

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Vliv reformy nepojistných dávek sociálního
zabezpečení na rozvoj sociální práce vykonávané na
Úřadech práce**

Diplomová práce

| | |
|-------------------|------------------------------------|
| Autor: | Bc. Nikola Špůrová |
| Studijní program: | Sociální politika a sociální práce |
| Studijní obor: | Sociální práce |
| Vedoucí práce: | Mgr. Jan Hloušek, Ph.D. |

Hradec Králové

2015

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

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Nikola Špůrová**
Osobní číslo: **U1339**
Studijní program: **N6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Vliv reformy nepojistných dávek sociálního zabezpečení na rozvoj sociální práce vykonávané na Úřadech práce**
Zadávající katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem diplomové práce je rozkrýt a popsat skutečnou podobu sociální práce na Úřadu práce po reformě systému nepojistných dávek sociálního zabezpečení. Popsat vlivy organizační kultury na rozvoj metod sociální práce užívaných sociálními pracovníci při práci s klienty. V praktické části bude využita kvalitativní výzkumná strategie, technika rozhovoru (rozhovor se scénářem), analýza dokumentu, pozorování.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.**
Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání diplomové práce: **10. července 2014**
Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2015**

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.
ředitel

L.S.

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.
vedoucí katedry

dne

Prohlášení

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

V Hradci Králové dne

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat svému vedoucímu práci za metodické vedení práce a za cenné rady během tvorby této diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat kolektivu Úřadu práce, za spolupráci při realizaci výzkumu.

Abstrakt

ŠPŮROVÁ, Nikola. *Vliv reformy nepojistných dávek sociálního zabezpečení na rozvoj sociální práce vykonávané na Úřadu práce*. Hradec Králové, 2015. 53 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Diplomová práce se zabývá tématem, jak kultura organizace ovlivňuje podobu sociální práce na Úřadu práce České republiky, na oddělení hmotné nouze. V několika posledních letech dochází ke změně jejího pojetí, a to od kreativního pojetí k byrokratickému vnímání a následné realizaci. Ostatně na tento fakt poukazuje i tato závěrečná diplomová práce. V teoretické části nalezneme definování kultury organizace a faktorů, které ovlivňují její podobu. Dále zde nalezneme vymezení sociální práce a to jednak historickým exkurzem, tak i předpoklady a aspekty spojenými s touto disciplínou. Teoretická pasáž práce dále vymezuje prostřednictvím základních charakteristik byrokratický typ organizace. V této pasáži nalezneme vymezení typického reprezentanta tohoto druhu organizace, Úřad práce České republiky. Cílem praktické části, je zjistit, jak probíhá sociální práce na oddělení hmotné nouze, jaké faktory ovlivňují její výkon. V empirické části bude využita kvalitativní výzkumná strategie, metoda polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: hodnoty, kultura organizace, sociální práce, sociální reforma, Úřad práce

Abstract

ŠPŮROVÁ, Nikola.. *The influence of the reform of non-insurance social security benefits on the development of the social work done by the Labour office*. Hradec Králové, 2015. 53 p. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Leader of the Master Degree Thesis: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

The diploma thesis deals with the topic how organization culture influences the form of social work at the Labour office of the Czech Republic, at the material deprivation department. In the few past years the change of its concept arouses, and that is from creative concept to bureaucratic perception and subsequent realization. And this thesis refers to this fact. In theoretical part we find the definition of the organization culture and factors that influence its concept. Furthermore, the determination of social work is covered by historical excursus on the one hand, and the presumptions and aspects connected to this discipline on the other hand. Theoretical part furthermore defines bureaucratic type of organization through the basic characteristics. In this passage we find determination of the typical representative of this type of organization, Labour office of the Czech Republic. The aim of the practical part is to find out, how the social work at the material deprivation department runs, which factors influence its output. The qualitative research strategy is used in the empiric part, the method of semi-structured interview.

Keywords: values, organization culture, social work, social reform, Labour office

Obsah

| | |
|--|----|
| Úvod..... | 10 |
| 1 Kultura organizace | 13 |
| 1.1 Prvky organizační kultury | 14 |
| 1.2 Zdroje organizační kultury | 14 |
| 1.3 Podmínky práce | 15 |
| 1.4 Teorie organizace | 16 |
| 2 Vymezení sociální práce | 17 |
| 2.1 Historie sociální práce | 17 |
| 2.2 Osobní a profesionální předpoklady pro výkon sociální práce | 20 |
| 2.3 Typologie pracovníků pracujících s klienty | 21 |
| 2.3.1 Neangažovaný pracovník | 21 |
| 2.3.2 Angažovaný pracovník..... | 21 |
| 2.4 Moc v sociální práci | 22 |
| 2.5 Rizika sociální práce..... | 22 |
| 3 Komunikace | 24 |
| 3.1 Specifika komunikace s cílovou skupinou klientů dávek hmotné nouze | 25 |
| 3.2 Rady pro dobrou komunikaci | 27 |
| 4 Byrokracie | 28 |
| 4.1 Vymezení termínu byrokracie | 28 |
| 4.1.1 Charakteristické rysy byrokratické organizace | 29 |
| 4.1.2 Výhody byrokratických organizací | 29 |
| 4.1.3 Nevýhody byrokratických organizací | 30 |
| 4.2 Koordinační porady | 30 |
| 4.3 Úřad práce České republiky | 31 |
| 5 Dávky sociální pomoci..... | 34 |
| 5.1 Dávky systému sociální pomoci | 35 |
| 5.1.2 Mimořádná okamžitá pomoc..... | 36 |
| 6 Reforma správy nepojistných dávek | 37 |
| Shrnutí teoretické části | 39 |
| 7 Charakteristika kvalitativního výzkumu | 41 |
| 7.1 Metoda polostrukturovaného rozhovoru | 44 |
| 7.2 Operacionalizace dílčích cílů do zkoumatelné podoby | 45 |
| 7.3 Popis průběhu výzkumu | 48 |
| 7.4 Charakteristika výzkumného vzorku | 50 |
| 7.5 Popis organizace | 50 |
| 7.6 Způsob analýzy získaných dat | 51 |

| | | |
|-----|--|----|
| 7.7 | Rizika výzkumu a jejich reflexe | 51 |
| 8 | Interpretace získaných poznatků z výzkumného šetření | 53 |
| 8.1 | dílčí výzkumná otázka č. 1 | 53 |
| 8.2 | Dílčí výzkumná otázka č. 2 | 55 |
| 8.3 | Dílčí výzkumná otázka č. 3 | 57 |
| | Závěr..... | 61 |
| | Použitá literatura | 63 |

Úvod

Podoba sociální práce na Úřadu práce se velmi podobá procesu mcdonaldizace. Tento pojem můžeme chápat jako proces, při kterém principy rychloobslužných restaurací ovládají stále více sektorů americké společnosti i celého zbytku světa. Proces mcdonaldizace velmi ovlivňuje mnoho oblastí v lidském životě, což si málokdo uvědomuje. Oblasti se mohou týkat vzdělání, zaměstnání, cestování a spoustou každodenních aktivit, které nás obklopují. Jedná se o takový vývoj společnosti, kdy se přijímá někdy i nevědomý životní styl, který se velmi podobá fast foodu.

Jedním z hlavních rysů, který s sebou tento proces nese, je efektivita. Ta spočívá v tom, že se vybírají co nejvhodnější prostředky k dosažení cíle a to v co nejkratším časovém horizontu. Dalším charakteristickým rysem, který tento proces s sebou nese je vypočitatelnost, kdy se dbá jednak na kvalitu, tak i na kvantitu. Smyslem je vyvolat v zákazníkovi takového typu restaurace, pocit, že dostávají nadstandardní porci za poměrně rozumnou cenu. Čím rychleji je tzv. obsloužen, tím lépe. Tento proces se dá realizovat na podobu sociální práce na Úřadě práce, kdy je cílem v co nejkratší době odbavit, co nejvíce klientů.

V pořadí dalším důležitým znakem procesu mcdonaldizace je předvídatelnost, kdy je cílem navodit určitý pocit bezpečí a jistoty. Zákazníkům je kdekoliv nabízeno stejné menu. V reálu to znamená, že se nikde nic nemění a všude budou nabídnuty stejné služby. Převedeno na téma této práce. Na všech odděleních hmotné nouze by klientům (žadatelům o dávky), měly být poskytnuty stejné služby.

Těžko však odhalit oblasti či faktory, které nebyly zasaženy procesem mcdonaldizace. I tak se najdou, mohou jimi být například stopy dřívější doby, které stále pronikají do dnešní doby a nejsou ničím ovlivňovány. I když tento proces působí navenek velmi negativně, je třeba si uvědomit, že za ním stojí významní předchůdci.

Když si převedeme obecné rysy mcdonaldizace na sociální práci, tak jistým projevem může být právě ona sociální reforma, která proběhla v roce 2012. Právě sociální reforma proměnila dávkový systém, zejména pak dávky hmotné nouze, které zaznamenaly velkou změnu. Původním záměrem reformy, bylo zjednodušení výplaty dávek a převedení na jedno výplatní místo, kdy cílem bylo zjednodušení a zrychlení práce a výplaty dávek. V tomto faktu lze vnímat proces mcdonaldizace, a to tak, že je třeba se věnovat, co nejvíce klientům v co nejkratším časovém horizontu.

V textu výše se pojednává o kontrole zákazníků. I tento fakt lze převést do této oblasti, kdy jsou pracovníci povinni vést obsáhlou a složitou dokumentaci. Vedení dokumentace je kontrolováno. Jedná se o jakousi kontrolu pro zadavatele, jak je práce vykonávána. Zejména pak v jaké míře a jak je efektivní (Ritzer, 1993).

V teoretické části této práce nalezneme kapitoly, kde je definována a charakterizována kultura organizace a faktory ovlivňující podobu práce na pracovišti. Další pasáž této práce se zabývá tématem sociální práce. Zejména zde můžeme nalézt historický exkurz do dob dávno minulých a dále pak informace, které se vážou k tématu této kapitoly práce. V teoretické části práce je definován systém sociální pomoci. Je zde definován proto, že je zde předpoklad, že právě na oddělení hmotné nouze, kde se realizuje systém sociální pomoci, realizuje sociální práce. V této části práce můžeme dále nalézt charakteristické rysy byrokratické organizace. Úřad práce České republiky je příkladným reprezentantem byrokratické organizace. I on je v této pasáži charakterizován, zejména zde můžeme nalézt úkoly, které vykonává a hierarchickou strukturu. Závěrečná část teoretické části se věnuje tématu sociální reformy, která proběhla před třemi lety. Nicméně její negativní dopady můžeme spatřit ještě nyní.

Hlavním cílem této diplomové práce je zjistit následující, „*Jak ovlivňuje kultura organizace a její hodnoty výkon sociální práce na Úřadech práce?*“

Tento hlavní cíl bude v textu dále rozparcelován na tři dílčí cíle, kdy každý z nich se zabývá jedním z faktů uvedených v cíli hlavním. Dílčí cíl jedna se zabývá, jak pracovníci oddělení hmotné nouze vnímají pojem kultura organizace a hodnoty, zejména jak tyto hodnoty ovlivňují výkon jejich práce. Druhý dílčí cíl se zajímá o podobu vykonávané práce na tomto oddělení. Zda a jak se vykonává sociální práce.

Jedním z faktů, kterým se tento dílčí cíl výzkumu zaobírá je i samotná reforma, zejména pak, jak tuto reformu vnímají samotní pracovníci. Poslední a v pořadí třetí dílčí cíl, který uzavírá kapitolu dílčích cílů, je, jaké jsou faktory, které ovlivňují podobu práce na oddělení hmotné nouze.

Pro realizaci výzkumného šetření byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, technika polostrukturovaného rozhovoru s vybranými pracovníky. Tato výzkumná strategie byla zvolena proto, že je zde přímá vazba mezi výzkumníkem a informantem.

Během posledních několika let došlo k posunu ve vnímání prostoru pro kreativní sociální práci, a to jak u byrokratických organizací, jako je Úřad práce České republiky, tak i u neziskových organizací. Právě z tohoto důvodu jsem se rozhodla prozkoumat vliv organizační kultury na rozhodovací strategie sociálních pracovníků a pracovníků, zejména

vlivy organizační kultury na podobu sociální práce. Práce by měla přinést poznání toho, v jakých podmínkách se realizuje byrokratická sociální práce a postoje sociálních pracovníků.

Aplikačním cílem této práce může být jistá studie, která by mohla být využitelná pro manažery úřadů při nastavování podmínek práce na úřadech práce a při ovlivňování podoby kultury organizace.

1 Kultura organizace

Na samý úvod psaní této kapitoly je třeba si vymezit, či definovat sousloví kultura organizace. Literatury, ve které bychom mohli nalézt tento pojem, se na trhu nachází nepřehledné množství. V textu níže můžeme nalézt různé pohledy autorů na vymezení kultury organizace.

Růžena Lukášová (2010) ve své publikaci vymezuje organizační kulturu následovně, jedná se o soubor základních přesvědčení, hodnot a postojů, norem chování. Ty jsou sdíleny v rámci organizace. Poté se projevují v myšlení, cítění a chování členů organizace a ve výtvorech materiální a nemateriální povahy.

Při vymezení termínu kultura organizace se můžeme setkat se třemi typy představ, jež se spojují s tímto termínem. Jedná se tedy o preference, interpretační schémata a pravidla jednání. Preference můžeme charakterizovat jako společné představy toho, kam bychom měli směřovat a co je naším cílem. Můžeme sem zahrnout hodnoty, společné cíle, ale například i společné zájmy, které lidé v organizaci sdílejí. Interpretační schémata můžeme vymezit jako určité představy o tom, jací by lidé měli být na určité pozici, jak by měli pracovat. Ale zároveň se také jedná o představy, jací skutečně tito lidé jsou. Pravidla jednání vyjadřují náš názor, tedy jak by člověk v určité pozici měl jednat s lidmi v jiném postavení. Následující teze musí splňovat podmínku, že pravidla jednání odpovídají interpretačním schématům, ale zároveň naplňují preference (Matoušek, Křišťan, 2013).

Dle Sheina (2004) základy kultury pokládají lídři, kteří do skupiny vnesou své vlastní hodnoty a předpoklady. V momentě, kdy by se skupina stala úspěšnou, dochází ke vzniku kultury, která bude příštím generacím členů této skupiny definovat, jaké způsoby vedení jsou akceptovatelné

První zmínky o kultuře organizací můžeme nalézt v odborné literatuře již v 60. letech minulého století, ovšem do středem zájmu se tento pojem stal až zhruba o dvacet let později tedy v 80. letech. Koneckonců kultura organizace je spojena s managementem. Důvodem proč se stal středem zájmu o zhruba dvacet let později od vzniku prvních zmínek, je ekonomický růst Japonska (Lukášová, 2010).

1.1 Prvky organizační kultury

Prvky organizační kultury jsou označovány nejjednodušší strukturální a funkční jednotky, které představují základní skladební komponenty kulturního systému. Nejčastěji bývají jako prvky organizační kultury označovány následující: základní přesvědčení, hodnoty, normy, postoje, a dále tzv. artefakty materiální a nemateriální povahy. Mezi artefakty materiální povahy řadíme například architektura budovy, vybavení budovy, zkrátka veškeré materiální aspekty. Nemateriální artefakty jsou například mluva pracovníků na pracovišti, vše co nemá materiální povahu věci. V textu níže budou charakterizovány jednotlivé prvky organizační kultury.

Způsob komunikace, který je užíván v organizaci, odráží jednak sdílené hodnoty v organizaci, či míru formálnosti nebo neformálnosti. Sdílení a následné shodné chápání významového obsahu užívaných pojmů, projev silné organizační kultury. Pojmům mohou lidé v organizaci přiřadit stejný význam, což jim usnadňuje dorozumivací proces mezi sebou. Velmi často se stává, že v rámci jedné organizace, kde jsou menší organizační útvary je chápán pojem stejně, jednotně. Pokud by nastal ten případ, kdy by stejný význam byl chápán odlišně, tak by to mohlo vést k existenci jistých subkultur v rámci jedné organizace.

Hlavními parametry, které ovlivňují organizační kulturu, jsou její obsah a síla. Obsahem kultury organizace chápeme základní přesvědčení, hodnoty, normy chování sdílené v rámci organizace. Naopak silou organizační kultury chápeme, nakolik jsou přesvědčení, hodnoty, postoje (Lukášová, 2010).

1.2 Zdroje organizační kultury

Zdroje organizační kultury můžeme charakterizovat jako mnohé věci kolem nás, kupříkladu vlivy prostředí, které nás ovlivňují. Dále do těchto zdrojů řadíme například i kulturu národa nebo sociokulturní faktory. Dalším výrazným zdrojem organizační kultury je vysoký management, kam řadím jeho zakladatele, vůdce, vlastníka. Právě oni ovlivňují podobu práce a tím pádem i kulturu organizace.

Velikost a délka existence patří do dalších zdrojů. Značný rozdíl spatřuji například v začínající organizaci a v organizaci, která má mnohaletou tradici a existenci. S touto existencí se váže i v podobě její kultury. Začínající organizace se potýká s počátečními problémy, které jsou spojeny s nástupem na trh. Snaží se vytvořit síť a vazby na spolupracující organizace a celkově se zapojit do dění na trhu. Taková organizace si buduje

svou značku a je jasné, že zde bude vládnout úplně jiná atmosféra. Oproti tomu organizace, která na trhu existuje kupříkladu několik desítek let. Zcela jiná kultura a atmosféra bude v organizaci, která má deset zaměstnanců nebo organizace, která má stovky zaměstnanců, kteří se mezi sebou vůbec neznají a panuje mezi nimi jistá anonymita (Havrdová a kol, 2010).

1.3 Podmínky práce

Při zkoumání faktorů prostředí, se přirozeně preferují faktory sociálně psychologické. Ovšem nemalý vliv mají faktory fyzikálně chemické a dále potom vlivy vycházející z druhu a organizace práce.

Pod pojmem pracovní prostředí se v literatuře rozumí „*soubor činitelů působících na činnost člověka v určitém prostoru anebo také soubor podmínek, za jakých se uskutečňuje pracovní proces* (Štikar a kol., 1996, str. 44). Pracovní prostředí je třeba záměrně upravovat, a to tak aby optimálně působilo na lidské smysly, a jejich prostřednictvím na jednání, myšlení. Je třeba zajišťovat nejvhodnější a člověku nejpříjemnější pracovní podmínky, které by v ideálním případě umožňovaly vysokou produktivitu lidské práce a současné pracovní pohody. Co se ovšem rozumí pod termínem pracovní pohoda? Pod tímto termínem je myšleno souhrn hodnot a parametrů, charakterizujících pracovní prostředí a zároveň příznivě působí na činnost člověka. Dokonalé pracovní prostředí je takové, ve kterém jsou všechny složky kultury práce v souladu s úrovní techniky a technologie, z hlediska ergonomie je dobře vyřešeno. Má kladný vliv jak na produktivitu a kvalitu lidské práce, zároveň i na společenský rozvoj člověka a kultivaci jeho schopností a vlastností.

Řešení pracovního prostředí v sobě zahrnuje poznávání požadavků a potřeb člověka, a zároveň poznávání úrovně a účinků hmotného prostředí na práci a zdraví člověka.

Jistou bariérou, která může mít vliv na pracovní podmínky, může být monotónnost práce. Monotónní práce může vést ke vzniku nepříjemných pocitů nudy, únavy a námahy a v závěru může dojít i ke ztrátě zájmu o práci. Tento druh práce nepůsobí na všechny pracovníky stejně. Zatímco někteří pracovníci vnímají a snášení monotónní práci poměrně dobře, tak tu existuje jistá skupina pracovníků, kterým je taková práce nepříjemná. (Štikar a kol., 1996).

Dále faktory, které ovlivňují podmínky práce, můžeme rozdělit na společenské, kam patří legislativa, faktory ekonomické a sociální. Do poslední kategorie jmenovaných faktorů lze zařadit hierarchii hodnot jak organizace, tak jednotlivých pracovníků. Faktory lze rozdělit

i obecněji, a to na faktory vnitřní a vnější. První jmenovanou kategorií představují obsah práce, osobní rozvoj a růst zaměstnance. Do druhé jmenované kategorie lze zařadit vztahy na pracovišti, odbornou kompetenci nadřízeného. (Tichá, Hron, 2002).

1.4 Teorie organizace

Organizace jsou všudypřítomné. Výraznými podmínkami a znaky lidského sociálního života se staly blízkost a závislost na jedněch a druhých. Tyto dva aspekty mohou vést k růstu produktivity práce, pocitu pracovní spokojenosti a životního naplnění. Současně s sebou však přináší mnoho sociálně kontraproduktivních věcí – konflikty, instabilitu lidských vztahů. Organizace je tedy fenomén vnitřně rozporný. Práce na poli organizace znamená vždy řešení podvojných úloh, tzn. podněcování produktivních a tlumení kontraproduktivních sil. Mezi charakteristické znaky lze zařadit následující: řád, profesionalita, vedení, řízení, dělba práce, adaptace, jednoznačnost.

Psychologický smysl organizace spočívá v kvalitativně nových nárocích na psychickou regulaci činností, které jsou realizovány s pomocí nových stimulů v novém prostředí. Oproti tomu ekonomický smysl organizace spočívá zejména v úspoře nákladů. V možnosti rychlejší a plastičtější odpovědi na potřebu trhu. Dělbba práce s sebou přináší akceleraci procesů učení a poté následnou specializaci. Souřadnost pracovníků a prací podle požadavků jedněch a schopností druhých. Poslední význam organizace je sociální, který spočívá v uspokojování sociálních potřeb. Dále ve vytváření potřeb nových, v sociálním učení a interakcích. Organizace tyto faktory nejen vytváří, ale současně je může nejen ohrozit, ale zcela zablokovat (Štikar a kol., 1996).

2 Vymezení sociální práce

2.1 Historie sociální práce

V této části práce bude vymezena historie sociální práce. Musíme si nejprve uvědomit, že profesionální sociální práce neměla vždy stejnou podobu, ve které ji známe dnes. Ačkoli je sociální práce spjata především s 20. stoletím, její kořeny sahají do dob daleko starších, což se projevovalo například ochotou pečovat o svého soukmenovce. Lidé se taky začali zabývat chudinskou péčí a dobročinností a to vedlo později k sociálním reformám. Nejstarší definice sociální práce tkví v cílené snaze prokazovat lidem dobro.

V následující kapitole bude přiblížena laická sociální práce, která se začíná objevovat na přelomu 18. a 19. Století. Systematicky prováděna sociální práce spočívala především v dobročinnosti a péči o chudé, tato činnost byla vykonávaná státem, jednotlivci nebo církví. Důležitým mezníkem zde byly rozsáhlé josefínské reformy v 80. letech 18. Století, které zasahovaly nejen do zdravotnictví ale i do sociální péče, zejména do jejich ústavních forem, které se tímto začaly specializovat. Výnos z roku 1818 rozděluje dobročinné a zdravotní ústavy v rámci monarchie do třech úrovní: nalezince, blázince a ústavy, které byly dočasně zřizované v době epidemií se stávajícími státními ústavami.

Zákon z roku 1868 stanovil, že chudinská péče se stala povinností domovských obcí. Kodymová (2013) ve své publikaci uvádí, že v tomto zákonu se stanovuje: „*veřejné zaopatření chudých se vztahuje jenom k péči o to, čeho nevyhnutelně potřebí jest, a jen potud, pokud vlastní jmění a vlastní způsobilost k výdělku nestačí. Každý žadatel se přihlásí u starosty obce a bez odkladu bude vyšetřeno, je-li domácí či přespolní, a zda nemá příbuzné, kteří jsou podle zákona povinni ho zaopatřit, nebo jestli nemá jiný pramen, z něhož by mohl být zčásti nebo zcela opatřen.*“ (Kodymová, 2013, str. 12) Stát intenzivně podporoval nekoordinovaně rozrůstající se spolky, které doplňovaly aktivity státní a církevní. Podpora státu byla zapříčiněna spolkovou péčí o sirotky, chudinu, vdovy, handicapované či nemocné. Aktivity vyvíjené v rámci spolkových činností se nejvíce přibližují k pozdější podobě profesionální sociální práce. Nejvíce spolků zaměřilo svou pozornost na potřebné děti a mládež, naopak o prostitutky nebo alkoholiky pečovaly spolky výjimečně.

V letech 1918-1948 proběhlo několik významných dějinných událostí, které ovlivnili sociální politiku nebo sociální práci. Mezi tyto dějinné události řadíme: rozpad Rakousko-

Uherska a následné důsledky první světové války (1918-1930), velká hospodářská krize (1930-1939), fašistická okupace (1939-1945) a také dopady druhé světové války (1945-1948).

Po skončení první světové války bylo pro stát nutností postarat se o zchudlé a válkou zřetelně zasažené skupiny obyvatelstva, tzv. postarat se o válečné poškozence (válečné vdovy a sirotky, invalidní vojáky). První absolventky opouštějí sociálně-zdravotní školy během 20. let 20. století. Nově vzniklý stát zaměřoval svou pozornost především na přímé a nepřímé oběti války. Péče o psychiatrické pacienty v ústavní péči nebo o jedince se zdravotním postižením byla ponechána v původním modelu péče. Příkladem je chudinská péče, která byla stále povinností obce, které ji často nebyly schopni zajistit z důvodu zanedbaného praktikování chudinských zákonů. Celou situaci prohluboval fakt, že přidělené rozpočty ministerstev sociální péče, školství i zdravotnictví byly vnímány jako „nejnižší z možných“.

Československé republice se nevyhnula celosvětová krize 30. let, která zasáhla velký počet domácností, což mělo za důsledek zhoršení životních podmínek a vzrůstající nezaměstnanost a následný nárůst nemocí i úmrtí. Vzrostl výskyt sociálně patologických jevů, mezi které patří alkoholismus, prostituce, rozvodovost a trestná činnost mladistvých. Bylo nutné řešit narůstající chudobu, problémy vdov, sirotků, invalidů, uprchlíků, dále posílit stávající nemocnice a sociální organizace. V důsledku těchto změn se rozšiřuje praxe sociální práce o nové cílové skupiny (lidé bez domova, lidé s civilizačními chorobami). Rozvíjí se školská sociální práce, bytová péče, v centru pozornosti se ocitá péče o matky s dětmi.

Můžeme konstatovat, že v polovině 30. let se moderní sociální péče stala racionalizovanou a systematicky organizovanou veřejnou a soukromou péčí o sociálně slabé. Vleklá hospodářská krize vedla mimo jiného i k postupné nacionalizaci pohraničí, kdy německá menšina obviňovala český stát z prodlužování problémů, jedním z důvodů byla „zbytečně štědrá“ sociální péče o potřebné. V září 1938 bylo v Mnichově rozhodnuto o připojení Sudet k Německé říši a vzniku protektorátu Čechy a Morava. V důsledku toho se desetitisíce uprchlíků staly sociálním i zdravotním problémem stát musel změnit svoji původně „odmítavou“ uprchlickou politiku. Stát zřídil *Ústav pro péči o uprchlíky*, který byl po vzniku protektorátu přejmenován na *Ústav pro péči o přestěhovalce*. Sociální potřeby židovských uprchlíků zabezpečoval *Sociální ústav náboženských obcí židovských*. Se vznikem protektorátu přišly další změny v oblasti sociální péče. Docházelo ke spojování ministerstev a důsledkem bylo zrušení ministerstva sociální a zdravotní správy. Odtud byly převedeny aktivity na jiná ministerstva. Ministerstvo vnitra převzalo část zdravotnické agendy i práce na novele nemocenského pojištění soukromých zaměstnanců ve vyšších službách z roku 1941 a novele hornického pojištění z roku 1943. Organizace Národní pomoc, která nově vznikla,

spadala do Národního souručenství. Národní souručenství vzniklo jako jediná oficiální politická organizace, která veřejně podporovala protektorátní vládu. Další organizací byla *Radost ze života*. Zpočátku se tato organizace zaměřovala na péči o dělníky a zaměstnance.

Mezi lety 1939-1941 nebyla okupačními úřady sociální politika provozována cílevědomě a promyšleně. S nástupem Reinharda Heydricha do úřadu říšského protektora v roce 1941 došlo ke změnám. Byly zavedeny tzv. „sociální výhody“ určené pro dělníky, kteří pracovali ve válečném průmyslu. Dekret *O obnovení právního pořádku*, byl vydaný prezidentem republiky po válce a vrací sociální správu pod gesci ministerstva práce a sociální péče a pod vliv správních komisí národního výboru. Po roce 1945 byly provedeny některé významné změny, upravena délka dovolených, zavedeny univerzální přídatky na děti a v oblasti mzdové politiky došlo k zrovnoprávnění mužů s ženami. V říjnu 1948 byl uveden v platnost zákon o národním pojištění, došlo tak ke sjednocení pojistných nároků pro jednotlivé skupiny pracujících. Do *Fondu národního pojištění*, který byl zřízen, přispíval stát, zaměstnavatelé i zaměstnanci. Po roce 1948 dochází v Československé republice k postupnému předávání sociální péče do kompetence národních výborů a jejímu řízení *Státním úřadem důchodového zabezpečení* (Kodymová, 2013).

Ve vymezení identity sociální práce se prolínají, jak uvádí Havrdová (1999) tři situace, a to: situace klientů, společenská situace a situace v profesi. Situace v profesi se dá vymezit jako historie oboru, soustava poznatků a metod, formální uznání systému vzdělávání v profesi, obsah případně normy vzdělávání, aktivity neorganizovaných profesionálů. Pro situaci profesionálů je důležité vymezení profesionální pozice na trhu práce a společenský status, který profese v daném období a v dané společnosti má. Obě dvě charakteristiky jsou výsledkem vyjednávání mezi příslušníky profese a zástupci společnosti.

Za jednu z nejdůležitějších společných charakteristik profese lze považovat její kořeny a zejména pak její historii, o které bude pojednáno v textu dále (Havrdová, 1999).

Sociální práci řadíme mezi disciplíny, kde pracovníci poskytují a zároveň realizují profesionální pomoc. Takový pracovník je v tomto procesu osobně. Svě prožívání nemůže odložit, soustavně se rozhoduje a musí volit mezi možnostmi. Pracovník jakožto zástupce společnosti a prostředníkem mezi potřebami klientů, stojí na straně toho mocnějšího. Tedy na straně zákona a státu. Toto jednání ho zavazuje k dodržování norem. Pokud se na tento fakt podíváme z druhé strany, tak právě ono dodržování zákonných norem ztěžuje kontakt se svými klienty. Ačkoliv to na první pohled tak vypadat nemusí, pracovník disponuje ve vztahu ke svému klientovi určitou mocí. Je zástupcem tzv. většinové části společnosti a klient, který spolupracuje s pracovníkem, je v nelehké pozici a mnohdy i v dosti nepříjemné pozici. Jako

příklad bych zde uvedla situaci, kdy jde klient podat žádost o dávku pomoci v hmotné nouzi na Úřad práce České republiky.

Úlehla (1998) ve své knize uvádí daleko více důvodů, než jsou uvedeny v textu výše, kdy je pracovník disponuje určitou mocí vůči svému klientovi. Pracovník:

- je zástupce státu a zároveň zastupitel většiny,
- je reprezentantem většinové kultury,
- představuje kritéria normality,
- rozhoduje o občanských právech klienta.

Matoušek (2001) vymezuje sociální práci jako vědecky fundovanou disciplínu, která prostřednictvím metod sociální práce, zajišťuje na odborné profesionální úrovni péči o potřebné. Praktická aplikace vstupuje do života každého jedince, buď pomocí aktivity, nebo služby, která by měla zabezpečit to, aby si každý člověk měl být schopen pomoci sám. Cílem sociální práce je především reflexe, zmírňování a následné řešení sociálních problémů společnosti.

Sociální práce v České republice čelí určitým tlakům, a to že je předmětem formálně organizovaného, financovaného a centralizovaného úsilí. Z toho vyplývá, že při nepřítomnosti sociální práce nebo jejího omezení v určitých oblastech zůstanou některé sociální problémy neřešeny. Dalším významným tlakem či rozporem je to, že ve svém působení je závislá na občanském povědomí, o tom co vůbec sociální problémy jsou a případně jak by měly být řešeny. Proto se sociální práce musí přizpůsobovat, a to někdy i v případě, kdy je to v rozporu se svým proklamovaným posláním. Na druhou stránku se jí otevírají zcela nové příležitosti, zejména k ovlivňování veřejného mínění a politického pojmání problémů, a zároveň k prosazování vlastních profesních představ o tom, co je sociálně neúnosné a co je potřeba změnit. Jistým specifickým sociální práce je požadavek osobního nasazení pracovníků při řešení problémů svých klientů. Tento princip spolu s požadavkem hodnotové neutrality, kladou na sociální pracovníky značné nároky na emocionální rovnováhu a výkonovou výdrž.

2.2 Osobní a profesionální předpoklady pro výkon sociální práce

Sociální pracovník by měl být schopen ve vztahu ke klientovi, empatie, vřelosti a opravdovosti. Bez schopnosti vhlédnout do klientovy situace, bez respektu vůči němu, či bez jednoznačné komunikace nemůže být vztah mezi pracovníkem a klientem funkční. K dalším osobnostním předpokladům dále patří tvořivost, či flexibilní důraznost. Z velké části problémy klientů nabízejí několik variant řešení, a pracovníci musí často hledat právě tu

správnou variantu. Velmi často je potřeba adekvátního zvažování. K tomu je zapotřebí určitá zralost, zkušenosti, a to zejména pak v případech, kdy klienti přicházejí z odlišného kulturního prostředí. Sociální pracovník by měl operovat nejenom s odbornými znalostmi, měl by mít také určitý talent nebo náklonnost ke své profesi (Řezníček, 1994).

2.3 Typologie pracovníků pracujících s klienty

2.3.1 Neangažovaný pracovník

Takový typ pracovníka pojímá svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta. Leckterá sociální pracovník či pracovnice, považuje za svůj úkol kompetentně odpovídat na dotazy předložené v určitý den buď klientem, či institucí. Nestojí však o to, aby se případně stala opěrným bodem pro klienta nebo rodinu, kteří si nevědí rady svými problémy. Vztah ke klientovi může být mnohem horší než neutrální. Právě v pomáhajících profesích, do nichž patří i sociální práce, se může stát, že po onom slušném jednání, které vyžadujeme a předpokládáme u pomáhajícího profesionála, není ani stopy. Neangažovaný typ pracovníka by se dal též charakterizovat jako lhostejný pracovník ve vztahu ke klientovi.

2.3.2 Angažovaný pracovník

Tento druh pracovníka není jistou postavou z říše pohádek, ale běžně se vyskytující realitou. Takový jedinec vykonává svou práci, i přesto, že mu za odvedenou práci náleží nižší mzda, než by měl kdekoliv jinde v zaměstnání. Důležité je, si uvědomit, že pomáhání je pro takového jedince činnost nepochybně smysluplná. Pomáhající pracovník se zabývá důležitými životními problémy konkrétních lidí, a pokud se jeho práce daří, může mít uspokojivý pocit.

Dalším důležitým pocitem, který pomáhajícímu jedinci tato aktivita přináší je, že toto povolání skýtá příležitost k překonání pocitu osamělosti a nejisté sebeúcty pomocí kontaktu s klienty. Pokud k pomáhajícímu patří klienti, může se cítit jako významnější a méně osamělý, než kdyby „pod sebou“ nebo „kolem sebe“ žádné klienty neměl.

Angažovaný pracovník se ve své praxi může setkat s dvěma druhy problémů. Prvním z nich je nadbytečná kontrola. Nadměrná kontrola brání rozvoji autonomie. Angažovaný pracovník ji používá v dobré víře, že se jedná o zájem klientů. Mnohdy se stává, že se k ní pracovník uchýlí v časové tísní, neboť v aktuální situaci je nejrychlejším řešením. Rovněž je silně podporována hierarchickou strukturou pomáhající organizace. Druhým jistým

problémem může být obětování se pro klienta. Jedná se o případ, kdy může být porušena hranice mezi pracovníkem a klientem. Pracovník si počíná tak, jako by klient nebyl autonomním jedincem, ale jako by byl závislý na jeho péči. Pro klienty se sice rád obětuje, ale je to něco, co mu život ztrpčuje a činí těžkým.

2.4 Moc v sociální práci

Moc je velmi důležitá, i ve vztahu pracovník versus klient. Klient je do jisté míry bezmocný tím, že něco potřebuje a na druhé straně pracovník je do jisté míry mocný tím, že pomáhá. Vedle tohoto procesu může být moc pracovníka vymezena zákonnými předpisy, organizačním řádem, apod. Čím větší pravomoc pomáhající má, tím je větší tendence jeho protějšku k nedůvěře a odstupu.

V průběhu procesu pomáhání rozlišujeme dva druhy moci, jednak se jedná o moc institucionálně přidělenou a poté se jedná o moc vzniklou v rámci vztahu pomáhání. Pokud budeme hovořit o prvním výše charakterizovaném typu moci, tak by se dal vymezit takto, čím více může pomáhající rozhodovat o věcech, které jsou potřebou, znamenají praktickou výhodu nebo újmu, tím složitější podmínky má pro to, aby se stal partnerským konzultantem. Dalším problémem je, který může tento druh moci v sobě skýtat, že rozhodnutí pracovníka může klient chápat jako projev nepřátelství, a dojde ke ztrátě kontaktu či důvěry.

Moc vzniklá v rámci vztahu pomáhání vzniká tehdy, pokud se pracovník pro klienta stává autoritou. Pracovník si tuto moc může aktivně brát, může ji dokonce vyžadovat jako podmínku své pomoci, nebo si ji naopak může nechat od svého protějšku přidělit až vnutit. Pracovník je autoritou tam, kde má podat vyjádření v oblasti svého odborného vzdělání a zkušenosti (Kopřiva, 1997).

2.5 Rizika sociální práce

Největší riziko, které s sebou nesou pomáhající profese, kam mimo jiné patří i sociální práce, je syndrom vyhoření. Matoušek (2001) uvádí následující charakteristiku: „*Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého stresu.*“ (Matoušek, 2001, str. 55).

Tento řekla bych jev, je výsledkem interakcí podmínek k práci vytvořených organizací, a subjektivních očekávání pracovníka. Profesionální výkon sociální práce s sebou nese nepřetržitý kontakt se skupinami lidí. Právě v sociální práci je pracovník daleko více angažován svou osobností, než v kterémkoli jiném oboru či práci.

Neangažovaný vztah pracovníka ke klientovi je jedním z mnoha příznaků syndromu vyhoření. Takový jedinec se vyhýbá intenzivnímu kontaktu s lidmi. Lpění na standartních a zavedených postupech. Pracovník ztrácí citlivost pro potřeby klienta, což je dalším příznakem tohoto syndromu. Mezi další příznaky, které vykazují známky tohoto jevu u pracovníka, jsou následující, práci je věnováno minimum pracovníkovi energie, omezování komunikace s kolegy, pocity depersonalizace.

K rozvoji syndromu vyhoření přispívají pracoviště, které mají následující charakteristiky. Jedná o pracoviště, kde:

- není věnována pozornost potřebám personálu,
- neexistují plány osobního rozvoje,
- chybí supervize,
- je silná byrokratická kontrola chování personálu.

Jako prevence vzniku tohoto jevu se v literatuře uvádí průběžná supervize u pracovníků, omezení počtu případů, s nimiž je pracovník v každodenním kontaktu, omezení administrativní zátěže spojené s prací s klienty, omezení pracovního úvazku (Matoušek a kol., 2001).

3 Komunikace

Nejdůležitější kompetencí, kterou musí sociální pracovník ve vztahu s klientem vykonávat, je umění dobře komunikovat, neboť umění dobře komunikovat je pro člověka velmi důležité, jelikož je součástí společnosti a nemůže žít odděleně v izolaci. Komunikace je svým způsobem umění. Dobře komunikovat se svým okolím a stát se zajímavým člověkem, a to buď v soukromém životě, či v pracovním procesu, se může naučit každý z nás. Vytváření mezilidských vztahů spočívá ve velké části v přijetí druhého komunikačního partnera. Pro dobrou komunikaci v pracovním prostředí se spíše vyplatí stavět k chybám druhých s ohledem a spíše klást důraz na jejich osobní kvality, zejména pak na zásluhy a schopnosti dotyčného jedince (Sperandio, 2008).

Chce-li být pracovník v komunikaci úspěšný, je nezbytné umět se dobře vyjadřovat. Takový pracovník by měl dbát na správně držení těla, mimiku a gesta. Jazykový projev takového člověka by měl být kultivovaný a měl by používat takové výrazové prostředky, jimiž se přizpůsobí svým klientům. Musí dobře vědět, o čem hovoří, zároveň, aby působil přirozeně a spontánně.

Pracovník by měl dbát při komunikaci se svými klienty na následující aspekty verbální komunikace, a to především na sílu hlasu, jeho modulaci a intonaci. V textu dále budou tyto aspekty více charakterizovány. Pokud se budeme zabírat prvním zmíněným aspektem, tedy silou hlasu. Ta by měla být přizpůsobena počtu přítomných jedinců. Pokud pracovník bude mluvit příliš potichu, bude to u zúčastněných vyvolávat pocit únavy a po delším projevu i nezájem. Druhým takovým extrémem v tomto případě je příliš hlasitý verbální projev, kdy dotyční jedinci, mohou z takového pracovníka případně cítit agresi.

V případě pokud pracovník chce, aby jeho slovní projev zaujal, měl by se naučit ovládat barvu svého hlasu. Samozřejmě i intonace hlasu je důležitým prvkem komunikace. Pokud chce na nějaký bod zlehka upozornit, měl by zcela nepatrně zvýšit hlas, aby vložil důraz na jmenovanou věc. Ve výčtu komunikačních aspektů hraje možná nejvyšší roli artikulace sdělení. Správná artikulace závisí na dobrém stavu artikulačních orgánů. Ale co se vlastně samotnou artikulací myslí. V literatuře se uvádí, že artikulací se rozumí rozlišení jednotlivých zvuků mluveného projevu a jejich přesné tvoření pomocí pohybu již výše zmíněných artikulačních orgánů. Tím máme na mysli zejména čelist, rty, jazyk.

Co naopak nepatří do pracovního sdělení a mluveného projevu je zejména vulgarita, familiárnost. Nikdy by se také pracovník neměl dopustit tykat klientovi, aniž by se na tom společně domluvili. Při verbálním projevu by měl klient vědět, co mu pracovník sděluje, proto

by se v komunikaci mělo používat spíše krátkých vět, nikoliv složitá souvětí. Vyhýbat se odborným termínům, jelikož ve valné většině případů, klienti neporozumí obsahu termínu. Veškerý verbální projev by měl mít logickou strukturu, posloupnost a řád. Není dobré se vzdalovat od tématu.

Důležitou složku v pracovníkově mluveném projevu hraje i neverbální složka komunikace, která mnohdy dokresluje mluvenou stránku projevu. Proto v textu níže budou uvedena základní pravidla, jimiž by se měl pracovník při komunikaci řídit. Hlava by měla být vždy vztyčená. Při komunikaci není dobré křížit ruce, ani nohy. Při kontaktu s klientem by si pracovník neměl podupávat nohou, ani bubnovat prsty o stůl (Sperandio, 2008).

3.1 Specifika komunikace s cílovou skupinou klientů dávek hmotné nouze

Charakteristika cílové skupiny

Na Úřadu práce, na oddělení nepojistných sociálních dávek jsou cílovou skupinou klientů osoby se sociálním či sociokulturním znevýhodněním (Slowik, 2010). Na samý úvod této pasáže je vhodné si vymezit či charakterizovat, kdo to jsou osoby se sociálním a sociokulturním znevýhodněním. Řadíme sem jedince s následujícími charakteristikami:

- jedinci s poruchami chování a sociální přizpůsobivostí,
- příslušníci národnostních, etnických či jiných menšin,
- jedinci, kteří vyrůstali v prostředí paství výchovy,
- jedinci s patologickými závislostmi,
- jedinci s velmi nízkým socioekonomickým statusem, který je omezen například omezenou dostupností ke vzdělání a kvalifikaci,
- jedinci, kteří delší dobu pobývali v zařízeních pro výkon ochranné výchovy, kupříkladu v zařízení, kde se vykonává trest odnětí svobody.

Řezníček (1994) uvádí specifické klienty, se kterými se mohou pracovníci Úřadu práce při výkonu své práce setkat. Jedná se o tyto klienty:

- Nedobrovolný klient bývá velmi často v rozporu se zákonem nebo na jeho hranici.
- Manipulativní klient nemá zpravidla zájem o spolupráci, ale usiluje o získání výhod, navození neformálního až familiérního vztahu.
- U nebezpečného klienta je důležité zmírnit riziko na minimum.

Tito jedinci mají určitou tendenci vytvářet, jak je uvedeno v odborné literatuře, určitou minoritní subkulturu. Komunikace v těchto skupinách, které si tito jedinci vytváří, je mezi členy srozumitelná, ale už je méně srozumitelná pro tzv. většinovou společnost. Do této většinové společnosti můžeme řadit i pracovníky, pracující na oddělení nepojistných sociálních dávek, dávky pomoci v hmotné nouzi. Pokud se taková osoba s onou výše zmíněnou subkulturou setkává častěji a je s ní v každodenním kontaktu, tak kontakt s většinou částí společnosti může být hodně složitý. Tito jedinci mohou upadat do komunikační propasti.

Proto v textu níže uvádím základní zásady a strategie komunikace, jak se barierám v komunikaci vyhnout a jak brát osobu s tímto řečným handicapem, jako rovnocenného komunikačního partnera.

K osobám se sociálním nebo sociokulturním znevýhodněním měli přistupovat partnersky, tzn., že pracovník nemusí přistupovat na klientův způsob vyjadřování, ale důležitá je upřímnost a nezaujatost. Jelikož cílovou skupinou této dávkové agendy jsou ve většině případů osoby s nízkým socioekonomickým statutem, tak by pracovník měl ve své komunikaci používat přiměřené obsahové a stylistické prostředky. Pokud ve sdělení vznikne nějaká nesrovnalost, tak je vhodné vše vysvětlit, a to z toho důvodu, aby v pozdějším jednání nevznikla nějaká nesrovnalost, která by mohla narušovat další možnou spolupráci.

Pracovník by se měl vyhýbat záměrně nepravdivému a manipulativnímu vyjadřování. Klienti by se mohli dopustit třeba i vydírání, proto by se pracovník neměl bát být v komunikaci důsledný, asertivní, ale zároveň by měl být také tolerantní a chápavý. Mnozí z klientů používají svůj jazyk, či některá svá specifická označení či jména, proto je dobré, aby pracovník znal některé tyto pojmy, či přímo komunikaci, aby v pozdějším kontaktu nebyl nějakým faktem překvapen (Slowík, 2010).

Při komunikaci a následném jednání s nedobrovolným klientem by pracovník měl na jedné straně využít nekompromisně autority, kterou mu vkládá státní moc, ale na druhou stránku by s takovým jedincem měl jednat zcela otevřeně a věcně. Pracovník by takovému klientovi měl dát najevo, co o jeho situaci ví, a jak bude v jeho situaci postupovat. Náročnější práce čeká pracovníka s jedincem, který vykazuje znaky manipulativního charakteru. Hned od počátku je důležité stanovit jistá pravidla, která se budou během kontaktu dodržovat. Zejména v případech stanovení očekávání vůči klientovi a výklad sankcí, které budou následovat pro případ nespolupráce.

Nejtěžší práce čeká pracovníka při kontaktu s nebezpečným klientem. Hlavní zásadou při kontaktu je snížit riziko na minimum, to znamená informovat své kolegy o chystaných setkání s takovým jedincem. Pro vlastní jednání je důležité zajistit možnost úniku. Proto se

doporučuje práce ve dvojici spolupracovníků. Pokud nastane situace, kdy musí pracovník jednat s klientem sám, tak je důležité sledovat jeho tzv. varovné signály, zejména pak zvýšená emocionalita, výhrůžky, agresivita. Je důležité zcela se vyhnout tělesnému kontaktu s klientem, či pokusů o jeho přemožení (Řezníček, 1994).

3.2 Rady pro dobrou komunikaci

V textu níže se velmi stručně zmíním o velmi obecných pravidlech, které by měl sociální pracovník mít na paměti při jednání s klientem, který podává žádost o dávku.

Před tím než se zahájí diskuze, potřeba ujasnit si několik druhů cílů, aby se konverzace neubírala jiným směrem než má. Pracovník by si měl ujasnit především svůj primární cíl, druhotné cíle. Dalším důležitým bodem pro prostředí dobré komunikace je třeba vytvořit tzv. atmosféru spolupráce. V momentě, kdy druhá strana zmíní o něčem důležitém, tak je důležité sledovat jejich řeč těla. V případě, kdy klienti začnou říkat nějaké poznámky, které jsou ať už důležité či nedůležité, tak je dobré dát si pozor na jejich skrytý význam, proto je důležité sledovat řeč těla. Ve většině případů ztuhnou, znervózní a začnou se obávat. Právě tyto jemné tělesné změny by měly dát najevo, že právě tyto poznámky nejsou bezvýznamné, proto je důležité je pátrat po celém kontextu. V konverzaci je dobré začít u méně důležitých otázek a postupně postupovat k těm více důležitým. Výhodou je to, že pracovník získá hybnou sílu a bude mít více času k hledání řešení.

Při kontaktu je dobré udržovat zrakový kontakt. Jako zajímavost zde uvádí, že kupříkladu v oblasti Středního Východu a Latinské Ameriky projevují zaměstnanci úctu ke svému vedoucímu, že sklopí zrak a na svého nadřízeného se nedívají. Naopak vyhýbání se zrakovému kontaktu v anglických zemích je důkazem nízkého sebevědomí, plachosti. Z toho plyne, že pravidla pro oční kontakt jsou v různých kulturách různé. To samé platí i v případě, jak zacházet s mlčením. Někdy je vhodné mlčet, jindy je to nevhodné. Pracovníka gestikulace by měla být činěna s opatrností. V některých případech může pracovník pomocí mlčení získat jistou pozornost. Mlčení dává komunikaci zcela nový prostor. Obě zúčastněné strany mají čas uspořádat si své myšlenky, promyslet si to, co bylo v onu chvíli řečeno. Rozhodnout se, případně zcela změnit téma konverzace. Při kontaktu s klientem by na něho nemusel dobře působit tzv. povýšený tón řeči, proto je dobré a vhodné se mu vyvarovat (Booher, 1999)

Důsledkem byť nezáměrného použití těchto aspektů v komunikaci mohou vést, jak uvádí Úlehla (1998) k zablokování další komunikace ze strany klienta. Mohou mít až sebedestruktivní vliv a takového jedince zbavují chuti podílet se na čemkoli společném.

4 Byrokracie

4.1 Vymezení termínu byrokracie

Politologie rozumí pod termínem byrokracie, vládu skrze úřady, skrze státní aparát složený ze jmenovaných, a nikoli volených činitelů, organizovaný hierarchicky a formálně závislý na držitelích legitimní moci. Jedná se o vládu regulovanou sice zákony, avšak připouštějí jen minimální účast občanů na řízení veřejných záležitostí (Keller, 2007).

Sociologie či historické vědy vnímají pod pojmem byrokracie, snaha o racionalizaci kolektivních aktivit spočívající ve vytváření velkých výrobních i nevýrobních organizací, které jsou řízeny pomocí neosobních pravidel.

Třetí a v pořadí poslední definicí byrokracie, označuje v běžném životě nesrozumitelný způsob vyřizování poměrně jednoduchých záležitostí. Tento způsob komplikuje a znepríjemňuje život občanům. Do této kategorie bychom mohli zařadit například neúměrně dlouhé vyřizování žádostí.

Ti, kdo tvoří součást byrokratického aparátu, představují ve společnosti vysoce specifickou sociální skupinu. Od jiných skupin se odlišují charakterem své práce, hodnotou orientací. Svým způsobem je byrokracie nebezpečně všemocná, přičemž každý její člen je bezmocný, nahraditelný a zároveň zaměnitelný. Veškerá úctyhodnost úředníka je odvozena od úctyhodnosti organizace, kterou reprezentuje. Osobní kvality takového jedince nemohou na této skutečnosti změnit relativně málo. Vzhledem k charakteru činnosti, kterou vykonává, a na rozdíl od mnoha profesí, nevidí za sebou hmatatelné výsledky své práce.

V literatuře zabývající se tématem byrokracie, můžeme nalézt mnoho typologií byrokracie. Avšak pro psaní této práce byla vybrána Gouldnerova typologie, která hovoří o následujících druzích byrokracie (Keller, 2007):

- Slabá byrokracie. Pravidla a procedury uložené vnější instancí jsou jen částečně dodržovány či ignorovány. Zaměstnanci určité organizace sami od sebe vyvíjejí odlišný systém pravidel. Ty jsou pro skutečné dění v organizaci mnohem důležitější.
- Reprezentativní byrokracie. Tento druh byrokracie je ideálním případem. Autorita je založena na skutečném vědění a odbornosti. Pravidla zde slouží k dosahování cílů v souladu se zájmy klientů. Řadoví zaměstnanci a vedoucí pracovníci se s jednotlivými pravidly ztotožňují.
- Byrokracie trestající. V tomto případě moc vychází z faktu držby úřadu. Souhlas s pravidly je vynucován pod hrozbou sankcí.

4.1.1 Charakteristické rysy byrokratické organizace

V textu níže budou popsány znaky, kterými se vyznačuje byrokratický typ organizace:

1. **Charakter moci.** Moc je v případě byrokratické organizace buď funkcí pozice v organizační hierarchii, anebo je vázána na odbornost.
2. **Povaha pravidel.** Tento druh organizace je vázán určitými pravidly. Jedná se o abstraktní, vysoce formalizovaná pravidla. Velmi často bývají fixována písemnou formou.
3. **Sociální kontrola.** Základním zdrojem sociální kontroly v podmínkách byrokratické organizace jsou jisté existující hierarchie moci a zodpovědnosti a jistá existence neosobních pravidel.
4. **Sociální vztahy.** V rámci byrokratické organizace převládají neosobní vztahy, instrumentální a vysoce segmentované.
5. **Rekrutace členů a jejich kariéra.** Pro tento typ organizace je příznačný systém odborných zkoušek, který určuje jednak systém odborných zkoušek, tak také podmínky, za nichž může nastat služební postup.
6. **Způsob motivace.** V případě byrokraticky orientovaných organizací je motivace především finanční.
7. **Sociální rozvrstvení.** U jedinců, patřících do byrokratických struktur, jejich status bývá vysoce konzistentní.
8. **Horizontální diferenciaci.** Byrokratická organizace představuje komplexní sadu specializovaných rolí.

4.1.2 Výhody byrokratických organizací

Byrokraticky orientované organizace nejsou ideální formou organizace, ale pro činnosti, kde je potřeba opakovaně a rutinně provádět funkční úkony, jsou úřady nepostradatelné. Výsledky činnosti byrokratů by měly vykazovat vysoký stupeň standardizace. Výsledek v byrokratické organizaci bude konzistentní a předvídatelný. Byrokracie kladou důraz na rozvoj odbornosti a dovedností. Klienti byrokratických organizací mohou očekávat rovné zacházení v souladu se standardními operačními postupy, ty jsou veřejně známé. Rovněž mají užitek z efektivity a kvality produktů a služeb, které pro ně byrokracie vytváří. Lze tedy říci, že byrokratické organizace jsou relativně efektivní, předvídatelné, stabilní a dosahují konzistentních výsledků.

4.1.3 Nevýhody byrokratických organizací

Mnoho organizací trpí přílišnou byrokratičností. Tento typ organizací si navyká na zavedené dovednosti, odbornost, postupy a metody, formální pravidla a předpisy. Kreativita je typickým příkladem, jak obtížně se byrokracie adaptují na jakoukoli změnu. Vnitroorganizační odpovědnost nemusí odpovídat teoretickým předpokladům. Závisí to na monitorování a podávání zpráv. Na první pohled se to může jevit jako snazší než v jiných typech organizace, kde často bývá normou neformální, kolektivní jednání, ale i přesto všechno to může být obtížné. V mnoha případech chybí adekvátní měřítko produktivity, kvality. Právě v jiných typech organizačního uspořádání mají lidé, kteří produkují výsledky, pod kontrolou všechna svá data nezbytná k hodnocení. Toto všechno může vést k selektivnímu používání dat ve snaze vyhnout se trestu.

Ačkoliv v mnoha případech mohou být byrokratické organizace pro klienty výhodné, velmi často se nevýhodám připisuje daleko větší publicity a důležitosti. Někteří autoři nezdůrazňují rovné zacházení ani efektivitu, ale naopak zdůrazňují odlidštěné jednání byrokratické elity. Tato elita může do jisté míry chránit pracovní místa svých příslušníků a z toho důvodu ji nezáleží na kvalitě či efektivitě poskytovaných služeb. Dalším negativním aspektem ve vnímání byrokratické organizace může být právě její velikost, tedy velikost byrokratického aparátu, následná tvorba a dodržování pravidel, které společnost může považovat za přehnané, časté vyplňování formulářů, které zajišťují odpovědnost a podávání zpráv v mezinárodním měřítku, pro klienty jsou nepodstatné, nicméně pro úředníka pracujícího v rámci byrokratické organizace velmi podstatné a nedílnou součástí každodenní práce (Potůček a kol., 2006).

4.2 Koordinační porady

Tento text se věnuje významu koordinačních porad v organizacích. Tento typ porady bývá poradami osob patřících do jednoho oddělení nebo poradami k různým problémům, které se objevují ve stejném oddělení. Můžeme si představit porady, které mají být poradami koordinačními, jejichž účastníci většinu času věnují diskuzi, ve které se snaží vyřešit závažné problémy. Skutečnost se však od předpokladů liší. Valná většina těchto porad je pokračováním výkladu vedoucím pracovníkem oddělení či organizace. Ta část porady, jež má být vyčleněna pro diskuzi je velmi krátká, a tím pádem není umožněna skutečná debata o podstatě tématu. I kdyby k diskuzi došlo, mnoho účastníků rozvádí témata, která mají jenom okrajový význam, čímž se relativizuje význam diskuze. Většina účastníků sice na závěr

takové porady vysloví svůj názor, ale na konstruktivní diskuzi už zbývá málo času. Proto tyto porady mají sestupnou informační hodnotu. Jednak to může být dáno počtem pracovníků v dané organizaci, na oddělení či instituci. Druhým vysvětlením tohoto může být ten fakt, že se nezvládne otevření diskuze, a proto dává přednost předem připraveným vystoupení. Pro toho, kdo takový typ porady řídí, se mnohem bezpečněji udržuje řád. Pokud takový moderátor zná předem témata, která budou probírána, může podle toho uzpůsobit časový plán.

Dalším důležitým vysvětlením, proč porady mají sestupný informační charakter, že účastníci porady nestojí o to, aby některá témata byla probírána na poradě. Nejlepším způsobem, jak toho dosáhnout je předem připravený program, na kterém jsou uvedeny body jednání.

V reálu se výše jmenované faktory kombinují. Důsledkem této situace je, že skutečně koordinovaných porad, kde je možno přednést závažný problém, či vyslat varovný signál, nebo obrátit pozornost na dlouhotrvající omyl, je ve skutečnosti mnohem méně, než bychom předpokládali (Morel, 2006).

Jednání, zvláště pak sociální jednání, mohou být všemi zúčastněnými orientovány na představu existence nějakého legitimního řádu. Platnost nějakého řádu pro nás znamená více než pouze pravidelnost průběhu sociálního jednání podmíněnou mravem anebo zájmovou situací. Jestliže se úředník objeví denně ve stejnou hodinu v kanceláři, je to nejen podmíněno zažitým zvykem a ne jen vlastní zájmovou situací, jíž se podle libosti může, ale nemusí řídit. Nýbrž děje se tak prostřednictvím platnosti řádu (služebního předpisu) jakožto příkazu, jehož porušení by dotyčnému nejen přineslo nevýhody (Weber, 1998).

4.3 Úřad práce České republiky

Od 1. dubna roku 2011 nabyla účinnosti nová platná právní norma zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. Tímto zákonem se změnila organizační struktura i kompetence úřadů práce. Tímto zákonem se zřídil Úřad práce České republiky, který je správním úřadem s celostátní působností, kdy sídlem tohoto organu je Praha. Nadřízením správním úřadem je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Organizační struktura je složena z následujících částí, a to: generální ředitelství, krajské pobočky a pobočky pro hlavní město Prahu. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. Organizační struktura Úřadu práce České republiky má zabezpečit úzkou provázanost na krajské územní uspořádání. Prostřednictvím kontaktních pracovišť se má zachovat co nejlepší dostupnost. Kontaktní pracoviště byla zřízena v pověřených obcích tzv. třetího stupně. Tedy v 226 místech včetně dosavadních úřadů práce.

V čele celé soustavy úřadů práce je Úřad práce České republiky, který je správním orgánem s celostátní působností se sídlem v Praze. Nadřízením správním úřadem je

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Na úrovni orgánů veřejné správy, generální ředitelství spolupracuje se správními úřady, územními samosprávnými celky, orgány sociálního zabezpečení, orgány pomoci v hmotné nouzi, orgány státní zdravotní správy, zaměstnavateli a dalšími subjekty při tvorbě a opatření souvisejících s rozvojem trhu práce a se zaměstnaností.

V systému úřadů práce mají největší význam krajské pobočky, které sídlí ve všech 14 krajských městech České republiky. Společně s kontaktními místy úřadu práce jsou nejbližší veřejnosti a mají velmi úzký styk s občany.

Úkoly

Generální ředitelství plní následující úkoly:

- řídí a kontroluje činnost krajských poboček Úřadu práce České republiky,
- zabezpečuje koordinaci, metodické řízení a financování opatření a nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti,
- řídí a zároveň metodicky usměrňuje, koordinuje krajských poboček v souladu s příslušnými útvary v jednotlivých oblastech činnosti Úřadu práce ČR,
- řídí Evropské služby zaměstnanosti EURES a zastupuje Českou republiku ve Výboru Evropské unie vedoucích veřejných služeb zaměstnanosti,
- organizuje a zabezpečuje v součinnosti s dalšími složkami státní správy poskytování investičních pobídek,
- uděluje a odnímá povolení právníkům a fyzickým osobám ke zprostředkování zaměstnání, posuzuje jejich odbornou kvalifikaci,
- vede evidenci agentur práce a kontroluje jejich činnost,
- spolupracuje na přípravě národních a systémových projektů fondů Evropské unie,
- zajišťuje úkony v oblasti personalistiky a vzdělávání zaměstnanců.

Krajské pobočky Úřadu práce plní mnoho úkolů, proto budou v textu níže nastíněny pouze některé z úkolů, který tento útvar vykonává:

- ve spolupráci s kontaktními pracovišti vytvářejí podmínky pro provádění státní politiky zaměstnanosti, činnosti v rámci zákona o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách a zákony o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením,
- podílí se na realizaci projektů, pro které je Úřad práce České republiky příjemcem nebo kde jsou krajské pobočky zapojeny do realizace národních a systémových projektů, pro které je ministerstvo příjemce,

- soustavně monitorují a vyhodnocují situaci na trhu práce, přijímají opatření na ovlivnění poptávky a nabídky práce,
- vedou evidenci volných pracovních míst,
- zajišťují rekvalifikaci uchazečům a zájemcům o zaměstnání, osobám na pracovní rehabilitaci a poskytují služby pracovní rehabilitace.

Kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky jsou organizačními útvary krajských poboček Úřadu práce. Součástí těchto útvarů mohou být detašovaná či dislokovaná územní pracoviště. Kontaktní pracoviště plní úkoly v oblasti zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů o zaměstnání. V oblasti zájemců o zaměstnání vedou evidenci uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání, rozhoduje o nezařazení do evidence uchazečů o zaměstnání a o vyřazení z této evidence, vydává správní rozhodnutí v oblasti zprostředkování zaměstnání apod.

Kontaktní pracoviště v oblasti podpory v nezaměstnanosti plní mnoho úkolů, nicméně v textu níže budou nastíněny pouze některé úkoly. Rozhoduje ve správním řízení zejména o přiznání podpory v nezaměstnanosti, při rekvalifikaci a o její výši, zpracovává řádné a mimořádné výplaty podpor v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci aj.

Kontaktní pracoviště v oblasti nepojistných sociálních dávek plní úkoly správního orgánu prvního stupně, a to dle zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách, zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a zákona o sociálně právní ochraně dětí, zejména tyto úkoly:

- ve správním řízení rozhoduje o přiznání příslušné dávky,
- vede evidenci žádostí o dávky v informačním systému, zpracovává potřebné údaje pro rozhodování o dávce do informačního systému,
- rozhoduje o případných námitkách účastníka řízení, předává nadřízenému orgánu odvolání, pokud ve své kompetenci neprovedl autoremeduru,
- zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek,
- provádí exekuce z přiznaných dávek,
- vyřizuje agendu posouzení zdravotního stavu pro účely nepojistných sociálních dávek (z. č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů).

5 Dávky sociální pomoci

Dávky hmotné nouze řadíme do systému sociální pomoci. V textu dále bude tento systém sociálního zabezpečení blíže charakterizován.

Jestliže se jedinec ocitne v sociálně neuspokojivé situaci, nastupuje sociální pomoc jako projev lidské solidarity i dobročinnosti s následujícími cíli (Krebs, 2005). Navrátit takovému občanovi co nejrychleji sociální suverenitu, z čehož vyplývá, že naprostá většina problémů a otevřených otázek, zejména pak v sociálně-ekonomickém postavení občanů je přechodného charakteru. Jedná se o časově omezenou ztrátu sociální suverenity. Sociální pomoc je zde proto, aby co nejrychleji takového jedince vymanila z této situace a to tak, aby s návratem sociální suverenity mohl převzít svou odpovědnost sám za sebe. Dalším cílem sociální pomoci je, že pomáhá překonat přechodné stádium sociálně-ekonomických obtíží.

Početně menší skupina občanů se může ocitnout v takové situaci na poměrně delší dobu. Z objektivních důvodů nelze předpokládat rychlý návrat sociální suverenity. Proto zde bude sociální pomoc usilovat o navrácení této suverenity, o dlouhodobější řešení sociálně-ekonomicky nepříznivých podmínek života, o integraci do normálního života, s cílem zabránit propadu do další skupiny spoluobčanů, zcela odkázaných na péči společnosti. V pořadí třetím cílem, je řešení jeho trvalé sociálně svízelného postavení. Jedná se o všechny ty jedince, kteří nemohou ani s pomocí společenského působení obnovit svou sociální suverenitu, jsou a budou trvale odkázáni na lidskou solidaritu a dobročinnost.

Jedním ze základních cílů sociální pomoci je zabránit propadu občana do trvalé sociální závislosti, která zpravidla vyžaduje tzv. „azylové řešení“. Jedná se o pomoc, která má aktivizující charakter, která vede k dosažení způsobilosti k soběstačnému životu ve společnosti. Sociální pomoc je určena k zabezpečení základních životních potřeb osob v situaci absolutního nedostatku hmotných prostředků a v těch sociálních situacích, kdy osoby nejsou schopny samy ani s pomocí vlastní rodiny zabezpečovat svoje základní životní potřeby.

Systém sociální pomoci musí řešit situace, kdy jsou ohrožena práva občana, občan se nachází v hmotné nouzi. Dále tento systém řeší situace, kdy je občan v hmotné nouzi a není schopen zabezpečit svoje potřeby vlastními silami a kdy mu tyto situace hrozí. Sociální pomoc se realizuje pěti formami sociálního zabezpečení, a to – poradenství, sociálně-právních ochrana, dávka, azyl a služba (Krebs, 2005).

5.1 Dávky systému sociální pomoci

V rámci systému sociální pomoci se poskytují jednak dávky osobám v hmotné nouzi a poté dávky pro osoby se zdravotním postižením. Pro účely psaní této práce budou v této práci blíže charakterizovány dávky pomoci v hmotné nouzi.

Osoba v hmotné nouzi

Osoba v hmotné nouzi je taková osoba či rodina, která nedisponuje dostatečným příjmem. Sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelné pro společnost. Tyto příjmy si nemůže z objektivních důvodů zvýšit a vyřešit tak svoji nelehkou situaci vlastním přičiněním. Naopak osobou v hmotné nouzi není taková osoba, která prokazatelně neprojevuje snahu zvýšit si příjem vlastním přičiněním, které nevznikl nárok na nemocenské nebo jí náleží ve snížené výši, a to z toho důvodu, že si přivodila pracovní neschopnost úmyslně, která nastoupila výkon zabezpečovací detence nebo trestí odnětí svobody nebo byla vzata do vazby. V textu byly nastíněny pouze některé situace, které vykazují, že dotyčná osoba není osobou v hmotné nouzi. Důvodu proč není osoba v hmotné nouzi je více.

V rámci dávek hmotné nouze se poskytují tyto:

- Příspěvek na živobytí,
- Doplatek na bydlení,
- mimořádná okamžitá pomoc.

V textu dále budou jednotlivé druhy dávek podrobně charakterizovány.

První dávka, která je v rámci tohoto systému vyplácena je **příspěvek na živobytí**. Jedná se o základní dávku pomoci v hmotné nouzi, která pomáhá osobě či rodině při nedostatečném příjmu. Nárok na tuto dávku vzniká v momentě, pokud po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje příjem této osoby či rodiny částky živobytí. Částka živobytí je stanovena pro každou osobu individuálně. Na základě hodnocení její snahy a možností. Částka živobytí se odvíjí od částek existenčního a životního minima. Tato částka se zvyšuje, pokud zdravotní stav osoby vyžaduje podle doporučení příslušného odborného lékaře zvýšené náklady na dietní stravování. Částka živobytí u osoby, která dluží na výživném pro nezletilé dítě částku vyšší než trojnásobek stanovené měsíční splátky.

Výše příspěvku na živobytí se stanovuje jako rozdíl mezi živobytím osoby či rodiny a jejich příjmem, od kterého se odečtou přiměřené náklady na bydlení.

5.1.1.1 Doplatek na bydlení

V pořadí druhou dávkou, která je vyplácena z tohoto systému je doplatek na bydlení, kdy tato dávka řeší nedostatek příjmu k uhrazení nákladů na bydlení tam, kde nestačí vlastní příjmy osoby či rodiny. Dávka se poskytuje vlastníku užívajícímu byt, nebo jiné osobě, která užívá byt na základě smlouvy, rozhodnutí, nebo jiného právního titulu. Podmínkou nároku je získání nároku na příspěvek na živobytí. Výše doplatku na bydlení je stanovena tak, aby po zaplacení odůvodněných nákladů na bydlení zůstala osobě či rodině částka živobytí.

5.1.2 Mimořádná okamžitá pomoc

V pořadí třetí dávkou, která je vyplácen v rámci výše jmenovaného systému je mimořádná okamžitá pomoc, která je poskytována osobám, které se ocitnou v situacích, které je nutno bezodkladně řešit. Zákon stanovuje několik situací, kdy se tato dávka poskytuje. První takovou situací je, když nejsou plněny podmínky pro poskytnutí opakovaných dávek, ale v případě neposkytnutí pomoci osobě hrozí vážná újma na zdraví. Tuto dávku lze poskytnout v částce, která doplní příjem osoby do výše existenčního minima. V pořadí druhou situací je, kdy se tato dávka poskytne, pokud je osoba postižena vážnou mimořádnou událostí (živelní pohroma, větrná pohroma).

Dávku lze poskytnout až do výše patnáctinásobku životního minima, tj. 51 500 Kč. Nedostatek prostředků k úhradě jednorázového výdaje spojeného se zaplacením poplatku za vystavení duplikátů osobních dokladů nebo v případě ztráty peněžních prostředků. Nedostatek prostředků k nákupu nebo opravě předmětů dlouhodobé potřeby. Nedostatek prostředků k uhrazení odůvodněných nákladů vznikajících v souvislosti se vzděláním nebo se zájmovou činností nezaopatřených dětí a na zajištění nezbytných činností nezaopatřených dětí a na zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí. Maximálně tuto dávku lze poskytnout do výše 34 100 Kč.

Poslední situací, kdy se dávky hmotné nouze, dávka mimořádná okamžitá pomoc se poskytuje osobám ohrožené sociálním vyloučením. Jedná se například o situaci osob vracejících se z vězení, z dětského domova a z pěstounské péče po dosažení zletilosti osob po ukončení léčby chorobných závislostí. Dávku lze poskytnout do výše 1 000 Kč. V průběhu roku lze tuto dávku poskytnout opakovaně, maximálně částku 13 640 Kč (z. č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů).

6 Reforma správy nepojistných dávek

Od 1. ledna 2012 proběhl proces sjednocení výplaty nepojistných dávek sociálního zabezpečení na jedno místo. Rozhodování a administrace těchto dávek je od tohoto data. Agenda výplaty dávek hmotné nouze přešla z obecních úřadů na onen Úřad práce. Sjednocením dávkových agend, v rámci sociální reformy mělo dojít ke zvýšení komfortu klientů z hlediska územní dostupnosti. Sjednocení výplaty dávek mělo přinést pozitivní změny jednak pro klienty tak i pro správce systému. Zejména efektivnější řízení a administrace dávek mělo přinést lepší kontrolování využití prostředků státu. Co se týká otázky personálního zabezpečení, tak Úřad práce ČR převzal pracovník z obecních úřadů, řádově přešlo 1 600 pracovníků, měli vykonávat stejný rozsah práce. S ohledem na zjednodušení dávkových systémů, mělo dojít ke spojení dávkových agend, včetně dávek státní sociální podpory. Obce měly v oblasti sociální práce i nadále vykonávat vlastní o přenesenou působnost (Weidlová, 2013).

Sociální reforma si kladla především za cíl zjednodušení a zpřístupnění systému sociálních dávek, a bojovat proti zneužívání dávek.

Při výkonu agendy pomoci v hmotné nouzi došlo ke změně některých činností spojených s posouzením nároku na dávku. Zcela novým způsobem se posuzuje i příjem osoby v hmotné nouzi. Jsou upraveny povinnosti a práva sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky (dále jen ÚP ČR). Mezi tato práva můžeme zařadit například oprávnění sociálního pracovníka ÚP ČR vstupovat do obydlí za účelem realizace a provádění sociálního šetření. O sociálním šetření se provádí záznam, který je součástí spisu dotyčného klienta. Tento spis je součástí jednotného informačního systému. Ovšem je důležité podotknout, že toto oprávnění, tedy vstupovat do obydlí, je ponecháno rovněž sociálním pracovníkům obcí za účelem výkonu sociální práce. Důležité je konstatovat, že vstup do klientova obydlí musí být pouze se souhlasem klienta.

Pracovníci orgánu pomoci v hmotné nouzi jsou řazeni nejen jako „běžní dávkoví specialisté“, ale jsou také zařazeni jako sociální pracovníci.

Sociální pracovníci jsou povinni provádět následující úkony, a to:

- shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi potřebné pro posouzení jejich situace,
- dohodnout se ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich situace hmotné nouze,
- používat při řešení situace hmotné nouze osoby metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby,

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

S ohledem na vysokou administrativní zátěž spojenou s výplatou dávek pomoci v hmotné nouzi, lze přepokládat, že výše uvedené úkony jsou naplňovány pouze částečně. Pracovníci pracující na tomto oddělení, nevykonávají pouze sociální práci spojenou s posouzením životní situace klienta, ale i běžnou dávkovou agendu. Výkon této dávkové agendy se tak může změnit v ryze administrativní činnost. V této fázi se nabízí otázka spolupráce příslušné pobočky ÚP ČR s dalšími pomáhajícími organizacemi, ve kterých je klient posuzován. Přesto, že má klient zajištěna práva na sociální ochranu, odpovědnost za řešení situace je ponechána spíše na něm samotném či jeho rodině (Musil, Hubíková, Havlíková, Kubalčíková, 2013).

Ačkoliv vše, co bylo uvedeno výše, mělo být ku prospěchu, opak se ukázal pravdou. Ukázalo se, že během tohoto procesu bylo nedostatečné metodické vedení a častá nekompetentnost vedoucích, kteří neznají všechny dávky, které pod jejich vedení spadají. Reforma byla chaoticky připravena.

Též se projevila špatná propojenost mezi jednotlivými obory, zmatečné pokyny a absence flexibility rozhodování. Referentům přibyla práce a naopak se jim snížil plat. Samotná restrukturalizace s sebou přinesla nárůst byrokracie. Jedním z cílů, které si reforma kladla, bylo sloučení úřadu, kdy toto sloučení mělo být výhodnější a pohodlnější pro samotné klienty.

Příchod reformy s sebou také přinesl nové IT technologie, který měl práci referentů ulehčit, usnadnit, zrychlit. Jenže právě tento nový systém zkomplikoval zaměstnancům tohoto oddělení práci. Program je mnohem méně efektivní, než byl předchozí program, zadávané úkony trvají mnoho déle (Weidlová, 2013).

Shrnutí teoretické části

V teoretické části této práce jsou definovány pojmy, které jsou propojeny a provázány s praktickou částí. V první kapitole teoretické části byla definována kultura organizace. Mnozí zaměstnanci si představují pod termínem kultura organizace technické zázemí a vybavení daného pracoviště. Avšak pod tímto souslovím se skrývá daleko více faktorů, které jsou definovány v odborné literatuře. Někteří autoři, jako například Lukášová (2010) pod tímto termínem vnímá například normy chování, hodnoty a postoje atp. Při vymezení kultury organizace se v některé odborné literatuře můžeme setkat s jistými představami, které se k ní vážou. Jedná se o tyto představy a to, preference, interpretační schémata, pravidla jednání. Všechny tyto představy se prolínají a lze z toho vyvodit následující tvrzení, pravidla jednání odpovídají interpretačním schématům, ale zároveň naplňují preference (Matoušek, Křišťan, 2013).

Prvky, které tvoří organizační kulturu, můžeme rozdělit, na artefakty materiální a nemateriální povahy. Mezi první výše jmenované můžeme například zařadit architekturu budovy, mezi druhé artefakty můžeme zařadit vše, co nemá materiální povahu věci, například mluva pracovníků na pracovišti nebo vztahy na pracovišti. Na daném pracovišti se nachází mnoho zdrojů, které ovlivňují kulturu dané organizace. Jedná se například o vlivy, které nás každodenně ovlivňují, kultura národa, sociokulturní faktory. Dalšími faktory, které významně ovlivňují jednak kulturu organizace, tak podmínky práce je legislativa, ekonomické a sociální faktory. Na Úřadu práce ČR je to zejména legislativa, která se v této oblasti neustále mění a je velmi proměnlivá. Všechny shora uvedené faktory se jistým způsobem podílejí na kultuře organizace tohoto pracoviště.

Další pasáž teoretické části byla zaměřena na vymezení sociální práce a nemalá část této kapitoly je zaměřena historii této profese, neboť historie je nedílnou součástí sociální práce. Sociální práce je profesionální disciplína, kde pracovníci poskytují a realizují profesionální pomoc. Sociální práce v České republice čelí jistým tlakům. Jedním z výrazných tlaků jsou tlaky finanční, neboť sociální práce je podfinancována.

Dalším výrazným tlakem, kterému musí čelit, jsou tlaky ze strany zadavatelů, dárců, kteří právě realizují financování. Sociální práci bychom mohli zařadit mezi flexibilní vědní disciplíny, neboť reaguje na nynější dění ve společnosti a vyvíjí snahu řešit aktuální sociální problémy. Metody se stále vyvíjejí kupředu a reagují na aktuální společenské dění a situaci ve společnosti. Svými aktivitami se snaží nalézt a aplikovat řešení těchto situací, což sociální práci velmi posouvá dopředu. Při výkonu sociální práce se můžeme setkat se dvěma typy pracovníků, jednak se může jednat o angažované a neangažované pracovníky. Pracovník by měl být angažovaný při řešení klientova problému, měl by zvážit veškeré zdroje a limity

v řešení dané situace. Na druhou stránku by měl mít stanovené hranice, co je ještě realizovatelné a co již nikoliv. Pokud bude mít pracovník od začátku výkonu své profese správně stanovené hranice, tak tím předchází syndromu vyhoření, který mnohdy pracovníky v pomáhajících profesích provázejí. Výkon pomáhající profese je velmi náročný, nejen po psychické stránce, ale v některých případech i po fyzické stránce, proto je nezbytné mít správně nastavené hranice.

Umění dobře komunikovat patří mezi nejdůležitější a nejzásadnější kompetence, které by měl pracovník ovládat. Proces komunikace je základním nástrojem jednání pracovníka s klientem. Verbální i neverbální stránka projevu by měla být v souladu. Vše by mělo tvořit jeden kompatibilní celek. Verbální stránka projevu by měla být srozumitelná. Pracovník by si měl ověřovat, zda klient porozuměl správně jeho sdělení a zda všemu správně porozuměl. Pokud dojde ke kolizi ve sdělení, mělo by dojít k její nápravě. V této části práce, která se věnuje komunikaci, můžeme nalézt i specifika komunikace s cílovou skupinou, která patří mezi nejčastější klienty oddělení hmotné nouze. V textu výše nalezneme základní zásady a strategie, jak jednat a komunikovat s těmito osobami. Každý pracovník by měl být vybaven těmito informacemi, případnými kompetencemi.

Úřad práce České republiky je typickým reprezentantem a zástupcem byrokratického typu organizace, kde jsou dána pravidla, která se musí dodržovat. V roce 2012 se udála reforma, která ovlivnila nejenom dávkou agendu v České republice, ale i celkovou organizační strukturu samotného Úřadu práce, kdy se tato instituce dělí na generální ředitelství, krajské pobočky a dále na kontaktní pracoviště. Na Úřad práce přešly dávkové agendy, v našem případě se jednalo o přechod a převod dávek pomoci v hmotné nouzi.

Hlavním cílem a úkolem systému pomoci v hmotné nouzi je pomoc co nejrychleji takovému jedinci navrátit sociální suverenitu. Sociální pomoc je zde od toho, aby člověka vymanila, co nejrychleji ze stavu hmotné nouze. Zásadním cílem tohoto systému sociálního zabezpečení je zabránit propadu občana do trvalé sociální závislosti. Tato pomoc má aktivizující charakter. V teoretické části této práce jsou uvedeny a charakterizovány konkrétní dávky, které jsou vypláceny z tohoto systému. Dávky jsou zde uvedeny pouze orientačně i jejich charakteristika je pouze orientační a má dokreslující charakter. Jsou zde uvedeny z důvodu orientace, o jaké dávky se konkrétně z tohoto systému jedná.

7 Charakteristika kvalitativního výzkumu

Tento typ výzkumu se snaží interpretovat pohledy subjektů na zkoumaný předmět tím, že výzkumník přejímá jeho perspektivu. Využívá se podrobný popis každodenních situací. Jedná se o porozumění akcím a významům v jejich sociálním kontextu. Při tomto druhu výzkumu se neredukuje počet proměnných ani vztahy mezi nimi. O jejich redukci rozhodují samy zkoumané subjekty.

Kvalitativní výzkum se používá za následujících podmínek, a to pokud je pro nás důležité porozumění lidem v sociálních situacích, tedy jak populace prožívá studovaný problém (Čapek, 2010).

Kvalitativní výzkum by se měl řídit etickými zásadami, proto v textu dále na tyto zásady bude zaměřena pozornost. Výzkum nesmí v žádném případě jakkoli ohrozit a natož poškodit zkoumané jedince (fyzicky, psychicky sociálně). Zkoumaná osoba nesmí být zkoumaná, pokud o tom neví nebo s tím nesouhlasí. Zkoumanou osobu lze zařadit pouze na základě takzvaného určeného (či informovaného) souhlasu, jenž může mít různou podobu.

Tato osoba nesmí být k účasti na výzkum jakkoli nucena, ze zkoumání může kdykoliv odstoupit. V případě dobrovolné účasti si musí být zkoumaný jedinec vědom, že nese spoluzodpovědnost, jak za co nejvyšší kvalitu zkoumání, tak za riziko, které tím může být vyvolání. Výzkum musí respektovat anonymitu zkoumané osoby. Identita této osoby nesmí být odhalena nikomu dalšímu. Pokud hrozí nebezpečí identifikace takového jedince, musí o tom být jedince informován a tyto údaje musí být pak případně vynechány nebo pozměněny.

Při realizaci výzkumu je bezpodmínečně nutné respektovat důstojnost zkoumaných osob. Jakékoliv pořizování záznamu, musí být předem zkoumaným osobám předem oznámeno. Svůj souhlas mohou vyslovit i ústně v úvodu (příkladu natáčení). Každá zkoumaná osoba, pokud projeví zájem o výsledky výzkumu, má právo být o nich informována, a to v rozsahu, který nepoškodí práva ostatních (Reichel, 2009).

Standardizace v kvalitativním výzkumu je slabá, z toho důvodu má tento typ výzkumu poměrně nízkou reliabilitu. Velmi slabá standardizace kvalitativního výzkumu, volná forma kladení otázek a odpovědí, nevynucuje taková omezení, jaká existují v opačném typu výzkumu, tedy v kvantitativním typu výzkumu.

Kvalitativní výzkumná strategie má vysokou validitu. Pokud se budeme zabývat logikou, jež se tento typ výzkumu zabývá, tak se jedná o induktivní logiku. Na začátku celého výzkumného procesu je pozorování a sběr dat. Po těchto úkonech výzkumník pátrá po pravidelnostech existujících v těchto datech. Po významu těchto dat, probíhá předběžná formulace předběžných závěrů. Výstupem mohou být nově formulované hypotézy nebo zcela

nová teorie. Induktivní postup, který je použit v tomto výzkumu, pátrá po jakékoliv struktuře, která existuje v proměnných v oblasti jeho zájmu. Výzkumník by neměl očekávat žádnou určitou konfiguraci. Posláním tohoto typu výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích.

Úlohou výzkumníka je nalézt významné struktury v množině všech proměnných, které informant považuje za relevantní. V tomto faktu spočívá největší síla kvalitativního výzkumu (Disman, 2011).

Mezi významné charakteristiky kvalitativního výzkumu řadíme následující. Prvním z nich je subjektivita badatele, která je vnímána jako přínos pro pochopení skutečnosti, čímž je uznána náročnost a přínos myšlení, neboť velcí badatelé se vyznačovali právě svoji subjektivitou. Dalším důležitým charakteristickým znakem tohoto typu zkoumání je dialogičnost, kdy se badatel nejprve ponoří do studované reality, a tak získá hluboké pochopení studovaného jevu. Posléze provede analýzu a interpretaci dat a napíše výzkumnou zprávu, který je syntézou zkušeností a teorie. Finální podoba teorie získává dialogickou podobu.

Mezi silnou stránku tohoto typu výzkumu lze zařadit to, že je do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné. Dále nejsou předem dány hypotézy a výzkumný projekt není závislý na teorii, kterou již před tím někdo vybuodoval. Jedná se o to do hloubky a kontextuálně zakotveně prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm maximální množství informací.

V procesu kvalitativního výzkumu by měly být přítomny tyto fáze, které budou charakterizovány v textu dále:

- stanovení cílů výzkumu,
- vytvoření konceptuálního rámce,
- definování výzkumných otázek,
- rozhodnutí o metodách,
- zajištění kontroly kvality výzkumu,
- sběr dat a jejich organizace,
- analýza a interpretace dat,
- formulování závěrů do výzkumné zprávy (Švaříček a Šed'ová, 2007)

Při stanovení cílů výzkumu je důležité si ujasnit, jaké jsou cíle výzkumu a zda jsou dostatečně významné, aby se do něj výzkumníkovi či badateli vyplatilo „investovat“. Dále je třeba si uvědomit, že významnost cíle není univerzální, nýbrž se vždy vztahuje k nějaké specifické skupině osob.

Maxwel (2005) rozlišuje trojí typ cílů, jsou jimi tyto cíle intelektuální, praktický a personální. První zde jmenovaný cíl je definován, jakým způsobem projekt přispěje k rozšíření odborného poznání. V pořadí další typ cíle je v literatuře pojat takto, zda budou moci být výsledky nějakým praktickým způsobem využity. Třetí typ výše jmenovaného znamená, jak práce na projektu obohatí výzkumníka samotného. V tomto případě se jedná o dosažení vyššího akademického titulu. Tyto cíle musí být tzv. synergické. To znamená, že dosažením jednoho cíle se musíme blížit k dosahování ostatních cílů. Proto je vhodné vybírat takové téma práce, které má praktickou i odbornou relevanci a je pro výzkumníka nějakým způsobem spjata, zejména s jeho zájmy a životními zkušenostmi výzkumníka či badatele.

Pod pojmem vytvoření konceptuálního rámce lze chápat následující, formulování výzkumného problému, definování klíčových konceptů a nastínění teoretického kontextu. To znamená jasně pojmenovat, čemu se bude výzkum věnovat. Formulace problému vychází z toho, jak jsme definovali své výzkumné cíle.

Výzkumné otázky tvoří jádro každého výzkumného projektu. Tyto otázky plní dvě základní funkce, jednak pomáhají zostřít výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli. Ukazují cestu, jak vést výzkum. Výzkumné otázky musí být v souladu se stanovenými cíli a výzkumným problémem. I tyto otázky musí splňovat určité požadavky:

- měly by být dostatečně široké, jelikož příliš úzce vymezená otázka by mohla vést k vytlačení důležitých, ale nepředpokládaných jevů z analýzy,
- spíše pracují s obecnějšími koncepty než s proměnnými, jelikož proměnné jsou hledány až v samotném průběhu výzkumu,
- výzkumné otázky se neptají na četnost jevů ani na sílu mezi proměnnými,
- detailněji zkoumají povahu určitých jevů, nejčastěji z perspektivy aktérů,
- a priori se vyhýbají přijatým předpokladům, pokud nějaké předpoklady obsahují, musí být tyto předpoklady reflektovány a odůvodněny v konceptuálním rámci.

Než výzkumník začne tvořit výzkum, měl by si promyslet, kterou výzkumnou strategii zvolí. Pokud si zvolí kvalitativní výzkumnou strategii, tak rozhodnutí o této metodě by mělo projít těmito fázemi a to **rozhodnutí o vzorku**, kdy cílem není, aby reprezentoval určitou populaci, ale určitý problém. Z čehož plyne, že není konstruován náhodně, ale teoreticky, to znamená, že jej záměrně vytváříme s ohledem na náš problém. Výběr případů se odvozuje od toho, jak je definován náš výzkumný problém a naše výzkumné otázky. Další fází, kterou by měla tato fáze projít je, **výběr metod a sběru dat**. To je třeba opřít o znalost toho, jaké druhy výsledků mohou jednotlivé techniky generovat. Posledním krokem, kterým by tato fáze měla projít je **zajištění vstupu do terénu**, neboť se jedná o velmi důležitou součást kvalitativního výzkumu, jelikož je naturalistický. Do značné míry se odehrává v prostředí, v němž se

zkoumané fenomény reálně vyskytují. Zároveň platí, že míra důvěry a otevřenosti zkoumaných aktérů vůči výzkumníkovi (Švaříček a Šed'ová, 2007).

7.1 Metoda polostrukturovaného rozhovoru

Metodu polostrukturovaného rozhovoru řadíme mezi nejčastěji užívanou metodu sběru dat. Při dotazování je důležité, aby výzkumník kladl otevřené otázky. Dále je důležité být dostatečně otevřený ke zkušenosti informantů. Je třeba klást otevřené otázky, aby nedošlo k omezení autenticity jejich zkušenosti. Otevřené otázky doplnit doplňujícími otázkami, které podporují rozvíjení a konkretizaci odpovědí. Při rozhovoru je velmi důležité zachování a nastavení podmínek, které jsou nezbytné pro bezpečí informanta s možností zpětné vazby (Gulová, Šíp, 2013).

Otázky ve strukturovaném rozhovoru by měly být kladeny jednotným způsobem. Velkou výhodou tohoto nástroje je, přímý kontakt výzkumníka a informanta, právě tak může výzkumník podněcovat svého informanta. Nevýhodou však je, že by při odpovědi na jednotlivé otázky informanti vystupovali spíše anonymně, a to zejména v případě pokud se jedná o citlivé téma (Lukášová, 2010).

Rozhovor v kvalitativním výzkumu by měl mít svoji přípravu. Při přípravě by se měl výzkumník vybavit teoretickou znalostí zkoumaného prostředí. Výzkumník by si měl provést přípravu svého rozhovoru. Mělo by to vést k vytvoření základních otázek, které vycházejí z hlavní výzkumné otázky a ke každému tématu několik otázek, jak by se na danou skutečnost mohl výzkumník ptát (Švaříček, Šed'ová a kol., 2011)

Vedení rozhovoru je uměním i vědou. Je nutné věnovat pozornost rozhovoru na začátku i na konci. Na samém začátku rozhovoru je nutné prolomit případné psychické bariéry, ale i na samotném konci můžeme získat důležité informace. Neexistují žádná fixní pravidla pro řazení otázek a organizaci rozhovoru. Rozhovor by se měl vztahovat ke znalostem. Odpovědi by měly objasnit to, co pracovník skutečně zná (Hendl, 2005).

Rozhovor by měl obsahovat úvodní otázky, které představí výzkumníka a jeho projekt. Rozhovor by měl dále obsahovat hlavní otázky, které jsou tzv. páteří celého rozhovoru. Nabádají dotazovaného, aby vyprávěl o tématech, která tvoří samotné jádro výzkumu. Tyto otázky by měly být položeny srozumitelně, aby na ně respondent mohl odpovědět. Tyto otázky získal výzkumník při studiu literatury. Skladba otázek by měla být dynamická, to znamená, že se jedná o takové otázky, které udržují vzájemnou interakci během rozhovoru mezi výzkumníkem a informantem. Smyslem a cílem je udržet tok řeči informanta. Výzkumník by měl dbát na srozumitelnost otázek pro dotazovaného. Nemá smysl klást otázky plné odborných termínů. Je dobré mít na mysli, že příprava otázek je pouze jakýmsi návodem nikoli závazným dokumentem (Švaříček, Šed'ová a kol., 2011).

7.2 Operacionalizace dílčích cílů do zkoumatelné podoby

V rámci hlavní výzkumné otázky „*Jak ovlivňuje kultura organizace a její hodnoty výkon sociální práce na Úřadech práce?*“, byly stanoveny tyto tři následující dílčí výzkumné otázky realizovaného výzkumného šetření.

Dílčí výzkumná otázka číslo 1 – Jaká je kultura organizace a hodnoty sociálních pracovníků a organizace?

Dílčí výzkumná otázka číslo 2 – Jak vypadá výkon sociální práce na Úřadech práce?

Dílčí výzkumná otázka číslo 3 – Jaké jsou hlavní vnitřní a vnější faktory ovlivňující podobu sociální práce na Úřadu práce?

Dílčí výzkumná otázka č. 1 bude ověřena pomocí bloku otázek A

A) Co si představujete pod pojmem „kultura organizace“ a „hodnoty“?

Jak jsou podle Vás tyto pojmy vnímány v této instituci?

Jak vnímáte hodnoty, které ovlivňují výkon Vaší práce? A jak ho ovlivňují?

Jak byste popsal/a chod organizace?

Dílčí výzkumná otázka č. 2 bude ověřena pomocí bloku otázek B

B) Jak vypadá proces práce s klientem (na oddělení hmotné nouze)?

Jak jako sociální pracovníci hodnotíte změnu sociální práce po reformě, v roce 2012?

Kolik času přibližně věnujete jednomu klientovi?

S jakými reakcemi na vaši práci, popřípadě chováním u klientů, se nejčastěji setkáváte?

Dílčí výzkumná otázka č. 3 bude ověřena pomocí bloku otázek C

C) Co vše ovlivňuje výkon Vaší práce?

Jaké nároky jsou na Vás kladeny od zadavatele?

Jak byste popsal/a prostředí, ve kterém pracujete?

Změnila byste podobu práce, kterou vykonáváte? Případně jakým způsobem.

Tabulka 1- transformační tabulka

| DVO | Výzkumná technika | Zdroj zjištění | Tazatelské otázky |
|------|----------------------------|--|------------------------------------|
| DVO1 | Polostrukturovaný rozhovor | Referenti oddělení dávek hmotné nouze na Úřadu práce | TO 1 Cosi představujete pod |

| | | | |
|--------------|----------------------------|--|---|
| | | | <p>pojmem „kultura organizace“ a „hodnoty“?</p> <p>TO 2 Jak jsou podle Vás tyto pojmy vnímány v této instituci?</p> <p>TO 3 Jak vnímáte hodnoty, které ovlivňují výkon Vaší práce? A jak ho ovlivňují?</p> <p>TO 4 Jak byste popsal/a chod organizace?</p> |
| DVO 2 | Polostrukturovaný rozhovor | Referenti oddělení dávek hmotné nouze na Úřadu práce | <p>TO 5 Jak vypadá proces práce s klientem (na odd. hmotné nouze)?</p> <p>TO 6 Jak jako sociální pracovníci hodnotíte změnu sociální práce, po reformě?</p> <p>TO 7 Kolik času přibližně věnujete jednomu klientovi?</p> <p>TO 8 S jakými reakcemi na Vaši práci, popřípadě chováním u klientů se nejčastěji setkáváte?</p> |
| DVO 3 | Polostrukturovaný rozhovor | Referenti oddělení dávek hmotné nouze na Úřadu práce | <p>TO 9 Co vše ovlivňuje výkon Vaší práce?</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>TO 10 Jaké nároky jsou Vás kladeny od zadavatele?</p> |
| | | | <p>TO 11 Jak byste popsal/a prostředí, ve kterém pracujete?</p> |
| | | | <p>TO 12 Změnil/a byste podobu práce, kterou vykonáváte? Pop. jakým způsobem?</p> |

7.3 Popis průběhu výzkumu

Výzkum začal být realizován v měsíci červnu. Před samotným započítím výzkumu proběhly úkony, které byly nutné vykonat před jeho započítím.

V dubnu byly nadefinovány dílčí výzkumné otázky a posléze stanoveny tazatelské otázky. Po realizaci prvního rozhovoru byly tazatelské otázky ještě lehce upraveny tak, aby byly pasovaly na daný typ výzkumu. Rozhovory byly uskutečněny v měsíci červnu a následujícím měsíci, tedy v červenci loňského roku, 2014. Proto je tedy důležité na tomto místě zdůraznit, že data prezentována v tomto výzkumu pocházejí z loňského roku. Po realizaci prvních rozhovorů byly tazatelské otázky poupraveny a následně poté následovala realizace dalších rozhovorů.

Rozhovor s jedním informantem trval v rozmezí třicet až padesát minut.

Po sesbírání dat prostřednictvím rozhovorů, proběhl jejich přepis do textové podoby. Tento úkon byl realizován v měsících září a říjnu. Posléze byla tvořena interpretace získaných dat a počátky psaní výzkumné zprávy pro účely této diplomové práce. Pro lepší orientaci výše uvedené přikládám přehled výzkumu v tabulce, kde je uvedena časová posloupnost samotného výzkumu.

Tabulka 2- popis průběhu výzkumu

| Popis průběhu výzkumné šetření | |
|---------------------------------------|--|
| Duben – květen 2014 | Definování dílčích výzkumných a tazatelských otázek |
| Červen – srpen 2014 | Realizace individuálních rozhovorů |
| Září – říjen 2014 | Přepis rozhovorů do textového editoru |
| Listopad – prosinec 2014 | zpracování a analýza výzkumu |
| Leden – únor 2015 | Psaní závěrečné zprávy pro účely tvorby této diplomové práce |
| Březen 2015 | Korektura výzkumného šetření |

Výzkum probíhal v přirozeném prostředí pracovníků. Jednotlivé rozhovory byly uskutečněny v pracovním prostředí účastníků výzkumu. V kancelářích účastníků. V textu níže bude blíže charakterizováno prostředí výzkumu. Kanceláře pracovníků jsou uzpůsobeny pro dva zaměstnance. Velkou nevýhodou, kterou vnímám v uzpůsobení pracovního prostředí je ztráta a absence jakéhokoliv soukromí jednak pracovníků při práci a následně při komunikaci s klienty, kteří žádají o dávky pomoci v hmotné nouzi. Pokud v úřední hodiny přijde klient na toto oddělení, přijde k dotyčné pracovníci, jsou v procesu komunikace. V důsledku tohoto se

snižuje koncentrace druhé pracovnice na svou práci a lehce se vytrácí intimita kontaktu s příslušnou pracovnicí.

Další negativní důsledek, který v této věci vnímám je, že na Úřadu práce není žádná úniková cesta. V případě, kdy by byl lehce agresivní klient napadl úřednici, nemá cestu úniku. Jelikož její pracovní prostor je posunut zcela k oknu, které je chráněno jistým předmětem, který zcela znemožňuje cestu úniku. Navíc na stolech úřednic se nachází stohy s dokumentací jejich klientů, žadatelů o dávky.

Realizace výzkumu byla ztížena tím, že získaná data nebylo možné nahrávat na diktafon, nýbrž poznatky od informantů se musely zaznamenávat na papír. Což bylo technicky velmi náročné. Před započítím realizace jednotlivých rozhovorů jsem se vždy pracovnice ptala, zda mohu pro účely výzkumu použít diktafon a data si nahrávat, nicméně pracovnice s tím zásadně nesouhlasily.

Pracovnicím bylo sděleno, že získané informace budou využity pouze pro studijní účely a pracovnice nikde nebudou vystupovat jmenovitě. Zaručena anonymita. I přesto všechno, co jim bylo sděleno, s nahráváním nesouhlasily. Další negativum realizace rozhovoru bylo v tom, že rozhovory probíhaly za účasti dvou úřednic najednou. To bylo zapříčiněno vysokým pracovním zatížením pracovnic. To znamená, že pracovnice mají mnoho práce. Rozhovory byly realizovány ke konci měsíce, a to z toho důvodu, že se již nevyplácejí dávky a nebyl zde takový příliv klientů.

Při realizaci rozhovoru jedna úřednice odmítla vykonat rozhovor z důvodu, že prý trpí syndromem vyhoření a negativně by to ovlivnilo výzkum, proto raději rozhovor nerealizovala. Tento svůj fakt také odůvodnila tím, že by její výpověď negativně ovlivnila mé studium. Na některých pracovnicích byla vidět zřejmá nedůvěra a obava, že by během výzkumného rozhovoru sdělily něco, co by neměly.

Byla vidět zřejmá obava o své zaměstnání. Také se při výzkumném šetření našly pracovnice, které sdělily vše. Během rozhovorů byly bezprostřední a neměly z ničeho obavu. U této druhé skupiny informantů byla zřejmá bezprostřednost a spontánnost, jelikož je tato situace velmi tíží.

7.4 Charakteristika výzkumného vzorku

Rozhovory byly realizovány s pracovníky, které pracují na Úřadu práce na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi. Tento výzkumný vzorek byl vybrán záměrně, jelikož se jedná o tak specifické téma, že záměrně vybraný typ vzorku byl nezbytně nutný. Byly vybrány proto, že se jedná o specialisty v této oblasti. Výběr vzorku byl proveden záměrným kritériálním výběrem, jehož znakem je vybraná vlastnost nebo stav.

Výzkum byl realizován s deseti pracovníky a pracovníky, které pracují na totožném oddělení Úřadu práce. Pokud se budeme zabývat poměrem pohlaví v tomto vzorku, tak čítal dva muže. V tomto výzkumu se ukázalo na ten fakt, že sociální práci vykonávají, troufám si říct v drtivé většině samé ženy. Pokud vykonávají povolání sociální pracovník či pracovnice muži, tak těch je velmi málo.

Informanti, kteří byli účastníky tohoto výzkumného šetření, měli ve velké části středoškolské vzdělání zakončené maturitní zkouškou. Jeden informant byl vystudovaný sociální pracovník, kdy měl ukončené vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce. Co bylo velmi zajímavé je to, že jeden informant odešel od hasičů vykonávat sociální práci. V některých případech došlo k migraci pracovníků v rámci Úřadu práce. To lze demonstrovat případ jedné informantky, která z oddělení zprostředkování zaměstnání přešla na toto oddělení Úřadu práce.

7.5 Popis organizace

Výzkum byl realizován na Úřadu práce České republiky. Konkrétně na krajské pobočce v Hradci Králové a dále na kontaktních pracovištích krajské pobočky Úřadu práce České republiky, v Novém Bydžově a Chlumci nad Cidlinou. Tento typ organizace lze zařadit mezi vysoce byrokratickou organizaci, kde je dána jistá hierarchie. Tuto hierarchii lze vnímat jednak v odděleních, které se nacházejí na tomto úřadě a dále pak v hierarchii pracovních pozic v této organizaci.

Jak je již uvedeno v textu výše a ostatně i v teoretické části této práce, tento typ organizace je vysoce byrokratický, kde se vše řídí pravidly. Chod této organizace se řídí spoustou metodik, právních předpisů a spousty vyhlášek. Ostatně i pracovníci tohoto oddělení se řídí a jejich jednání vůči klientům je svázáno zákony, vyhláškami, vnitřními metodikami, které jsou povinni dodržovat.

7.6 Způsob analýzy získaných dat

Získaná data jsem zpracovávala za použití otevřeného a axiálního kódování, vycházející z metody kvalitativního výzkumu. Tato technika pomůže zachytit množství údajů v obecnějších kategoriích a pomůže při jejich interpretaci. Proces kódování podle Strausse a Corbinové (1999), představuje proces, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny zcela novými způsoby.

Proces otevřeného kódování je procesem rozebírání, prozkoumávání, porovnávání, konceptualizace a kategorizace údajů. Jedná se o tu část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. V rámci interpretace dat budu nejdříve v přepsaných rozhovorech hledat témata, ze kterých následně vytvořím kategorie. To znamená, že budu seskupovat pojmy patřící stejnému jevu. Z kategorií budou odvozeny subkategorie. Na základě jejich vlastností vytvořím dimenze (Strauss a Corbinová, 1999).

Po procesu otevřeného kódování bude následovat axiální kódování, pomocí něhož budou údaje z otevřeného kódování uspořádávat a skládat novým způsobem, vytvářením spojení mezi kategoriemi a následně subkategoriemi. Pomocí tohoto kódování se pokusím hledat příčiny a následky procesů. Hledat a najít určitá propojení mezi jednotlivými kategoriemi.

S metodou kvalitativního výzkumu je spjata citlivost výzkumníka, která poukazuje na jeho schopnost rozlišovat jemné detaily ve významu získaných údajů. Teoretickou citlivostí se rozumí schopnost vhledu, schopnost dát údajům význam, porozumět a oddělit související od nesouvisejícího. Je základním tvořivým aspektem zakotvené teorie (Strauss a Corbinová, 1999).

7.7 Rizika výzkumu a jejich reflexe

Možná rizika, kterými mohl být tento výzkum ohrožen, jsou dvojího charakteru, a to institucionální rizika a dále rizika týkající se realizovatelnosti výzkumu. Právě toto riziko, by se nechalo charakterizovat jako to, co může bránit tomu, aby výzkum proběhl a naplnil se jeho cíl. Jako první možné riziko, spadající do této kategorie je v tomto případě přístup pracovníků. A to jednak přístup pracovníků ke své práci a dále k realizovanému výzkumu. Prostředí, ve kterém probíhal výzkum, je v pořadí další riziko, a to zejména jeho negativní vliv. Nesympatičnost osoby výzkumníka, to znamená, že realizátor výzkumu by mohl být účastníkům nesympatický a to by mohlo narušit průběh výzkumného šetření. Posledním jmenovaným rizikem, spadající do této kategorie je samotné téma výzkumu. Téma pro

účastníky mohlo být tak živé, že v nich mohlo vzbuzovat nelibé pocity a dojmy, což mohlo narušit průběh výzkumu.

Do druhé skupiny rizik lze zařadit následující záležitost, a sice vhodnost zvolené výzkumné metody na zjišťovaný cíl. Subjektivita rozhovoru, je v tomto případě nejsilnějším rizikem, ohrožení spočívá v ovlivňování průběhu výzkumu osobou výzkumníka. Badatel může nevědomky promítat do rozhovoru své osobní podněty a zkušenosti.

Podle Hendla (2005) je důležité dbát na etiku výzkumu. To znamená řídit se při provádění výzkumného šetření určitými zásadami. Ve vztahu k informantům je třeba provádět výzkum na základě jejich informovaného souhlasu. Zajistit jim ochranu soukromí a osobních údajů. Dále je třeba dbát na vytvoření bezpečného prostředí, aby nedošlo k zneužití sdělených informací či k poškození výzkumu. Důležitou zásadou pro výzkumníka by mělo být poučení o svobodě odmítnout odpověď a to včetně možnosti ukončit výzkum, v tomto případě rozhovor.

Informanti před započítím výzkumu byli ujištěni o tom, že jejich výpovědi budou použity pouze pro studijní účely. Dále jim byla zaručena anonymita, to znamená, že pod jejich výroky nebudou uvedena jména, pouze tam budou figurovat kódy jednotlivých informantů pro čitelnost výzkumu. Tomu, aby se zamezilo nesrozumitelnosti tázaných otázek, byl jim scénář zaslán před konáním rozhovoru. Tento krok byl učiněn zejména pro to, aby účastníci výzkumu věděli, na co se výzkumník bude ptát.

Proto, aby se snížila případná nedorozumění, proběhlo představení výzkumníka. To znamená, že výzkumník se představil jménem, dále představil téma svého výzkumu. Rozhovory probíhaly v přirozeném prostředí informantů, z čehož plyne, že místo konání rozhovoru jim bylo známé a nemuseli mít obavu z neznámého. Na druhou stránku právě toto prostředí pro ně mohlo být natolik stresující, že to mohlo ovlivnit podmínky a výsledky výzkumu.

Dále stojí za zvážení samotná metoda výzkumu, ačkoliv se právě tato výzkumná metoda, ve vztahu k tématu práce jeví jako nejlépe zvolená, tak i ona má svá úskalí. V textu výše je uvedeno, že rozhovor je silně subjektivizován a výzkumník si může promítat osobní zkušenosti do výzkumu. Důležitou zásadou je, že by do výzkumu neměly být promítány osobní zkušenosti výzkumníka a měl by být zaměřen v odborné rovině tématu.

Na druhou stránku zasažení výzkumníka do rozhovoru nemusí být vnímáno jen v záporném slova smyslu. Negativum spočívá v případném vybočení informanta od tématu, ale naopak kladem se jeví možnost výzkumníka na doptání se informanta a případné získání informací nad rámec položené otázky.

8 Interpretace získaných poznatků z výzkumného šetření

8.1 dílčí výzkumná otázka č. 1

Cílem první dílčí výzkumné otázky, této diplomové práce bylo zjistit, jak vnímají kulturu organizace na úradech práce sami pracovníci, a jak je podle jejich názoru tento pojem vnímán v instituci, kde pracují. Kultura organizace byla vysvětlena jako určité společné hodnoty, předpoklady, názore, postoje lidí v organizaci. Tito lidé jsou schopni spolu vzájemně kooperovat a tak dosahovat společných představ, které v organizaci panují.

Úřady práce mají dlouholetou tradici svého fungování. Právě toto fungování se neustále vyvíjí, které má podstatný vliv na samotnou kulturu organizace. Fluktuace pracovníků je velmi vysoká a dává omezenou možnost pro tvoření organizační kultury. Dalším faktem, který přispívá k tvorbě organizační kultury, jsou požadavky zadavatele, tady v tom případě je tím zadavatelem stát, jmenovitě Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. Tyto požadavky jsou leckdy vysoké a mají na pracovníky neblahý, řekla bych až negativní vliv, který pak zejména určuje jejich styl práce, hodnoty.

Co je pro úřad práce charakteristické a co se vnímá pod představou těchto dvou slov? Především je to představa výplaty dávek. Původní smysl a význam úřadu práce se pomalu, ale jistě vytrácí a stává se z něho, možná vlivem doby pouze instituce, na které jsou vypláceny právě ony dávky. Tento typ organizace se stále více zaměřuje na finanční zabezpečení osob, které jsou ve stavu hmotné nouze.

Ale co informanti vnímají opravdu jako kulturu organizace? Pod tímto souslovím se jim vybaví zejména mezilidské vztahy, které velmi ovlivňují náladu na pracovišti. A to jednak náladu mezi kolegy, tak také náladu ve vztahu ke klientům. Ostatně toto řečené strvzuje výpověď informanta (I1), který říká „*jde hlavně o dobrý kolektiv*“. Ostatní informanti tuto myšlenku potvrdili. Dále se shodli na tom, že dále pod kulturou organizace vnímají pracovní prostředí, které velmi ovlivňuje právě tuto kulturu. Právě s pracovním prostředím jsou úředníci velmi nespokojeni. Ostatně o tomto faktu bude pojednáno v textu dále. Právě ono pracovní prostředí velmi ovlivňuje pracovní tempo, morálku, spojenost či nespokojenost.

Jak stvrzují výpovědi jednotlivých informantů, dříve před sociální reformou zde probíhaly akce na utužování kolektivu. Kdy se jednotliví kolegové společně družili a kupříkladu zašli na nějakou společenskou akci, ať už do divadla či někam jinam. Dnes již tomu tak není. To se potom negativně odvíjí i na kvalitě mezilidských vztahů na pracovišti. Zjednodušeně lze říci, že nedochází k navazování lidských vztahů s motivem přátelství, ale vztahy zůstávají velmi často na pracovní rovině, a ty potom postrádají jakoukoliv hloubku.

Na otázku, jak je termín kultura organizace vnímán na Úřadu práce, tak informanti se shodli na tom, že tento termín zde není vůbec vnímán. „*Na tomto pracovišti není vnímán*

vůbec“. To dokládá výpověď Informanta (I3). Podle informací, které vypověděli informanti, úřad práce nevytváří žádné podmínky pro kvalitní kulturu organizace. Vnímají to tak, že v posledních několika letech se některé pracovnice obávají vzít i dovolenou. V tuto chvíli nestíhají zpracovat a posléze vyřídit spisy klientů a žádosti i dávky v hmotné nouzi. Pracovnice si prý neodpočinou na dovolené, jelikož stále podvědomě myslí na to, kolik jim přibude nových spisů na stole. Přísun klientů je tak veliký, že vše nestíhají zpracovat. Jejich pracovní kapacity na to nestačí. Zde se nabízí myšlenka syndromu vyhoření. Na pracovnice je vytvářen velký tlak nejen od zadavatele, ale také od klientů. V této věci se zde nabízí, jak vůbec předcházet tomuto syndromu, který postihuje zejména pracovníky pomáhajících profesí. Na úřadu práce není věnována pozornost předcházení tomuto syndromu. O supervizi tu nemůže být ani řeč, jelikož supervize tu není realizována.

Podle informantů zúčastněných tohoto výzkumu je dobrá spolupráce s ostatními pracovníky. „*Jako jeden z kladů považuji mezilidské vztahy, které na pracovišti panují, a pro mnoho lidí je to jeden z důvodů, proč ještě v zaměstnání jsou.*“ (I1). Jedná se spíše o dobré vztahy mezi zaměstnanci, kteří do zaměstnání nastoupili v podobnou dobu. Tam, kde jsou kolegové ve větším časovém úseku na pracovišti, lze zaznamenat spíše vztahy na profesionální úrovni. Pokud spolu dva kolegové sdílejí jednu kancelář, je logické, že jejich vztahy budou užší a budou mít k sobě hlubší a lepší vztahy a vazby mezi sebou navzájem. Z důvodu nedostatku či absence akcí, které by měly a mohly sloužit na utužování a upevňování kolektivu, nedochází k provázanosti vztahů pracovníků na pracovišti. Právě toto může vést a velmi často vede a může být příčinou mnoha neshod.

Informanti, kteří byli zapojeni do tohoto výzkumu, popisují organizaci jako chaos, nepořádek, špatná personalistika či příliš mnoho vedoucích. Ostatně toto tvrzení stvrzuje výpověď I4, který říká „*Je tu zbytečně mnoho vedoucích a málo zaměstnanců, kteří by dělali spisy.*“

Velká část zúčastněných se velmi negativně vyjadřovali k hodnocení klientů, kteří jsou uživateli dávek v hmotné nouzi. Negativní hodnocení má původ v poměru výše mzdy a výše dávek, jež jim je vyplácena. Právě výše dávek vede k negativnímu hodnocení klientů. I5 uvádí „*Když ženská rodí jako jabloň a bere za to peníze, tak Vás to zarazí.*“

Na otázku jaké u sebe vnímají hodnoty, případně zda mají nějaké hodnoty, které ovlivňují výkon jejich práce. Hodnoty jsou u každého člověka různé. Každý jedinec je individualita, jež má své hodnoty nastaveny zcela individuálně a každý člověk je má nastaveny zcela různě. Z velké části informanti vypověděli a shodli se na následujících hodnotách, *sociální cítění, spravedlnost, pomáhat lidem, kteří jsou v nouzi a potřebují pomoc.* Na otázku, zda u sebe vnímají hodnoty, které by nějakým způsobem ovlivňovaly výkon jejich práce, tak u mnoha informantů se objevily hodnoty ekonomického charakteru. Zejména jako

je uvedeno v textu výše srovnání jejich odměny za vykonanou, odvedenou práci a výše vyplácených dávek.

Na tomto místě je tako dobré zmínit ten fakt, že velká část zúčastněných na tomto výzkumu u sebe nevnímají žádné hodnoty, které by nějak působily na jejich práci a ovlivňovaly nějakým způsobem jejich práci, ať už v pozitivním či negativním významu. Spíše než hodnoty vnímají u sebe povinnosti, které musí splnit. Zejména to jsou povinnosti běžného všedního charakteru a druhu. Mezi tyto povinnosti lze zařadit povinnost uživit rodinu, zaplatit nájemné za byt, případně splátku hypotéky, udělat nákup. Chodit každý den do práce a plnit si své pracovní povinnosti. Právě tyto běžné všední povinnosti z těchto jedinců dělají, řekla bych až „stroje“, které mají za úkol vyplatit co nejvíce dávek, zpracovat co největší množství spisů, být vlídný a milý ke klientům a ještě pečovat a blaho rodiny. Jejich práce musí být kvalitně odvedená.

I6 se k tomuto výše uvedenému vyjádřila následovně, „*každá tady máme přes tři stovky spisů a není možné, abychom to dělaly pořádně.*“ Při takovémto enormním zatížení jednotlivých pracovníků je logické, že není možné, aby práce byla odváděna kvalitně. Z pracovníků se stávají stroje, které slouží na vyplácení dávek klientům. Z čehož plyne, že kultura samotné organizace logicky značně upadá. Ruku v ruce s upadající kulturou organizace jde i upadající přístup ke klientům.

Tato dílčí výzkumná otázka podala obraz toho, jak referenti oddělení hmotné nouze vnímají kulturu organizace a hodnoty, které je nějakým způsobem ovlivňují při jejich práci. Ukázalo se, že pod pojmem kultura organizace spíše vnímají materiální zajištění samotné organizace. Pracovníci nemají stanoveny hodnoty, které by aplikovaly při výkonu práce s klientem. Při realizaci rozhovorů vyplynulo ze strany úřednic negativní hodnocení klientů, což může mít za následek upadající kulturu organizace.

8.2 Dílčí výzkumná otázka č. 2

Úkolem tohoto v pořadí druhé dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, zda se realizuje sociální práce na oddělení hmotné nouze, a pokud ano, tak případně jakým způsobem.

Hlavním kritériem bylo zjistit, jak pracovníci pracující na Úřadu práce České republiky na oddělení nepojistných sociálních dávek popisují či charakterizují práci, kterou vykonávají. Dalším indikátorem, bylo zjistit, jak úředníci hodnotí reformu převodu agendy z obecních úřadů obce s rozšířenou působností a pověřených obecních úřadu na úřady práce, která proběhla v roce 2012. Základní východiska této dnes již proběhnuté reformy jsou uvedeny v textu výše.

Pokud bychom se zamýšleli nad faktem, zda se provádí na Úřadu práce sociální práce, tak bychom narazili na ten fakt, že tato práce se zde skoro nevykonává, a pokud ano, tak ve velmi

omezené míře. Z velké části se práce úředníků skládá z administrativních úkonů svázaných mnoha pravidly, zejména zákony, metodikami, vnitřními předpisy dané organizace. Z Úřadu práce se v poslední době stává byrokratická organizace, kde jsou stanovena pravidla, která se striktně dodržují.

Podoba práce s klientem se odvíjí od toho, zda přijde klient poprvé nebo je to již stálý klient. Pokud přijde klient poprvé, tak je potřeba od takového člověka zjistit základní informace. Ostatně, jak uvádí výpověď Informanta (I5): „*zjišťují se informace nezbytné pro vyplnění žádosti o dávku*“. Mezi tyto základní informace řadíme následující, jméno, příjmení, občanský průkaz, doklady osvědčující výši nákladů na bydlení domácnosti žadatele (nájemní smlouva, rozpis záloh za elektřinu a plyn, doklady o úhradě odvozu odpadků, apod.), rozhodnutí Úřadu práce o přiznání, nepřiznání podpory v nezaměstnanosti, příjem žadatele za uplynulé tři měsíce (mzda, důchod, nemocenské dávky, výpis z bankovního účtu, aj. V textu výše byl uveden pouze výčet náležitostí, které je potřeba doložit k žádosti o dávku v hmotné nouzi. Tento fakt stvrzuje výpověď Informanta (I3): „*na základě zjištěných informací se buď dávka přizná, nebo ne.*“

V situaci, kdy člověk přijde žádat o dávku v hmotné nouzi, se zjišťují okolnosti, které ho přivádějí. Jiná situace nastává, pokud klient žije sám, a zcela odlišná situace je, když má klient nějaké závazky, kupříkladu vyživovací povinnost. Pokud klient chodí opakovaně na oddělení hmotné nouze, tak se zejména jedná o úkon vyplácení dávek.

Na mou otázku, zda se tu vůbec realizuje, alespoň v malé míře sociální šetření v přirozeném prostředí klienta, tak se jednohlasně shodli, že tato práce se tu neprovádí. Jednak na tuto práci není čas z důvodu velkého množství žadatelů o dávky a pracovníci nemají vyčleněny ani personální kapacity pro tuto práci. Počet žadatelů o dávky roste geometrickou řadou směrem vzhůru. Informantka (I4) uvádí, že „*S tím, jak roste nezaměstnanost, tak nám přibývá práce.*“

Pracovníci se bojí vzít i dovolenou, jelikož se obávají, kolik spisů jim přibude ke zpracování. Ve svém volnu si ani neodpočinou, neboť podvědomě myslí stále na práci. To vše může pramenit v jediný stav, a tím je syndrom vyhoření u pracovníků. Jedna Informantka se mnou odmítla realizovat rozhovor z důvodu, že trpí syndromem vyhoření, který u ní vyplynul z velkého množství práce a přemíry stresu na pracovišti. V této části mě napadá to, zda se vůbec realizuje nějaká supervize, jako snaha předcházet tomuto jevu u pracovníků, kteří působí na oddělení dávek hmotné nouze.

Reformu, která proběhla před dvěma lety, hodnotí Informanti jako negativní transformaci. Ačkoliv tento proces změny měl být ku prospěchu, opak se stal pravdou. Dnes jsou tomu dva roky, co se tato změna udála, a některé aspekty reformy zůstávají na stejném bodě. Následující fakt dokresluje výpověď Informantky (I4), kdy na mojí otázku, jak jako sociální

pracovnice hodnotí změnu sociální práce po reformě, která proběhla v roce 2012, odpověděla následně: „*Hrozný, největší chyba, co se mohlo udělat. Přechodem to asi začalo. Nevyhovující pracovní podmínky. Spousta nesmyslných programů. Zrovna minule jsem se pachtila s dávkami pro jednu rodinu. Podívám se za týden do programu a ono to není ještě odsouhlasený. To by se z toho člověk zbláznil.*“

Tato výpověď názorně dokresluje, jak vypadá práce po reformě. Reforma s sebou měla přinést určité zlepšení podmínek. Ale v reálu to funguje tak, že se po zaměstnancích vyžaduje, aby byli maximálně flexibilní a vše zadávali do systémů, které po většinu času nefungují. Přechod agendy nepojistných sociálních dávek hodnotí, jako zcela nepochopitelný jev. Pracovníci s přesunem na Úřad práce se domnívali, že se bude všechno zlepšovat, ale není tomu tak.

Jedním z negativních jevů, který s sebou reforma přinesla, je, že práce pracovníků není finančně ohodnocena a nijak ceněna či chválena, ze strany klientů se této chvály nedočkají asi vůbec. Výpověď jedné Informantky s sebou nesla tu výpověď, že pokud by měla nějaké jiné zaměstnání, tak by šla jinam. Jinou práci nemá, tak musí být zde. Dříve prý pracovala na oddělení zprostředkování zaměstnání, kde to bylo mnohem lepší než na oddělení nepojistných sociálních dávek.

Tento dílčí cíl měl osvětlit, zda a případně, jak se vykonává sociální práce na oddělení hmotné nouze. Při šetření se ukázalo, že se sociální práce na tomto oddělení moc nerealizuje. Proces práce s klientem se zaměřuje spíše na administrativní způsob práce, kdy se pozornost soustřeďuje na podání žádosti o dávku. S tímto úkonem jsou spojeny i aktivity s tím spjaté, zejména zjišťování informací potřebných pro přiznání příslušné dávky. Ukázalo se, že v praxi není realizováno šetření v terénu, jelikož na to nejsou kapacity. Ačkoliv pracovníci dělají maximum pro své klienty, ve většině případů se setkávají s negativním hodnocením od klientů a nikdo je za práci nepochválí, což je pro ně často demotivující.

8.3 Dílčí výzkumná otázka č. 3

Tato dílčí otázka má podat vysvětlení, které faktory ovlivňují výkon sociální práce na úřadu práce.

Faktorů, které ovlivňují výkon práce, je hned několik. Jako hlavní faktor, který ovlivňuje jejich práci je legislativa, na jejichž základě úřednice musí jednat a pracovat s ní. Tento faktor se v literatuře definuje jako společenský. Nelze však zjistit, zda informanti tento faktor vnímají negativně či pozitivně. Legislativu lze chápat jako jisté vodítko, které jim slouží v jejich každodenním pracovním životě. Výpovědi v záležitosti legislativy byly uváděny jako automaticky. Je to bráno jak fakt, který souvisí se zadáváním určitých pravidel od zadavatele. Nelze tedy zaznamenat negativní postoj k nutnosti jednat dle zákona a

vycházet z něho. Při následném ověřování plnění podmínek klientů pro přiznání příslušné dávky je opora v legislativě nezbytná. Tento faktor tedy nelze vnímat zcela negativně. K práci pracovníků na úřadu práce je nezbytně nutná.

Další faktor, který pracovníci vnímají jako velké množství klientů, se kterými pracují a přicházejí každý den do kontaktu. Na rozdíl od legislativy, tento faktor vnímají spíše negativně. Povaha a výkon jejich práce je vnímán spíše kvantitativně. To je na úkor kvality práce s klientem. V tomto případě je zcela pochopitelné, že pracovníci hovoří o svých klientech jako o středu jejich práce. Co je zarážející, že je nevnímají jako pozitivní komponentu své práce, ale spíše jako spíše negativní část práce. Respektive čím více klientů tím hůře pro pracovníky, jelikož jim přibývá práce.

Jeden informant ve své výpovědi uvedl, že vnímá jakýsi pocit viny a svým způsobem osobní zklamání, kdy klientovi nepřijde dávka včas tak jak má. Toto osobní hodnocení je zcela individuální a ne každý pracovník toto vnímá u sebe. V momentě, kdy si klient podá žádost o dávku, poté většina a velká část práce spočívá na systému, do kterého se zadávají data pro přiznání či nepřiznání příslušné dávky. O případně funkčnosti systému by se nechalo polemizovat. Jedna informantka (I4) vypověděla takto: „*Zrovna minulý týden koukám do systému a dávka není stále zpracována.*“ Pocit viny za případné vyplacení či nevyplacení dávky je čistě subjektivní. V některých případech pracovníci berou odpovědnost za nevyplacení dávky na sebe a nevidí třeba to, že je problém v systému. Pracovníci fungují na mechanickém principu. V momentě, kdy se vyskytne nějaká překážka, v tomto případě nevyplacení dávky včas, tak to berou tak, že někde pochybili, což se může negativně podepsat na jejich pracovním výkonu.

V pořadí dalším faktorem, který negativně ovlivňuje výkon práce pracovníků je pracovní prostředí. Informanti pracovní prostředí zhodnotili negativně. Ovšem ve víru negativních hodnocení se vyskytla i jedna světlá výjimka a tou je výpověď informanta (II) „*Úžasný kolektiv, skvělý kolektiv lidí. Každý má spoustu povinností, ale je tu snaha vyjít si vsříc.*“ Ve výčtu negativních hodnocení pracovního prostředí se často vyskytovala nejčastěji odpověď stresující a chaotické prostředí. Za tento fakt z velké části může vysoký počet spisů na jednoho pracovníka. Tento počet se poté odráží v pracovním nasazení jednotlivých pracovníků. Nároky na formální náležitosti vedení spisů mají zvyšující se tendenci. Leckdy převyšují významově práci, a pomalu a jistě se vytrácí kontakt se samotným klientem. Z velké části je pro zadavatele důležitá spisová dokumentace a záznamy o jednání se žadatelem o dávku. Moc se neklade důraz na přímou práci s klientem, čímž se pomalu, ale jistě vytrácí smysl sociální práce. Záležitost jednoho klienta představuje nepřehledné množství úkonů, které jsou spojeny s vedením spisové dokumentace příslušného jedince. Práce se tak stává

jednotvárnou záležitostí. Sama o sobě se stává poněkud stresující a monotónní. Mohlo by to vést i k syndromu vyhoření.

Ve výpovědi jedné účastnice výzkumu, lze spatřit i porovnání se zaměstnáním, kde působila dříve. Dříve tato informantka pracovala jako pečovatelka u pečovatelské služby. Informantka přiznává, že byla unavena po fyzické stránce, ale z této pracovní pozice je spíše unavená po psychické stránce, což negativně působí na celou její osobnost a i na výkon její práce. Pomáhající profese, kam mimo jiné patří sociální práce, vyžaduje psychickou pohodu jedince, pokud chce kvalitně poskytovat pomoc svým klientům. Podle výše uvedeného lze usuzovat, že na úřadu práce chybí psychická pohoda.

Další negativní oblastí, která se odráží na výkon práce pracovníků úřadu práce, je uzpůsobení jejich pracovního prostoru. Pracovníci nemají cestu úniku. Jejich pracovní stoly jsou umístěny tak, že pokud by na ně zaútočil agresivní klient, tak nemají šanci na útěk, natož se nějakým způsobem bránit.

Příliš mnoho spisů a dovolená, na které si pracovnice neodpočinou, to je další negativní faktor, který ovlivňuje výkon práce na úřadu práce. Dovolená by měla sloužit na zotavenou, kdy by se měl pracovník odpočinout, nejen po fyzické, ale i po psychické stránce. Úřednice si však na dovolené neodpočinou. Stále pomyslně a podvědomě myslí na práci, zejména kolik jim tam přibude nových spisů. Na dovolené si tak neodpočinou. Ba dokonce pracovnice mají obavu si vzít i dovolenou z důvodu velkého množství práce. Informant (I4) říká: *„Vždyť já se bojím vzít i dovolenou. Člověk podvědomě myslí na práci. Zrovna tuhle jsme se s kolegyněmi bavily, že máme ještě nevyčerpanou dovolenou z loňského roku. A není čas si ji vybrat. Když už si vezmete dovolenou, tak si ani neodpočínate, protože myslíte na to, kolik spisů Vám přibude.“*

Jeden z hlavních demotivujících faktorů, který pracovníci vnímají je jejich neadekvátní finanční ohodnocení, které je nerovnoměrné vzhledem k počtu vykonaných služeb a celkovému objemu odvedené práce. Nedostatek finančních prostředků je dle výpovědí informantů jedním z hlavních demotivujících faktorů. Ohodnocení je neadekvátní v poměru k vykonané práci nehledě na to, kolik vykonají přesčasů, které nejsou nijak ohodnoceny. Povaha vykonané práce a celkové množství odvedené práce, by měly být více a lépe ohodnoceny. Vzhledem k výši svého platu je jejich motivace k práci velmi nízká.

Ve výzkumu byl zkoumán i ten fakt, zda by účastníci výzkumu navrhovali nějaké změny na svém pracovišti. Ve velké části výpovědí se objevil ten fakt, že by uvítali, kdyby se zvýšila personální kapacita. Došlo by tak k lepšímu rozložení práce mezi jednotlivé pracovníky. Tím pádem by na jednoho pracovníka nepřipadalo tolika spisů. Práce by tak byla rovnoměrně rozložena.

Mohlo by to zapříčinit lepší pracovní nasazení pracovníků, protože by na ně nebyl vyvíjen tak veliký tlak nejen ze strany zadavatele, ale i ze strany klientů. V případě pokud by se navýšila personální kapacita, mohlo by se realizovat sociální šetření v terénu. Tím by se zamezilo tolik diskutovanému zneužívání dávek pomoci v hmotné nouzi. Pomocí sociálního šetření by se nejprve realizovalo vstupní sociální šetření a to v momentě, kdy by si žadatel podal žádost o dávku. Poté by se realizovalo šetření v situaci, kdy by jedinec již pobíral dávky, ale zkoumaly by se podmínky, které svědčí o stavu hmotné nouze jednotlivce. Tím by se zamezilo zneužívání těchto dávek.

Poslední dílčí otázka vysvětluje faktory, které ovlivňují výkon práce. Během rozhovorů byly zpozorovány následující faktory, příliš mnoho metodik, mnoho vedoucích a také nevyhovující pracovní prostředí, které patří mezi nejčteněji zmiňované negativní faktory. Velký příliv klientů, málo pracovních sil se řadí mezi další výše zmiňované faktory. Důsledkem tohoto zmiňovaného faktu je to, že se pracovníci bojí vzít dovolenou, jelikož mají obavu, kolik jim přibude nových spisů. Přílišný nápor pracovních úkonů může vést i k syndromu vyhoření, kterému by měl zaměstnavatel dostupnými prostředky předcházet.

Závěr

Dnešní společnost se stále více zrychluje. Do jisté míry se do tohoto rychlého vývoje promítají a odráží znaky a prvky procesu mcdonaldizace. Ostatně i tyto rysy tohoto procesu se odráží i do procesu práce na oddělení hmotné nouze, což se ukázalo během realizace výzkumu. Některé prvky jsou evidentně vidět, zejména prvek efektivity a vysoké míry efektivity. Úřad práce se pomalu, ale jistě začíná měnit právě v tzv. rychloobslužné řetězce s rychlým občerstvením, kdy je jejich cílem obsloužit, co největší počet jedinců v relativně krátkém časovém horizontu.

Pokud bychom výše uvedené aplikovali na zvolené oddělení, tak můžeme spatřit de facto ten samý jev, v co nejkratším časovém úseku odbavit co největší počet klientů, pokud možno v nejvyšší možné kvalitě. Zcela se vytrácí a ztrácí individuální přístup práce s klientem, který nelze realizovat při takto velkém přílivu klientů.

Jistým projevem tohoto procesu je samotná sociální reforma, která proběhla v roce 2012, která má negativní ohlasy a důsledky. Zejména to má negativní vliv na samotné referenty oddělení hmotné nouze, kdy to má především takové důsledky, že dochází k fluktuaci zaměstnanců, buď v rámci samotné organizace, nebo mimo obor.

Je zajímavé poukázat na ten fakt, že o procesu zrychlující se společnosti, psali autoři již v 90. letech a prvky, charakterizující tento proces jsou popsány tak dokonale, že pasují na dnešní dobu.

Hlavní cíl této práce byl rozparcelován na tři dílčí cíle, které se podařilo během výzkumného šetření naplnit. Zejména se podařilo zjistit, jaké faktory ovlivňují podobu výkonu práce na oddělení hmotné nouze. Především vyplynuly faktory negativního charakteru.

Na počátku psaní této práce byly stanoveny tyto výzkumné techniky, technika polostrukturovaného rozhovoru, analýza dokumentů a pozorování. Technika, která se osvědčila jako vhodně zvolená, byla první výše jmenovaná. Od zbývajících dvou metod bylo po pečlivé a dlouhé konzultaci s vedoucím práce upuštěno. Důležité je upozornit na to, že upuštění od těchto technik nijak neovlivnilo naplnění hlavního cíle tohoto výzkumu. Během výzkumného šetření se ukázalo, že Úřad práce České republiky nemá zpracovanou metodiku, kde by byl uveden postup práce s klientem.

Pozorování nebylo realizováno z toho důvodu, že jsem nedostala souhlas od klienta k pozorování, který je nutný. Realizovat pozorování bez vědomí klienta je v rozporu s etickými pravidly kvalitativního výzkumu. Nicméně možnost realizace pozorování byla konzultována i se samotnými pracovníky, i ti vyjádřili ve většině případů negativní postoj a nechtěli, aby se pozorování realizovalo. Mezi pracovníky se vyskytla i tzv. světlá výjimka,

kdy by to danému pracovníkovi nevadilo, ale jednalo by se pouze o jeden příklad, což by nemělo výpovědní a validní hodnotu pro účely psaní tohoto výzkumu. Právě z výše uvedených důvodů bylo od této techniky upuštěno.

Metoda polostrukturovaného rozhovoru se osvědčila. Hlavním kladem byla přímá vazba mezi mnou, jakožto výzkumníkem a samotnými účastníky výzkumu. Možné negativum v realizaci této metody spatřuji v subjektivizaci samotného výzkumného nástroje.

Teoretický přínos práce spatřuji zejména v tom, že podává obraz toho, jak se realizuje sociální práce v této instituci, na mnou zvoleném oddělení a dále podává obraz toho jaké faktory v organizaci a celkově kultura organizace ovlivňuje výkon práce. Jelikož tato organizace je vysoce byrokratická a vše se závaznými pravidly, tak zejména oceňuji to, že se toto výzkumné šetření mohlo vůbec realizovat a naplnil se hlavní cíl, respektive jeho dílčí složky.

Jako další možný námět pro případná další zkoumání tohoto tématu spatřuji v tom, že by se výzkumné šetření mohlo realizovat na více krajských pobočkách Úřadů práce České republiky. V tomto výzkumném šetření proběhl výzkum na krajské pobočce v Hradci Králové a dále na kontaktních pracovištích této krajské pobočky. Zajímavé by bylo zrealizovat výzkumné šetření ještě v dalších krajských městech, kupříkladu Pardubice či Liberec.

Použitá literatura

- BOOHER, Diana. *Komunikujte s jistotou*. 1. Vyd. Brno: Computer Press, 1999. ISBN 80-7226156-8
- ČAPEK, Robert. *Třídní klima a školní klima*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 8024727420.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
- GULOVÁ, Lenka, ŠÍP, Radim. *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 802474368X
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999. ISBN 8090208185.
- HAVRDOVÁ, Zuzana a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. 1. Vyd. Praha, 2010. ISBN 978-80-87398-06-7
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 8026202198.
- KELLER, Jan. *Sociologie organizace a byrokracie*. 2., přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 9788086429748.
- KODYMOVÁ, Pavla. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013. ISBN 9788024622569.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 8071781509.
- KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 3., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2005. ISBN 8073570505.
- LUKÁŠOVÁ, Růžena. *Organizační kultura a její změna*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-0
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-262-0211-0.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 7788026203667
- MAXWEL, J. A. *Qualitative Research Design. An Interactive Approach*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage, 2005. ISBN 0761926089
- MOREL, Christian. *Nesmyslná rozhodnutí: sociologie přetrvávajících zásadních omylů*. 1. vyd. Překlad Pavel Šlégr. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury (CDK), 2006. ISBN 8073250888.

- MUSIL, Libor, HUBÍKOVÁ, Olga, HAVLÍKOVÁ, Jana, KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi*. 1. Vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2013. ISBN 978-80-7416-124-7.
- POTUČEK, Martin a kol. *Veřejná politika*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2006. ISBN 8086429504.
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. ISBN
- RITZNER, George. *Mcdonaldization od Society (An Investigation Into the Chnaging Character of Contemporaryr Social Life)*. By Fine Forge Press, London, New Delhi, Sage: 1993. ISBN 80-200-1075-0.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Dotisk 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
- SHEIN, E. H.: *Organizational culture and leadership*. 3. vyd. San Francisco, Jossey Bass 2004.
- SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 9788073676919.
- SPERANDIO, Sylvie. *Účinná komunikace v zaměstnání*. Vyd. 1. Překlad Daniela Šimková. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073673604.
- STRAUSS, A. L., CORBIN, J. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 808583460X
- ŠEĐOVÁ, Klára, ŠVARŘÍČEK, Roman a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673130.
978-80-247-3006-6.
- ŠTIKAR, Jiří a kol. *Základy psychologie práce a organizace*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 8071840912.
- TICHÁ, Ivana, HRON, Jan. *Strategie řízení*. 1. vyd. Praha: Provozně ekonomická fakulta ČZU v Praze ve vydavatelství Credit, 2002. ISBN 978- 80-213-0922-7.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998. ISBN 978-80-86429-36-6.
- WEBER, Max. *Metodologie, sociologie a politika*. 1. vyd. Praha, 1998. ISBN 978-80-7298-389-6
- WEIDLOVÁ, Jaroslava. *Hlavní úskalí reformy sociálního systému očima sociálních pracovníků*. Olomouc, 2013. Diplomová práce. Univerzita Palackého

Zákonné předpisy

Česko. Zákon č. 73 ze dne 9. února 2011, o Úřadu práce České republiky. *Sbírka zákonů ČR*. 2011. částka 29. ISSN

Česko. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006, o pomoci v hmotné nouzi. *Sbírka zákonů ČR*. 2006, částka 37. ISSN 1213-7235

Seznam příloh

Příloha A: Scénář rozhovoru

Příloha B: Přepis rozhovoru s Informantem I5

Příloha C: Tabulka kategorií

Příloha D: Seznam tabulek

Příloha A

Scénář rozhovoru

Jaká je kultura organizace a hodnoty sociálních pracovníků a organizace?

Co si představujete pod pojmem „kultura organizace“ a „hodnoty“?

Jak jsou podle Vás tyto pojmy vnímány v této instituci?

Jak vnímáte hodnoty, které ovlivňují výkon Vaší práce? A jak ho ovlivňují?

Jak byste popsal/a chod organizace?

Jak vypadá výkon sociální práce na Úřadu práce?

Jak vypadá proces práce s klientem (na oddělení hmotné nouze)?

Jak jako sociální pracovníci hodnotíte změnu sociální práce po reformě v roce 2012?

Kolik času přibližně věnujete jednomu klientovi?

S jakými reakcemi na vaši práci, popřípadě chováním u klientů, se nejčastěji setkáváte?

Jaké jsou hlavní vnitřní a vnější faktory ovlivňující podobu sociální práce na Úřadu práce?

Co vše ovlivňuje výkon Vaší práce?

Jaké nároky jsou na Vás kladeny od zadavatele?

Jak byste popsal/a prostředí, ve kterém pracujete?

Změnila byste podobu práce, kterou vykonáváte? Případně jakým způsobem.

Příloha B

Přepis rozhovoru s Informanetem I5

Rozhovor s Informantem I5

V: Co si představujete pod pojmem „kultura organizace“ a „hodnoty“?

I5: Pracovní prostředí má vliv na kulturu organizace. A pracovní prostředí je tady nevyhovující. Absolutně nevyhovující pracovní podmínky. Minimum pracovního prostoru. Jen se podívejte, kolik tu mám pracovního prostoru. Mám tady kupu spisů a minimum pracovního prostoru.

V: A co si představujete pod pojmem hodnoty?

I5: Tak hodnoty má asi každý individuálně stanovené.

V: Jak vnímáte hodnoty, které ovlivňují výkon Vaší práce? A jak ho ovlivňují?

I5: Pokud bychom vnímali finanční hodnoty, tak by ta práce nešla dělat. Když vidíte kolik, peněz vyplácíme na dávkách. Kolikrát mají větší dávku než my tady za tu práci. Nejhorší je, když člověk vidí, že naši klienti plodí děti jen kvůli dávkám. Ženská rodí jako jablonoň a bere za to peníze. To vás prostě zarazí. Tohle by měl stát jako regulovat nějakým způsobem. Jako dávky nemotivují lidi pracovat.

V: Jak byste popsala chod organizace, jaké jsou klientům poskytovány služby?

I5: Je tu neskutečný chaos a nepořádek. Jak říkaly kolegyně, tak je tu zbytečně moc vedoucích. A služby? Tak určitě poradenství, základní sociální poradenství. Mám strach si vzít dovolenou. A když už si dovolenou vezmu, tak si stejně neodpočinu, protože podvědomě pořád myslím na práci, kolik spisů mi tam zase přibude. Ještě mám nevyčerpanou starou dovolenou, a už si mám vybírat novou dovolenou. Nejsou tady lidi, kteří by za mě práci udělali. Špatná personalistika.

V: A je tu nějaká supervize?

I5: Supervize jako taková tady není. Jsou tu každý měsíc porady. Kupříkladu, je tu jedna metodička na celý kraj, což je hrozně málo. Takže když máte nějaký problém, tak ho nemáte s kým vyřešit. Takže pokud potřebuji něco vyřešit s metodičkou, tak se musím objednávat a je to běh na dlouhou trať.

V: A třeba nějaké sociální šetření se tu provádí?

I5: Sociální šetření maximálně na počátku. Jinak v průběhu se sociální šetření nedělá, nejsou tady na to personální kapacity. Teď máme slíbenou pracovní sílu na šetření ze Smiřic, tak uvidíme.

V: Jak vypadá proces práce s klientem (na oddělení hmotné nouze)?

I5: Tak záleží na tom, pokud přijde klient poprvé nebo je to již stálý klient. Většinou se provádí výplata dávek. A z počátku pokud přijde klient žádat o dávku, tak se zjišťují

informace nezbytné pro vyplnění žádosti o dávku. Na základě zjištěných informací se buď dávka přizná, nebo ne.

V: Jak jako sociální pracovnice hodnotíte změnu sociální práce po reformě 2012?

I5: Já jsem na oddělení hmotné nouze nastoupila loni na podzim. Dříve jsem pracovala na zprostředkování zaměstnání. Ale je tady hrozně moc práce. A nejhorší na tom je, že práce není finančně ohodnocená. Nikdo za práci nepochválí.

V: A pokud byste měla možnost změny pracovního místa, odešla byste?

I5: Ano, pokud bych měla jistotu práce, tak jdu někam pryč. Ale nic nemám, tak musím být bohužel zde.

V: Kolik času přibližně věnujete jednomu klientovi?

I5: To se takhle nedá říct, je to zcela individuální. Ale řádově tak asi 15 – 20 minut.

V: S jakými reakcemi na vaši práci, popřípadě chováním se u klientů nejčastěji setkáváte?

I5: S reakcemi se určitě setkáváme. Ve většině případů jsou to negativní reakce ve formě nadávek. Občas přijde i agresivní klient. A jak vidíte, není tady cesta úniku, takže kdyby mě klient napadl, tak nevím, co bych dělala. Ale je to člověk od člověka.

V: Co vše ovlivňuje výkon Vaší práce?

I5: Normativní instrukce, zákony, vnitřní předpisy a množství klientů, se kterými pracujeme. Nehraje se tu vůbec na kvalitu, ale na kvantitu.

V: Jaké nároky jsou na Vás kladeny od zadavatele?

I5: Nesmyslné papírování, spousta nesmyslných a zbytečných programů. Nelze to všechno časově zkloubit.

V: Jak byste popsala prostředí, ve kterém pracujete?

I5: Příliš mnoho spisů na jednoho pracovníka. Je tu demotivující pracovní prostředí, jelikož Vás za práci jednak nikdo nepochválí, a pak jsou zde špatné finanční prostředky. Je na nás vyvíjen neustálý stres. Stár vůbec nemotivuje lidi pracovat.

V: Změnila byste podobu práce, kterou vykonáváte? Popřípadě jakým způsobem?

I5: Určitě by to chtělo zvýšit personální kapacitu. Tím pádem by se rozložila práce. Na jednoho zaměstnance by nebylo tolika spisů. Člověk tady svou práci nedělá pořádně, tím pádem ho ta práce ani nebaví a nenaplnuje. Tím pádem jsou na nás kladeny vysoké nároky, jsme v neustálém psychickém vypětí. Chtělo by to vyčlenit alespoň jednoho člověka na sociální šetření, teď tady na to nejsou personální kapacity. Protože kolikrát nám přijde udání na klienta, ale nemáme na to kapacity ověřit to v terénu.

Žena

Věk do 40 let

Na oddělení hmotné nouze od loňského podzimu.

Příloha C

Seznam kategorií

DVO1

- Kultura organizace dle informantů- KOI
- Kultura organizace na úřadu práce- KOÚP
- Hodnoty dle informantů- HI
- Hodnoty na úřadu práce- HÚP
- Služby poskytované na úřadu práce- SLÚP

DVO2

- Podoba práce na úřadu práce- PPÚP (do této kategorie patří i odpověď o spolupráci s jinými organizacemi)
- Hodnocení změny sociální práce po reformě- HZSP
- Reakce klientů na práci na úřadech práce- RKL

DVO3

- Faktory ovlivňující práci na úřadu práce- FOP
- Popis pracovního prostředí- PPP
- Popis změn, které by měli nastat- PZ

Příloha D

Seznam tabulek

Tabulka číslo 1 – transformační tabulka

Tabulka číslo 2 – popis průběhu výzkumu