s přechodem na původní aplikaci..., zřejmě tlak v průběhu roku 2013 ale mírně opadl).

6. Zvládal/a jste zvýšené pracovní tempo a tlak?

Jak jste bojoval/a se zvýšením pracovním nasazením, vypětím a stresem?

Začala jsem 3x týdně sportovat.

Dařilo se Vám to?

Ano.

Máte pocit, že vedení úřadu Vám bylo v tomto ohledu nějak nápomocno (zajistilo kurz zvládání stresových situací, nabídlo benefity ve formě relaxačních aktivit nebo nějaké volno navíc apod.)?

Ne.

Udělal/a jste Vy sám/sama něco proto, aby se Vám dařilo lépe zvládat vysoké pracovní tempo a požadavky?

Ano (sport, relaxace) – i po pozdějším nástupu....

Jakou pomoc, v jakém ohledu byste v případě opakování podobné situace v budoucnu uvítal/a?

Zvýšení platu, zajištění pracovišť, volno navíc, proškolení a hlavně – dopředu dostatečné proškolení a informování!!!!

7. Máte ještě nějaké další postřehy k problémům spojeným se sociální reformou? (Např. Zde by stálo za to řešit odpojení programu a návrat ke staré aplikaci apod., cokoliv co Vás napadne.)

Příloha č. 9

Otázky rozhovoru pro sociální pracovníky:

Označení respondenta: č. 8

Pracovní zařazení: *referent nepojistných soc. dávek*

Délka praxe na dávkách v hmotné nouzi: *7 let z toho 3 roky na mateřské dovolené + rok nemoci*

Věk, pohlaví, vzdělání: *34, žena, vysokoškolské - Veřejná správa a regionální politika*

1. Vnímání převodu agendy dávek sociální pomoci v hmotné nouzi na Úřady práce?

Co je nejtěžšího na Vaší práci sociálního pracovníka?

To, že nejsme soc. pracovníci, rády bychom byly, ale pro obrovský objem práce to stejně není možné – v klidu vyslechnout klienta a pomoci mu. Jde jen o to, aby byly co nejdříve zpracované (vyplacené) dávky.

Jaké komplikace a obtíže podle Vás převod agend přinesl?

Nový nefunkční program a nárůst práce, protože na ÚP přešlo méně pracovníků.

Řekl/a byste, že máte dostatek vědomostí a schopností pro výkon práce na Vaší pozici po reformě?

Před reformou jsme jezdily všechny na školení (tedy aspoň v Sezimově Ústí, kde jsem pracovala) a v Táboře nikoli. Vše děláme metodou pokus – omyl.

Můžete srovnat starý a nový systém z hlediska jejich kladů a záporů?

Co soudíte o projektu sKarta? Jak jste jej vnímal/a, a bylo zrušení správné?

Období sKaret mě minulo (byla jsem v pracovní neschopnosti). Ale myslím si, že to byl naprostý nesmysl.

2. Zhodnoťte podmínky, které jste měl/a k přivyknutí na nový systém.

Jakou podporu ze strany vedení, úřadu jste dostal/a při změnách, které přinesla reforma (technickou, personální, osobní, metodickou)?

Nefunkční program, méně pracovníků na zpracování dávek, v práci jsme trávily veškerý svůj čas na úkor rodiny (většinou vlastních malých dětí /v té době jsem měla nemocnou dceru, o kterou se naštěstí starala tchýně, ale já jsem jezdila za svou dcerou k tchýni na chvíli po práci na návštěvu – nikomu bych to nepřála

zažít), „mohly“ jsme chodit do práce o víkendech, pan ředitel nám přinesl občerstvení.

Metodická činnost neexistovala.

Vzhledem ke zvýšeným pracovním požadavkům, dostalo se Vám nějakého ohodnocení (zvýšení platu, jiné benefity, ocenění, podpora vedením)? *Přehodnocení platů bylo, bohužel došlo u všech pracovních k jeho snížení. O ocenění či podpoře vedení se vůbec nedá mluvit.*

Byl/a jste vedením nějak motivována ke zvýšení pracovního nasazení?

Jistě, bylo nám naznačováno, že je třeba udělat vše pro to, aby bylo vše včas vyplaceno...

Absolvoval/a jste školení k PC programu pro vyřizování soc. dávek?

Ne.

Bylo školení dostatečné a přínosné?

x

V čem byly hl. přínosy či hlavní obtíže spojené s novým systémem?

Nefunkční program, do kterého se nepřetáhla žádná data o klientech či jednotlivých dávkách.

3. Porovnáte-li charakter Vaší práce před reformou a po ní: Došlo ke změně v obsahu – pokud jde o rozsah administrativy či rozsah sociální práce na komplexní životní situaci klienta?

Jak Vaši práci ovlivnila tato reforma? Co se pro Vás změnilo?

Došlo k nárůstu spisů na jednu pracovníci a tím logicky již nebylo ani náznakem možné se snažit vykonávat jakoukoli sociální práci, na kterou jsme byly před reformou zvyklé a vykonávaly jsme ji.

Srovnajte prosím množství spisů před a po reformě?

Spisů rozhodně na jednu pracovníci značně přibýlo.

Přibýly Vám po sociální reformě nějaké pracovní povinnosti? Jaké?

Ted' mě nic nenapadá. Obecně se cítím přetížena.

4. Změnilo se podle Vás vnímání systému sociální pomoci ze strany klientů?

Jak je systém vnímán?

S novým systémem jsme již po klientech „nic nechtěly“- aktivní kroky pro hledání zaměstnání apod.. Zároveň již klienti neměli možnost si „zvýšit příjem“ vykonáváním veřejné služby, z čehož klienti neměli radost.

Jak rychle si klienti na nový systém zvykli?

Myslím si, že s novým systémem klienti problém neměli. Šlo jim hlavně o to, aby dostali včas peníze.

5. Po přechodu na nový systém, po lednu 2012, pociťoval/a jste zvýšený pracovní tlak?

Pracoval/a jste v období zavádění nového systému přesčas? Jak často a v jaké míře?

Každý den do 18 h. a víkendy.

Jak byste popsal/a pracovní atmosféru spjatou s přechodem na nový systém?
Obrovská nervozita, hektičnost, vyčerpanost a obrovská psychická náročnost.

Jak se u Vás projevilo zvýšené pracovní nasazení? Co bylo nejtěžší zvládat?
Obrovská únava - vyčerpanost, otupění. Nejtěžší bylo „ustát“ odloučení od rodiny a nemožnost se dlouhodobě věnovat vlastním dětem.

Řekl/a byste, že zvýšení pracovní tempo při přechodu na nový systém mělo vliv na vyšší fluktuaci pracovníků nebo např. na jejich nemocnost?

Samozřejmě, že ano, ale braly jsme to jako svou povinnost a nemoci jsme přecházely. Nedovolily jsme si být v prac. neschopnosti, aby ostatní kolegyně nemusely za dotyčnou dodělat její práci.

Pozoroval/a jste u sebe nějaké rodinné, psychické, nebo dokonce zdravotní problémy, únavu, deprese apod.?

Unavené jsme byly všechny, spíš tedy vyčerpané. Já osobně velmi těžce nesla odloučení od své dcery viz výše.

Bylo pro Vás náročné klienty seznamovat s novinkami, které reforma přinesla?

Neřekla bych. Náročné bylo líčit situaci neustále dokola každému zvlášť.

Řekl/a byste, že přechod na nový systém přinesl více vypjatých situací s klienty?

Určitě.

Docházelo k nějakým konfliktům, nedorozumění?

Na hmotné nouzi je to běžné. Se sociální reformou konfliktů a nedorozumění přibývalo.

Pokud ano, jak jste to zvládal/a?

Snažila jsem se být trpělivá a klidná. Vždy se mi to ale nedařilo.

Kdy, pokud vůbec, opadl tento tlak po zavedení nového systému a převodu agend?
Už si nepamatuji, za jak dlouho konečně začal program fungovat. Nicméně práce stále přibývala a počet pracovníků byl na zpracování agendy stále stejný.

6. Zvládal/a jste zvýšené pracovní tempo a tlak?

Jak jste bojoval/a se zvýšením pracovním nasazením, vypětím a stresem?

Pro nějaké odreagování nebyl pár měsíců čas. Jen jsme doufaly, že se vše zlepší a my to přežijeme.

Dařilo se Vám to?

Vůbec ne.

Máte pocit, že vedení úřadu Vám bylo v tomto ohledu nějak nápomocno (zajistilo kurz zvládání stresových situací, nabídlo benefity ve formě relaxačních aktivit nebo nějaké volno navíc apod.)?

Úplně mi to vyloudilo úsměv na rtech (tedy spíš hořký). Zní to úžasně – relaxační aktivity, ale nic takového nám vedení úřadu ani náznakem nenabídlo. O volnu navíc se také nikdo nezmínil, ale stejně by nebyl čas pro jeho vybrání, protože jsme veškerý čas trávily v práci. Ale přesčas jsme měly myslím jeden měsíc proplacené.

Udělal/a jste Vy sám/sama něco proto, aby se Vám dařilo lépe zvládat vysoké pracovní tempo a požadavky?

Pokud jsem nebyla v práci, snažila jsem se úplně od práce odprostit a nemyslet na ni. Bohužel mi to moc nešlo.

Jakou pomoc, v jakém ohledu byste v případě opakování podobné situace v budoucnu uvítal/a?

Jakýkoli náznak uznání ze strany vedení. Snahu nejen nejbližšího vedení o zajištění toho, aby se již taková situace neopakovala a ne jen nečinné přihlížení s tím, že „ony“ to zase nějak udělají tzn. nařukají všechna data do úplně prázdného programu a nikoho nebude zajímat za jakých podmínek. Hlavně, že bude vše zpracované a vyplacené a klienti dostanou včas své peníze. A pokud by mělo opět k něčemu takovému dojít (jako, že došlo a proslýchá se, že k tomu opět v příštím roce dojde) kromě pochopení a uznání by nějaké ty benefity nebyly od věci. Nejsem si totiž jistá, kolikrát ještě zvládneme takové vypětí. Které ani o moc neklesá, když už konečně program začne fungovat, protože nárůst agendy je fakt obrovský.

7. Máte ještě nějaké další postřehy k problémům spojeným se sociální reformou?(Např. Zde by stálo za to řešit odpojení programu a návrat ke staré aplikaci apod., cokoliv co Vás napadne.)

Chci jen klid na práci, bez zbytečné byrokracie. A tolik práce, abychom ji byly schopné zvládnout v běžné pracovní době. „Naši“ práci si, ať chceme nebo nechceme stejně „nosíme“ domů a o problémových klientech stejně přemýšlíme. Ale to snad už je dostačující a nemusíme kvůli zajišťování potřeb jiných lidí, zanedbávat vlastní rodinu a vlastní život.

Abstrakt

BOČANOVÁ, J. Zátěž sociálních pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi na příkladu sociální reformy. České Budějovice 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce. M. Elichová.

Klíčová slova: hmotná nouze, sociální práce, sociální reforma, zátěž pracovníků, stres, syndrom vyhoření - burn out, přepracování, relaxační techniky

Diplomová práce se zabývá otázkami psychické a tělesné zátěže sociálních pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi. Hluběji popisuje úskalí a problémy sociální práce, které byly spojeny s výkonem profese v této agendě především po sociální reformě k 1.1.2012. Postupně jsou probírány veškeré aspekty, se kterými se mohou pracovníci na dávkách pomoci v hmotné nouzi setkat, jako je stres, přepracování, syndrom vyhoření - burn out, zvýšení nemocnosti, komunikační problémy, konflikty na pracovišti, agresivní klienti. Není opomenuto ani zvládání a předcházení zátěži. V pozadí diplomové práce je srovnávána sociální práce před a po sociální reformě a z toho plynoucí návrhy na zlepšení situace sociálních pracovníků na úradech práce.

Abstrakt

Strain of social workers dealing with the benefits of help in material deprivation illustrated by the social reform.

Key words: material deprivation, social work, social reform, psychic and physical strain, stress, burn-out syndrome, overwork, relaxation techniques

The degree work deals with the issues of psychic and physical strain of social workers who are in charge of the benefits of help in material deprivation. More deeply it describes the social work difficulties and problems connected to performing this profession, especially after the social reform of 01/01/2012. All aspects of the strain that social workers at the benefits of help in material deprivation can meet, e. g. overwork, burn-out syndrome, growing sickness rate, communication problems, conflicts at work places, aggressive clients. Neither prevention nor coping with strain can be omitted. In the background of the degree work the social work before and after the social reform is compared and the consequent proposals for the improvement of the situation of social workers at job centres are introduced.