

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ**

**ANTROPOLOGIE**

**Poradenství jako příležitost pro neformální  
vzdělávání a informální učení**

**Magisterská diplomová práce**

**Obor studia: ANDRAGOGIKA**

**Autor:** Bc. Renata Chrápková Dlouhá

**Vedoucí práce:** doc. Mgr. Jana Poláchová Vašátková, Ph.D.

Olomouc 2019

## Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Poradenství jako příležitost pro neformální vzdělávání a informální učení“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 2.12.2019

Podpis .....

## Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	Bc. Renata Chrápková Dlouhá
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	Andragogika
<b>Obor obhajoby práce:</b>	Andragogika
<b>Vedoucí práce:</b>	doc. Mgr. Jana Poláchová Vašátková, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2020

<b>Název práce:</b>	Poradenství jako příležitost pro neformální vzdělávání a informální učení
<b>Anotace práce:</b>	<p>Tato diplomová práce se zabývá poradenstvím pro dospělé jedince. Poradenství může být příležitostí pro neformální vzdělávání dospělých při získávání znalostí, dovedností a kompetencí, které mohou účastníkům pomoci zlepšit jejich nepříznivou sociální situaci.</p> <p>V teoretické části jsou specifikovány základní pojmy související s poradenstvím, sociální politikou a sociální pomocí, jako příležitosti pro neformální vzdělávání a informální učení.</p> <p>Cílem diplomové práce je identifikace a specifikace oblastí, ve kterých je poskytováno poradenství realizované na úřadech práce a identifikace porovnání názorů aktérů poradenství na smysl a význam poradenství a jaké příležitosti poradenství přináší pro neformální vzdělávání.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	Poradenství, neformální vzdělávání, informální učení, sociální andragogika, sociální poradenství, etika,

## Annotation :

<b>Title of Thesis :</b>	Counseling as an opportunity for non-formal education and informal learning
<b>Annotation :</b>	<p>This thesis deals with counseling of adults, which is one of the ways, that can contribute to changing unfavorable situations of clients. Counseling can be an opportunity for non-formal education of adults, that can help them to learn new skills and competences. Those can help improve their unfavorable social situation.</p> <p>The theoretical part specifies fundamental terms related to counseling, social andragogy, social policy, social assistance and counseling as an opportunities to for non-formal education and informal learning.</p> <p>The aim of the diploma thesis is to identify and specify the areas in which counseling is provided at employment offices and to identify comparisons of the views of counseling actors on the meaning and significance of counseling and what opportunities counseling brings for non-formal education.</p>
<b>Keywords :</b>	Counseling, non-formal education, informal learning, social andragogy, social counseling, ethics
<b>Názvy příloh vázaných</b>	
<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	115
<b>Rozsah práce:</b>	115s. (26393 znaků s mezerami)

Děkuji doc. Mgr. Janě Poláčkové Vašátkové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, poskytování rad a materiálových podkladů k práci.

# OBSAH

ÚVOD.....	8
1 VZDĚLÁVÁNÍ A UČENÍ SE DOSPĚLÝCH.....	10
1.1 Poradenství jako součást celoživotního vzdělávání a učení.....	41
2 PORADENSTVÍ V KONTEXTU SOCIÁLNÍ POLITIKY .....	24
2.1 Sociální poradenství a jeho funkce .....	26
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	32
3.1 Dilemata sociálních pracovníků a přístup ke klientovi.....	36
3.2 Komunikace v sociálním poradenství .....	39
3.3 Verbální komunikace .....	41
4 POSOUZENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE KLIENTA .....	46
4.1 Životní situace klientů v hmotné nouzi .....	49
4.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi.....	53
4.3 Úřady práce .....	58
5 EMPIRICKÁ ČÁST.....	60
5.1 Výzkumný vzorek a sběr dat.....	60
5.2 Metodika výzkumu .....	67
5.3 Etika výzkumu .....	61
6 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	72
6.1 Výsledky rozhovorů.....	64
6.2 Kazuistiky .....	68
7 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	772
7.1 KLIENT ADAM .....	72
7.2 KLIENTKA BARBORA .....	75

7.3	KLIENT CTIRAD.....	78
7.4	KLIENT DAVID.....	80
7.5	KLIENT EVŽEN .....	82
7.6	KLIENT ŽANETA.....	84
7	Shrnutí.....	87
8	Diskuse.....	98
	ZÁVĚR.....	103
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	106

**SEZNAM TABULEK :**

**Tab. 1– Porovnání výdajů v rámci dávkového systému za r. 2017 a r. 2018.....59**

# ÚVOD

Do oblasti poradenství u dospělých patří poradenství profesní a kariérní, finanční a sociální. V diplomové práci se budu zabývat zejména sociálním poradenstvím, které je poskytováno klientům, kteří přicházejí na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi, aby vyřešili svou nepříznivou finanční situaci podáním žádostí na dávky pomoci v hmotné nouzi. Nedostatek finančních prostředků však souvisí i s dalšími životními situacemi, které se právě pomocí poradenství snaží sociální pracovníci společně s klientem identifikovat a najít vhodné postupy k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Poradenství v těchto oblastech je rovněž příležitostí pro neformální vzdělávání a informální učení, které umožňuje v průběhu života jedince získávat, doplňovat a obohacovat si dosavadní vědění a získávat užitečné kompetence pro pracovní i osobní život.

V této práci nastíním oblasti, ve kterých poskytnutí poradenství u klientů v jejich obtížných situacích, přispívá k řešení nepříznivé situace klientů v hmotné nouzi nebo alespoň ke zmírnění této situace. Poradenství je vyhledávání a motivace klientů ke změně podmínek, které umožní klientům sociální fungování a omezení dlouhodobé závislosti na sociálních dávkách.

Hlavním cílem této diplomové práce je identifikace a specifikace oblastí, ve kterých je poskytováno poradenství jako příležitost pro neformální vzdělávání a informální učení.

V rámci empirické části diplomové práce bylo provedeno výzkumné šetření formou rozhovorů, jejichž cílem bylo zjistit, zda klienti v hmotné nouzi mají zájem o sociální poradenství. Pro realizaci výzkumné části byli vybráni sociální pracovníci na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi, kteří v rámci svého pracovního zařazení poskytují sociální poradenství. Tito lidé s klienty v hmotné nouzi tráví hodně času, řeší jejich problémy a volí vhodné metody,



postupy a formy poradenství. Empirická část dále obsahuje několik kazuistik reálných klientů, kteří využili spolupráci se sociálními pracovníky na úřadu práce a v rámci sociálního poradenství v různých oblastech při řešení své nepříznivé sociální situace. Tyto kazuistiky budou zaměřeny zejména na snahu a úspěšnost těchto osob řešit svou nepříznivou situaci. U konkrétních případů bude rozebráno, v jaké oblasti bylo sociální poradenství poskytováno a zda došlo u klienta ke změně jeho nepříznivé situace.

Tato diplomová práce je koncipována jako teoreticko-empirická. Výzkumné šetření je zaměřeno na dotazování sociálních pracovníků na úřadech práce v odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi. První kapitola je věnována vzdělávání a učení se dospělých, protože učním i vzděláváním se rozvíjí potenciál člověka, který musí umět reagovat na aktuální změny ve společnosti v průběhu celé své životní dráhy. V druhé kapitole je vymezena spojitost sociálního poradenství s tématem andragogiky.

Třetí kapitola se zabývá tématem sociálního poradenství a jeho funkcích, sociální práci, komunikaci v sociálním poradenství a etických zásadách. V další kapitole je rozpracována problematika posouzení životní situace klienta a průběh zjišťování poznatků o klientovi při řešení jeho životní situace klienta. Nezbytnou součástí diplomové práce tvoří kapitola o dávkách pomoci v hmotné nouzi. V teoretické části jsem využila poznatků z odborné literatury, platné legislativy, odborných časopisů a informačních zdrojů na internetu, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury a zdrojů na konci práce.

# 1 VZDĚLÁVÁNÍ A UČENÍ SE DOSPĚLÝCH

V souvislosti se zlepšováním života dospělého člověka, jeho sociálních vztahů a lepším plněním sociálních rolí se v dnešní době klade větší důraz na aktivitu v oblasti vzdělávání, a to nejen toho školního, ale ve všech fázích lidského života a v celé řadě situací, se kterými se v průběhu života můžeme setkat. Celoživotní vzdělávání doplňuje, obnovuje, prohlubuje nebo rozšiřuje znalosti, vědomosti, dovednosti a kvalifikaci jeho účastníků a umožňuje jejich další odborný rozvoj.

Celoživotní učení je dnes považováno za jeden z těch významných instrumentů, které mají vést k dosažení hlavních cílů Evropské unie – vytvoření sjednocené Evropy s vysokou a udržitelnou životní úrovní, vysokou zaměstnaností vyspělé pracovní síly, společnosti inkluzivní, soudržné, společnosti aktivních občanů, kteří se mohou sami individuálně realizovat. (Pol& Hloušková, 2008, s. 10).

Jak píše Pol& Hloušková, (2008) v moderních společnostech, kde řadíme i Českou republiku se v posledním více jak desetiletí v rostoucí míře zdůrazňuje význam a potřebnost rozvoje celoživotního učení, jehož součástí je i vzdělávání dospělých.

Člověk je v současném světě vystaven tlaku zacházet s nepřehlednými informacemi různého druhu, využívat je při zvládnání nových dovedností, musí reagovat na měnící se realitu. Současná epocha bývá pojmenována jako informační společnost. Ukazuje se, že počáteční vzdělávání, tzn. takové, které zahrnuje veškeré vzdělávání probíhající před prvním stupem na trh práce, nepostačuje, aby člověk bez dalšího učení po zbytek svého života zdárně řešil problémové situace v pracovním i osobním životě. „V informační společnosti často nazývané též učící se společnost je nutné vzdělávací systém přepracovat

tak, aby byly zohledněny ustavičně rostoucí potřeby permanentního obnovování znalostí“ (Matulčíková,2000, s.58).

Podle Gigalové& kol. (2015, s.5) je společnost druhého tisíciletí 21. století spojována s řadou vnějších projevů, jeden z projevů je však zmiňován nejčastěji, a to zkracující se interval mezi jejími změnami, jinak řečeno, zrychlující se změna. Změna je rysem společnosti od pradávna a rychlost změny je vědci podrobněji sledována od počátku modernity, v posledních desetiletích však ještě více než kdy jindy. Změny ve společnosti jsou natolik zásadní, že jejich důsledky na sociální život není možné ignorovat.

Současnost je typická rychlým a turbulentním vývojem. Mění se požadavky na naše výkony i naše zdroje, mění se kontext našich životů, včetně uznávaných hodnot. To, co si osvojíme ve školách, často nestačí tempu doby ani novým výzvám. Proto se stává celoživotní záležitostí nejen učení, ale i vzdělávání (Plamínek, 2014, s. 322).

Vzdělávání dospělých či andragogika je produktem moderní doby, kdy bylo třeba dovzdělat dospělou populaci, které se vzdělání, rozumějme znalostí a dovedností, nedostávalo, anebo ji rekvalifikovat v závislosti na změnách, jež věda a technika, jako hybná síla moderny, přinesly (Dopita, 2015, s. 20).

Vzdělávání dospělých, které je v současné době považováno za jednu z významných etap celoživotního učení, stojí před úkoly (např. zajistit, aby se každý dospělý rozvíjel podle svých možností, maximalizovat účast dospělých na vzdělávání, zvyšovat celoživotní zaměstnatelnost, posilovat aktivní občanství), které nemají šanci být realizovány jenom díky vlastnímu vzdělávání. Proto se poradenství dostává do popředí a stává se prioritou evropské vzdělávací, a v širším rozměru i sociální politiky a politiky v České republice (Rabušicová& Rabušic, 2008, s. 314).

Vzdělávání dospělých je obecný pojem a zahrnuje veškeré vzdělávací aktivity, které nahrazují, rozšiřují, inovují, mění nebo jinak obohacují počáteční vzdělávání dospělých osob. Jak Palán (2002, s. 237) píše, jedná se o dospělé osoby, které záměrně rozvíjejí své znalosti, hodnotové postoje, zájmy a jiné osobní a sociální kvality potřebné pro plnohodnotnou práci a plnění společenských a životních rolí.

Celoživotní učení můžeme považovat za nepřetržitý proces, probíhá od povinné i nepovinné školní docházky, pokračuje účastí v kurzech, rekvalifikacích nebo výcviku apod.

Veteška (2011) uvádí, že celoživotní učení zahrnuje formální, neformální a informální vzdělávání a předpokládá prolínání a doplňování uvedených forem učení v průběhu celého života. Formální vzdělávání (školské) charakterizuje jako realizované ve vzdělávacích institucích, zejména ve školách, přičemž zahrnuje na sebe navazující vzdělávací stupně – základní, střední a vysokoškolský. Účastníci jednotlivých stupňů vzdělávání (žáci, studenti) získávají doklad o absolvování – vysvědčení, diplom, certifikát apod. (Veteška& Vacínová, 2011, s. 51).

Kraus(2008)považuje celoživotní učení nejen za prostředek řešení individuálních a společenských problémů, ale také za způsob, jak jim efektivně předcházet.

Učením a vzděláváním rozvíjíme své lidské zdroje. Poznáváme a využíváme své psychické a fyzické vlastnosti, měníme a rozvíjíme své názory a motivy, zdokonalujeme své znalosti a dovednosti, vytváříme a fixujeme své návyky a zkušenosti (Plamínek, 2014, s. 322).

Nárůst složitých sociálních situací, ve kterých se člověk ocitá v průběhu své pozemské existence, vede v mnohých případech k personálním krizím, regresi osobnosti, ztrátě lidské důstojnosti, stavům ohrožení, závislosti a sociální odkázanosti na pomoc jiných. Člověku, který se dostal do podobné situace, je zpravidla schopen a ochoten podat pomocnou ruku právě někdo z okruhu jeho nejbližších. Bohužel, ne každá dobře míněná laická rada dokáže pomoci povznést se nad problémy, které každodenní život s sebou přináší. Faktem však zůstává, že laický, neodborný zásah do nejrozmanitějších životních situací, které způsobují člověku jen těžkosti, může stávající krizový stav ještě výrazněji zkomplikovat. Proto se jeví jako vysoce aktuální potřeba odborné sociálně edukativní pomoci určené jednotlivcům, skupinám a společenství v krizových životních situacích, která by měla být poskytována výlučně na profesionálním základě. Je evidentní, že jen dostatečná znalost předmětné problematiky, správné nástroje a široký kompetenční profil odborníka může přispět k pozitivním změnám v osobním i veřejném životě člověka - klienta (Határ, 2009, s. 7).

Celý tento vývoj vyžaduje učení. Ať už jde o spontánní učení během celého života, o více či méně nezáměrnou a neorganizovanou výchovu v dětství nebo o záměrné a organizované vzdělávání dětí nebo dospělých – každá etapa vývoje, každý cíl a každé prostředí vyžadují určité lidské zdroje, abychom mohli být úspěšní. (Plamínek, 2014, s. 322).

Plamínek (2014) se dále zabývá i osobností člověka, kdy uvádí, že naše osobnost se v průběhu života rozvíjí a vyvíjí se i naše myšlení a chování. Zatímco do života vstupujeme jako závislí lidé, pokud se vyvíjíme zdravě, snažíme se dětství této závislosti zbavit a získat pro sebe absolutní volnost. Někdy kolem puberty máme příležitost pochopit, že to není možné, a dojít ke svobodě – tedy volnosti, pro kterou sami určujeme meze.

Tím se stáváme dospělými a jsme schopni být nezávislími, svobodnými partnery ostatním lidem, včetně vlastních rodičů. Budujeme „kariéru“ a v mnoha případech i navazujeme synergické vztahy (zakládáme firmy, necháváme se zaměstnat, vstupujeme do manželství, stáváme se rodiči). (Plamínek, 2014, s. 322).

Z andragogického slovníku vyplývá, že celoživotní učení/vzdělávání zahrnuje veškeré účelné formalizované i neformální činnosti související s učením, které se průběžně realizují s cílem dosáhnout zdokonalení znalostí, dovedností a odborných předpokladů. (Průcha&Veteška, 2014, s.60).

Prodlužování lidského života lze považovat za úspěch v historii lidstva, na druhé straně se upozorňuje i na problémy na úrovni rodiny, komunity a státu. Rychlý nárůst velikosti starších věkových skupin znamená změny v osobních potřebách týkajících se zdravotnictví, bydlení, sociálních služeb a penzijních systémů. Životaschopnost dlouhověkých společností bude záviset na adaptabilitě trhu práce, investování do lidského kapitálu a udržitelnosti systémů sociálního zabezpečení (Veteška& Vacínová, 2011, s. 9).

**Formální vzdělávání** probíhá ve vzdělávacích institucích a vede k získání uznávaných kvalifikací a certifikací. Je realizováno ve vzdělávacích institucích, zpravidla ve školách. Jeho funkce, cíle, obsahy, organizační formy a způsoby hodnocení jsou vymezeny právními předpisy. Zahrnuje získávání na sebe zpravidla navazujících stupňů vzdělání, jejichž absolvování je potvrzeno příslušným osvědčením (vysvědčením, diplomem, atd.) (Strategie celoživotního učení, 2007).

Naopak **neformální vzdělávání** se realizuje formou kurzů, seminářů, workshopů apod., zpravidla v zařízeních zaměstnavatelů, soukromých vzdělávacích institucí, neziskových organizací, ale i v klasických školách. Je tedy zaměřeno na získávání vědomostí, dovedností, zkušeností

a kompetencí, které mohou jedinci zlepšit jeho společenské postavení i pracovní uplatnění. Neformální vzdělávání, které nevede k získání uceleného stupně vzdělání, zahrnuje např. kurzy cizích jazyků, počítačové kurzy, rekvalifikační kurzy, kurzy autoškol, povinná školení zaměstnanců, ale také krátkodobá školení a přednášky související s legislativními změnami (Veteška& Vacínová, 2011, s. 51).

Neformální učení probíhá vedle vzdělávacích systémů a zpravidla k získání formalizovaného certifikátu nevede. Je zaměřeno na získání vědomostí, dovedností a kompetencí, které mohou respondentovi zlepšit jeho společenské i pracovní uplatnění. Je poskytováno v zařízeních zaměstnavatelů, soukromých vzdělávacích institucí, nestátních neziskových organizacích. Patří sem např. organizované volnočasové aktivity, kurzy cizích jazyků, počítačové kurzy, rekvalifikační kurzy, ale také krátkodobá školení a přednášky. Nutnou podmínkou pro realizaci tohoto druhu vzdělávání je účast odborného lektora, učitele či proškoleného vedoucího. Nevede k získání stupně vzdělávání (Strategie celoživotního učení,2007).

**Informální učení** je chápáno jako proces získávání vědomostí, osvojování si dovedností a kompetencí z každodenních zkušeností a činností v práci, v rodině, ve volném čase. Zahrnuje také sebevzdělávání, kdy učící se nemá možnost ověřit si nabyté znalosti (např. televizní jazykové kurzy). Na rozdíl od formálního a neformálního vzdělávání je neorganizované, zpravidla nesystematické a institucionálně nekoordinované (Rabušicová& Rabušic, 2008, s. 77).

Jiný výklad formálního a neformálního vzdělávání můžeme najít v rámci cizojazyčné literatury, kdy například v publikaci MerriamaBiereme je formální vzdělávání definováno jako jakékoliv vzdělávání realizované ve vzdělávacích

institucích jakéhokoliv typu, tedy ve školách a dalších institucích. Neformální vzdělávání je definováno jako vzdělávání realizované zařízeními, jejichž hlavním smyslem není vzdělávání (Merriam&Bierema, 2014, s .16) .

Rabušicová& Rabušic(2008) uvádějí, že první charakteristikou celoživotního učení je, že vzdělávání není omezeno jen na určitou fázi života, týkající se docházky do školy, ale trvá po celý život. V další charakteristice pak uvádějí, že v souvislosti s celoživotním učením se nejedná jen o formální vzdělávání ve vzdělávacích institucích, ale jedná se o všechny formy a typy učení bez ohledu na instituci či prostředí, kterým může být i pracoviště, domov či prostředí obce. V poslední charakteristice celoživotního učení uvádějí, že se jedná o poskytování příležitosti pro všechny, bez ohledu na věk, zájem, nadání či postavení. Tato charakteristika také znamená, že každý člověk by měl mít možnost najít si vlastní vzdělávací cestu a v průběhu života ji měnit.

Součástí vzdělávání dospělých je i poradenství, které tvoří souvislý proces v průběhu celého života člověka, které umožňuje poznat a rozvíjet jeho schopnosti, dovednosti a zájmy. Poradenství vede k řadě pozitivních výsledků v životě člověka, uvědomění si příležitostí, zlepšení rozhodovacích dovedností a také přispívá k možnosti rozhodnout se o své individuální dráze jak ve vzdělávání, tak v práci, ale i v jiných oblastech života na základě využití svých schopností a dovedností.

## **1.1 Poradenství jako součást celoživotního vzdělávání a učení**

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



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

Poradenství je možno definovat:

- v užším smyslu, kdy se jedná se o poskytování informací, které si klient vyžádá a které jsou potřebné k řešení jeho problému,
  - v širším smyslu, kdy dává klientovi příležitost k tomu, aby zmapoval své přednosti nebo slabá místa k hledání strategie na zlepšení kvality svého života.
- Podle Klimenta (2013) je poradenství jedním ze základních socializačních činitelů, a to zejména v dospělosti, kdy navazuje na předchozí proces vzdělávání a výchovy. Klientům jsou v partnerském poradenském vztahu poskytovány "klíče" k řešení problémů, které efektivně (alespoň v některých případech) nahrazují zdoluhavý a nejistý postup řešení cestou pokusu a omylu.

První jasné vymezení role poradenství ve vztahu ke vzdělávání dospělých můžeme najít až v Memorandu o celoživotním učení (2001). V jeho dokumentu je poradenství uvedeno jako jeden z šesti klíčových bodů pro implementaci celoživotního učení do praxe. V Memorandu je poradenství definováno jako neustále přístupná služba pro všechny a pro oblast vzdělávání dospělých to znamená, že poradenské služby mají u dospělých stimulovat budou odstraňovat bariéry na straně jedince, na straně vzdělávací nabídky a pomohou jedincům sladit vzdělávání, zaměstnání a osobní život (Memorandum, 2001, s. 3).

Institucionální zázemí poradenských služeb v rámci zaměstnanosti tvoří prioritně úřady práce. Úřady práce jsou z hlediska jednotlivců zaměřeny na nezaměstnané a na ty, kteří hledají zaměstnání. Z hlediska dalších cílových

skupin mají úřady práce velmi blízko k poradenství ve firmách či podnicích, ale jejich spolupráce se týká především otázek zaměstnanosti (Freibergová, 2005, s. 65).

Od poradenství se očekává, že pomůže zvýšit účast dospělých na vzdělávání a pomůže utvářet dovednosti, které jsou v současné době nahlíženy jako nutné ke zvýšení či udržení celoživotní zaměstnatelnosti a k posilování tzv. aktivního občanství. Specifické spojení uvedených úkolů a očekávání přináší koncept tzv. celoživotního poradenství, který stojí na předpokladu, že díky poradenství se dá podpořit rozvoj jedince, a z pohledu jedince představuje změny, které jedinec subjektivně vnímá jako pozitivní (Rabušicová & Rabušic, 2008, s.315).

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

Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pocítuje, dušení nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu. Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství "poslán" (Dryden, 2008, s. 17).

Jak uvádí Drapela (1997, s. 162) „Poradenství není dávání rad stran toho, co má někdo dělat v té nebo oné situaci. Není to ani pouhé sdělování informací, byť sebeužitečnějších, a rozhodně to není organizovaná manipulace myšlení a chování klientů“.

Poradenství rovněž definuje Fritz Steele, podle kterého je poradenským procesem jakýkoliv způsob poskytování pomoci zaměřený na obsah, proces nebo strukturu úkolu nebo řady úkolů, kde poradce nenese skutečnou odpovědnost za provedení samotného úkolu, nýbrž pomáhá těm, kteří tuto odpovědnost mají. (Polak, 2008, s. 3).

Průcha s Veteškou (2012) uvádějí v andragogickém slovníku, že sociální andragogiku lze považovat za aplikovanou andragogiku, která je zaměřena na edukaci a reedukaci dospělých v sociálním kontextu a zkoumá vztah mezi sociálním prostředím, sociální situací jedince a jeho edukačním potenciálem. Pomáhá integrovat dospělé jedince do společnosti v rámci socializace a pomáhá jim prostřednictvím poradenství a vzdělávání řešit krizové a neočekávané životní situace (Průcha&Veteška, 2012, s.250).

Obsahem poradenského kontraktu jsou základní pravidla a zásady, podle kterých budou oba dále pokračovat. Poradce nabídne klientovi návrh své poradenské strategie a postupů, může popsat stěžejní metody a formy práce. Hovoří s klientem o přednostech svého přístupu i o jeho úskalích, zdůrazňuje zejména potřebu klientovy zaangażovanosti na řešení problému. Klient si může otázkami doplňovat obraz o tom, co se bude dít v rámci poradenské práce (Gabura, 1995, s.62).

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

Od poradenství se očekává, že pomůže zvýšit účast dospělých na vzdělávání a pomůže utvářet dovednosti, které jsou v současné době nahlíženy jako nutné ke zvýšení či udržení celoživotní zaměstnatelnosti a k posilování tzv. aktivního občanství. Specifické spojení uvedených úkolů a očekávání přináší koncept tzv. celoživotního poradenství, který stojí na předpokladu, že díky poradenství se dá podpořit rozvoj jedince, který z ekonomického hlediska zvýší celoživotní

zaměstnatelnost jedince, a z pohledu jedince představuje změny, které jedinec subjektivně vnímá jako pozitivní. (Rabušicová& Rabušic, 2008, s. 315).

Nepříznivou životní situaci, ve které se občané ocitli, nelze lehce překonat a je potřeba pomoci společnosti. Často dochází k jevům, kdy sami takto ohrožení jedinci nabízenou pomoc odmítají. Svou situaci překonat nechtějí, dokonce ztratili schopnost si ji přiznat a uvědomit. Svým stylem života jsou v konfliktu se zákonem, institucemi, se státem. V tomto smyslu ohrožují svoje zájmy i zájmy osob na nich závislých (Duková, Duka& Kohoutová, 2013, s. 188).

Jedná se především o marginální skupiny, (nepřízniví občané), které se zásadně odlišují svým stylem života od obecně přijímané normy. V této souvislosti je třeba jmenovat mládež, která má narušenou výchovu, osoby vyhýbající se práci, osoby páchající trestnou činností, osoby propuštěné z výkonu trestu, drogově závislí, alkoholici, tuláci (Keller, 2005, s. 31).

Barker (1995, s. 73) definuje poradenství jako proces/postup, který se často využívá při klinické sociální práci či jiných profesích k vedení jednotlivců, rodin, skupin a komunit pomocí takových aktivit, jakými je poskytování rad, vykreslování alternativ, pomoc při formulování cílů a dodání potřebných informací.

Vycházíme-li ze zákona o sociálních službách (2007) je nazývána sociální služba činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem jejich sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Rozsah a formy pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob.

Podle tohoto zákona musí pomoc dále vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí na ně působit aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace,

a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby také musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování jejich lidských práv a základních svobod (Bobek & Peniška, 2008, s. 29).

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

V České republice dosud neexistuje profesní zákon, který by komplexně upravoval podmínky výkonu sociální práce. Nejdůležitějším zákonem, který upravuje nejširší oblast působení sociální práce, je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Mátl, 2019, s. 87).

Z definice Mezinárodní federace sociálních pracovníků (2019) „Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, posílení a zplnomocňování lidí. V rámci sociální práce mají zásadní význam: principy sociální spravedlnosti, lidská práva, kolektivní zodpovědnost a respekt k rozmanitosti. Teorie sociální práce je podpořena, sociálními a humanitními vědami a vlastními znalostmi. Sociální práce zapojuje lidi a struktury pro řešení životních problémů a zvýšení pohody. Výše uvedená definice může být zesílena na národní a / nebo regionální úrovni.“

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

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

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

Podle Schneiderové (2008, s. 9) jsou cíle, způsob a míra pomoci určovány potřebami lidí, jejich individuálními zvláštnostmi a napomáhají zajistit kvalitu života jako člověka i občana. Pomoc slouží lidem v nepříznivé sociální situaci, tzn. ve stavu zapříčiněném věkem, ztrátou soběstačnosti, nemocí, zdravotním handicapem, krizovou situací, životními návyky, sociálně znevýhodňujícím prostředím, trestnou činností jiných apod.

Jednotlivec, skupina nebo komunita, kteří kladou sociální otázky a tvoří společenské atributy, jsou subjektem sociální práce. Draganová (2006) mezi cíle sociální práce řadí předcházení sociálních problémů, použití odborných metod a pomoc jedinci s adaptací a integrací do společnosti, podporu klienta ve schopnosti řešit problém, adaptovat se na nároky společnosti, zprostředkovat jedinci kontakt se společenským prostředím a s ostatními odborníky, rozvíjet a zlepšovat sociální politiku.

Sociální práce se zabývá řešením problémů. Jednou z metod při řešení sociálních problémů klientů je právě sociální poradenství. Mohli bychom říci, že sociální poradenství je zároveň klíčovým nástrojem v činnostech sociálních pracovníků, bez poradenství je práce s klientem téměř nemožná. V této souvislosti je potřebné zdůraznit, že pojem sociální poradenství, jako i jeho praktické uplatnění, není možné vymezit bez poznání všeobecných poradenských přístupů a jednotlivých poradenských systémů, které jsou zatím ve Slovenské a České republice známé a v praxi se dlouhodobě uplatňují. Je jen přirozené, že sociální poradenství musí čerpat z těchto zdrojů, hledat společná východiska a přístup při řešení poradenských problémů klienta (Schavel& Oláh, 2012, s. 218).

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

## 2 PORADENSTVÍ V KONTEXTU SOCIÁLNÍ POLITIKY

Úvodní část této kapitoly je zaměřena na vymezení pojmu sociální politiky, navazuje pojem sociální pomoc, její počátky a reformy v sociální oblasti a pojednání o funkci a předpokladech sociálního pracovníka.

Sociální politika je vědecká disciplína, která má vztah i k jiným vědním oborům. Je to vědní obor, který se zabývá zkoumáním sociální politiky jako praktické aktivity. Jde o analýzu procesů tvorby a realizace politik, dále se zabývá nerovnostmi a jejich rozdělením ve společnosti. Věnuje se politickým procesům, institucím a činnostem, které tyto nerovnosti ovlivňují (Duková, Duka & Kohoutová, 2013, s. 31).

V České republice se koncepcí systému sociální pomoci dlouhodobě zabývá prof. Igor Tomeš, který se zabývá ve své knize *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost* (2001) definicí soustavy sociální pomoci, jež má dvě podoby: podporu a pomoc. Význam sociální pomoci definuje Tomeš takto: „Cílem sociální pomoci včetně sociálních služeb je především usilovat o to, aby občan znovu získal schopnost zabezpečovat své potřeby vlastním přičiněním, popř. mu pomáhat po dobu, po kterou toho není schopen. Sociální pomoc je třeba poskytovat tak, aby nežádoucí stav nekonzervovala, nýbrž poskytovala trvalé motivační impulzy k vlastní aktivitě občana.“ (Tomeš, 2001, s.166).

Konopásek (1993, s. 163) charakterizuje sociální politiku jako společenskou aktivitu zaměřenou na zlepšení či udržení základních životních podmínek lidí a zabezpečování jejich sociální suverenity a sociálního bezpečí a k omezování sociální závislosti a sociálního ohrožení.



Základním předpokladem existence demokracie ve společnosti je vytvoření podmínek pro účast občanů na přijímání a realizaci opatření a rozhodnutí, které ovlivňují jejich život. To umožňuje občanům prosazovat své zájmy a cíle. Možnost participace občanů na tvorbě a realizaci sociální politiky vede k větší možnosti ztotožnění se, k přijetí systému sociální politiky, což se pak výrazně promítá do účinnosti sociálních opatření (Krebs & kol., 2005, s. 35).

Základní snahou sociálního státu je soudržnost cestou omezení sociálního vyloučení. K tomu jsou rozvíjeny systémy začleňování do práce, povinného pojištění, státních sociálních podpor a pomoci a dalších (Pitnerová, 2008, s. 11).

Jedná se o stav, kdy vlivem chudoby, nerovných příležitostí, nedostatečného vzdělání, omezení participace na společenském životě i na trhu práce je člověk vyloučen ze společenského života. Odráží tedy nerovnost některých skupin obyvatelstva při jejich participaci na životě společnosti. Nerovnost je nedostatkem příležitostí pro ty, kteří chtějí participovat (podílet se) na životě společnosti, posiluje jejich izolaci a odtržení od společnosti. V důsledku toho dochází ke ztrátě sociálního místa ve společnosti, deficitu přístupu k základním zdrojům ve společnosti (Matoušek, 2018, s. 205).

Rychlý běh života naší doby klade na jednotlivce stále vyšší nároky. Základní vědomosti, kterým se jednou naučíme, mohou být v důsledku rostoucího vývoje nových technologií a rostoucí složitosti technických systémů zakrátko překonány. Pomocí v této situaci má být integrované zprostředkování a rozvíjení klíčových kompetencí. Zatímco na mnoha místech už si našly cestu do podnikového vzdělávání a doškolování odborníků, jsou bohužel dosud velmi opomíjeny v počáteční přípravě mladých lidí i v procesu rekvalifikace nezaměstnaných (Belz&Siegrist, 2001, s. 15).

Na realizaci sociálního zabezpečení se taktéž podílí neziskové organizace a zařízení církví. Tyto organizace mají společné to, že nejsou založeny za účelem

dosahování zisku, ale za účelem veřejně prospěšné činnosti. V České republice se může jednat o občanská sdružení, nadace a nadační fondy, z církevních zařízení například Charita Římsko-katolické církve (Schelle&Schelle, 2011, s. 204).

Prodlužování lidského života lze považovat za úspěch v historii lidstva, na druhé straně se upozorňuje i na problémy na úrovni rodiny, komunity a státu. Rychlý nárůst velikosti starších věkových skupin znamená změny v osobních potřebách týkajících se zdravotnictví, bydlení, sociálních služeb a penzijních systémů. Životaschopnost dlouhověkových společností bude záviset na adaptabilitě trhu práce, investování do lidského kapitálu a udržitelnosti systémů sociálního zabezpečení (Veteška& Vacínová, 2011, s. 9).

## **2.1 Sociální poradenství a jeho funkce**

Na poskytování sociálního poradenství je zaměřena výzkumná část této práce, proto je důležité zmínit se o zákoně o pomoci v hmotné nouzi, popsat co je to sociální poradenství, sociální práce a procesu poskytování sociálního poradenství.

Ve své knize popisuje obecné cíle sociálního poradenství Michalík: „Obecnými cíli poradenství může být např. prevence sociálního vyloučení nebo integrace ohrožených skupin obyvatel do společnosti apod. Konkrétní cíle jsou vázány k danému problému, situace a osobě konkrétního klienta. Logickým důsledkem takto chápaného pojetí cílů je jejich vzájemná souvislost. Cíle konkrétní by měly vycházet z obecných a měly by přispět k jejich naplňování.“ (Michalík, 2008, s. 18-19).

Gabura, Pružinská (1995) pak uvádí, že základním krokem v poradenství je pomoci klientům posunout se od negativního vnímání jich samotných k získání sebedůvěry a dále rozvíjení jejich osobnosti. Uvádí důležitost podpory lidí stát se samostatnými a odolávat tlaku okolního světa.

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

Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němuž patří pojištění, podpora, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost. Cílem rozvinutého sociálního poradenství je poskytovat informace co neblíže bydlišti nebo pracovišti, příp. zařízení, v němž se člověk nachází. Součástí základního poradenství je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci (Mühlpachr, 2006, s.10).

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

Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb. upravuje poskytování pomoci fyzickým osobám prostřednictvím dávek k zajištění jejich základních životních podmínek. Jedná se o podmínky, které zabezpečují základní biologické, psychické a sociální potřeby osob v hmotné nouzi. Mezi biologické potřeby patří zejména zajištění odpovídající výživy, dodržování určitého denního režimu umožňující mimo aktivit i potřebný odpočinek, spánek, vhodné bydlení, oblečení chránící před nepříznivými okolnostními vlivy. Mezi psychické a sociální potřeby patří zajištění soběstačnosti a ekonomické jistoty, zdraví (podle Světové zdravotnické organizace je za zdraví považována biopsychosociální pohoda), dále jistoty, lásky, bezpečí a uspokojení duchovní potřeby i učení. Nezbytné je zabezpečení sociální komunikace jak v úzké sociální skupině, k níž patří rodina, ale i v širším sociálním okolí. Patří sem i uspokojení estetických a kulturních zájmů (Beck, Niederle, Hacaperková& Králová, 2012, s.16).

V systému pomoci v hmotné nouzi má každá osoba právo na základní sociální poradenství vedoucí k řešení hmotné nouze či jejímu předcházení. Prostřednictvím tohoto poradenství jsou poskytovány osobám v hmotné nouzi důležité informace vedoucí k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Ze sídla orgánu pomoci v hmotné nouzi nemůže osoba, která se obrátí o pomoc odejít bez poskytnutí potřebných informací. Základní sociální poradenství mají povinnost poskytovat zaměstnanci všech orgánů pomoci v hmotné nouzi a sociální pracovníci pověřených obecních úřadu a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v souladu s ustanovením §64 odst. 3 zákona o pomoci v hmotné nouzi (Beck, Niederle, Hacaperková& Králová, 2012, s.16).

V rámci odborného sociálního poradenství je sociální pracovník povinen klientovi poradit též v otázkách bydlení a dále by měl i ověřit, zda klient náklady na bydlení hradí. Pokud klient náklady na bydlení nehradí, sociální pracovník zjišťuje důvod a případně včas intervenuje zprostředkováním

pomoci formou poskytnutí dávek na bydlení a současně se podílí na zajištění jejich účelu (přímou úhradou nebo zvláštním příjemcem), aby např. nedošlo ke ztrátě bydlení. Pokud má klient možnost přestěhovat se do přiměřeného standardního bytu, sociální pracovník tuto změnu podporuje poradenstvím s možností zprostředkování dávky mimořádné okamžité pomoci na úhradu nákladů spojených se získáním standardního bydlení a dalších dávek. V případě potřeby dlouhodobější intervence v oblasti bydlení, je nutné klienta nasměrovat na další odborné instituce, zejména na poskytovatele sociálních služeb. S tím souvisí rovněž odborné sociální poradenství, které je poskytováno klientům, kteří mají vysoké náklady za energie a které by bylo možné za předpokladu efektivnějšího hospodaření, nebo rekonstrukce technického stavu budov snížit. I v tomto případě lze klienta nasměrovat na odbornou pomoc k jiným subjektům, například na poradenství Energetického regulačního úřadu (Metodický pokyn MPSV č. 19, 2016, s. 7).

Je důležité, aby se pomoc osobám v hmotné nouzi nesoustředila pouze na vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi, ale aby bylo vyplácení dávek doprovázeno sociální prací. Sociální práce reaguje na širší škálu problémů osob v hmotné nouzi nebo ohrožených hmotnou nouzí s cílem dosáhnout stavu, kdy pracovníci ÚP ČR a sociální pracovníci obcí používají v procesu pomoci lidem v hmotné nouzi či ohrožených osob postupy sociální práce, které umožní klientům hmotné nouze zvládat své problémy, které je do hmotné nouze přivedly nebo jim brání se z ní dostat. Sociální práce umožní snížit riziko dlouhodobé závislosti klientů na dávkách hmotné nouze nebo zlepšit schopnosti osob v hmotné nouzi řešit vlastní životní situaci samostatně. (Musil, Hubíková, Havlíková & Kubalčíková, 2013, s. 10).

Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanoví všem zaměstnancům orgánů pomoci v hmotné nouzi povinnosti také v oblasti základních principů etiky,

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

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

Hovoříme-li o poradenském procesu na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi, nejčastěji se využívají následující dva přístupy: na klienta orientovaný

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

### 3. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Již v roce 1922 najdeme zmínku o tom, že pojem „sociální pracovník“ bývá rezervovaný pro lidi, kteří mají absolvované speciální studium, jsou trénováni ve vědeckých metodách řešení složitých problémů v lidských vztazích (Queen, 1922).

V § 109 v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociální pracovník definován jako pracovník, který „vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících sociální péči, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“

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

Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní i odborná způsobilost. Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka je možné získat absolvováním vyššího odborného vzdělání v akreditovaném programu oborů sociální práce, sociální pedagogika či humanitární práci nebo studiem vysokoškolského vzdělání v akreditovaném bakalářském, magisterském či doktorském studijním programu se zaměřením na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální politiku, sociální péči, sociální patologii, speciální pedagogiku nebo právo. Způsobilost lze získat i absolvováním akreditovaného



vzdělávacího kurzu i praxe výkonem povolání sociálního pracovníka v předepsané délce (Tomeš & kol., 2014, s. 306).

Sociální pracovník musí umět získat důvěru klienta, který se nachází v nepříznivé sociální situaci. Je k tomu potřeba, aby sociální pracovník měl několik vlastností i dovedností - empatii, vřelost, opravdovost, tvořivost, flexibilitu, důraznost. Dále aby uměl hledat řešení dané nepříznivé sociální situaci, aby uměl obměňovat i improvizovat. Důležitý je samozřejmě jeho respekt k základním hodnotám sociální práce, tj. respektování lidské důstojnosti klienta (Vybíhal & kol., 2011, s. 62).

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

Další povinností sociálního pracovníka, vyplývající ze zákona o sociálních službách (2007) mimo jiné, je další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Vzdělávání sociálních pracovníků je zaměřeno na aktuální problematiku změn zákonů nejen v sociální oblasti, ale i navazujících např. občanského zákoníku, oblasti sociálních služeb, exekucí, drogových závislostí, alkoholismu apod.

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

Davidová (2015) hovoří o tom, že různí klienti čelí odlišným potížím, proto potřebují odlišný typ pomoci. Sociální pracovníci by měli umět pomoci klientům v různých, více nebo méně složitých situacích, neboť disponují škálou přístupů, které by měli podle povahy situace používat tak, aby reagovali na to, co je třeba. S aktivním zapojením klienta sociální pracovník volí a koncipuje způsob intervence, případně jej deleguje dalšímu kolegovi, který má s danou problematikou větší zkušenost. V každém případě by měl sociální pracovník umět odkazovat klienty na další specializované služby.

O jednom z problémů, se kterým se potýkají sociální pracovníci na úřadu práce hovoří Musil (2007). Mezi povinnosti sociálního pracovníka patří poskytování základního poradenství. Poradenství ovšem není jednoduchý proces. Aby sociální pracovník poskytl adekvátní rady a odkázal klienta na potřebné služby, měl by znát jeho kompletní životní situaci. K posouzení životní situace sice dochází v průběhu sociálního šetření, avšak je otázkou, do jaké míry sociální pracovníci poradenství poskytují a zda jsou k tomu motivováni svými zaměstnavateli. Musil poukazuje na to, že provedení sociálního šetření by nemělo být vnímáno pouze jako nástroj k posouzení nároku na dávku, ale také jako cesta ke zkvalitnění klientova života - například nabídnutím služeb (Musil, 2007, s. 45).

Důležitá je spolupráce s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi a umožnění kontroly použitých metod a postupů, tj. součást etapy sociální terapie a výchovného působení, vč. supervize. Sociální pracovník je hlavní pomáhající osobou určité osoby v hmotné nouzi, avšak při řešení jeho nepříznivé situace spolupracuje i s ostatními zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi. Po vyhodnocení a skončení práce s klientem lze vypracovat kazuistiku případu, tj. průběh a výsledky řešení situace osoby v hmotné nouzi, která pak může sloužit jako

vodítka při nalezení vhodného postupu u této osoby v budoucnu nebo u osob v obdobné životní situaci (Beck, Grunerová, Pavelková, 2016, s. 199).

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

Rovněž by mělo být od sociálního pracovníka očekáváno, jak uvádí Davidová (2015), že bude navrhopvat změny postupů či pojetí práce s klientem a spolupráce pracovníků z různých oborů nebo navrhopvat úpravy systémů služeb v dané obci. Sociální pracovník totiž může při práci s klienty přijít na to, že organizace nereaguje na některé potřeby svých klientů, případně že v obci určité služby chybějí. Následně může doporučit, jak by měla nová služba z hlediska potřeb klientů vypadat. Sociální pracovníci by se neměli bát otevřeně diskutovat o trvalých nedostacích, protože oni nejlépe vědí, jaký zvolit postup. Také by měli mít větší profesionální zájem o ovlivňování tvorby sociální politiky a sociální legislativy.

Sociální pracovník se odborně zabývá společenskými bariérami, sociálními nerovnostmi a nespravedlností, životními krizemi a stavy nouze člověka/lidí, rodin, skupiny, komunity. A právě z důvodu rozsahu jeho působení v široké oblasti témat musí být teoreticky a prakticky odborně vybaven aby mohl naplnit požadavky profese. (Havlíčková, Límová, Pěnkava & Kodymová, 2019, s. 21).

### 3.1 Dilemata sociálních pracovníků a přístup ke klientovi

Sociální pracovníci se ve své praxi setkávají s náročnými situacemi, kdy mají řešit etický problém nebo dilema. Pravidla řešení takových situací upravuje etický kodex.

Pokud jde o ideální situaci, práva a povinnosti sociálního pracovníka se vzájemně doplňují. V praxi se však často dostávají do konfliktu, a to v souvislosti s dalšími povinnostmi sociálního pracovníka. Ten má povinnosti ke klientům, k profesi, k zaměstnavateli a ke společnosti. Pokud se práva a povinnosti dostávají do konfliktu, jedná se o situaci, ve které se vyskytují dvě a více dilemat, mezi kterými je sociální pracovník nucen se rozhodovat. (Nečasová, 2011, s. 98).

Sýkorová (2008, s. 80) hovoří o etickém dilematu jako o situaci, kdy pracovník stojí před nezbytným a nevyhnutelným rozhodnutím (dvě nebo více možností), které mají srovnatelně nepříjemné nebo nepříznivé varianty řešení a zdá se, že přijatelné řešení v podstatě neexistuje (pracovník např. musí vybrat tzv. „menší zlo“ a nemůže se rozhodnutí vyhnout třeba tak, že by rozhodnutí přesunul na někoho jiného a na základě zkušeností ví, že optimální řešení neexistuje).

Sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi je samostatný profesionál, odborně způsobilý pro výkon povolání sociálního pracovníka, který se řídí etickým kodexem sociálních pracovníků ČR. Ve vztahu ke každému klientovi uplatňuje citlivý a individualizovaný přístup, který zahrnuje respekt k jeho právům a potřebám. Ctí princip dobrovolnosti spolupráce ze strany klienta a nabízí mu odpovídající podporu a pomoc, která koresponduje s celkovým charakterem této pomáhající profese (Instrukce MPSV č. 19, 2016, s. 3).

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

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

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

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

Mlčenlivost, profesionální tajemství je základním předpokladem úspěchu práce s klientem. Ochrana důvěrných informací a klientových sdělení je plně v jeho zájmu. Obtížné a spolupráci vyžadující bývají takové situace, kdy klient

nesouhlasí se zveřejněním, resp. předáním informací dalšímu subjektu, přestože by mu tento subjekt mohl objektivně pomoci v řešení jeho problému. Právo volby, právo klienta rozhodnout se, jaké řešení a s jakými riziky přijme, mu nelze odepřít (Novosad, 2000, s. 98).

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

Podle Řezníčka (1994) musí sociální pracovník u klientů počítat s opakovaným uplatňováním typické obranné reakce, od odporu přes obranu, postupné přijímání a zvnitřnění nových podnětů, až k jejich dílčí integraci do vlastního jednání.

Podle Slovníku sociálního zabezpečení se termín „pomáhající profese“ označuje jako „všeobecné označení pro profese zaměřené na pomoc druhým“ (Ministerstvo práce asociálních věcí, 2015, s. 60). Podstatou práce v pomáhajících profesích je interakce mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem, kterému je v rámci této interakce dopomáháno k vyřešení jeho problémů a k jeho osobnímu růstu (Sator, Graf&Spranz-Fogasy, 2014, s. 1). Pomáhajícími profesemi jsou např. pedagogové, zdravotníci, psychologové, terapeuti či sociální pracovníci. Společnými jmenovateli těchto profesí jsou potřeba zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího pracovníka do pracovního procesu a navázání vztahu klientem (Géringová, 2011, s. 21).

### 3.2 Komunikace v sociálním poradenství

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

Komunikace znamená výměnu významů mezi jedinci pomocí společného systému symbolů. Jedná se o proces přenosu informací (Jandourek, 2012, s. 127).

Hargašová (2009, s. 18) hovoří o komunikaci mezi lidmi jako o přenosu a výměně, vzájemném odevzdávání myšlenek, postojů, hodnot, významů, citů a pocitů – dorozumívání a duchovním ovlivňování člověka člověkem. Je to dynamický proces působení jednoho člověka na druhého.

Základním cílem komunikace je někomu sdělit nějakou myšlenku, vyjádřit názor nebo případně přesvědčit svého komunikačního partnera o správnosti vlastních postojů (Pech, 2009, s. 8).

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

vývoje nejen v každodenních vztazích, ale především náročného výcviku (Nykl, 2012, s. 114).

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

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

Sociální komunikace je variabilní do té míry, v jaké mají jednotlivci podobnou nebo odlišnou úroveň poznání, zda hledají uspokojení vyšších nebo nižších potřeb a jaké jsou jejich postoje k životu i obsahu komunikace. Hargašová (2009, s. 18)



### 3.3 Verbální komunikace

Mikuláščík (2010, s. 98) uvádí, že verbální komunikací je míněno vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka. Komunikace může být přímá nebo zprostředkovaná, mluvená nebo psaná, živá nebo reprodukováná. Význam verbální komunikace je neoddiskutovatelný. Je nezbytnou součástí sociálního života, je nezbytnou podmínkou myšlení. Pro každého člověka je těžké být po delší dobu bez možnosti komunikace, prožívá to dokonce jako deprivaci.

Mezi hlavní aspekty verbální komunikace řadí Jobánková & kol. (2000, s. 121 - 122) způsob vyjadřování, formování myšlenek a jasnost vyjadřování. Dále je to schopnost slovně vyjádřit pocity a city, způsob kladení otázek a dotazování. Důležitá je míra aktivace při komunikování (aktivita, pasivita) a asertivita jako racionální způsob komunikace. V neposlední řadě jsou to schopnosti naslouchat a empaticky reagovat.

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

---

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

Beck, Grunerová & Pavelková (2016) uvádějí, že sociální práce s příjemci nebo žadateli o dávky pomoci v hmotné nouzi probíhá jak na pracovištích úřadu práce, tak v rámci jejich domácího prostředí. Zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět sociální šetření nebo šetření v místě. Základním cílem, na který je sociální šetření zaměřeno, je řešení individuální situace klienta. Šetření v místě slouží pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky.

Od ledna do prosince 2018 provedli zaměstnanci Úřadu práce ČR 36 133 sociálních šetření a 108 519 šetření v místě, tj. celkem 144 652 šetření. Na základě takto zjištěných skutečností ÚP ČR zamítl 743 nových žádostí o některou z dávek hmotné nouze a odejmul 1 507 už vyplácených dávek. Celkové úspory za loňský rok přesáhly 35 mil. Kč. V roce 2017 vykázal ÚP ČR 40 548 sociálních šetření a 70 345 šetření v místě. V praxi se rovněž pozitivně projevuje nastavení ještě užší spolupráce mezi agendami zaměstnanosti a nepojistných sociálních dávek. ÚP ČR (2019, online).

Od ledna do června 2019 provedli zaměstnanci Úřadu práce ČR 20 075 sociálních šetření a 89 454 šetření v místě, tj. celkem 109 529 šetření u žadatelů nebo příjemců dávek pomoci v hmotné nouzi. Na základě takto zjištěných skutečností ÚP ČR zamítl 375 nových žádostí a odejmul 740 už vyplácených dávek. Celkové úspory za 1. pololetí letošního roku přesáhly 18,6 mil. Kč. V roce 2018 vykázal ÚP ČR celkem 144 652 šetření a úspory činily více než 35 mil. Kč. ÚP ČR, Tisková zpráva (2019, online).

Ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi je nutné dohodnout další postup řešení jejich situace hmotné nouze, tj. etapa navrhování řešení a zpracování

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

Úlehla (2007) uvádí, že klientem může být kdokoliv a může mít jakýkoliv problém. Klient je definován svou žádostí, nikoliv problémem. Pracovník by se pak měl zabývat přáním klienta, nikoliv klientovou životní cestou. Pokud klient svou žádost či přání pracovníkovi nesdělí, není klientem, a pracovník nemá žádné oprávnění zasahovat do jeho života (Hutyrová, 2013, s. 30).

Musil, Hubíková, Havlíková & Kubalčíková (2013, s. 57) hovoří o tom, že sociální pracovník na základě své kvalifikace a zkušeností určí oblasti života klienta, kterým je nutné v daném případě věnovat pozornost a položí si otázky, zda jsou ohroženy materiální potřeby klienta, zda je u klienta absence určitých kompetencí a zda má klient problémy ve vztazích s dalšími osobami nebo subjekty. Jestliže lze u určité oblasti života klienta odpovědět alespoň na jednu

z výše uvedených otázek kladně, pak by se touto oblastí měl sociální pracovník dále zabývat.

Nutnost posouzení je obvykle vyvolaná tím, že se klient potýká s určitými problémy, nebo se ocitá v nelehké životní situaci. Navrátil vysvětluje, že obtížnost procesu posouzení spočívá jednak v odhalení a řešení těchto situací, a jednak, a to tedy především zdůrazňuje, že se jedná o podstatný a stěžejní krok, který udává směr další intervence (Navrátil, 2009, s. 60).

Smutek (2008, s. 26) zmiňuje důležitou skutečnost, že dovednost pracovníka adekvátně posoudit situaci klienta, je závislá na jeho vlastní schopnosti, vžít se do klientovy situace.

Watson & Westová (2006) navrhují, že by proces posouzení mohl mít následující strukturu: Jako první krok je nezbytná příprava na rozhovor s klientem. Druhý krok by probíhal již při setkání pracovníka s klientem.

Musil se zmiňuje o tom, že úspěšnost zvládnutí životních situací je ovlivněna několika faktory. Mezi ně řadí špatný zdravotní nebo psychický stav, nezvyklou životní orientaci, případně styl života. Svoji roli může hrát také nedůvěra v instituci rodiny, nedobrá finanční situace, nízká kvalifikace (Musil, 2004, s.16).

Navrátilová uvádí (2011, s. 51), že dobré posouzení je ve většině případů charakterizováno kvalitním sběrem informací. Ten umožňuje znalost životní situace a její historie, minulé zásahy včetně jejich úspěšnosti či neúspěšnosti. Kvalita posouzení závisí na schopnosti sociálních pracovníků analyzovat a reflektovat informace, které se mu podařilo získat, ale zároveň i využívat informace z dalších zdrojů.

Sociální pracovník při rozhovoru a pozorování klienta za účelem individuální diagnostiky usiluje o poznání podstaty problémů a musí tedy proniknout za clonu jeho iracionálních projevů. Získané informace objektivizuje a ověřuje a postupně z nich vytváří celkový obraz problémů klienta. (Řezníček, 1994, s. 39).

## 4. POSOUZENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE KLIENTA

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

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

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

V průběhu interakcí mezi poradcem i klientem se určují témata, se kterými chce pracovat klient, a jejich širší souvislosti. Poradce navrhuje varianty konstruktivního, objektivního řešení, ale rozhodnutí ponechává na klientovi a poskytuje mu případně další potřebné informace. Pro poradce je samozřejmostí dodržování etických norem, respekt ke klientovi a tolerantní, nehodnotící přístup. Ze strany klienta je nezbytnou podmínkou motivace k řešení vlastních problémů, upřímnost, schopnost spolupráce a důvěra v poradce (Freibergová, 2008, s. 13).

Na základě zjištěných informací poradce zobecňuje, hodnotí, vyvozuje závěry a především se snaží porozumět souvislostem současné situace tak, aby byl schopen nabídnout klientovi smysluplnou interpretaci zásadních zjištění, která jsou podkladem pro další postup. (Zunker, 2006, s. 151).

Existují obecná pravidla pro vedení úvodního rozhovoru. Poradce by se měl seznámit s dostupnými materiály o klientovi před zahájením rozhovoru, zmínit

etické principy poradenství na začátku, snažit se o vytvoření pohodlného důvěrného prostředí, používat v komunikaci s klientem srozumitelný jazyk, od začátku komunikace používat aktivní naslouchání, být flexibilní a vnímavý vůči potřebám klienta (Jigau, 2007, s. 211).

Předpokladem kvalitního posouzení je otevřenost a poctivá ochota zabývat se zkušenostmi, názory, postoji i emocemi klienta a dalších účastníků jeho situace. S klientem je třeba v průběhu celé spolupráce jednat jako s partnerem. Umět mu naslouchat, umět s ním komunikovat a vyjednávat. (Musil, Hubíková, Havlíková & Kubalčíková, 2013, s. 58 ).

Následné vyhodnocení získaných poznatků by mělo vést k vymezení problému (či problémů), který má být řešen. (Musil, Hubíková, Havlíková & Kubalčíková, 2013) uvádí rozbor procesu poradenství :

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

První jasné vymezení role poradenství ve vztahu ke vzdělávání dospělých můžeme najít až v Memorandu o celoživotním učení (2001). V tomto dokumentu je poradenství uvedeno jako jeden z šesti klíčových bodů pro implementaci celoživotního učení do praxe. V Memorandu je poradenství definováno jako neustále přístupná služba pro všechny a pro oblast vzdělávání dospělých to znamená, že poradenské služby mají u dospělých stimulovat poptávku po vzdělávání a podporovat jejich účast na vzdělávání díky tomu, že

budou odstraňovat bariéry na straně jedince, na straně vzdělávací nabídky a pomohou jedincům sladit vzdělávání, zaměstnání a osobní život (Memorandum, 2001).

Vzhledem k tomu, že potřeby nejsou stabilní záležitostí jedince, ale mění se v čase, jsou aktuální i dlouhodobé, mají různou intenzitu a vztahují se k různým prostředím či činnostem, dá se očekávat, že i tendence k vyhledávání pomoci bude mít svou dynamiku a variabilitu. Přesto, za účelem zjednodušení, uvažujeme o jedné obecné tendenci vyhledávat pomoc, která je integrovaná do života dospělých jako nedílná součást jejich každodenního života, a objevuje se v případech, kdy jedinec pociťuje potřebu pomoci. Je tedy vyjádřením obecné potřeby pomoci, která je živena rozmanitostí a složitostí současné doby a představuje obecnou charakteristiku dospělých bez ohledu na pohlaví, věk i oblast života, ke které by se případné vyhledání pomoci vztahovalo. Tuto obecnou tendenci vyhledávat pomoc považujeme nejen za předpoklad rozvoje jedince ve smyslu zvládnutí „nástrah“ každodenního života, ale také za základ, od kterého se může odvíjet nabídka poradenských služeb (Rabušicová & Rabušic, 2008, s. 300).

Vzdělávání dospělých, které je v současné době považováno za jednu z významných etap celoživotního učení, stojí před úkoly (např. zajistit, aby se každý dospělý rozvíjel podle svých možností, maximalizovat účast dospělých na vzdělávání, zvyšovat celoživotní zaměstnatelnost, posilovat aktivní občanství), které nemají šanci být realizovány jenom díky vlastnímu vzdělávání. Proto se poradenství dostává do popředí a stává se prioritou evropské vzdělávací, a v širším rozměru i sociální politiky a politiky v České republice. Do poradenství se vkládají naděje ve smyslu podpory vlastního vzdělávání dospělých i ve smyslu rozšíření vzdělávacích příležitostí v rovině



formálního, neformálního vzdělávání i informálního učení (Rabušicová & Rabušic, 2008, s. 315).

Poradenství je vnímáno v několika pojetích. Pojetí, které vystihuje poradenství v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, je dle Matouška toto: v užším slova smyslu můžeme poradenství vnímat jako poskytování informací, které si sám klient vyžádá, aby mohl řešit svoji situaci. V širším pojetí lze poradenství vnímat jako možnost dát klientovi příležitost k tomu, aby poznal své slabá místa a dosáhnul zlepšení kvality svého života. Poradenství může být krátkodobé, dlouhodobé nebo jednorázové. Pokud se jedná o dlouhodobější poradenství, mělo by se jednat o proces s jasnou strukturou. Na základě této struktury stanovit cíle a plány, na kterých se domlouvají obě strany (Matoušek, 2018, s. 137).

#### **4.1 Životní situace klientů v hmotné nouzi**

Navrátil & Musil (2000) označují termínem životní situace mnohovrstevnatost a neopakovatelnost faktorů či okolností života klienta, „které brání nebo naopak usnadňují sociální fungování jednotlivého klienta nebo specifické kategorie klientů.“

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

Životní situace každého klienta je pak chápána jako jedinečná, neboť konkrétní podoba těchto prvků, která ve svém souhrnu vytváří aktuální životní situaci klienta, je u jednotlivých klientů odlišná (srov. Musil & Šrajfer, 2008). Životní situace osoby nebo rodiny se stává obtížnou, pokud konfigurace výše zmíněných prvků jedinci/rodině „brání, aby své životní úkoly zvládali bez pomoci zvenčí, výhradně vlastními silami“ (Musil & Šrajfer, 2008). Musil & Šrajfer (2008) dále upozorňují na zvláštní typy „přechodových situací životní situací“, které nastávají, když se život odchýlí od průběhu událostí, které členové rodiny považují za žádoucí (např. narodí se dítě s postižením, ztráta zaměstnání atd.) Úkoly, které se tak před rodinou objeví, bývají mimořádně náročné, mnohé rodiny je tak nedokážou zvládnout bez pomoci zvenčí.

V rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi je dle Cermanové & kol. (2012) je vnímáno posuzování životní situace klienta jako nejdůležitější aspekt práce s klienty. Sociálního pracovníka můžeme v této činnosti vnímat jako výzkumníka životních situací klienta, který posuzuje i vztah dané životní situace ke společnosti. Zvláště významná je tato aktivita při posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc.

Podle Musila (2004) je úkolem právě sociálních pracovníků podporovat, schopnost osob nebo rodin zvládat ty obtížné životní situace, které jsou příčinou, nebo naopak vznikají jako důsledek jejich nerovnovážné interakce se sociálním prostředím. Konkrétně Musil (2004, s. 15) uvádí, že pomoc sociálního pracovníka by se měla zaměřovat „na dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují svoje potřeby, a jejich schopností toto očekávání zvládat“, nebo-li sociální pracovník má „klientovi pomáhat překonávat nejrůznější překážky, jež mu brání zvládat

očekávání sociálního prostředí“. Sociální pracovník by se přitom neměl zaměřovat jen na ovlivňování potíží a překážek přítomných v dané životní situaci klienta, ale i na hledání a využívání zdrojů řešení či pomoci v téže životní situaci obsažených (srov. Musil& Šrajer, 2008).

Také Navrátil (2007) potvrzuje, že „Závažnost procesu posouzení je dána nejen okolnostmi, které jeho potřebu vyvolaly, ale zejména pak tím, že na jeho výsledku závisí další postup sociálního pracovníka, a tedy i ve značné míře osud osob, které jsou posuzovány.“

Přínosem pro klienty v hmotné nouzi by bylo zahájení sociální práce již při prvním kontaktu, kdy si klienti přichází požádat o dávky pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovník u klienta zjišťuje důvod jeho návštěvy, zda mu někdo jeho nepříznivou situaci pomáhá řešit (rodina nebo organizace), zda má dostatek informací k podání žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovník v rámci práce s klientem ctí princip dobrovolnosti spolupráce ze strany klienta a nabízí mu podporu a pomoc formou sociálního poradenství. Pokud klient zájem o sociální poradenství nemá, je mu poskytnuto pouze základní poradenství a jsou mu předány informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace, případně informace o tom, že je možné se obrátit na sociálního pracovníka obecního úřadu nebo na konkrétního poskytovatele sociálních služeb. MPSV. (2016)

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

odborného sociálního poradenství by tak bylo možné předejít situacím, kdy prodleva v řešení nepříznivé situace klienta zapříčiní např. jeho zadlužení nebo ztrátu bydlení. Na základě jednání s klienty by byly shromažďovány a analyzovány informace, které vedly k tomu, že se klient ocitl v hmotné nouzi. Klienti by byli bezprostředně motivováni ke spolupráci při řešení nastalé situace. V rámci sociálního poradenství by byla vedena dokumentace s popisem jednotlivých metod a postupů při řešení situace klientů v hmotné nouzi, informace o distribuci, nasměrování klienta k využití služeb, odborného poradenství nebo doporučení k řešení nepříznivé sociální situace ve spolupráci s obecním úřadem, včetně evaluace při ukončení spolupráce. V poradenství se tak sociální pracovníci snaží uplatnit u klienta to, co ví a co umí, v konkrétní úkolové či problémové situaci. MPSV. (2016)

Jedním z nástrojů v rámci sociálního poradenství jsou využívány poradenské dny s klienty, kteří se nacházejí v hmotné nouzi. Formou prezentací a přednášek jsou klientům prezentována aktuální témata, která se týkají možností, jak zmírnit nebo odstranit nepříznivou situaci klientů. Prezentace se tak týkají například dluhového poradenství, veřejné služby a aktivit v rámci evidence uchazečů o zaměstnání směřujících k získání pracovního poměru na základě smlouvy se zaměstnavatelem. Úřad práce České republiky. (2019)

Tyto poradenské dny pořádané pro klienty v hmotné nouzi lze charakterizovat jako dobrovolnou aktivitu klientů, která je organizovaná také za účelem dosažení vzdělávacích cílů u účastníků. Klienti se na základě vlastní motivace a účastní ve svém volném čase v podstatě skupinového učení, které spadá do oblasti neformálního vzdělávání.

## 4.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi

Kapitola je zaměřena na systém pomoci v hmotné nouzi s uvedením následných právních předpisů, které se vztahují k řešení situace osob v hmotné nouzi a poskytování sociálního poradenství s uvedením výdajů na dávky pomoci v hmotné nouzi.

Systém pomoci v hmotné nouzi vychází ze skutečnosti, že základem zabezpečení osob před vznikem situace, kdy nejsou zabezpečeny základní životní potřeby osob a jejich rodin, jsou příjmy z výdělečné činnosti, případně v návaznosti na předchozí výdělečnou činnost příjmy z dávek nemocenského pojištění nebo důchodového pojištění. Většina lidí si tak zajišťuje příjem buď jako zaměstnanci, nebo formou samostatné výdělečné činnosti, popřípadě z dávek důchodového pojištění. Z titulu výdělečné činnosti by lidé měli být nemocensky a důchodově pojištěni, a tím mít zajištěn potřebný příjem i v případě nemoci, mateřství, invalidity, úmrtí manžela (manželky) nebo rodiče, popřípadě při dosažení vyššího (důchodového věku). Právní předpisy přitom pamatují čím dál více též na to, aby výše minimální mzdy (zaručeného minimálního výdělku) znamenala, že je výhodnější pracovat než záviset na sociálních dávkách. Trvalá pracovní aktivita přitom přináší i možnost pořízení majetku a vytvoření určitých finančních rezerv pro případ výpadků příjmů, popřípadě jejich trvalé ztráty například z důvodu stáří nebo těžkého zdravotního postižení vylučujícího nebo snižujícího pracovní aktivitu (Břeská, Urban & Vránová, 2019, s. 12).

Z ustanovení čl. 30 Listiny základních práv a svobod vyplývá, že občané mají právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitele, a každému, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních

podmínek s tím, že odkazuje na zákonnou úpravu (zákon 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, s. 21).

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

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

Jak uvádí Břeská, Urban & Vránová (2019) situace osob, jejichž základní potřeby nejsou zajištěny výše uvedenými způsoby, mohou být řešeny podáním žádostí o některou z dávek pomoci v hmotné nouzi : příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení nebo Mimořádná okamžitá pomoc, která má několik typů, a to podle účelu použití : újma na zdraví, vážná mimořádná událost, nezbytný jednorázový výdaj, nezbytné nebo odůvodněné náklady (vzdělání), nezbytné nebo odůvodněné náklady (předměty dlouhodobé potřeby) a ohrožení osoby sociálním vyloučením. Na základě podané žádosti probíhá u úřadu práce správní řízení, na jehož konci je vydáno rozhodnutí nebo oznámení o dávce hmotné nouze. Poskytování dávky je však jen jednou stránkou pomoci, v mnoha případech je nutná další spolupráce příslušných odborníků z úřadu práce, ať již při hledání vhodného bydlení, nebo při pomoci získat vhodné

zaměstnání, popřípadě pomoci v jiných složitých životních situacích, včetně doporučení obrátit se na jiná místa s žádostí o uplatnění nároků.

Po celou dobu pobírání dávek pomoci v hmotné nouzi, ale i před jejich přiznáním poskytuje úřad práce základní sociální poradenství. Součástí tohoto poradenství je i poskytování informací o nárocích z ostatních dávkových systémů a dalších informací vedoucích k řešení sociální situace (Břeská, Urban&Vránová, 2019, s. 22).

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

Právo na poskytnutí pomoci neznamena automaticky nárok na peněžitou dávku nebo jiné věcné plnění v rámci systému pomoci v hmotné nouzi. Pouze v případě sociálního poradenství má každý nárok na jeho poskytnutí. Sociální poradenství mají povinnost zabezpečovat všechny orgány pomoci v hmotné nouzi, tj. pověřené obecní úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, krajské úřady a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Jde o poskytnutí základních informací o možnostech prevence situace hmotné nouze a o možnostech jejího řešení. Uvedená povinnost vyplývá z Evropské sociální charty, jejího článku 13, upravujícího právo na sociální a lékařskou pomoc. Česká republika v návaznosti na uvedený článek je zavázána stanovit, že každému se má dostat prostřednictvím kompetentních veřejných nebo

soukromých služeb takového poradenství a osobní pomoci nezbytné k zabránění, odstranění nebo zmírnění stavu potřebnosti jednotlivce nebo rodiny. Jde o základní činnost v systému pomoci v hmotné nouzi. Vymezení základního sociálního poradenství je upraveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jde o poskytování základních informací, přispívajících k řešení stavu hmotné nouze osoby, resp. k jejímu předcházení. Příslušné orgány pomoci v hmotné nouzi musí pro poskytování sociálního poradenství pro úsek pomoci v hmotné nouzi vytvořit potřebné podmínky (u pracovníka, který tyto informace bude poskytovat, jeho vybavení pro poskytování základních informací apod.) (Metodický pokyn MPSV, 2006, s.1).

Spolupráce s klientem začíná tzv. sociální evidencí, tj. samotným kontaktem sociálního pracovníka s klientem a seznámení se s jeho problémem. Následuje posouzení společenské závažnosti a časové naléhavosti a formulace problému v souvislosti s možností spolupráce s jinými odborníky nebo organizacemi. Na etapu sociální evidence a vyhledávání navazuje etapa sociální diagnostiky, která je zaměřena na zjišťování a hledání příčin vzniku nepříznivé situace, posouzení životní situace osoby a osob společně posuzovaných. Probíhá formou řízeného rozhovoru. Je nutné rozlišit, zda jde o dočasný stav, nebo o dlouhodobou situaci hmotné nouze osoby. Pak je třeba hledat příčiny vzniku této situace, zaměřit se na životní dráhu klienta, negativní vlivy v minulosti i v současnosti, které mohou zásadním způsobem ovlivnit výsledek sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace. Dlouhodobá a přetrvávající nepříznivá situace ovlivněná zejména příjmovou nedostatečností vyžaduje podrobnou analýzu a intenzivnější sociální práci (Beck, Grunerová&Pavelková, 2016, s. 197).

Různorodostí chápání sociální práce se zabýval také Musil (2008), který ohraničil odlišné představy jednotlivců, skupin i celých organizací třemi typy pojetí. Pojetí sociální práce označil jako administrativní, profesionální a



filantropické. Zároveň zdůraznil, že se jedná pouze o tři myšlenkové orientační body, o které různými způsoby a různou intenzitou opírají představy lidí. Ke každému typu pak vymezil role sociálního pracovníka: administrativní pojetí – sociální pracovník jako úředník, kdy se od sociálního pracovníka očekává, že bude vyřizovat soubor žádostí dle předepsaných příslušných normativních aktů a podle daného postupu. Může také poskytovat stanoviska a informace subjektům určených zákonem. Mezi základní předpoklady výkonu této role je považována loajalita a znalost příslušné legislativy. Sociální pracovník by také měl zvládat osobní kontakt s problémovými klienty a zpracovávat přidělenou agendu. Kvalita práce je zjišťována formou instrukcí a dohledu. V profesionálním pojetí je sociální pracovník chápán jako specialista, který komplexně posuzuje okolnosti, které brání klientovi zvládat interakce se sociálním prostředím. Na základě posouzení situace pak koncipuje, realizuje a vyhodnocuje účinnost dlouhodobě pojaté intervence. Zprostředkovává také spolupráci s jinými odborníky nebo organizacemi zabývajícími se pomáhající profesí. Filantropické pojetí – sociální pracovník jako člověk. V tomto pojetí je sociální pracovník empatický a vnímavý k potřebám každého klienta. Mezi hlavní nástroje pomoci patří jejich spontánní lidský vztah. V tomto pojetí je prostor pro vlastní úsudek a osobní prožitky sociálního pracovníka. Tím může být každá osoba vyznávající altruismus a lásku k bližnímu. V tomto pojetí jsou všichni lidé v okolí klienta, kteří se mu snaží aktivně pomáhat, sociálními pracovníky (Musil, 2008, s. 60-79).

Výdaje a počet příjemců dávek pomoci v hmotné nouzi dle ministerstva práce a sociálních věcí se stále snižují. Vliv na snížení dávek pomoci v hmotné nouzi má zejména dobrá kondice české ekonomiky, která je spojená s vysokou zaměstnaností a růstem výdělků. V případě, že domácnost překročí svými výdělky hranici životního minima, ztrácí na dávky pomoci v hmotné nouzi nárok. MPSV. (2019)

**Tab. 1– Porovnání výdajů v rámci dávkového systému za r. 2017 a r. 2018**

Výdaje v rámci dávkového systému	Běžný měsíc												
	leden	únor	březen	duben	květen	červen	červenec	srpen	září	říjen	listopad	prosinec	
Rok 2018 (v mil. Kč)	506	501	503	474	464	444	416	415	398	418	407	407	
Rok 2017 (v mil. Kč)	688	657	730	657	667	615	582	572	543	565	539	548	
Rozdíl	v mil. Kč	-182	-156	-227	-183	-203	-171	-166	-158	-145	-147	-132	-141
	v %	-26,5	-23,8	-31,1	-27,9	-30,4	-27,8	-28,6	-27,5	-26,7	-25,9	-24,5	-25,7

Zdroj: (MPSV) JVM

V současné době je zřejmé, že růst ekonomiky příznivě ovlivňuje čerpání dávek, zejména těch, které jsou určeny pro osoby s nízkými příjmy nebo bez trvalých příjmů. Z důvodu široké nabídky pracovních míst větší množství domácností nalézá zdroj příjmů ve formě výdělečné činnosti a “vypadne” tak z okruhu osob, které čerpají dávky pomoci v hmotné nouzi.

### 4.3 Úřady práce

Úřad práce České republiky (dále jen „Úřad práce ČR“) je správním úřadem s celostátní působností a je organizační složkou státu. Úřad práce ČR byl zřízen dnem 1. 4. 2011, zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ministerstvo práce a sociálních věcí řídí Úřad práce České republiky a je jeho nadřízeným správním úřadem.

Úřad práce České republiky tvoří generální ředitelství, krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajské pobočky“). Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. Úřad práce České republiky. (2020).

Kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky plní svěřené úkoly v různých oblastech sociální péče. V oblastech, které ze zákona přímo vyžadují

zahájení sociální práce s klientem (zejména zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi), jedná se o poskytování příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a dávek hmotné nouze, Úřad práce České republiky zřídil systemizovaná pracovní místa pro sociální pracovníky, protože pouze ti jsou oprávněni sociální práci dle zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách konat. Zřizování systemizovaných míst je však přímo spojeno s politickou vůlí a finančními prostředky, které budou uvolněny pro tento účel ze státního rozpočtu.

## 5. EMPIRICKÁ ČÁST

Cílovou otázkou diplomové práce je identifikace a specifikace oblastí, ve kterých je poskytováno poradenství jako příležitost pro neformální vzdělávání a informální učení.

### 5.1 Výzkumný vzorek a sběr dat

Pro tuto práci využívám svých pracovních zkušeností na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi na úřadu práce ve funkci sociálního pracovníka a pomocí analýzy rozhovorů se spolupracovnicí se pokusím přispět k zjištění, zda sociální poradenství je příležitostí pro formální vzdělávání a informální učení.

Výzkumný vzorek tvořili sociální pracovníci kontaktních pracovišť Úřadu práce České republiky v Ostravě na oddělení pomoci v hmotné nouzi. U sociálních pracovníků byl předpoklad dlouhodobější praxe ve funkci sociálního pracovníka, a to zpravidla těch, kteří v této funkci pracovali i na obecních úřadech.

Vzhledem ke stanovené výzkumné otázce jsem si záměrně do svého výzkumného vzorku vybrala sociální pracovníky hmotné nouze vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce České republiky. Tito pracovníci ze své pracovní pozice vykonávají mimo jiné poradenství s klienty a jsou tedy vhodnými respondenty pro můj výzkum, ve kterém zjišťuji, jaké mají sociální pracovníci hmotné nouze zkušenosti se sociálním poradenstvím.

Šetření probíhalo v době od dubna 2017 do března 2019 metodou záměrného výběru. Sociální pracovníky jsem oslovila osobně nebo prostřednictvím e-mailu.

## 5.2 Metodika výzkumu

Nejdříve jsem provedla rozhovory se šesti sociálními pracovníky na úřadu práce na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi. Zvolila jsem polostrukturovaný rozhovor, protože poskytuje snáze zpracovatelná data a výsledná podoba všech realizovaných rozhovorů má podobnou strukturu. Délka jednotlivých rozhovorů se odvíjela od ochoty jednotlivých respondentů rozsáhleji odpovídat na kladené otázky. Způsob a formu odpovědi na otázky jsem zvolila volnou, takže si komunikační partner vybírá sám styl odpovědi (Miovský, 2006). V souvislosti s výběrem výzkumného vzorku jsem zvolila metodu záměrného/ účelného výběru. Podle Miovského (2006) během záměrného (účelného) výběru výzkumného vzorku stanovujeme postup, kde cíleně vyhledáváme účastníky podle určitých vlastností a kritérií. Vyhledáváme pouze ty jedince, které nám toto kritérium nebo soubor kritérií splňují a přitom jsou ochotni se do našeho výzkumu zapojit.

Polostrukturované rozhovory se věnovaly sociálního poradenství a přinesly pohled na problematiku různých oblastí, ve kterých je sociální poradenství poskytováno klientům na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi a přinesly názory z pohledu sociálních pracovníků. Následně byly také podkladem pro zpracování kazuistik.

## 5.3 Etika výzkumu

Při výběru výzkumného vzorku jsem se zaměřila na to, abych naplnila cíl výzkumného šetření. Na začátku jsem si definovala, že výzkum provedu pouze na jednom kontaktním pracovišti úřadu práce a s ohledem na celý kontext diplomové práce do výzkumu zapojím pouze ty sociální pracovníky, kteří poskytovali sociální poradenství v době, kdy agenda dávek hmotné nouze

spadala pod obecní úřady, tj. před rokem 2012, neboť tito sociální pracovníci mají dostatek zkušeností se sociálním poradenstvím.

V empirické části této práce analyzuji na základě rozhovorů aktuální přístupy sociálních pracovníků k sociálnímu poradenství a zařadila jsem zde i několik příkladů (kazuistik) z praxe. Proto bylo nutné věnovat zvýšenou pozornost etickým zásadám při zpracování kazuistik – zachování anonymity klientů. Respondenti, kteří vědomě a výslovně souhlasili s rozhovory a pořizováním záznamů, byli podrobně srozuměni s účelem i cílem této magisterské práce (Hendl, 2005, s. 155-156).

## 6 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Cílem empirické části je identifikace a specifikace oblastí, ve kterých je poskytováno poradenství jako příležitost pro neformální vzdělávání a informální učení a zjistit, jak se problematiku sociálního poradenství dívají samotní sociální pracovníci, kteří mají v této oblasti bohaté zkušenosti. Jak oni vnímají poradenství jako příležitost pro neformální vzdělávání a informální učení. Jestli v rámci sociálního poradenství přispívá k získávání požadovaných kompetencí a současně s tím i k profesionalizaci.

Na základě uvedeného cíle, který je identifikovat a specifikovat oblasti, ve kterých je poskytováno poradenství jako příležitost pro neformální vzdělávání a informální učení z pohledu zkušených sociálních pracovníků, jsou vytýčeny následující 2 výzkumné otázky.

- Jakým způsobem se sociální pracovníci oddělení pomoci v hmotné nouzi vybraného kontaktního pracoviště věnují sociálnímu poradenství s klienty?
- Jakou roli hraje sociální poradenství v rámci neformálního vzdělávání a informálního učení u klientů a sociálních pracovníků?

První výzkumná otázka je rozšířena o tři dílčí otázky, které v rámci rozhovoru pomáhají dosáhnout stanoveného cíle.

- A. Jak sociální pracovníci popisují zájem klientů o sociální poradenství?
- B. Na jaké oblasti poradenství pohlíží sociální pracovníci jako nejčastější ?
- C. Jak samotní sociální pracovníci vnímají v rámci poskytnutého poradenství změnu v nepříznivé situaci klientů?

Druhá výzkumná otázka je zaměřena na roli sociálního poradenství v rámci neformálního vzdělávání a informálního učení, jako součást konceptu

celoživotního učení, které probíhá ve všech fázích života jedince, má značný vliv na celkový rozvoj jedince a nabízí se dosud neobjasněná otázka, jakým způsobem tato forma učení vstupuje do procesu poradenství.

Téma diplomové práce se týká poradenství jako příležitosti pro neformální vzdělávání a informální učení. Do oblasti poradenství spadá také sociální poradenství v hmotné nouzi, a proto jsem si chtěla ujasnit, zda o tuto problematiku mají klienti zájem a je-li v praxi sociálních pracovníků poradenství poskytováno. Dotazovaní sociální pracovníci z oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi byli seznámeni s účelem rozhovoru a předpokládanou dobou trvání rozhovoru. Odpovědi byly písemně zaznamenávány.

Na počátku výzkumu je třeba si ujasnit, jaké jsou jeho cíle, zda jsou dostatečně významné a zároveň si uvědomit, že významnost cíle se vždy vztahuje k nějaké specifické skupině osob. Proto je potřeba si odpovědět na otázky, kdo s námi bude cíle sdílet, koho budou zajímat a ve vztahu ke komu jsou naše cíle relevantní. Takovou skupinou na jedné straně mohou být například odborníci, studenti určitého oboru, na straně druhé mohou skupinu tvořit zaangażovaní lidé v určitých reálných procesech, jestliže výsledky výzkumu mohou napomoci zvládnání těchto procesů. (Švaříček, Šedřová & kol. 2007, s. 62).

## **6.1 Výsledky rozhovorů**

Švaříček (2007) uvádí, že rozhovor je metoda, která obsahuje dílčí části, kterými jsou: příprava rozhovoru, průběh vlastního dotazování, přepis rozhovoru, reflexe rozhovoru, analýza dat a konečný text.

Pro účely metody rozhovoru jsem stanovila základní výzkumnou otázku, která zní: „Jakým způsobem se sociální pracovníci oddělení pomoci v hmotné



nouzi vybraného kontaktního pracoviště věnují sociálnímu poradenství s klienty?“.

Rozhovory s respondenty probíhaly tak, že byly předem požádáni, aby si připravili dvě až tři situace z oblasti poradenství, kdy nevěděli, pro jakou konkrétní oblast se mají rozhodnout co se poradenství s klienty týče. Respondenti tedy většinu času během rozhovorů hovořili o svých zkušenostech a v průběhu byly dotazováni tak, aby byla sesbírána potřebná data.

Rozhovorů se zúčastnilo 8 sociálních pracovníků, z nichž 6 uvedlo, že byli klienty osloveni o poskytnutí sociálního poradenství, 2 sociální pracovníci uvedli, že klienti měli malý zájem o sociální poradenství, proto se této problematice věnovali jen okrajově, a proto účast ve výzkumu odmítli.

Respondenti byli obeznámeni se záměrem výzkumu, jeho cílem a byli poučeni, že nemusí odpovídat na mé dotazy, pokud nebudou chtít, nebo že mohou od výzkumu odstoupit. Jejich účast na výzkumu je dobrovolná.

Všem respondentům je zaručena anonymita. Byli ujištěni, že nikde ve výzkumu nebudou zveřejněna jejich pravá jména či jiné osobní údaje, podle kterých by se dali identifikovat. Taktéž byli ujištěni, že záznamy rozhovorů, slouží pouze k tomuto výzkumu a nebudou použity za žádným jiným účelem.

Krátký rozhovor obsahoval pouze 3 otázky. V této sadě otázek jsem hledala odpověď na první výzkumnou otázku ve znění : Jakým způsobem se sociální pracovníci hmotné nouze vybraného kontaktního pracoviště věnují sociálnímu poradenství s klienty. První okruh se týkal zájmu klientů o sociální poradenství. Druhý okruh se týkal jednotlivých oblastí, kterých se poradenství týkalo a třetí okruh byl zaměřen na změnu v nepříznivé situaci klienta v případě poskytnutí sociálního poradenství.

Všichni respondenti se shodli v tom, že sociální poradenství poskytují podle toho, jakou dobu jim zabírá administrace a výplata dávek v hmotné nouzi. Chtěli by mít více časového prostoru na práci s klienty, aby mohli s klienty lépe navázat vztah a následně se věnovat vzájemné spolupráci zaměřené na řešení problémů klientů. Sociální pracovníci uvedli, že i při sociálním šetření v přirozeném prostředí by potřebovali více časového prostoru, neboť si myslí, že je to dobrá příležitost k tomu, aby se klient pracovníkovi lépe otevřel a mohli najít společně východiska pro zlepšení jeho situace.

Tři respondenti uvedli, že nejčastěji se setkali s poradenstvím v oblasti bydlení. V rámci spolupráce s klientem se tak věnovali hledání standardní formy bydlení, což představuje nájemní nebo podnájemní formu bydlení. Dva respondenti uváděli, že se zabývali sociálním poradenstvím s klienty v oblasti nezaměstnanosti, kdy klienti byli dlouhodobě nezaměstnaní a nedařilo se jim uzavřít pracovní smlouvu nebo smlouvu obdobnou pracovnímu poměru. Jeden respondent uvedl, že se nejčastěji zabýval dluhovou situací klientů, kterým vznikly dluhy v rámci nákladů spojených s bydlením.

Pět respondentů uvedlo, že na základě sociálního poradenství s klienty se podařilo změnit situaci klientů v jejich nepříznivé životní situaci, ale až po detailním rozboru skutečného stavu věci, tedy zda klienti skutečně o sociální poradenství mají zájem a je i z jejich strany vyvíjena aktivita ke spolupráci a změně. Sociální poradenství považují respondenti za nezbytné u těch klientů, kteří o něho mají zájem a jsou ochotni se učit novým poznatkům, které vedou ke změně jejich nepříznivé situace. Jeden respondent byl v oblasti poskytování sociálního poradenství zdrženlivý, neboť ze svých zkušeností se setkal s nezájmem klientů nebo s tím, že klient považoval sociální poradenství za možnost, jak jeho situaci vyřeší sociální pracovník, ale ne on sám.

Všichni respondenti uvedli, že si jsou vědomi skutečnosti, že klienti mnohdy přicházejí s poměrně složitými problémy, proto by byli rádi, kdyby existovala nějaká větší koordinovaná spolupráce s obcemi a dalšími organizacemi. Dále se respondenti shodli, že při práci s klienty by si představovali, že budou mít mnohem více časového prostoru na jednotlivé klienty, a že počet klientů připadajících na jednotlivé sociální pracovníky bude menší a uváděli. Uvítali by, že namísto velkého administrativního zatížení se budou věnovat klientům, a tím budou dosahovat dalších výsledků v rámci sociálního poradenství s klienty, směřující ke zlepšení jejich životních situací.

Hlavním cílem mého výzkumu bylo proniknout do problematiky sociálního poradenství na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi a ověřit, jakou úlohu může sociální poradenství plnit v oblasti neformálního vzdělávání a informálního učení. Jedním ze záměrů diplomové práce bylo zjistit, jak informální učení vstupuje do procesu sociálního poradenství.

Z rozhovorů vyplynulo, že oslovení sociální pracovníci jsou si vědomi své úlohy, kterou plní v každodenním životě klientů, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci anaží se najít cestu k rozvoji každého klienta a snaží se být mu nápomocni v plánování řešení jejich problémů a jejich budoucnosti.

Na základě analýzy získaných dat z rozhovorů se sociálními pracovníky jsem si ověřila, že téma sociálního poradenství u osob v hmotné nouzi je aktuálním tématem, a proto jsem se rozhodla věnovat se mu i ve své diplomové práci.

## 6.2 Kazuistiky

Pro účely této diplomové práce byl pro další výzkumné účely zvolen kvalitativní výzkum, a to konkrétně vypracování kazuistik, a jejich následná rámcová analýza. Hendl podle Croswella definuje kvalitativní výzkum jako: „proces hledání porozumění založený na různých tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Hendl, 2005, s. 97).

Vedle toho Gavora k tomu dodává, že: „Kvalitativní výzkum uvádí zjištění ve slovní (nečíselné) podobě. Jde o popis, který je výstižný, plastický a podrobný.“ (Gavora, 2010, s. 261). Díky kvalitativnímu výzkumu je možné lépe odhalit podstatu jednotlivých problémů a konkrétních jevů. Jeho účelem je získat detailní informace a lépe tak porozumět osobě zkoumaného. (Strauss, 1999, s. 124).

Na základě studia a podrobné analýzy sociálních spisů jednotlivých klientů byly vypracovány kazuistiky každého z nich. Aby byla dodržena ochrana osobních údajů, a tedy naprostá anonymita výzkumu, nejsou v textu uvedeny žádné osobní údaje klientů, podle kterých by bylo možné je identifikovat. Ze sociálních spisů vyplynulo, že se sociální pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi z daného kontaktního pracoviště se snaží o individuální přístup ke všem klientům, kterým poradenství poskytují.

Kazuistikou rozumíme detailní zkoumání jednoho nebo více případů. Data jsou sbírána od malého počtu respondentů a zachycují konkrétní popis případu. U případové studie se předpokládá, že jejím důkladným prozkoumáním lépe porozumíme ostatním podobným případům. Tyto případy je pak možné dávat do souvislostí a porovnávat. V rámci případové studie se výzkumník může

zaměřit a zkoumat jedince, skupinu či instituci a jejich případy mezi sebou srovnávat. (Hendl, 2005, s. 102-103).

Kutnohorská pak označuje kazuistiku za „významný teoretický nástroj zprostředkování zkušeností.“ Kazuistika podle ní slouží k analýze jednotlivých případů a také umožňuje výzkumníkovi aktivně se zapojit do procesu výzkumu (Kutnohorská, 2007, s. 106).

Předložený text zachycuje celkem šest kazuistik, zaměřených na osobu klienta a jeho spolupráci se sociálním pracovníkem v rámci poradenství, jako příležitosti pro neformální vzdělávání a informální učení.

Pro účely metody kazuistik jsem stanovila základní výzkumnou otázku, která zní: „Jakou roli hraje sociální poradenství v rámci neformálního vzdělávání a informálního učení u klientů a sociálních pracovníků?“.

Při tvorbě diplomové práce jsem požádala o souhlas vedoucí oddělení hmotné nouze s možností nahlédnutí do spisů sociálních pracovníků a využití údajů ze spisové dokumentace. Ke zpracování kazuistik byla použita metoda analýzy dokumentů, v tomto případě jsou to sociální spisy. Sociální spis obsahuje především záznam ze sociálního šetření, standardizovaný záznam sociálního pracovníka a další dokumenty, týkající se spolupráce s klientem v rámci sociálního poradenství. Záznam ze sociálního šetření obsahuje popis situace žadatele, rodinné vztahy, pracovní zkušenosti a popis bytové situace. Součástí sociálního šetření je návrh na řešení situace klienta. Obsah standardizovaného záznamu tvoří osobní data klienta, osobní i rodinné anamnézy, vyjádření klienta k možné spolupráci se sociálním pracovníkem vedoucí k řešení jeho tíživé životní situace a s tím související zařazení klienta do hlavní cílové skupiny. Dále je součástí záznamu popis životní situace klienta,

spolupráce s dalšími organizacemi, stanovený cíl a plán spolupráce, použité metody sociální práce a intervence společně s vyhodnocením spolupráce.

Cílem analýzy vypracovaných kazuistik je zjistit, jakým způsobem probíhá spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem v rámci poradenské činnosti, a jaký vliv mají na klienta ve smyslu neformálního vzdělávání a informálního učení. Jednotlivé kazuistiky byly vypracovány na základě detailního studia a následné analýzy sociálních spisů jednotlivých klientů. Jednotlivé údaje byly zaznamenávány na záznamový arch, který byl následně převeden do elektronické podoby.

Uvedené kazuistiky jsou výběrem na základě doporučení respondentů, kteří uváděli oblasti, ve kterých spolupracovali s klienty a dosáhli pozitivních výsledků ve změně nepříznivé situace klientů. V těchto případech pak byla využita i spisová dokumentace, která obsahovala podrobný postup v rámci spolupráce sociálních pracovníků s klienty v hmotné nouzi.

Všechny kazuistiky jsou strukturovány stejným způsobem, a to tak, aby v nich byly uvedeny veškeré potřebné informace pro výzkumnou činnost autorky této práce. Jejich úvod vždy obsahuje osobní anamnézu, avšak bez uvedení jakýchkoliv osobních údajů, jak již bylo zdůvodněno výše. Sledovány nejsou rodinné poměry ani vztahy. Sledována je zejména spolupráce klienta a sociálního pracovníka, úspěchy, kterých se touto spoluprací podařilo dosáhnout, a jejich vliv na kvalitu života klienta. Opomenuty nezůstanou ale údaje, které jsou pro vyhodnocení situace daného klienta důležité, jako je jeho finanční situace a zázemí, dávky státní sociální podpory, na které má nárok a které pobírá, odůvodnění jeho současné komplikované životní situace a podobně.

Rámcovou analýzou jednotlivých kazuistik chci poukázat na problematiku spolupráce klienta a sociálního pracovníka, ve smyslu poradenství jako příležitosti pro neformální vzdělávání a informální učení.

Ve své práci sociálního pracovníka se mi při konzultacích s klienty osvědčilo uplatnění motivačních rozhovorů, kdy jsem se snažila klienta více podporovat, a nejen ho zahltit argumenty o vzniku jeho nepříznivé sociální situace. Sociální pracovníci se snaží v rámci sociálního poradenství o vytvoření pozitivní atmosféry, která vede ke změně. Cílem takovéto situace je navýšit klientovu vnitřní motivaci tak, že změnu vyhodnotí sám klient, místo toho, aby byla vyžadována na klientovi zvenčí. Uplatní-li se takový postup správně, předkládá argumenty pro změnu sám klient, sociální pracovník je méně aktivní. Poradenství tak motivuje klienta ke změně jeho nepříznivé situace a dochází tak jinou formou k záměrnému informálnímu učení, při kterém si jedinec uvědomuje, že nabývá nových znalostí či dovedností a provádí je za tímto účelem.

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

## 7 VÝSLEDKY VÝZKUMU

U každé kazuistiky bude stručně popsána klientova rodinná anamnéza, jeho aktuální situace, a cíle, které jsou cílem jeho spolupráce se sociálním pracovníkem a souhrnné vyhodnocení klientova případu. Závěrem pak budou shrnuty některé poznatky získané analýzou spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem.

V předkládaných kazuistikách nalezneme informace o šesti klientech, kteří se nacházeli v nepříznivé životní situaci, která byla ovlivněna zejména nedostatkem finančních prostředků s různými oblastmi problémů. V rámci spolupráce se sociálními pracovníky jim bylo poskytováno sociální poradenství. U dvou klientů je řešena problematika nezaměstnanosti, u dvou klientů je poradenství poskytováno v souvislosti se znovuoobením nájemní smlouvy a u dvou klientů bylo poradenství poskytováno v souvislosti se změnou formy bydlení. Z důvodu zajištění bezpečnosti soukromí byla jména klientů pozměněna.

### 7.1 KLIENT ADAM

- **Popis situace osoby, rodinná anamnéza**

Klient je rozvedený, má zletilého syna, se kterým se dlouhodobě nestýká. Přišel o nájemní byt z důvodu dluhů na nákladech spojených s bydlením, od té doby bydlí na ubytovně, nejdříve v třílůžkovém pokoji s dalšími 2 muži, nyní bydlí ve dvoulůžkovém pokoji s dalším mužem. Je dlouhodobě veden v evidenci úřadu práce. Během rozhovoru klient uvedl, že by chtěl pracovat, ale neví, kde má práci shánět. Není evidován v žádné pracovní agentuře, neví, jak to tam chodí. Klient je vyučen v oboru strojní mechanik. Klient je uzavřený, málo komunikativní, odpovídá pouze na dotazy sociálního pracovníka, má nízké sebevědomí a je ostýchavý ve svých odpovědích. Nedaří se mu úspěšně jednat s potencionálními zaměstnavateli o uzavření pracovní smlouvy nebo alespoň



dohody o provedení práce. V rámci odborného sociálního poradenství byl rozhovor zaměřen na konkrétní sociální problematiku, a to cílenější a adresnější pomoc při hledání vhodného zaměstnání.

- **Oblast potřebné podpory v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem** : získání pracovní smlouvy nebo dohody o pracovní činnosti

V rámci odborného sociálního poradenství byla u tohoto klienta ověřována motivace ke změně dosavadní nepříznivé sociální situace v souvislosti s hledáním zaměstnání, kdy v souvislosti s příjmem ze zaměstnání by měl klient finanční prostředky na úhradu kauce při sjednání nájemní nebo podnájemní smlouvy. Klient byl k hledání zaměstnání motivován postupně. Bylo mu doporučeno zpracovat si životopis tak, aby ho mohl předat potencionálnímu zaměstnavateli s žádostí o přijetí do zaměstnání.

Z vypracovaného životopisu vyplynulo, že žadatel je vyučen v oboru strojní zámečnický, v oboru také již pracoval. Vzhledem k tomu, že klient je málo komunikativní, dosud se nezajímal aktivně o hledání zaměstnání, očekával, že mu zaměstnání nabídne oddělení zaměstnanosti na úřadu práce. Z rozhovoru vyplynulo, že klient nemá dostatek sebevědomí obcházet zaměstnavatele a žádat o přijetí do zaměstnání.

Klientovi byla poskytnuta podpora v jednání vůči pracovníkům agentur, kdy klient se snaží pozměnit způsoby jednání a formulovat své požadavky na získání zaměstnání. Byla zvolena možnost evidence klienta u pracovní agentury, která zprostředkovává zaměstnání pro firmy v okolí. Klientovi byl předán kontakt na jednotlivé pracovní agentury, kde byla možnost zaměstnání v jeho oboru. Klient dle dohody se sociálním pracovníkem některé agentury navštívil. Výsledkem jeho několikadenní aktivity bylo uzavření pracovní smlouvy s agenturou, která zprostředkovává pracovníky pro kmenovou firmu.

Klient absolvoval vstupní prohlídku a následně nastoupil do zaměstnání. V dalším měsíci po nástupu do zaměstnání obdržel příjem ze zaměstnání a z těchto finančních prostředků má možnost odkládat si část prostředků do budoucna na řešení své bytové situace.

Klient se informálně učil s cílem řešit nezaměstnanost. Hledat si práci se učil se až v době nezaměstnanosti. Učil se, jakým způsobem sám sebe prezentovat, aby zaměstnání získal. O tom, že dovednost hledat a najít si práci v určité míře získal svědčí fakt, že se zaměstnavatelem uzavřel pracovní smlouvu.

- **Vlastní poznatky a průběh spolupráce se sociálním pracovníkem :**

V rámci sociální práce s klientem v hmotné nouzi bylo vhodným odborným sociálním poradenstvím dosaženo motivace klienta k hledání zaměstnání a získání pracovní smlouvy. Klientovi samotnému se nedařilo úspěšně jednat s potencionálními zaměstnavateli, podařilo se změnit přístup a komunikaci klienta při hledání zaměstnání. Vlivem poskytnutého poradenství klient získal v rámci informálního učení nové komunikační dovednosti, které vedly k vyřešení jeho problému. Klientovi se podařilo na základě spolupráce se sociálním pracovníkem uzavřít pracovní smlouvu.

Od samého začátku se sociální pracovník snaží o komplexní přístup k řešení klientovy situace. Pokud klient naváže se sociálním pracovníkem spolupráci, je zde reálná šance, že postupem času získá zaměstnání a dokáže uzavřít se zaměstnavatelem pracovní smlouvu. Předpokladem však je aktivita klienta. Ze strany sociálního pracovníka může být klientovi nabídnuta podpora, poradenství a ocenění za dosud učiněné kroky. Klient tím, že naváže kontakt se zaměstnavatelem a sjedná si pracovní smlouvu získává nové zkušenosti a dochází k neformálnímu učení v souvislosti s náležitostmi souvisejícími s uzavřením pracovní smlouvy.

## 7.2 KLIENKA BARBORA

- **Popis situace osoby, rodinná anamnéza**

Klientka je rozvedená, je vedena v evidenci uchazečů o zaměstnání. Ve své péči má 2 děti, které navštěvují 7. a 9. třídu základní školy. Klientka měla uzavřenu nájemní smlouvu na byt 3+1 na dobu určitou. Vzhledem k tomu, že si našla přítele, ke kterému se nastěhovala, nechala v bytě bydlet svého bratra s tím, že on bude hradit náklady na bydlení. Klientka byla dlouhodobě vedena v evidenci úřadu práce, nepravidelně měla uzavřeny dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr, tj. dohody o provedení práce, ale příjmy byly velmi nízké. Dalšími příjmy bylo výživné na děti. Jelikož žila s přítelem, který byl zaměstnán, neměla nárok dávky státní sociální podpory, a to přídatky na děti.

- **Oblast potřebné podpory v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem : získání - znovuobnovení nájemní smlouvy**

V rámci sociálního poradenství je u této klientky ověřována motivace ke změně dosavadní nepříznivé sociální situace v souvislosti s úhradou dlužných nákladů na bydlení a zachování stávajícího bydlení. V době, kdy se klientka na oddělení hmotné nouze dostavila, rozešla se s přítelem a musela se nastěhovat zpět do původního nájemního bytu. Po nastěhování zjistila, že bratr nehradil řádně náklady spojené s bydlením a vůči pronajímateli vznikl více než dvacetitísíkový dluh. S bratrem se nedohodla na úhradě vzniklého dluhu, nebyl ochoten jí finančně vypomoci, a tak se po několika hádkách s klientkou raději z bytu odstěhoval. Vzhledem k tomu, že nájemní smlouva byla uzavřena na dobu určitou, doba jejího trvání v té době byla už pouze na dva měsíce. Klientce bylo doporučeno ověřit si u pronajímatele bytu skutečnou výši dluhu a ověřit možnost sjednání splátkového kalendáře na úhradu nákladů spojených s bydlením.

Klientka uvedla, že si ověřila, že dluh je ve výši 25 250,- Kč. Pokud nebude uhrazen dluh na nákladech spojených s bydlením, pronajímatel neprodlouží nájemní smlouvu a rodině hrozí ztráta bydlení. Sociálním pracovníkem byl zaslán písemný dotaz pronajímateli bytu, zda je ochoten umožnit rodině zůstat bydlet v bytě, pokud budou hrazeny pravidelné splátky dluhu dle sjednaného splátkového kalendáře a řádná měsíční úhrada nájmu. Dále byl dotaz směřován na možnost obnovy nájemní smlouvy po úplné úhradě dlužných nákladů na bydlení. Z odpovědi pronajímatele vyplynulo, že je ochoten přistoupit na navrhovaný postup, tj. řádná měsíční úhrada nájmu + pravidelná měsíční splátka dlužného nájmu dle splátkového kalendáře. Po úhradě celého dluhu na nájemném může být na základě žádosti žadatelky obnovena nájemní smlouva.

V rámci sociálního poradenství je u této klientky ověřována motivace ke změně dosavadní nepříznivé sociální situace v souvislosti s dlužným nájemným a ukončením platnosti nájemní smlouvy. Klientka uvedla, že nemá možnost jiného bydlení, má dvě děti a udržet si byt je pro ní velmi důležité. Svou aktivitou při zjišťování jak dlužných nákladů na bydlení, tak možnosti, jak získat zpět nájemní smlouvu prokázala svůj zájem o řešení vzniklé situace.

Dalším kladem její aktivity bylo sjednání dohody o provedení práce, aby získala finanční prostředky na úhradu dlužného nájemného. Vzhledem k tomu, že po dvou měsících již klientka neměla platnou nájemní smlouvu, nevznikl nárok na dávku ze státní sociální podpory Příspěvek na bydlení. Klientce hrozilo, že by se bez dávky pomoci v hmotné nouzi na úhradu nákladů bydlení ocitla s dětmi na ulici. Na základě doložených dokladů od vlastníka bytu a po ověření podmínek pro znovu obnovení nájemní smlouvy bylo přistoupeno k řešení situace klientky dle správního uvážení, kdy byla uznána jako případ hodný zvláštního zřetele a po nezbytně nutnou dobu byla poskytována dávka na úhradu nákladů na bydlení, aby klientka byla schopna hradit náklady

spojené s bydlením. Podmínkou poskytování dávky na úhradu nákladů na bydlení byla řádná úhrada měsíčního nájmu a úhrady pravidelných splátek dle splátkového kalendáře. Klientka si našla zaměstnání na základě dohody o provedení práce, a tím získala finanční prostředky na úhradu splátek vzniklého dluhu na nákladech spojených s bydlením. Po ukončení splátek dle splátkového kalendáře byla klientce pronajímatelem bytu obnovena nájemní smlouva.

Jedním z hlavních způsobů, jak lidé nabývají znalosti a kompetence, které dále uplatňují ve svých individuálních životech je informální učení. Klientka se informálně učila s cílem řešit dluhy, které vznikly v souvislosti s neuhrazenými nájemnými. Učit se řešit možnost splátek dlužného nájmu se učila až v době, kdy zjistila, že dluhy vznikly a může přijít o stabilní bydlení v bytě. Klientka se učila, jakým způsobem přesvědčit pronajímatele bytu, že je schopna dluhy uhradit, by získala znovuobnovení nájemní smlouvy. Znovuobnovením nájemní smlouvy a uzavřením splátkového kalendáře získala klientka dovednosti v oblasti splátek dluhů a zároveň se.

- **Vlastní poznatky a průběh spolupráce se sociálním pracovníkem :**

V rámci sociální práce s klientkou v hmotné nouzi bylo poskytnutým sociálním poradenstvím dosaženo motivace klientky k úhradě dlužných nákladů na bydlení a získání znovuobnovení nájemní smlouvy. V rámci sociálního poradenství je u klienta ověřována motivace ke změně dosavadní nepříznivé sociální situace v souvislosti s úhradou dlužných nákladů na bydlení a zachování stávajícího bydlení. Na základě poskytnutého poradenství klientka získala v rámci informálního učení nové organizační schopnosti a komunikační dovednosti, které vedly k vyřešení jejího problému.

Poskytovat poradenství znamená pro sociálního pracovníka neustále si doplňovat znalosti. Jakmile sociální pracovník řeší problém, se kterým se dosud nesešel, musí si informace ověřit a tím dochází k neformálnímu učení

sociálního pracovníka. Získané poznatky pak sociální pracovník využívá pro motivaci klienta ke změně jeho nepříznivé situace a následně i se i klientka učila novým postupům v souvislosti s jednáním o znovuoobnovení nájemní smlouvy.

### **7.3 KLIENT CTIRAD**

- **Popis situace osoby, rodinná anamnéza**

Klient je ženatý, je veden v evidenci uchazečů o zaměstnání, manželka je osobou pečující o nezletilé dítě, vyžadující péči v důsledku dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu. V rodině jsou 3 děti, které navštěvují speciální základní školu s výchovou a vzděláváním žáků se speciálními vzdělávacími potřebami. Klient měl uzavřenu nájemní smlouvu na obecní byt 2+1 na dobu určitou. Vzhledem k tomu, že uzavřeli nevýhodnou smlouvu s dodavatelem energií a neuhradili včas stanovené zálohy, bylo jim vyměřeno penále za neplacení záloh na energie. Aby nedošlo k odpojení elektřiny, uhradili v dalším období zejména zálohy na energie, dlužné penále a dostali se do situace, kdy jim nezbyly finanční prostředky na úhradu nájmu.

**Oblast potřebné podpory v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem :** řešení dlužného nájemného, získání znovuoobnovení nájemní smlouvy.

Klientovi bylo doporučeno ověřit si u obecního úřadu skutečnou výši dluhů, a zjistit možnost sjednání splátkového kalendáře na úhradu nákladů spojených s bydlením a také možnost, zda v případě úhrady dlužného nájemného může požádat o obnovení nájemního vztahu.

Klient si ověřil, že dluh na nákladech na bydlení je ve výši 23 820,- Kč. Pokud bude uhrazen dluh na nákladech spojených s bydlením, může klient požádat o znovuoobnovení nájemní smlouvy.

Dále si klient zjistil, že by měl možnost zajistit si bydlení v jiném bytě, který by byl větší. Jednalo by se o podnájem bytu 3+1 a klient by musel uhradit kauci ve výši 20 000,- Kč. Náklady na bydlení v tomto bytě by byly podstatně vyšší a vzhledem k formě bydlení by nevznikl nárok na dávku státní sociální podpory Příspěvek na bydlení, kterou nyní rodina pobírá.

V rámci sociálního poradenství byla u tohoto klienta ověřována motivace k udržení stávajícího nájemního bydlení, úhradám dlužných nákladů na bydlení a obnovením platnosti nájemní smlouvy.

Klient uvedl, že má k dispozici finanční prostředky na úhradu kauce v případě, že by se rozhodl bydlet v podnájmu. Vzhledem k tomu, že má 3 děti chtěli by mít větší byt. Jelikož klient uvedl, že vlastní finanční hotovost, která pokryje skoro celou částku dlužného nájemného v obecním bytě, bylo klientovi doporučeno tuto finanční hotovost použít na úhradu stávajícího dlužného nájemného v obecním bytě a získat zpět nájemní smlouvu k tomuto bytu. Úhrady nákladů na bydlení by zůstaly ve výši, kterou je klient schopen pravidelně hradit, neboť má možnost uplatnit nárok na dávku státní sociální podpory Příspěvek na bydlení. Po získání nové nájemní smlouvy může požádat obecní úřad o výměnu bytu za větší.

Klient prokázal svůj zájem o řešení vzniklé situace a v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem se nakonec rozhodl pro bydlení ve stávajícím obecním bytě. Klient uhradil dlužné nájemné a doložil potřebné doklady k okresnímu soudu. Na základě jednání na obecním úřadu dosáhl zastavení řízení o vystěhování z bytu a požádal o znovuoobnovení nájemní smlouvy.

- **Vlastní poznatky a průběh spolupráce se sociálním pracovníkem :**

V rámci sociální práce s klientem v hmotné nouzi bylo na základě poskytnutého sociálního poradenství dosaženo motivace klienta k udržení stávajícího nájemního bydlení, úhradám dlužných nákladů na bydlení a

obnovením platnosti nájemní smlouvy. Vlivem poskytnutého poradenství klient získal v rámci informálního učení neplánovaně nové komunikační dovednosti, které vedly k vyřešení jeho problému.

Sociální pracovník se musí umět zorientovat v situaci klienta, musí být kompetentní vést s ním rozhovor a zároveň mu dokázat nastítnit možnosti řešení jeho situace. Pokud sociální pracovník nemá dostatečné informace o možnosti postupu ke změně situace klienta, musí si informace ověřit u dalších organizací nebo v rámci platných zákonů, aby byl schopen klienta nasměrovat k dosažení změny v oblasti, ve které byla dohodnuta spolupráce. Sociální pracovník získal informace o dluhovém poradenství prostřednictvím neformálního vzdělávání. Následně pak klienta motivoval klienta k získání nových informací v této oblasti a řešení jeho bytové situace.

## **7.4 KLIENT DAVID**

- **Popis situace osoby, rodinná anamnéza**

Klient je rozvedený, má zletitou dceru, která vede samostatnou domácnost. Žadatel dlouhodobě bydlí na ubytovně v dvoulůžkovém pokoji s dalším spolubydlícím. Stýká se ještě se svou sestrou, která bydlí v bytě společně s manželem a 2 dětmi. V průběhu rozhovoru klient uvedl, že nemá dostatek finančních prostředků na byt, mohl by mít za cca 2 roky starobní důchod, ale má dluh na sociálním pojištění, tudíž důchod nebude přiznán. Neví, jak změnit formu bydlení. Klient má základní vzdělání, před léty pracoval jako pomocný dělník. Klient je ochoten komunikovat, ale je zdrženlivý vůči změnám. V rámci odborného sociálního poradenství byl rozhovor zaměřen na získání standardní formy bydlení a finančních prostředků na úhradu kauce (jistoty).



- **Oblast potřebné podpory v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem :** získání standardní formy bydlení (nájem, podnájem bytu)

V rámci odborného sociálního poradenství byla u tohoto klienta ověřována motivace ke změně dosavadní nepříznivé sociální situace v souvislosti s ubytováním v tzv. nestandardní formě bydlení, tj. na ubytovně.

Klient byl ke změně formy bydlení opakovaně motivován, kdy mu byly nabízeny možnosti sociálního bydlení, nájmu nebo podnájmu bytu. Bylo mu doporučeno ověřit si dostupnost bydlení na základě inzerátů nebo kontaktu na organizace, které poskytují sociální bydlení. Klientovi bylo sděleno, že v případě standardní formy bydlení, tj. nájmu nebo podnájmu bytu si může podat žádost o Mimořádnou okamžitou pomoc na úhradu kauce (jistoty) a byly mu upřesněny i podmínky, za kterých lze a v jaké výši kauci (jistotu) poskytnout. Klient se v průběhu spolupráce se sociálním pracovníkem zajímal o nájmy či podnájem bytů. Po určité době doložil nájemní smlouvu na byt 1+1. Vzhledem k tomu, že o byt mělo zájem více zájemců, vypůjčil si finanční prostředky od své sestry a doložil i doklad o úhradě kauce. Na základě uzavřené nájemní smlouvy a změny trvalého pobytu si žadatel uplatnil nárok na dávku státní sociální podpory Příspěvek na bydlení a měl tak dostatek finančních prostředků na úhradu nákladů na bydlení. Vlivem poskytnutého poradenství klient získal v rámci informálního učení nové organizační a komunikační dovednosti, které vedly k vyřešení jeho problému. Pozn.: spolupráce následně s klientem pokračovala, a to v souvislosti s dlouhodobou nezaměstnaností, kdy se podařilo klientovi uzavřít pracovní smlouvu a získat tak další dobu pojištění pro starobní důchod.

- **Vlastní poznatky a průběh spolupráce se sociálním pracovníkem :**

V rámci sociální práce s klientem v hmotné nouzi byl klient v rámci odborného sociálního poradenství motivován ke změně bydlení a následně i k hledání zaměstnání a získání pracovní smlouvy. Klient dlouhodobě pobíral dávky pomoci v hmotné nouzi, byl v evidenci uchazečů o zaměstnání, čímž byl tzv. adaptován na dávky pomoci v hmotné nouzi. Vlivem poskytnutého poradenství klient nabyl v rámci informálního učení nové organizační a komunikační dovednosti, které vedly k vyřešení jeho problému.

Na základě sociálního poradenství sociálního pracovníka byla dosažena u klienta změna v oblasti bydlení a následně i v oblasti zaměstnanosti.

Sociální pracovník si ověřil možnosti nájemního bydlení v rámci obce, ve které klient bydlel na ubytovně. Získáním informací o možnostech nájemního bydlení a požadavků pro uzavření řádné nájemní smlouvy získal sociální pracovník další znalosti v této oblasti formou informálního učení, ke kterému dochází neplánovaně a spontánně, probíhá mimochodem při každodenních běžných činnostech v práci, doma či volném čase. Nabyté vědomosti pak sociální pracovník předává formou poradenství klientovi a i on se učí orientovat v nové situaci. Jelikož klient byl aktivní v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem, získání nových informací mu pomohlo v řešení jeho bytové situace.

## **7.5 KLIENT EVŽEN**

- **Popis situace osoby, rodinná anamnéza**

Klient je svobodný, bezdětný. Žadatel je dlouhodobě v evidenci úřadu práce, adresu trvalého pobytu má na ohlašovně obecního úřadu. Nemá stálé bydlení, zdržuje se ve viaduktu za městem, kde přespává a má své osobní věci. Uvedl, že bydlel s přítelkyní, ta ho z bytu vyhodila, a protože neměl kam jít, skončil

jako osoba bez přístřeší. Dále uvedl, že nemá žádnou práci, tudíž nemá finanční prostředky, aby mohl situaci řešit. Klient má základní vzdělání, naposledy pracoval jako dělník na stavbě. Klient se sociálním pracovníkem komunikuje, souhlasí s tím, že by se jeho situace dala změnit.

- **Oblast potřebné podpory v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem :** změna formy bydlení, využití sociální služby noclehárna nebo azylový dům pro muže.

V rámci odborného sociálního poradenství byla u tohoto klienta ověřována motivace ke změně dosavadního způsobu životní situace, kdy je osobou dlouhodobě nezaměstnanou a bez přístřeší, zdržuje se za městem ve viaduktu, kde přespává a má zde osobní věci.

V rámci odborného sociálního poradenství byl rozhovor zaměřen na získání smlouvy na sociální službu noclehárna nebo azylový dům, neboť prostor ve viaduktu není vhodnou formou bydlení a neskýtá pocit bezpečí. Klientovi byly sděleny kontakty na noclehárny a azylové domy pro muže, byly mu sděleny informace o podání žádostí na azylové bydlení a možnost přiznání dávky Dopltek na bydlení na úhradu nákladů spojených s bydlením v azylovém domě nebo úhradu noclehárny. Klient se v průběhu spolupráce se sociálním pracovníkem dostavil na vytipované azylové domy v rámci města, ve spolupráci se sociálním pracovníkem azylového domu si podal žádosti na ubytování v azylovém domě pro muže. Přechodně začal využívat sociální službu noclehárna. Cca po měsíci se uvolnila kapacita azylového domu a klient získal smlouvu na bydlení v azylovém domě pro muže.

- **Vlastní poznatky a průběh spolupráce se sociálním pracovníkem :**

V rámci sociální práce s klientem v hmotné nouzi bylo na základě spolupráce v oblasti odborného sociálního poradenství dosaženo motivace klienta ke změně bydlení, kdy se jednalo o osobu bez přístřeší. Klient

dlouhodobě pobírá dávky pomoci v hmotné nouzi, je v evidenci uchazečů o zaměstnání, nyní má uzavřenu smlouvu na sociální službu azylový dům pro muže. Na základě poskytnutého poradenství klient získal v rámci informálního učení nové komunikační dovednosti v oblasti uzavření smlouvy v azylovém domě, které následně vedly k vyřešení jeho problému. Klient dosáhl v oblasti bydlení změny na základě odborného sociálního poradenství v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem.

Sociální pracovník si předem ověřit možnost využití noclehárny pro klienta a následně podmínky pro ubytování v azylovém domě. Tuto záměrnou činnost lze definovat jako informální vzdělávání sociálního pracovníka směřující k získávání poznatků a zlepšování vlastních dovedností. I u klienta došlo získáním těchto informací a poznatků k informálnímu učení, které mu pomohlo získat smlouvu na ubytování v azylovém domě.

## 7.6 KLIENTKA ŽANETA

Klientka je svobodná, bezdětná. Bydlí s druhem a jeho synem, který mu byl svěřen do péče. Syn je žákem základní školy na prvním stupni. Rodina pobírá dlouhodobě dávky pomoci v hmotné nouzi, klientka i druh jsou nezaměstnaní. Klientka uvedla, že nemůže najít vhodnou práci, na většinu pracovních pozic, o které by měla zájem je požadován výuční list. Měla by zájem o práci v kuchyni. Klientka uváděla, že má základní vzdělání. Na dotaz sociálního pracovníka, zda pokračovala ve studiu na střední škole klientka uvedla, že chodila na střední školu, byl to dvouletý obor, ale nemá výuční list a škola už neexistuje. V rámci odborného sociálního poradenství byl rozhovor zaměřen na získání kopie výučního listu a získání zaměstnání.

- **Oblast potřebné podpory v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem :** získání zaměstnání na základě pracovní smlouvy nebo

smlouvy obdobné pracovnímu poměru (dohoda o provedení práce, dohoda o pracovní činnosti)

V rámci odborného sociálního poradenství byla u této klientky ověřována motivace ke změně dosavadního způsobu životní situace, kdy je osobou dlouhodobě nezaměstnanou, je vedena v evidenci uchazečů o zaměstnání a pobírá dávky pomoci v hmotné nouzi.

Bylo ověřeno, že střední škola, kterou klientka uváděla byla opravdu zrušena. Byla však zřízena nástupnická střední škola. Klientce byly sděleny kontakty na tuto střední školu a bylo jí doporučeno navštívit tuto školu a ověřit si možnost získání kopie výučního listu. Klientka následně navštívila nástupnickou střední školu, požádala o vydání duplikátu výučního listu. V následujícím období se pak zajímala o pracovní místa s požadavkem na výuční list a podařilo se jí najít vhodné zaměstnání. V souvislosti s poskytnutým poradenstvím klient dosáhl v rámci informálního učení dovednosti, týkající se komunikace s pracovníky nástupnické organizace, kdy se jí podařilo získat duplikát výučního listu.

- **Vlastní poznatky a průběh spolupráce se sociálním pracovníkem :**

V rámci sociální práce s klientkou v hmotné nouzi bylo v rámci odborného sociálního poradenství dosaženo získání duplikátu výučního listu a následně vhodného zaměstnání, kde zaměstnavatel požadoval výuční list. Na základě poskytnutého poradenství klientka získala formou informálního učení neplánovaně nové organizační a komunikační dovednosti, které vedly k vyřešení jejího problému. Klientka v rámci sociálního poradenství získala motivaci ke změně v oblasti zaměstnanosti, kdy uzavřela pracovní smlouvu se zaměstnavatelem a ukončila evidenci na úřadu práce.

Sociální pracovník získává znalosti a osvojuje si dovednosti využitelné v rámci sociálního poradenství při plnění pracovních úkolů, čím dochází

k informálnímu učení. V souvislosti s řešením situace klientky musel sociální pracovník najít postup ve školském zákoně a následně pak mohl klientce předat potřebné informace. Klientka se na základě aktivního přístupu podařilo získat duplikát výučního listu. Získala tak nejen doklad o vzdělání, ale i nové zkušenosti v souvislosti s jednáním v nástupnické škole při vyřizování duplikátu výučního listu a získání zaměstnání na základě dosaženého vzdělání.

### **Popis vzorku**

Bylo zpracováno šest kazuistik klientů v hmotné nouzi, kterým se na základě sociálního poradenství se sociálními pracovníky na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi podařilo dosáhnout změny v jejich nepříznivé sociální situaci nebo vyřešit problém, se kterým se na sociálního pracovníka obrátili.

V jednotlivých kazuistikách jsem nastínila jednak nejčastější oblasti, ve kterých je sociální poradenství na odděleních pomoci v hmotné nouzi poskytováno a také průběh spolupráce s klienty. U každé kazuistiky jsem se věnovala identifikaci poskytnutého poradenství jako příležitosti pro neformální vzdělávání a informální učení.

V souvislosti s položenou výzkumnou otázkou stanovenou pro tuto část diplomové práce : Jakou roli hraje sociální poradenství v rámci neformálního vzdělávání a informálního učení u klientů a sociálních pracovníků lze vyvodit, že u každé kazuistiky se prokázalo, že sociální poradenství hraje svou roli v rámci neformálního vzdělávání a informálního učení, a to na obou zúčastněných stranách, tj. jak klientů, tak sociálních pracovníků.

## 8 Shrnutí

Z výše uvedeného přehledu lze konstatovat, že bylo ověřeno, že v případě, že klientovi je nabídnuta pomoc ve formě sociálního poradenství a klient je nakloněn spolupráci se sociálním pracovníkem, neboť není schopen samostatně zvládat situaci hmotné nouze nebo se z ní vymanit, dochází v souvislosti s poskytováním odborného sociálního poradenství ke změně v jeho životní situaci.

Naopak u klientů, kterým byla nabídnuta možnost spolupráce se sociálním pracovníkem, ale z jejich strany nebyl projevěn dostatečný zájem o sociální poradenství se v jejich nepříznivé sociální situaci nic nezměnilo. Z časových důvodů, kdy sociální pracovníci jsou i administrátory dávek hmotné nouze jsou upřednostňováni klienti, kteří o spolupráci při řešení své nepříznivé situace projeví zájem.

V této práci se podařilo přinést konkrétní zjištění o tom, že sociální poradenství s klienty v hmotné nouzi je využíváno jako prostor pro realizaci jejich neformální vzdělávání a informální učení.

V souvislosti s uvedenými kazuistikami bylo zjištěno že v určitých situacích, kdy je sociální poradenství poskytováno dochází k neformálnímu vzdělávání a informálnímu učení jak na straně klientů, tak na straně sociálních pracovníků.

Řešení situace hmotné nouze jako nepříznivé sociální situace klientů je řešeno i ve spolupráci s obecními úřady. Nemá-li klient zájem o spolupráci se sociálním pracovníkem úřadu práce, je mu doporučena možnost využití sociálního poradenství na obecních úřadech nebo u neziskových organizací. Předpokladem pro efektivní a účelnou spolupráci mezi sociálními pracovníky oddělení pomoci v hmotné nouzi při úřadech práce a sociálními pracovníky

obcí je vzájemné respektování názoru a doporučení druhé strany a současně ochota a schopnost věcně o jednotlivých názorech diskutovat.

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

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

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



U klientů, kteří jsou vedeni v evidenci úřadu práce a pobírají dávky pomoci v hmotné nouzi déle než 6 měsíců se zkoumá aktivita spojená se zvýšením příjmů vlastním přičiněním. V této situaci je pak nabízena sociálními pracovníky v rámci sociálního poradenství veřejná služba. Na výkon veřejné služby jsou uzavírány smlouvy s organizátory veřejné služby. Veřejná služba je pomoc obcím a organizacím, zahrnuje práce spojené s údržbou ulic, chodníků a jiných veřejných prostranství, udržování veřejného pořádku, užívání zařízení orgánů státní správy a samosprávy, sloužících potřebám veřejnosti, zajištění pomocných činností v oblasti poskytování zdravotní péče nebo zajišťování péče pro opuštěná a týraná zvířata. Tato činnost je vykonávána v rozmezí 20 nebo 30 hodin měsíčně a výkon veřejné služby má vliv na výši dávek pomoci v hmotné nouzi. Veřejná služba je doporučována osobám se zdravotním omezením jako alternativa pro výkon pracovní činnosti.

Oblast změny formy bydlení u osob v hmotné nouzi je jednou z nejčastěji zmiňovaných situací, kdy je požadováno sociální poradenství. Jedná se o situace, kdy osoby nebo celé rodiny dlouhodobě bydlí v ubytovacích zařízeních, ztratily nájemní bydlení nebo v jim hrozí ztráta bydlení.

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

Vývoj poslední doby vede k tomu, že vysoké výdaje na bydlení zatěžují rozpočty mnohých domácností. Může se jednat jak o nájemné samotné, tak o poplatky s ním spojené – hlavně energie, ale i náklady na údržbu a úklid společných prostor v domech a další. Existují tak významné skupiny obyvatel, které jsou znevýhodněny v přístupu k bydlení nebo žijí v nevyhovujícím prostředí. Sociální bydlení. SP. (2016).

Důvodem, proč někteří lidé dlouhodobě žijí v ubytovacích zařízeních, je celý komplex sociálních jevů, jehož součástí bývá nedostatek finančních prostředků, vysoké zadlužení, problémy s dodržováním povinností vyplývajících z nájemní smlouvy, příslušnost k romské menšině, závislost na alkoholu nebo psychotropních látkách a další. Tito lidé, opustí-li prostor nájemního bydlení, mají jen malou šanci k návratu, nájemní bydlení na trhu získávají zpět velmi těžce, a pokud je získají, mají často problémy s jeho udržením. Bydlení v ubytovacím zařízení pak pro tyto osoby často představuje přijatelnou alternativu. (Pelíšková & kol., 2012, s. 3).

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

Ocitne-li se klient zcela bez prostředků a bez možnosti bydlení chápeme jako záchrannou síť poskytnutí poradenství v oblasti sociálních dávek a sociálních služeb. Klienti bez přístřeší mohou využívat sociální službu nocleháren, kde mají možnost poskytnutí tří noclehů zdarma a následně si mohou uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby noclehárny. V Ostravě tato zařízení provozuje Armáda spásy a Charita Ostrava, přičemž existují dvě zařízení pro muže a jedno zařízení pro ženy. Tato zařízení poskytují nocleh a následnou individuální podporu pro osoby bez přístřeší v nepříznivé sociální

situaci. Další formou pomoci je pak využití azylového bydlení u klientů, kteří se z různých příčin ocitli v nepříznivé životní situaci, a to poskytnutím ubytování a sociálního poradenství vedoucího k sociálnímu začlenění. V obou těchto formách bydlení lze na základě žádostí klientů náklady na využívání služeb hradit ze sociálních dávek.

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

V posledních letech se výrazně mění situace v oblasti bydlení. V souvislosti s uvolňováním nájemného a změnami v občanském zákoníku v oblasti nájmu z bytu, které přinášejí narovnání vztahů mezi pronajímateli a nájemci, dochází k výrazným změnám, které dopadají i do oblasti ubytovacích zařízení. Nejde jen o nárůst počtu lidí bez domova, objevuje se totiž velká skupina osob, která z různých důvodů nebydlí v nájemních bytech a k dlouhodobému bydlení využívá různé jiné typy obydlí, včetně ubytovacích zařízení.

Sociální bydlení je bydlení poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženým, včetně lidí, kteří vynakládají na bydlení nepřiměřenou výši svých příjmů. Sociální bydlení je poskytováno za specifických smluvních podmínek nájmu a v souladu s určitými principy. Uživatelům sociálního bydlení je v případě potřeby poskytována podpora formou sociální práce. Sociální bydlení je na místní úrovni poskytováno vždy

formou bydlení v bytech, přičemž může být propojeno na sociální služby. Sociální služby – např. azylové domy – tvoří záchrannou síť pro lidi v bytové nouzi. MPSV. Sociální bydlení (2016).

Klienti rovněž požadují poskytování sociálního poradenství z důvodu nedostatku finančních prostředků. S tím souvisí zejména nezaměstnanost klientů nebo jejich zadlužení. V rámci sociálního poradenství jsou s klienty hledány možnosti zaměstnání podle jejich vzdělání, zdravotního stavu, příp. omezení při péči o rodinného příslušníka.

V souvislosti se změnou podmínek pro výplatu dávek pomoci v hmotné nouzi, kdy se zohledňuje snaha zvýšit si příjem vlastní prací mají klienti možnost využití institutu veřejné služby a zaměstnání v rámci dohody o pracovní činnosti, kdy se jedná o částečné pracovní úvazky. Vzhledem k ekonomické situaci na trhu práce je pak vysoká míra pravděpodobnosti, že klienti, kteří chtějí změnit svůj postoj ke své nepříznivé sociální situaci naleznou možnost stálého zaměstnání na základě uzavřené pracovní smlouvy.

V souvislosti se sociálním poradenstvím v oblasti veřejné služby se tak podařilo motivovat i klienty, kteří dlouhodobě pobírali dávky pomoci v hmotné nouzi ke změně a pomáhat jim uzavřít smlouvy na výkon veřejné služby, která zahrnuje práce spojené s údržbou ulic, chodníků a jiných veřejných prostranství, udržování veřejného pořádku, užívání zařízení orgánů státní správy a samosprávy, sloužících potřebám veřejnosti, zajištění pomocných činností v oblasti poskytování zdravotní péče nebo zajišťování péče pro opuštěná a týraná zvířata.

Novou aktivitou na úřadech práce je od června 2017 rozšíření spolupráce mezi oddělením zprostředkování a poradenství a oddělením nepojistných sociálních dávek - dávek pomoci v hmotné nouzi formou "Poradenských dnů" k nastavení cílené sociální, poradenské a zprostředkovatelské práce včetně

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

V rámci společného jednání jsou zhodnoceny údaje o pracovních návycích a pracovní historii klienta, o zdravotní způsobilosti, případně další relevantní údaje a základní informace o pobíraných nepojistných sociálních dávkách včetně doby jejich pobírání a postupu v rámci sociálního poradenství. Na společném jednání obou oddělení se pak hodnotí možnosti řešení situace vytipovaných uchazečů o zaměstnání - klientů v hmotné nouzi.

Motivace klientů pak probíhá v rámci poradenských aktivit, zařazením do rekvalifikačních kurzů, upřesněním pracovních pozic, na které bude dále uchazeč o zaměstnání doporučován, případně je přímo vydáno doporučení na pracovní pozici apod.

V rámci sociálního poradenství jsou uchazeči o zaměstnání vysvětleny jednotlivé kroky, které je nutné následně realizovat k získání vhodného zaměstnání, včetně pravidel jednání s potencionálním zaměstnavatelem (praktické rady k sepsání životopisu, komunikaci se zaměstnavatelem, apod.). Dále je uchazeč o zaměstnání informován o řešení některých životních situací pomocí organizací bezplatně poskytujících podporu např. při podání návrhu na

insolvenci, pomoc při oddlužení, pomoc při oslovení organizátora veřejné služby atd.

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

Velká část klientů v hmotné nouzi se potýká s exekucemi, kdy jsou prováděny srážky ze mzdy, z podpory v nezaměstnanosti, z důchodů nebo z dávek státní sociální podpory, což je hlavní příčinou nedostatku finančních prostředků. Původní nesplácení dluhů tak může vést k exekuci majetku nebo finančních prostředků. Ne vždy však za vznik dluhů může nekalý záměr ze strany klienta, někdy je na počátku jen pozdní či zapomenutá úhrada nebo neznalost finančních toků. Často dochází ke vzniku dluhů v důsledku nemoci, ztráty zaměstnání, nenadálých výdajů nebo nevhodné investice.

V oblasti dluhového poradenství je poskytováno sociální poradenství klientům, kteří se dostali do problémů s dluhy a situaci neumí nebo nemohou sami řešit. Mohou za to různé důvody, a to např. nízká vzdělanost nebo nedostatek informací. Ve složitějších případech jsou pak klienti odkázáni na dluhové poradny, kde se mohou obrátit na odborníky v této problematice.

Další skupinou osob, které pobírají dávky pomoci v hmotné nouzi jsou i osoby pečující dlouhodobě o rodinného příslušníka, tj. poskytující péči člověku závislému na pomoci druhých. Většinou se jedná o starší osoby, častěji jsou to ženy, které opouštějí své zaměstnání, mohou ztrácet pracovní

dovednosti ve svém oboru, a pro závislého člena rodiny vykonávají péči o osobu blízkou. Takováto situace může často přijít neplánovaně, bez osobního zavinění, bez dostatku finančních prostředků, kdy sociální poradenství je jednou z prvních možností, jak se s takovou situací vyrovnat.

Charakter sociálních služeb se v jednotlivých obcích různí, základem však zůstává sociální poradenství a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti či pomoc při prosazování práv a zájmů. Jsou to např.: sociální rehabilitace, osobní asistence, pečovatelská, průvodcovská a tlumočnická služba, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, azylové domy, domy na půl cesty, chráněné bydlení, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, seniory a osoby se zdravotním postižením, tísňová péče, raná péče, sociálně terapeutické dílny a intervenční centra.

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

Sociální pracovník v rámci sociálního poradenství pomáhá těmto klientům v rámci konzultací s poskytnutím informací o organizacích, poskytujících

služby nebo poradenství pro pečující osoby a o uplatnění nároků na sociální služby, pomůcky a příspěvky na péči.

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

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

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

Sociální poradenství lze využít nejen jako pomoc klientům, ale i v oblasti rozvoje osobnosti člověka, a to formou neformálního vzdělávání a informálního učení. Vzdělávání není pouze jednorázovou činností, neboť všichni se vzděláváme po celý svůj život, i když si to mnohdy nemusíme



uvědomovat. A právě v rámci sociálního poradenství může být příležitostí pro neformální vzdělávání a učení. Sociální pracovníci by měli mít možnost v rámci své náročné profese formou pravidelného vzdělávání získávat stále nové poznatky v aktuálních oblastech v souvislosti se změnami ve společnosti. Zaměstnavatel je povinen dle zákona o sociálních službách zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Ne vždy se však jedná o aktuální témata související s aktuálními změnami ve společnosti. Potřeby poradenství však vyžadují potřebu orientace v aktuální situaci ve společnosti, aby byli sociální pracovníci schopni poskytovat kvalitní poradenství klientům, kteří se nacházejí v nepříznivé situaci, neboť s pokrokem doby se i samotné požadavky, ale také možnosti, na vzdělávání mění.

Empirická část diplomové práce poukázala na důležitost poskytování vhodného sociálního poradenství u klientů v hmotné nouzi. Z výzkumného šetření byly zjištěny hlavní příčiny, které mají vliv na situaci klientů v hmotné nouzi a byly vytipovány nejčastější oblasti, ve kterých je sociální poradenství u klientů v hmotné nouzi poskytováno.

## 9 Diskuse

Cílem diplomové práce byla identifikace a specifikace oblastí, ve kterých je poskytováno poradenství jako příležitost pro neformální vzdělávání a informální učení. Ze získaných dat je patrné, že sociální poradenství nabízí možnost pro neformální vzdělávání v rámci formálního prostředí a může působit jako jeden z prostředků k přístupu k celoživotnímu vzdělávání. Řešení problémů klientů praktickým přístupem k dané problematice se zaměřuje na osobnostní a sociální rozvoj lidí a sociálního poradenství se zabývá např. reflexí nebo rozborem dané situace ve prospěch klientů.

Z výše uvedeného přehledu lze konstatovat, že bylo ověřeno, že v případě, že klientovi je nabídnuta pomoc ve formě sociálního poradenství a klient je nakloněn spolupráci se sociálním pracovníkem, neboť není schopen samostatně zvládat situaci hmotné nouze nebo se z ní vymanit, dochází v souvislosti s poskytováním odborného sociálního poradenství ke změně v jeho životní situaci. Vedle toho u klientů, kteří měli možnost využít možnosti spolupracovat se sociálním pracovníkem, ale z jejich strany nebyl projevěn dostatečný zájem o sociální poradenství se v jejich nepříznivé sociální situaci nic nezměnilo.

Potvrzují se nám tak v praxi teze použité v teoretické části práce, kdy například Matoušek uvádí (2013) uvádí, že odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. o souběh obou.

Řešení situace hmotné nouze jako nepříznivé sociální situace klientů je řešeno i ve spolupráci s obecními úřady. Nemá-li klient zájem o spolupráci se sociálním pracovníkem úřadu práce, je mu doporučena možnost využití sociálního poradenství na obecních úřadech nebo u neziskových organizací.

Předpokladem pro efektivní a účelnou spolupráci mezi sociálními pracovníky oddělení pomoci v hmotné nouzi při úřadech práce a sociálními pracovníky obcí je vzájemné respektování názoru a doporučení druhé strany a současně ochota a schopnost věcně o jednotlivých názorech diskutovat. Zde je potřebné v praxi aplikovat Řezníčkovu myšlenku o tom, že sociální pracovník by při rozhovoru s klientem měl klienta s respektem přivítat a navodit rozhovor tak, aby se klient necítil v úzkých a aby se uvolnil. Dochází tak k uplatnění teze o tom, že objektivní výměna informací si vyžaduje situaci oproštěnou od negativních emocí (Řezníček, 1994, s. 33).

Pokud klient projeví zájem, je spolupráce zaměřena na hledání vhodného zaměstnání nebo motivaci k rekvalifikaci. Sociální poradenství je poskytováno zejména klientům, kteří jsou dlouhodobě bez stálého zaměstnání, ocitají se v pasti sociálního vyloučení, přichází o sociální kontakty. Nemají pravidelný režim a postupně ztratili pracovní návyky. U klientů je zjišťováno jejich vzdělání, pracovní historie, případné absolvování speciálních kurzů a jejich motivace ke změně profese např. formou rekvalifikace. Má-li klient zájem, jsou mu předány pracovní nabídky nebo informace o volných místech jak u zaměstnavatelů, tak pracovních agentur. Tento postup přesně kopíruje metodický pokyn MPSV, podle kterého je sociální pracovník povinen klientovi poradit též v otázkách bydlení a dále by měl i ověřit, zda klient náklady na bydlení hraď. Pokud klient náklady na bydlení nehradí, sociální pracovník zjišťuje důvod a případně včas intervenuje zprostředkováním pomoci formou poskytnutí dávek na bydlení a současně se podílí na zajištění jejich účelu (přímou úhradou nebo zvláštním příjemcem), aby např. nedošlo ke ztrátě bydlení. Pokud má klient možnost přestěhovat se do přiměřeného standardního bytu, sociální pracovník tuto změnu podporuje poradenstvím s možností zprostředkování dávky mimořádné okamžité pomoci na úhradu nákladů spojených se získáním standardního bydlení a dalších dávek.

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

Je rovněž nutné zohlednit, že se výrazně mění situace v oblasti bydlení. V souvislosti s uvolňováním nájemného a změnami v občanském zákoníku v oblasti nájmu z bytu, které přinášejí narovnání vztahů mezi pronajímateli a nájemci, dochází k výrazným změnám, které dopadají i do oblasti ubytovacích zařízení. Nejde jen o nárůst počtu lidí bez domova, objevuje se totiž velká skupina osob, která z různých důvodů nebydlí v nájemných bytech a k dlouhodobému bydlení využívá různé jiné typy obydlí, včetně ubytovacích zařízení.

Dalším z důvodů, proč klienti v praxi často požadují sociální poradenství, je nedostatek finančních prostředků, a s tím spojená vysoká míra zadluženosti, a často také nezaměstnanost. Sociální pracovníci tak v rámci sociálního poradenství ve spolupráci s klientem pracují na možnostech nalezení zaměstnání pro klienta, a to tak aby odpovídalo jeho kvalifikaci, věku, zdravotnímu stavu, pracovním omezením a podobně. Vzhledem k aktuální situaci na trhu práce je tedy možné konstatovat, že platí, že je vysoce pravděpodobné, že klient, který svou nepříznivou situaci opravdu má zájem řešit, nalezne stálý pracovní poměr vcelku rychle, a bude mu tedy poskytnuta dlouhodobá pracovní smlouva.

V souvislosti se sociálním poradenstvím se tedy podařilo sociálním pracovníkům motivovat i klienty, kteří dlouhodobě pobírali dávky pomoci v hmotné nouzi ke změně a pomáhat jim uzavřít smlouvy na výkon veřejné služby, která zahrnuje práce spojené s údržbou ulic, chodníků a jiných veřejných prostranství, udržování veřejného pořádku, užívání zařízení orgánů státní správy a samosprávy, sloužících potřebám veřejnosti, zajištění pomocných činností v oblasti poskytování zdravotní péče nebo zajišťování péče pro opuštěná a týraná zvířata.

V rámci tvorby této diplomové se autorce podařilo uvědomit si důležitost sociální práce a s ní souvisejícího poradenství. Stejným způsobem, jako autorky Bechyňová a Konvičková vnímá, že v české společnosti je stále poměrně silně patrný vliv názorů ze společenské situace společnosti, která zde byla přítomna před rokem 1989, kdy platil obecný názor, že v tíživé situaci je nejlepším pečovatelem o rodiny a děti v obtížné životní situaci stát, který je díky působení svých institucí a jejich pracovníků schopen ochránit před nežádoucím působením jejich rodičů. (Bechyňová, Konvičková, 2011).

Na základě studia jednotlivých kazuistika životních příběhů jednotlivých informantů je zcela patrné, že odborná podpora a poradenství ze strany sociálního pracovníka je pro ně velmi důležitým faktorem. Zde je tedy možné vnímat jakousi potřebu multidisciplinární spolupráce odborných pracovníků z nejrůznějších oblastí, jako jsou obvodní lékaři, psychologové, psychiatři, úředníci na jednotlivých úřadech, pedagogové a další.

Výstupy předloženého výzkumného šetření tak nabízejí prostor pro případné debaty mezi sociálními pracovníky, a zaměstnanci úřadů, zřizovateli, ale například i se zástupci pracovních skupin působících v této oblasti na MPSV, a celé řady dalších specializovaných pracovníků. Klienti často neumějí, nechtějí anebo ani nemají moc vyřešit svou nepříznivou životní situaci, ale

sociální pracovníci, ve spolupráci s dobře koordinovaným multidisciplinárním týmem mají možnost jeho situaci alespoň částečně zlepšit, a to konkrétně například působením na problematiku eliminace sociálně vyloučených lokalit, života jedinců pohybujících se na okraji společnosti, nezaměstnanosti a podobně.

Poradenstvím získávají nové kompetence potřebné pro úspěšné fungování v dnešní dynamické společnosti nejen sociální pracovníci, ale i klienti v hmotné nouzi, kteří přicházejí řešit svou nepříznivou situaci. Součástí sebevzdělávání sociálních pracovníků je i posilování vlastních schopností svůj rozvoj plánovat, realizovat a vyhodnocovat jeho průběh a výsledky. Zejména zaměstnavatelé by tuto schopnost měli ocenit, neboť je plně uplatnitelná i v pracovním kontextu.

## ZÁVĚR

Diplomová práce se věnovala problematice poradenství jako příležitosti pro neformální vzdělávání a informální učení a zjišťovala názor na danou problematiku u sociálních pracovníků na úřadech práce, na odděleních hmotné nouze.

V rámci sociálního poradenství bylo dosaženo u klientů pobírajících dávky pomoci v hmotné nouzi změny v jejich nepříznivé situaci. Poradenství jako učební příležitost pro svůj rozvoj vnímají ti, kteří hledají pomoc v oblasti práce, bydlení a občanského života. Pokud je po posouzení životní situace klientů u příjemců dávek pomoci v hmotné nouzi nastavena vhodná spolupráce se sociálními pracovníky na úřadech práce, dochází k rozvoji kompetencí, na jejichž základě lze dosáhnout změny v nepříznivé situaci klientů a jejich integrace do běžného života.

O informálním učení hovoříme jako o učení, které probíhá v jakékoliv fázi životního cyklu na jakémkoliv místě a v jakémkoliv prostředí. Neorganizují ho žádné instituce. Můžeme ho rozdělit na záměrné a nezáměrné učení. Při tom záměrném si jedinec uvědomuje, že nabývá nové znalosti a dovednosti, a to za nějakým účelem. Co se týče nezáměrného učení, jedinec si tohoto procesu není vědom. Informální učení samo o sobě nevede k získání certifikátu o dosažených vědomostech. V rámci své diplomové práce jsem poukázala na příležitost informálního učení v rámci poradenství.

Na sociální pracovníky na úřadech práce jsou kladeny vysoké požadavky. Mnohdy jsou tito pracovníci, díky své práci, terčem kritiky klientů i veřejnosti, neboť ve své podstatě plní roli represivního dávkového pracovníka a zároveň plní roli v pomáhající profesi jako sociální pracovník. U osobnosti sociálního

pracovníka je proto nezbytná psychická odolnost a také schopnost osvojovat si nové poznatky v různých životních situacích.

Pro další vývoj společnosti je důležité, aby pomoc osobám v hmotné nouzi nebyla zaměřena pouze na vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi, ale aby součástí výplaty dávek pomoci v hmotné nouzi byla sociální práce a sociální poradenství. Sociální práce i sociální poradenství reagují na širší spektrum problémů osob v hmotné nouzi nebo ohrožených hmotnou nouzí s cílem snížit riziko dlouhodobé závislosti klientů na dávkách hmotné nouze a zvládat problémy, které se staly příčinou situace, že klienty do hmotné nouze přivedly.

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

Prostřednictvím sociálního poradenství nelze vyřešit všechny osobní či společenské problémy klientů. Poradenství, je však bezesporu jedním z významných prostředků, který řešení může napomoci a jehož prostřednictvím lze mnohým nežádoucím jevům předcházet. Poradenství je příležitostí pro neformální vzdělávání a informální učení a je nutné ho do budoucna rozvíjet v rámci celoživotního učení.

Sociální poradenství zahrnuje široké množství oblastí, ve kterých je klientům poskytováno. Cílem je poskytovat informace, kontakty a edukační



aktivity v překonávání problémů a dosažení vytýčených cílů. Jedná se o poskytování odborných rad s cílem dosáhnout zlepšení situace klienta v jeho prostředí a sociálních rolích v různých obdobích jeho životní dráhy. Sociální poradenství pro dospělé poskytují mimo jiné úřady práce, obecní úřady či neziskové organizace.

Teoretickým přínosem této práce je analýza přínosu sociálního poradenství a realizace informálního učení v rámci formálního vzdělávání u klientů v hmotné nouzi a u sociálních pracovníků, kteří toto poradenství poskytují.

Neformální vzdělávání a informální učení jsou součástí celoživotního učení. Tyto formy vzdělávání se navzájem prolínají a v rámci vzdělávání dospělých mají své nezastupitelné místo.

Určité profese, zejména ty, které pracují s klientem, což jsou i sociální pracovníci na odděleních dávek pomoci v hmotné nouzi vyžadují, aby měly dostatečný nadhled o světě a fungování člověka v něm. Jedná se o náročné zaměstnání, kdy je na ně kladena velká zodpovědnost, a ne každý sociální pracovník tuto práci zvládne vykonávat po celou dobu své profesní dráhy. Ale pokud se jim podaří v rámci sociálního poradenství zastavit nebo zvrátit klientovu nepříznivou situaci k lepšímu, získává pocit, že jeho práce dává smysl.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. Bandit, R., Davidová, I., Macurová, M. & Opatrný, M. (2015). *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce.
2. Barker, R.L. (1995). *The Social work dictionary*. 3rd ed. Washington, D.C.: National Association of Social Workers, NASW Press.
3. Beck, P., Hacaperková, D., & Niederle, P. (2009). *Metodický pokyn č. 5/2009 k sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi*. Praha, MPSV.
4. Beck, P., Niederle, P., Hacaperková, D., & Králová, J. (2012). *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením*. Praha: Anag.
5. Beck, P., Grunerová, I. & Pavelková, M. (2016). *Zákon o pomoci v hmotné nouzi ; Zákon o životním a existenčním minimu*. 1. Praha: WoltersKluwer.
6. Belz, H., & Siegrist, M. (2001). *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. Praha: Portál, s.r.o.
7. Beneš, M. (2014). *Andragogika*. Praha: Grada Publishing, a.s.
8. Bobek, M., & Peniška, P. (2008). *Práce s lidmi*. Brno : NC Publishing.
9. Břeská, N., & Vránová, L. (2008). *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky sociální péče pro zdravotně postižené osoby*. Komentář, platná znění právních předpisů, vzory tiskopisů.
10. Břeská, N., Urban, T., & Vránová, L. (2019). *Dávky pomoci v hmotné nouzi*. Olomouc: ANAG.
11. Cermanová, R., Grunerová, I., Janeborá, R., Lukešová, M., Musil, L., Šťastná, I., Topolovský, M. & Vrbický J. (2011): *Sociální pracovníci Úřadu práce ČR. Sociální práce na ÚP – podklady*.
12. Disman, M. (2000). *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.
13. Draganová, H. (2006). *Sociálna starostlivosť*. Martin: Osveta.

14. Drapela, V.J. (1997).*Přehled teorií osobnosti*. PTranslation Karel Balcar. Praha: Portál.
15. Dryden, W. (2008).*Poradenství*. Praha: Portál.
16. Duková, I., Duka, M.,& Kohoutová, I. (2013). *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada.
17. Freibergová, Z., (2005). *Poradenství pro volbu povolání a zaměstnání na úřadech práce v České republice*. Praha: NVF a MPSV.
18. Freibergová, Z.,& Maříková, P.(2013).*Zprostředkování a poradenství pro uchazeče o zaměstnání realizované Úřadem práce České republiky*. Praha : Středisko podpory poradenských služeb Národního vzdělávacího fondu.
19. Gavora, P. (2010). *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2. vyd. Brno: Paido.
20. Gabura, J., &Pružinská, J., (1995). *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce.
21. Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*.Praha: TRITON.
22. Gigalová, V.,& kol., (2015). *Dospělý jedinec v hypermoderní společnosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
23. Goldmann, R.& kol. (2006). *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: Univerzita Palackého.
24. Hargašová, M. & kol. (2009). *Skupinové poradenství*.Praha: GradaPublishing, a.s.
25. Határ, C., (2009). *Sociální pedagogika, sociální andragogika a sociální práce: teoretické, profesijné a vztahové reflexie*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Česká andragogická společnost, Česká a slovenská andragogika.
26. Havlíčková, M., Límová, M., Pěnkava, P.,&Kodymová, P. *Listy sociální práce: Nechceme nic nového*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.
27. Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

28. Hiekischová, M. (2015). *Sociální práce na úřadech práce - od stresu k bezmoci? Sociální práce: Moc a bezmoc v práci s klientem*. 1. Ostrava: Asociace vzdělavatelů v sociální práci a FSS OU v Ostravě.
29. Hotár, V., Paška, P., Perhács, J., & kol. (2000) *Výchova a vzdelávaniedospelých – Andragogika*. Bratislava: SPN.
30. Hruška, L., et al., (2013). *Analýza a řešení problematiky ubytoven na území SMO v krátkodobém a dlouhodobém horizontu*. Ostrava: Proces – Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o.
31. Hutýrová, M. (2013). *Komunikace a vztah jako základ poradenské praxe*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
32. Chráska, M. (2007). *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada.
33. Instrukce MPSV č. 19/2016 z 27.10.2016 č.j. MPSV-2016/169101-224.
34. Integrovaný portál MPSV, 2018, Získáno 25.4.2018. Načteno z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/info>
35. Jandourek, J. (2012). *Slovník sociologických pojmů*. Praha: GradaPublishing, a.s.
36. Janoušková, K. (2007). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce.
37. Jigau, M. et al. (2007). *Careercounselling, compendium of methods and techniques*. Bucharest: AFIR.
38. Jobánková, M., & kol. (2002). *Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky*. 2.vyd. Brno: NCO NZO.
39. Keller, J. (2005). *Až na dno blahobytu*. Earth Save.
40. Kliment, P. (2013). *Efektivní komunikace v praxi sociální práce: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
41. Klimentová, E. (2013). *Sociální práce. Teorie a metody II. Studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

42. Knausová, I. (2016). *Sonda do problematiky pracovní integrace pečujících osob s využitím případové studie*. Sociální práce/Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.
43. Konopásek, Z. & Tutterová, J. (1990). *Sociální politika, sociální pomoc a sociální příjmy*. Praha, VÚSRP.
44. Krahulcová, B. (2014). *Definice, vývoj, specifika, úrovně, odborné a kvalifikační požadavky, institucionalizace a obsahové zaměření v poskytování sociálního poradenství*. Získáno 25.4.2018.  
Načteno z : [htf.cuni.cz/HTF-80-version1-01\\_socialni\\_poradenstvi.pptx](http://htf.cuni.cz/HTF-80-version1-01_socialni_poradenstvi.pptx)
45. Kraus, B. (2008). *Základy sociální pedagogiky*. 1. vydání Praha: Portál.
46. Kutnohorská, J. (2007). *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada. Sestra (Grada).
47. Koldinská, K. (2007). *Sociální právo*. Praha, C.H.Beck.
48. Konopásek, Z., & Tutterová, J. (1990): *Sociální politika, sociální pomoc a sociální příjmy*. Praha: VÚSRP. 163 s.
49. Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. 2.vyd. Praha: Portál.
50. Krebs, V. (2007). *Sociální politika*. Praha: ASPI.
51. Mátel, A. (2019). *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada Publishing, a.s.
52. Matoušek, O. (2018). *Slovník sociální práce*. vyd. 2. Praha: Portál.
53. Matoušek, O. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
54. Matoušek, O. (2012). *Základy sociální práce*. 3. Praha: Porál.
55. Matulčíková, M.(2000). *Celoživotné vzdelávanie jako významný činiteľ pracovnej flexibility a výkonnosti*. Bratislava: Ekonom.
56. *Memorandum o celoživotním učení*.(2001). Praha: MŠMT.
57. Merriam , S. B. & Bierema , L . L . (2014) . *Adult learning : linking theory and practice* .

58. *Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb.*
59. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci hmotné nouzi.* (2013). Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
60. MPSV (2016) . *Instrukce 19/2016: Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.* Praha: MPSV.
61. Michalík, J. (2008). *Poradenství uživatelům sociálních služeb.* Praha. Slon.
62. Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi. 2., doplněné a přepracované vydání.* Praha: Grada Publishing.
63. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* 1.vyd. Praha: Grada.
64. Mühlpachr, P. (2006). *Sociální práce jako životní pomoc.* Brno: MSD.
65. Musil, L. (2004). *„Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce sklienty v organizacích.* Brno: Marek Zeman.
66. Musil, L. (2007). *„Záleží na sociálních pracovnících, zda žadatelům nabídnou služby napomáhající ke zlepšení života“.* Časopis Sociální práce/Sociální práca.
67. Musil, L. (2008). *Různorodost pojetí, nejasnost nabídky a kontrola výkonu „sociální práce“.* Časopis Sociální práce/Sociální práca.
68. Musil, L., Hubíková, O., Havlíková, J., & Kubalčíková, K. (2013). *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi.* Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
69. Musil, L. & Šrajer, J. (2008). *Dimenze životní situace rodiny.* In Šrajer, J., Musil, L. (eds.) *Etické kontexty sociální práce s rodinou.* České Budějovice/Brno: Albert.

70. Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
71. Navrátil, P. (2009). Habilitační práce. *Reflexivní využití teorie v procesu posouzení: Problémy posouzení životní situace v pozdně moderní době*. Brno: Masarykova univerzita. Fakulta sociálních studií.
72. Navrátilová, J. (2011). *Sociální práce. Akademické statě. Proces posouzení životní situace jako zdroj ohrožení dítěte (faktory ovlivňující posouzení ohrožených dětí)*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.
73. Nečadová, V. (2010). *Sociální politika*, Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava.
74. Nečasová, M. (2001). *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.
75. Novosad, L. (2000). *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál.
76. Nykl, L. (2012). *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. Praha: Grada.
77. Palán, Z. (2002). *Lidské zdroje –výkladový slovník*. Praha: Academia.
78. Palán, Z. (2003). *Základy andragogiky*. Praha: Vysoká škola J.A.Komenského.
79. Pech, J. (2014). *Řeč těla a umění komunikace*. Praha: NS Svoboda.
80. Pelíšková, V. (2012). *Sociální ubytovny jako dlouhodobé bydlení pro sociálně slabé. Ústav územního rozvoje. Česká republika*.
81. Perhács, J., & kol., (2005). *Multidimenzionálne aspekty výchovy a vzdelávania*. Nitra: UKF v Nitre, Pedagogická fakulta, Katedra pedagogiky.
82. Pitnerová, D. (2008). *Management sociální práce*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
83. Plamínek, J. (2014). *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada.
84. Pol, M., & Hloušková, L. (2008). *Celoživotní učení a vzdělávání dospělých v politických dokumentech*. In Rabušicová M. & Rabušic, L. (Ed.), *Učíme se po celý život? O vzdělávání dospělých v České republice*. Brno : Masarykova univerzita.

85. Polak, M. (2008). *Manažerské poradenství*. 2. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM.
86. Průcha, J., & Veteška, J. (2014). *Andragogický slovník*. Vyd. 2. Praha: Grada Publishing.
87. Queen, SA. *Socialwork In: the Light of History*. (1922). Philadelphia – London: L.B. Lippincott Company.
88. Rabušicová, M., & Rabušic, L. (2008). *Učíme se po celý život? O vzdělávání dospělých v České republice*. Brno. Masarykova univerzita.
89. Řezníček, I. (1994). *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství.
90. Sator, M., Gaf, E., & Spranz-Fogasy, T. (2014). *Discourses of Helping Professions*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
91. Schavel, M., & Oláh, M. (2012). *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety.
92. Schelle, K., & Schelle, I., (2011). *Geschichte der tschechischen öffentlichen Verwaltung*. 1. Auflage, Verlag: GRIN.
93. Schneiderová, A. (2008). *Základy poradenství: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
94. *Slovník sociálního zabezpečení* (2015). Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
95. Smith, R. (2008). *Socialwork with Young People*. Cambridge: Polity Press.
96. Smutek, M. (eds.). *Posuzování životní situace v sociální práci*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta.
97. *Strategie celoživotního učení*. (2007). Praha : Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.
98. Strauss, A. L., & Corbin, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce.
99. Sýkorová, K. (2008). *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci.



100. Šabatová, A. (2017). *Listy sociální práce: Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.
101. Špatenková, N., & kol. (2011). *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, Psyché (Grada).
102. Švaříček, R., & Šedřová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
103. Tajanovská, A. (2016). *Listy sociální práce: Význam etických kodexů*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.
104. Thompson, N. (2000). *Understanding social work: preparing for practice*. Houndmills: Macmillan Press.
105. Tomeš, I. (2001). *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. přepracované vyd. Praha: Socioklub.
106. Tomeš, I., & kol. (2014). *Sociální právo České republiky*. Praha: Linde.
107. Tröster, P. (2005). *Právo sociálního zabezpečení*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: C.H. Beck. Beckovy právnické učebnice.
108. Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, Studijní texty (Sociologické nakladatelství).
109. ČR. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. : *Usnesení předsednictva ČNR o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součást ústavního pořádku České republiky*. In: 2/1993, částka 1, 2/1993.
110. Úřad práce České republiky. (2019). *Implementace poradenského nástroje „Frýdlantské dny“ do praxe Úřadu práce České republiky*.
111. Veteška, J. (2015). *Mediace a probace v kontextu sociální andragogiky*. Praha: WoltersKluwer.
112. Veteška, J., & Vacínová, T. a kol., (2011). *Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha.
113. Vybíhal, V. & kol. (2011). *Slabikář finanční gramotnosti*. Učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2. aktual. vyd. Praha: Cofet.

114. Watson, D. and West, J. (2006). *SocialWorkProcess and Practice: Approaches, Knowledge and Skills*. Basingstoke: PalgraveMacmillan.
115. Zunker, V., (2006) *Career counseling: a holistic approach*. 7th ed. Belmont: Thomson.

### **Seznam internetových zdrojů :**

- ÚP ČR. ( 2019). Tisková zpráva. [online].[vid. 2019-08-23]. Dostupné z:  
<https://www.kurzy.cz/zpravy/504906-125-tisic-kontrol-za-pololeti-urad-prace-cr-pomaha-ale-take-kontroluje-a-setri-prostredky/>
- VÚPS. (2013). Metodika integrace sociální práce.[vid. 2017-05-15]. Dostupné z:  
[http://www.vupsv.cz/sites/File/o\\_nas/Certifik\\_metodika\\_integrace\\_soc\\_prace\\_a\\_poskytovani\\_%20DPvHN.pdf](http://www.vupsv.cz/sites/File/o_nas/Certifik_metodika_integrace_soc_prace_a_poskytovani_%20DPvHN.pdf)
- MPSV. Sociální bydlení. [vid. 2018-08-17]. (17.8.2018).  
Dostupné z : <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>
- SP. (2016). Sociální služby – např. azylové domy – tvoří záchrannou síť pro lidi v bytové nouzi.. [vid. 2018-08-17]. Dostupné z  
:<http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>
- MPSV. (2019). Statistické publikace a vybrané statistické údaje z oblasti práce a sociálních věcí. Informace o vyplacených dávkách. [vid. 2019-01-30].  
Dostupné z : <https://www.mpsv.cz/cs/15912>
- Mezinárodní federace sociálních pracovníků. [vid. 2019-07-01].Citováno 1.7.2019.Dostupné z : <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Peníze.cz. (2018). Přehled. Kolik lidí čerpá sociální dávky? [vid. 2019-01-30]. Dostupné z : <https://www.penize.cz/davky-v-hmotne-nouzi/336613-prehled-kolik-lidi-cerpa-socialni-davky>

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108> : Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-98>: Zákon o pomoci v hmotné nouzi 111/2006 Sb.

Úřad práce ČR. (2020). [vid. 2020-03-31]. (31.3.2020).

Dostupné z : <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>

Úřad práce ČR. (2020). [vid. 2020-03-31]. (31.3.2020).

Dostupné z : <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>