

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Hodnoty sociálního pracovníka na odboru
nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR
versus kultura organizace**

Bakalářská práce

Autor: Kateřina Škvrnová
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce s osobami se sníženou
soběstačností
Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor: Kateřina Škvrnová, DiS.

Studium: U14002

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností

Název bakalářské práce: **Hodnoty sociálního pracovníka na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR versus kultura organizace**

Název bakalářské práce AJ: The values of a social worker at the department of non-insurance social benefits Labour Office of the Czech Republic versus the culture of the organization

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se bude zabývat problematikou hodnot sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, jejich vlivem na sociální práci a vlivem kultury organizace na hodnoty sociálních pracovníků a výkon sociální práce. Teoretická část bude zaměřena na legislativu, sociální práci na Úřadu práce ČR, hodnotový systém sociálního pracovníka, kulturu organizace. V praktické části bude použita kvalitativní výzkumná strategie, především polostrukturovaný rozhovor se sociálními pracovníky Úřadu práce ČR, odboru nepojistných sociálních dávek. Cíl práce Zjistit a popsat hodnoty sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, jejich vliv na sociální práci a zjistit míru vlivu organizace na sociální práci těchto pracovníků.

Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale--": dilemata práce s klienty v organizacích. BĚLOHLÁVEK, František. Organizační chování: jak se každý den chovají spolupracovníci, nadřízení, podřízení, obchodní partneři či zákazníci. PRUDKÝ, Libor. Studie o hodnotách.

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Oponent: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

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

V Pardubicích dne 3. 4. 2017

Kateřina Škvrnová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Janu Hlouškovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a podnětné připomínky, kterými přispěl k vypracování této bakalářské práce. Ráda bych také poděkovala celé své rodině a přátelům za podporu a pomoc, kterou mi po celou dobu studia poskytovali.

V Pardubicích dne 3. 4. 2017

Kateřina Škvrnová

Abstrakt

ŠKVRNOVÁ, Kateřina. *Hodnoty sociálního pracovníka na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR versus kultura organizace*. Hradec Králové, 2017. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Jan Hlušek, Ph.D

Bakalářská práce je zaměřena na hodnoty sociálního pracovníka na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR v porovnání s kulturou konkrétní organizace.

Práce se skládá z části teoretické, která se v první kapitole věnuje Úřadu práce ČR se zaměřením na strukturu a provádění sociální práce. Práce ve druhé kapitole vymezuje pojetí kultury a objasňuje organizační kulturu. Třetí kapitola teoretické části specifikuje samotný pojem hodnot a hodnot v kontextu sociální práce. Závěrečná kapitola teoretické části je věnována shrnutí celé problematiky Úřadu práce České republiky, kultury organizace a hodnot.

Druhá, praktická část práce, zahrnuje kvalitativní výzkum za použití polostrukturovaných rozhovorů. V této části práce jsou dále diskutována hlavní zjištění ukazující podoby sociální práce a hodnoty sociálních pracovníků, rovněž i zjištění organizační kultury vybrané organizace a jejího vlivu na práci sociálních pracovníků odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR.

Klíčová slova: sociální práce, hodnoty, organizace, kultura, Úřad práce ČR, hmotná nouze

Abstract

ŠKVRNOVÁ, Kateřina. The values of social worker at the department of non – instance social benefits Labour Office of the Czech Republic versus the culture of the organization. Hradec Králové, 2017. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis. Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

The Bachelor Thesis is focused on values of social worker working in department of non – instance social benefits of the Czech Republic Labor Office in comparison with culture of a particular organization.

The Thesis consists of a theoretical part that deals the Czech Republic Labor office in the first chapter. It is focused on its structure and performing of social work. Another chapter defines the concept of culture and explains the culture of the organization. The third chapter of the theoretical part specific the concept of values and values in the context of social work. The final chapter of the theoretical part is devoted to a summary of the whole resume of the Czech Republic Labor Office, culture of organization and values of social workers.

The practical part includes qualitative research using semi – structured interviews. The main findings showing some forms of social work and values of social workers as well as determination of the culture of the selected organization and its impact on the work of the social workers working in department of non – instance social benefits of the Czech Republic Labor Office are discussed in this part.

Keywords: social work, values, organization, culture, the Czech Republic Labor Office, material mistress

Obsah

Úvod	9
Teoretická část	10
1 ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY	10
1.1 STRUKTURA ÚŘADU PRÁCE ČR	10
1.2 ODBOR NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK	12
1.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ÚŘADU PRÁCE ČR NA ODBORU NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK	13
1.3.1 <i>Pojem sociální práce a sociální pracovník</i>	13
1.3.2 <i>Sociální práce na oddělení hmotné nouze</i>	16
2 KULTURA ORGANIZACE.....	20
2.1 VÝZNAM POJMU KULTURA	20
2.2 VÝZNAM POJMU ORGANIZACE	20
2.3 ORGANIZAČNÍ KULTURA	21
2.3.1 <i>Organizační kultura a jedinec</i>	22
2.3.2 <i>Prvky organizační kultury</i>	23
2.3.3 <i>Typologie organizační kultury</i>	25
3 HODNOTY	28
3.1 TEORIE HODNOT.....	29
3.2 HODNOTY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	31
4 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI.....	33
Empirická část	34
5 FORMULACE HLAVNÍHO VÝZKUMNÉHO CÍLE	35
5.1 VOLBA A POPIS VÝZKUMNÉ STRATEGIE.....	40
5.1.1 <i>Použité výzkumné metody</i>	40
5.2 ETICKÁ A INSTRUMENTÁLNÍ RIZIKA VÝZKUMU	41

5.3	VÝBĚR A CHARAKTERISTIKA NOSITELŮ INFORMACÍ (INFORMANTŮ)	42
5.4	ČASOVÝ PLÁN VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	43
5.5	ORGANIZACE A PRŮBĚH VÝZKUMU	44
6	INTERPRETACE POLOSTRUKTUROVANÝCH ROZHovorŮ DLE	
DVO	45
6.1	DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 1.....	45
6.2	DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 2.....	49
6.3	DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 3.....	55
6.3.1	<i>Metoda analýzy dokumentů</i>	55
6.3.2	<i>Metoda polostrukturovaného rozhovoru</i>	58
6.4	DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 4.....	66
7	ZÁVĚR VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	71
	Závěr.....	73
	Seznam použité literatury	74
	Seznam tabulek.....	77
	Seznam příloh.....	78

Úvod

Jako téma pro tuto bakalářskou práci bylo zvoleno „Hodnoty sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR versus kultura organizace.“ Toto téma bylo vybráno z důvodu zájmu o to, jaká může být vazba mezi hodnotami sociálního pracovníka a kulturou této organizace. Rovněž bylo cílem zjistit, jak na kulturu této organizace nahlíží jiní sociální pracovníci a jakým způsobem ovlivňuje jejich práci.

Hodnoty jsou v sociální práci důležité, stejně tak jako je pro sociální práci ve vybrané organizaci důležitá silná organizační kultura. Sociální pracovník pracuje s hodnotami při práci s klienty, kdy jeho hodnoty ovlivňují způsob práce s klientem, ale také jeho vztah s klientem. Podoba organizační kultury velmi ovlivňuje chování, jednání jejich pracovníků. Pracovníci, kteří jsou s organizační kulturou spokojeni, dle mého názoru odvádějí lepší práci, neboť nejsou v důsledku špatné organizační kultury stresováni. Pokud toto vztáhneme na sociální práci, může se stát, že sociální pracovník, který je nespokojen s organizační strukturou a neztotožňuje se s hodnotami dané organizace, bude odvádět sociální práci nekvalitně, což bude mít velký dopad na klienta.

Tato práce je členěna do dvou základních částí; části teoretické, v níž jsou nastíněny základní pojmy spjaté s tématem a části empirické, jež je zaměřena na výzkumné šetření. Hlavním cílem této práce je zjistit hodnoty sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, jejich vliv na sociální práci a zjistit míru vlivu této organizace na sociální práci těchto pracovníků. Pro výzkumné šetření byla vybrána kvalitativní výzkumná strategie s metodou polostrukturovaného rozhovoru a analýzy dokumentů. Kvalitativní výzkumná strategie se mi jevila jako nejvhodnější vzhledem k charakteru tématu, navíc díky metodě polostrukturovaného rozhovoru lze předmětné téma rozvíjet.

Získané informace mohou být přínosem nejen pro sociální pracovníky na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, ale také pro tuto organizaci samotnou. Poznáním toho, jak vnímají organizační kulturu tito sociální pracovníci a jakým způsobem ovlivňuje tato kultura jejich práci, může být pro organizaci jistým podnětem pro případná zlepšení či změny v této oblasti.

Teoretická část

1 Úřad práce České republiky

Roku 1990 bylo přijato zákonné opatření předsednictva ČNR č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce. Tímto opatřením vznikl Úřad práce České republiky (dále jen „Úřad práce ČR“) jako základní článek služeb zaměstnanosti v České republice. V této době přešla působnost ve věcech pracovních sil právě na úřady práce, do té doby příslušela národním výborům. Tímto způsobem byl institucionálně zabezpečen trh práce do doby, než vstoupil v účinnost zákon o zaměstnanosti k 1. 2. 1992. Dne 1. 4. 2011 dochází k zásadní změně organizační struktury a uspořádání úřadů práce. Tyto změny vycházejí ze zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. Vzniká centralizovaný Úřad práce ČR. V čele tohoto úřadu stojí generální ředitel. Pod hlavičkou centralizovaného Úřadu práce ČR funguje 14 krajských poboček v jednotlivých krajích, pod které spadají kontaktní pracoviště. (<https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>)

Úřad práce ČR je správním úřadem s celostátní působností a je organizační složkou státu. Je jediným výplatním místem pro všechny nepojistné sociální dávky. Nadřízeným orgánem, jenž řídí tento úřad je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Úřad práce ČR plní úkoly v oblastech: zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, inspekce poskytování sociálně – právní ochrany a dávek pěstounské péče.

1.1 Struktura Úřadu práce ČR

Strukturu Úřadu práce ČR tvoří generální ředitelství (v čele generální ředitel), krajské pobočky (v čele ředitel krajské pobočky) a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajské pobočky“) a dále kontaktní pracoviště (v čele ředitel odboru kontaktního pracoviště nebo vedoucí oddělení kontaktního pracoviště), která jsou součástí krajských poboček.

Níže bude obecně popsána organizační struktura krajských poboček a kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR.

Organizační struktura krajské pobočky

- **Kancelář krajské pobočky** (může se dále členit na oddělení)
- **Odbor kontrolně právní** (může se dále členit na oddělení specializovaných kontrol, oddělení právní, oddělení insolvence, oddělení exekuce)
- **Odbor zaměstnanosti** (dále se může členit na oddělení zprostředkování a poradenství, oddělení trhu práce, oddělení projektů Evropské unie, oddělení zaměstnávání zaměstnanců ze zahraničí a oddělení zaměstnávání osob se zdravotním postižením)
- **Odbor nepojistných sociálních dávek** (lze dále členit na oddělení metodiky a oddělení svobodných agend)
- **Kontaktní pracoviště**

Organizační struktura kontaktního pracoviště

Kontaktní pracoviště se může členit na následující oddělení:

- oddělení zprostředkování
- oddělení evidence a podpor v nezaměstnanosti
- oddělení poradenství a dalšího vzdělávání (nezřizuje se na kontaktním pracovišti v místě krajské pobočky)
- oddělení trhu práce (nezřizuje se na kontaktním pracovišti v místě krajské pobočky)
- oddělení státní sociální podpory a dávek pěstounské péče
- oddělení hmotné nouze
- oddělení příspěvku na péči a dávek osobám zdravotně postiženým
- detašovaná pracoviště v podřízenosti kontaktního pracoviště v rámci dřívějšího okresu
- oddělení vnitřní správy, sekretariát (nezřizuje se na kontaktním pracovišti v místě krajské pobočky)

Kontaktní pracoviště v místě krajské pobočky se může členit na odbor zaměstnanosti (ten se může dále členit na oddělení zprostředkování a oddělení evidence a podpor v nezaměstnanosti) a na odbor nepojistných sociálních dávek (může se členit na oddělení státní sociální podpory a dávek pěstounské péče, oddělení hmotné nouze

a oddělení příspěvku na péči a dávek osobám zdravotně postiženým). (Organizační řád Úřadu práce ČR)

1.2 Odbor nepojistných sociálních dávek

Odbor nepojistných sociálních dávek rozpracovává, řídí a realizuje metodiky, koncepce, strategie a to v rámci jednotné metodiky nepojistných sociálních dávek. Tento odbor rovněž koordinuje výplatu těchto dávek. Odbor nepojistných sociálních dávek tvoří tři oddělení. Jedná se o oddělení státní sociální podpory a dávek pěstounské péče (dále jen „oddělení SSP a dávek pěstounské péče“), oddělení hmotné nouze a posledním oddělením je oddělení příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením (dále jen „oddělení PnP a DOZP“).

- **oddělení SSP a dávek pěstounské péče**

System státní sociální podpory je upraven zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. Stát se touto formou podpory podílí na krytí nákladů na výživu a ostatních základních potřeb dětí a rodin. Dle tohoto zákona se poskytují sociální dávky – přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, porodné, pohřebné. Dávky pěstounské péče upravuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

- **oddělení PnP a DOZP**

Příspěvek na péči se poskytuje osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby. Tímto příspěvkem se stát podílí na zajištění sociálních služeb nebo jiných forem pomoci podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) při zvládání základních životních potřeb. Klíčovými zákony jsou již zmíněný zákon o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Pro oddělení DOZP je stěžejním zákonem zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (tento zákon upravuje příspěvek na mobilitu a zvláštní pomůcku a dále průkaz osoby se zdravotním postižením) a vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů.

- **oddělení hmotné nouze**

Problematika hmotné nouze je upravena zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pomoci v hmotné nouzi“) a dalšími právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Zákon pomoci v hmotné nouzi vymezuje situace spojené s nedostatečným zabezpečením základní obživy, bydlení a mimořádnými událostmi. Každá osoba má nárok na poskytnutí základních informací, které vedou nejenom k řešení její současné situace, ale i k předcházení vzniku hmotné nouze. Dle tohoto zákona se poskytují sociální dávky – příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc.

1.3 Sociální práce na Úřadu práce ČR na odboru nepojistných sociálních dávek

Pokud chceme hovořit o sociální práci vykonávané na Úřadu práce ČR, je v první řadě nezbytné tento termín definovat. Zásadní je rovněž vymezení pojmu s ním úzce souvisejícím, a to pojmem sociální pracovník.

1.3.1 Pojem sociální práce a sociální pracovník

Sociální práce

Ačkoliv by se mohlo zdát, že je vymezení sociální práce velmi jednoduché, opak je pravdou. Existuje mnoho definic, z nichž každá na tento obor nahlíží jinou optikou. Pro účely této bakalářské práce byly vybrány následující definice autorů, jež se problematikou sociální práce zabývají.

Definice sociální práce byla vydána Mezinárodní federací sociálních pracovníků (The International Federation of Social Workers, IFSW), která je celosvětovou organizací usilující o společenskou spravedlnost, lidská práva a společenský rozvoj prostřednictvím rozvoje sociální práce, její dobré praxe a mezinárodní spolupráce sociálních pracovníků a jejich profesních organizací. Dle této federace je sociální práce definována jako obor, který podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívají

teorií lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti. (Šveřepa, 2005)

Matoušek (2003) ve své publikaci definuje sociální práci jako společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, ale i o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.

Mühlpachr (2004) ve své práci uvádí mimo jiné pohled na sociální práci v *užším* a *širším* pojetí. Dle Mühlpachra charakterizuje *užší pojetí* sociální práci jako přímý, zaměřený a připravený kontakt sociálního pracovníka s klientem (skupinou, komunitou), jehož účelem je stanovení sociální diagnózy a provádění sociální terapie. Sociální terapie pak spočívá v sociálně výchovném působení a ovlivnění či usměrnění klientů ke změně postojů a své sociální situace. Součástí této terapie je rovněž sledování a hodnocení výsledků poskytované péče. Co se *širšího pojetí* sociální práce týká, Mühlpachr uvádí, že v tomto pojetí sociální práce zahrnuje také sociálně technická opatření (poskytnutí služeb a dávek sociální péče) a jejich organizaci, odborné a účelné použití nálezů, posudků i rozhodnutí z jiných oblastí a spolupráci s dalšími odborníky v oblasti péče o člověka. Sociální práce se též týká administrativně – správních postupů vytvořených sociálními a zdravotnickými institucemi poskytujícími péči.

Sociální pracovník

Sociálním pracovníkem se stává osoba, která se rozhodla věnovat se tomuto oboru a splnila potřebné vzdělání.

Dle Matouška (2008) sociální pracovník pomáhá jak jednotlivcům, tak rodinám, skupinám i komunitám s cílem dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět a mimoto pomáhá vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

Hanuš (2007) ve svém článku uvádí, že profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale rovněž i celé společnosti. Sociální pracovník je charakterizován společenským úkolem, ke kterému patří zejména úkol přispívat ke zlepšení narušených sociálních vztahů v přirozeném prostředí, učit jednotlivce správným životním postojům a chování, dále pomáhat člověku ke svobodnému životu v demokratické a svobodné společnosti.

Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka stanovuje zákon o sociálních službách v § 1 odst. 2. Dále se těmito předpoklady zabývá § 110 tohoto zákona, který uvádí předpoklady výkonu tohoto povolání jako např. plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost (obě tyto formy způsobilosti jsou zákonem o sociálních službách blíže specifikovány). Činnosti sociálního pracovníka stanovuje § 109 zákona o sociálních službách – jedná se např. o následující činnosti: sociální šetření, zabezpečení sociální agendy, sociálně právní poradenství, sociální poradenství a sociální rehabilitaci apod. Posledním paragrafem je § 111 zákona o sociálních službách, který upravuje další vzdělávání sociálního pracovníka. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)

O sociální práci vykonávané na Úřadu práce ČR na odboru nepojistných sociálních dávek můžeme hovořit v rámci oddělení PnP a DOZP a oddělení hmotné nouze. V rámci příspěvku na péči pro účely posuzování stupně závislosti je prováděno sociální šetření, jež je ukotveno v zákoně o sociálních službách (§ 25). Co se týká sociální práce na oddělení hmotné nouze, tak ta zahrnuje sociální poradenství, sociální šetření a šetření v místě. O sociální práci v takovém rozsahu, jak je chápána z předchozích definic, konkrétně definice sociální práce Matouška (2003), budeme tedy v rámci této práce hovořit pouze o sociální práci vykonávané na Úřadu práce ČR pouze v rámci oddělení hmotné nouze.

Nedílnou součástí systému pomoci v hmotné nouzi je sociální práce s klienty. Další podkapitola bude proto věnována samotné sociální práci na již zmíněném oddělení.

1.3.2 Sociální práce na oddělení hmotné nouze

System pomoci v hmotné nouzi je formou pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivující tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb. V rámci sociální práce některé úkoly kromě Úřadu práce ČR vykonávají rovněž obecní úřady, které mají blíže k občanům a mohou tak v rámci sociální práce efektivněji reagovat na jejich problémy.

Jak již bylo zmíněno, nedílnou součástí systému pomoci v hmotné nouzi je sociální práce s klienty. Zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi, kteří aplikují sociální práci, jsou zaměstnanci na pozici „referent nepojistných sociálních dávek“ (dále jen „referent NSD“) a „sociální pracovník“. Kompetence obou těchto pracovních zařazení jsou odlišné, jak bude patrné z níže uvedených informací.

V souvislosti se sociální prací vykonávanou na oddělení hmotné nouze byla vydána Ministerstvem práce a sociálních věcí Instrukce č. 19/2016 (dále jen „instrukce“), jež nabyla účinnosti dnem 1. 1. 2017. Jedná se o standard minimálního rozsahu sociální práce na Úřadu práce ČR v kontextu pomoci v hmotné nouzi. Tímto standardem jsou upraveny podmínky a postupy pro účely práce sociálních pracovníků pro řešení hmotné nouze jako nepříznivé sociální situace, ale také pro účely referentů NSD pro posuzování a ověřování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi v kontextu sociální práce s klientem.

Instrukce vymezuje sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi jako samostatného profesionála, jež je pro výkon tohoto povolání odborně způsobilý a jež se řídí etickým kodexem své profese, tedy Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR. Odborná způsobilost je stanovena zákonem o sociálních službách. Sociální pracovník při své práci uplatňuje citlivý a individualizovaný přístup ve vztahu ke klientovi, zahrnující respekt k právům a potřebám klienta. Rovněž ctí princip dobrovolnosti spolupráce ze strany klienta a nabízí mu odpovídající podporu a pomoc.

Výše uvedená instrukce uvádí dva hlavní cíle sociální práce v rámci níž je aplikován zákon o pomoci v hmotné nouzi. Za prvé se jedná o snížení rizika závislosti příjemců na poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, ale také o podporu při zajištění pravidelného zdroje příjmu. Druhým cílem je integrace příjemců dávek pomoci hmotné

nouze do běžného života (uplatnění na trhu práce). Aby byly tyto cíle naplňovány, je v rámci minimálního rozsahu sociální práce nutné dbát na komunikaci a jednání, jež bude orientováno na potřeby osoby (žadatele/příjemce dávek pomoci v hmotné nouzi), osoby společně posuzované i dalších osob, které se obrátí na pracovníky orgánu pomoci v hmotné nouzi s žádostí o pomoc při řešení své situace. (Instrukce č. 19/2016)

V rámci uvedených cílů se jedná o následující:

- **navázání osobního kontaktu a přímé komunikace s klientem**

Pokud se jedná o první kontakt klienta se zaměstnancem oddělení hmotné nouze, je mu v rámci tohoto kontaktu poskytováno poradenství. Toto poradenství poskytují všichni zaměstnanci (referent NSD i sociální pracovník). Výchozím nástrojem poradenství při prvním kontaktu je rozhovor charakteru krátkodobé intervence. Výsledkem je předání základních informací, jež klient potřebuje ke svému rozhodnutí o svých dalších krocích – zda např. o dávku pomoci v hmotné nouzi požádá nebo využije nabídky poskytnutí základního sociálního poradenství. O poskytnutém poradenství je proveden vždy písemný záznam, vždy se souhlasem klienta a v souladu se zákonnými podmínkami ochrany osobních údajů. Zaměstnanec při prvním kontaktu s klientem zjišťuje důvod jeho návštěvy (zda přišel poprvé či opakovaně), dále se zajímá o to, kdo klientovi pomáhá řešit jeho současnou situaci, zjišťuje, zda má dostatek informací k tomu, aby se mohl rozhodnout, jak bude postupovat dál. Zaměstnanec při prvním kontaktu předává klientovi informace o systému pomoci v hmotné nouzi (např. o podmínkách nároku na dávky, jejich výše, účelu a využití, informace o základních náležitostech procesu řízení, o systémech sociálních dávek (základní informace o jejich účelu a informace o správních orgánech, u kterých lze nárok uplatnit), dále sděluje informaci o možnosti podpory sociálního pracovníka Úřadu práce ČR a obecního úřadu, informuje jej o možnosti poskytování sociálních služeb a jejich využití. Zaměstnanec možnost nabídne, pokud klient souhlasí, tak zprostředkuje kontakt se sociálním pracovníkem Úřadu práce ČR, obecního úřadu nebo i poskytovateli sociálních služeb, a to v případě že potřebuje další pomoc nebo informace, rovněž v případě, že je klient v krizi k čemuž vedou signály jako např. (zanedbanost zevnějšku, dezorientace, emoční nestabilita apod.) a také v případě, že je v důsledku klientovy nepříznivé sociální situace ohroženo uspokojování jeho základních životních potřeb.

- **identifikace potřeb klienta a určení postupu, který povede k řešení klientovy nepříznivé sociální situace a získání vhodného zaměstnání** (to vše samozřejmě ve spolupráci s klientem)

- **poskytování základního sociálního poradenství**

Zákon o pomoci v hmotné nouzi v § 1 odst. 2 uvádí, že má každý nárok na základní sociální poradenství k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení. Dle instrukce je toto poradenství zaměřeno na řešení nepříznivé sociální situace klienta a na zprostředkování další pomoci. Základní sociální poradenství poskytují výhradně jen sociální pracovníci. Jeho základním nástrojem je poradenský rozhovor, jež má za cíl zjištění potřeb klienta, jeho možností, zdrojů a nabídnutí pomoci, jež povede k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Povinností sociálního pracovníka je také poskytnutí rady v otázce bydlení. Rovněž by měl sociální pracovník ověřit, zda klient náklady na bydlení hradí – pokud ne, zjišťují se příčiny, proč klient náklady nehradí a případně včas intervenuje zprostředkováním pomoci formou poskytnutí dávek na bydlení a současně se podílí na zajištění jejich účelu (aby např. nedošlo ke ztrátě bydlení).

- **provádění sociálního šetření**

Účelem je získání komplexních informací o aktuální situaci klienta a jejich vyhodnocení a dále identifikace potřeb jeho rodiny resp. sociálního okolí a společně posuzovaných osob. Zákon pomoci v hmotné nouzi nepředepisuje sociální šetření jako podklad pro správní řízení, ale sociální pracovník je povinen jej využívat jako nástroj sociální práce s klientem. Sociální šetření provádí jeden sociální pracovník, pouze v případě že by existoval předpoklad ohrožení během sociálního šetření, je doporučeno provádění sociálního šetření dvěma pracovníky. Klient musí být předem informován o účelu sociálního šetření. Termín sociálního šetření je předem dohodnut. O provedeném sociálním šetření provede sociální pracovník záznam ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka (stanoven vyhláškou č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka). (Instrukce č. 19/2016)

Kromě sociálního šetření je v rámci sociální práce v systému hmotné nouze prováděno ještě šetření v místě. Tento druh šetření mohou provádět jak sociální pracovníci, tak referenti nepojistných sociálních dávek. Sociální šetření v místě slouží pouze k ověření

nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi a je možné, na rozdíl od sociálního šetření, jej provádět neohlášeně, a to z důvodu zjištění aktuálního faktického stavu. Šetření v místě se doporučuje provádět dvěma pracovníky a to vzhledem k tomu, že do prostředí klienta vstupuje sociální pracovník neohlášeně. O tomto šetření se učiní záznam ve spise (§ 63 zákona o pomoci v hmotné nouzi). (Instrukce č. 19/2016)

Zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi na pozici sociálního pracovníka jsou v souladu s § 64 odst. 2 zákona o pomoci v hmotné nouzi, povinni s klienty nacházejícími se ve stavu hmotné nouze déle než tři kalendářní měsíce např. dojednat společný postup, jenž povede k řešení jejich nepříznivé sociální situace, dále vést nezbytnou dokumentaci o metodách, postupech řešení situace hmotné nouze osob, spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi, při řešení situace hmotné nouze spolupracovat s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními apod.

V souvislosti se sociální prací je dále nutná spolupráce Úřadu práce ČR s dalšími subjekty, jakými jsou obecní úřady a další subjekty. Tato spolupráce vyplývá ze zákona o pomoci v hmotné nouzi a zákona o sociálních službách. Povinnosti orgánů pomoci v hmotné nouzi, pověřených obecních úřadů, obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a újezdních úřadů, jsou stanoveny § 64 a § 65 zákona o pomoci v hmotné nouzi. (zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů)

V současné době je téma minimálního rozsahu sociální práce na oddělení hmotné nouze stále otevřené, neboť již zmiňovaný standard byl schválen Ministerstvem práce a sociálních věcí, ale stále se čeká na metodiku vydanou Generálním ředitelstvím Úřadu práce ČR.

2 Kultura organizace

Určitou kulturu má každá organizace, je něčím, čím je organizace charakteristická, vytváří jistou identitu organizace. Kultura organizace ovlivňuje jednání zaměstnanců a v důsledku toho i jednání celé organizace. Nežli bude detailně popsána, budou vymezeny základní pojmy, kterými jsou *kultura* a *organizace*.

2.1 Význam pojmu kultura

„Pojem kultura je široký, mezioborový pojem, označující sdílený a naučený způsob myšlení, cítění a chování, který vzniká v důsledku adaptace sociálních skupin na vnější podmínky a jako účinný nástroj zvládnání těchto podmínek je v rámci sociálních skupin předáván.“ (Lukášová, 2010, s. 12)

„Kultura je soubor všeho, co lidé stvořili, to znamená, že všichni jsme jejími tvůrci. Kulturu vytváříme v čase (v procesech kultivace) svým myšlením a jednáním v sociálním prostoru.“ (Novotná, 2008, s. 49)

Lze říci, že na jednu stranu je kultura výsledkem adaptace, na stranu druhou je nástrojem adaptace sociálních skupin na podmínky, v nichž žijí. Člověk se sám stává nositelem kultury, neboť prostřednictvím mechanismů sociálního učení získává kulturně specifické způsoby myšlení, cítění a chování. Kultura každého z nás, tedy jakási „individuální kultura“ je výsledkem specifické kombinace vlivů, které na nás působily a působí. (Lukášová, 2010)

2.2 Význam pojmu organizace

Pojem organizace definuje Velký sociologický slovník (1996), jako sociální jev či útvar založený na plánovité koordinaci skupinových aktivit, kontinuálně fungující v důsledku dělby práce a hierarchie autority a směřující k dosažení společného cíle.

V praxi se tento pojem používá pro označení organizované formální skupiny lidí mající společné cíle a motivaci, kteří si měří vlastní výkonnost a vymezují se vůči okolnímu prostředí. Vzájemné vztahy v organizaci je třeba řídit a organizovat. (<https://managementmania.com/cs/organizace>)

Pozoruhodně vysvětluje pojem organizace L. Musil (2004), který jej užívá ve dvou významech – jednak pro *označení pracovního komplexu*, ale také pro *způsob integrace lidí ve skupinách*. Pracovním komplexem je myšlen celek, v němž je propojena jeho funkce s podmínkami, jež jsou pro naplňování této funkce potřebné. Těmito podmínkami jsou **zdroje**, které organizace využívá (personál, informace, finance, sociální kontakty apod.), dále **nástroje**, tedy technologie a techniky (v organizacích sociální práce se jimi nazývají přístupy ke klientům a metody práce s nimi) a **kontakt s vhodnými klienty**, jež mají důvod služby organizace využít. Pro organizaci je důležité, aby všechny uvedené podmínky dokázala vzájemně vylepšovat a aby do sebe zapadaly a doplňovaly se – jen tak může plnit svoji funkci. Termín organizace může také, jak již bylo zmíněno výše, označovat způsob integrace, tedy způsob, jímž se lidé spojují do skupin. Důležitým úkolem pracovníků organizace, je vzájemné přizpůsobování a vyladování funkce organizace a díky tomu vytvářet a udržovat fungující pracovní komplex. Míra integrace a způsob pracovníkovy integrace ve skupině je důležitou vlastností.

2.3 Organizační kultura

Definicí tohoto pojmu nalezneme spoustu, vymezení jeho obsahu je poměrně různorodé. Autoři, již se zabývají organizační kulturou, ji definují například takto:

Pfeifer a Umlaufová definují organizační kulturu jako [...] „*souhrn představ, přístupů, a hodnot ve firmě všeobecně sdílených a relativně dlouhodobě udržovaných*.“ (Pfeifer, Umlaufová, 1993, s. 19)

Armstrong definuje organizační kulturu jako [...] „*soustavu sdíleného přesvědčení, postojů, domněnek, norem a hodnot existujících v organizaci. Tato soustava sice asi nebyla nikde výslovně zformulována, ale v podmínkách neexistence přímých instrukcí formuje způsob jednání a vzájemného působení lidí a výrazně ovlivňuje způsoby vykonávání práce*.“ (Armstrong, 1999, s. 357) Tato definice odpovídá širšímu pojetí firemní kultury, jež ve své publikaci uvádí Urban. Urban (2014) chápe firemní kulturu v širším pojetí jako soubor firemních zvyklostí, tradic, hodnot či norem (pracovních i sociálních). Rovněž uvádí užší pojetí firemní kultury, které zahrnuje především vzhled, uspořádání a materiální vybavení firemních prostor, dále vzhled či styl

firemních dokumentů a prezentačních nástrojů. (loga, slogany, symboly apod.) a další projevy, kterými firma vystupuje navenek a kterými také působí na své okolí.

Organizační kultura je skupinovým fenoménem majícím nadindividuální povahu a to i přesto, že existuje pouze prostřednictvím jednotlivců. Můžeme říci, že je výsledkem učení, jež bylo realizováno v rámci řešení problémů vnější adaptace a vnitřní integrace. Jedná se o jakýsi soubor základních přesvědčení, hodnot, postojů a norem chování, jež se v rámci organizace sdílí a jež se projevují v myšlení, cítění a chování členů této organizace a ve výtvorech materiální a nemateriální povahy. (Lukášová, 2010) Každá organizace má svou specifickou organizační kulturu, neboť se projevuje v myšlenkových procesech a určuje lidské myšlení, cítění a chování v organizaci. (Šigut, 2004)

2.3.1 Organizační kultura a jedinec

Novým pracovníkům je kultura organizace předávána v adaptačním procesu, v jehož průběhu si nový pracovník osvojuje, jaké názory, hodnoty, normy a vzorce chování organizace uznává a očekává, akceptuje i ty, které nikoliv a jsou pro ni nepřijatelné. Velké organizace většinou podrobí nového pracovníka plánovitému a řízenému adaptačnímu procesu (školicí programy, praxe na různých úsecích, koučování školenými kouči atp.) Co se menších organizací týká, řada z nich preferuje osobnější procesy, jež jsou založeny na předávání zkušeností a „zapracování“ nového pracovníka. V průběhu adaptace může dojít k tomu, že se nový pracovník kultuře organizace vůbec nepřizpůsobí a s určitými rysy organizace neztotožní, nebo se přizpůsobí pouze navenek a dodržuje z určitých důvodů jistá pravidla a normy chování, avšak vnitřně s nimi nesouhlasí. (Lukášová, Nový, 2004)

Varianty vztahů jednotlivce k organizaci, které popsala K. A. Goleden (in Lukášová, Nový, 2004):

1. jednoznačné dodržování – chování jedince zcela koresponduje s normami kultury organizace, které jednoznačně dodržuje a je zcela přesvědčen, že je tato kultura organizace účinná
2. napjaté dodržování – jedinec může působit dojmem jednoznačné věrnosti, avšak objevují se u něj výhrady vůči přiměřenosti určitých hodnot, norem chování

a kultuře organizace (výhrady ventilují např. prostřednictvím vtipů na úkor organizace a zastánců dané kultury – tím se osvobozuje od pocitu frustrace)

3. utajené nedodržování – jedinec vyslovuje souhlas s normami a hodnotami kultury, avšak skrytě je neakceptuje a nedodržuje. V situaci, kdy mu nehrozí nebezpečí při jednání v nesouladu s kulturou, dává najevo svůj opoziční postoj
4. otevřené nedodržování – dochází k nezastávání hodnot a nedodržování norem ze strany jedince – takto se chová ve chvíli, kdy má pocit dostatečného bezpečí a kdy ví, že za něj nehrozí žádné sankce

Domnívám se, že v organizaci, v níž se jedinec cítí dobře a s jejíž kulturou se ztotožňuje a jeho cítění a myšlení je v souladu s hodnotami a normami organizace, podává tak lepší výkony a cítí se zde spokojeně.

2.3.2 Prvky organizační kultury

Prvky, jež jsou nejčastěji považovány za prvky organizační kultury, již byly zmíněny ve výše uvedených definicích organizační kultury. Těmito prvky lze charakterizovat kulturu organizace. Jedná se o hodnoty, normy a postoje, artefakty.

1. hodnoty

Obecně lze hodnotou označit to, čemu jednotlivec či skupina přikládá význam a co je považováno za důležité. V tomto kontextu jsou tedy firemní hodnoty něčím, čemu je přikládán v organizaci význam nebo něco, o čem organizace usiluje. Lukášová (2010) uvádí, že je mezi individuálním hodnotovým systémem člověka a hodnotovým systémem organizace rozdíl. Individuální hodnotový systém určuje to, co je pro něj osobně významné, na rozdíl od organizačních hodnot, jež vyjadřují to, čemu je přikládán význam v organizaci jako celku.

Hodnoty vyjadřují víru v to, co je nejlepší nebo dobré pro organizaci a jaký druh chování je žádoucí. Čím pevněji jsou hodnoty zakořeněny, tím větší budou mít vliv na chování. Prostřednictvím norem a artefaktů, jsou hodnoty realizovány. Vyjádřeny mohou být také pomocí jazyka (podnikový žargon), rituálů, historek a mýtů. Dále mohou být vyjádřeny v oblastech jako např. péče o lidi a ohledy na ně, péče o zákazníky, soutěživost, podnikavost, stejná příležitost, spravedlnost při zacházení se zaměstnanci, produktivita, sociální odpovědnost, týmová práce. (Armstrong, 1999)

Některé organizace své hodnoty deklarují svou filozofií, posláním či jsou ukotveny v etickém kodexu organizace a komunikují je uvnitř organizace. (Urban, 2014)

V řadě organizací však existuje nesoulad mezi hodnotami, které jsou deklarovány a hodnotami, které se skutečně v organizaci zastávají.

2. normy - skupinové normy chování

Jedná se o nepsaná pravidla, která zaměstnanci přijali jako zásady svého chování. Normy chování se mohou týkat způsobu práce (např. rychlost práce, kvalita práce), dále komunikace se zákazníky, kolegy i nadřízenými (např. úroveň formálnosti či neformálnosti vztahů mezi nadřízenými a podřízenými), ale také stylu oblékání, vyjadřování emocí na pracovišti apod. Vymezení přijatelných a nepřijatelných skupinových norem chování v organizaci má pro ni zásadní význam. Je tak regulováno každodenní chování pracovníků a je zajištěna stabilita a předvídatelnost prostředí. Dodržování či naopak nedodržování norem novými členy organizace zpravidla určuje míru jejich přijetí jako člena pracovní skupiny. (Urban, 2014)

3. postoje

Jedná se o vztah k určitému objektu. Tím může být osoba, věc, událost nebo problém. Postoje mají klíčový vliv na to, jak jednotlivec působí v organizaci. (Brooks, 2003)

4. artefakty (tj. vnější manifestace kultury)

„Artefakty (lidské výtvoř) jsou viditelnými a hmatatelnými stránkami organizace, které lidé slyší, vidí nebo cítí.“ (Armstrong, 1999, s. 360)

Rozlišujeme **materiální artefakty** - vybavení firem, architektura firem, výroční zprávy apod. a **nemateriální artefakty** – mluva v organizaci (odráží hodnoty sdílené v organizaci), organizační historky (jedná se o „přibarvené“ příběhy, jež se odehrály v minulosti) a mýty (bez racionálního základu, lidé zkrátka potřebují něčemu věřit), zvyky, rituály, ceremoniály (ustálené vzorce chování, předávané v rámci organizace, napomáhají fungování organizace, snižují nejistotu pracovníků apod.) (Lukášová, 2010)

2.3.3 Typologie organizační kultury

Vývoj typologie organizační kultury je populárním předmětem zájmu mnoha badatelů a to již po několik desetiletí. Dosud zrekonstruované typologie mají dvojí význam, jednak teoretický, ale i praktický. Nejznámější publikované typologie lze rozlišit do čtyř základních skupin.

- **typologie formulované ve vztahu k organizační kultuře** (např. typologie R. Harrisona, CH. Handyho, typologie F. Trompenaarse)
- **typologie formulované ve vztahu k vlivu prostředí a reakci organizace na prostředí** (např. T. E. Deal a A. A. Kennedyho, dále typologie R. E. Quinna a jeho spolupracovníků)
- **typologie formulované ve vztahu k fázi vývoje organizace** (např. typologie L. M. Millera)
- **typologie formulované ve vztahu k tendencím v chování organizace** (např. typologie W. Bridges, R. Goffee a G. Jones) (Lukášová, 2010)

Nejčastěji bývají autory uváděny typologie kultury organizace autorů, jež spadají do prvních dvou skupin uvedených typologií. Proto dále bude uveden přehled typologií kultury organizace právě těchto nejznámějších a nejuváděnějších autorů.

Typologie CH. Handyho

- **Kultura moci** – rozhodující část rozhodovacích kompetencí je soustředěna u jedné nebo několika málo osob. Často je zde autorita osob postavena na strachu, který vyvolávají.
- **Kultura rolí** – chování jedinců na pracovních pozicích je stanoveno popisem práce, normami apod. Pro tuto kulturu jsou důležitá pravidla, postupy, normy a plány naopak kreativita či možnosti hledání zlepšení jsou v pozadí. Je založena na logice a racionalitě.
- **Kultura úkolů** – je orientována na dosažení výsledků, cílů a realizaci projektů. Zásadními principy jsou zaměřenost na výsledky, přizpůsobivost, fungující vztahy založené na schopnostech a výkonu a vzájemném respektu než na věku a postavení.

- **Kultura osob** – zde je středem dění jednotlivec – žádný jednotlivec nemá dominantní postavení, vztahy v organizaci jsou partnerské, nikdo nemá zvlášť silnou převahu. (Urban, 2014)

Typologie F. Trompenaarse

- **Kultura rodiny** – aktéři organizace se podřizují tlaku moci dobrovolným respektováním „otcovské“ autority. K respektování moci a hierarchie je využíván morální tlak.
- **Kultura Eiffelovy věže** – organizace je orientována na cíle, role a funkce jsou přesně rozděleny. Pracovníci jsou považováni za jeden ze zdrojů tzv. lidské zdroje.
- **Kultura řízené střely** – ve středu zájmu jsou cíle, kterých chce organizace dosáhnout. Tato kultura je neosobní – všichni si musí hledat svoji cestu k dosažení cílů organizačních projektů.
- **Kultura inkubátoru** – tato kultura je charakteristická tendencí k inovacím, vytváření nových věcí a myšlenek. Osobní přednosti jednotlivce jsou zdrojem autority - ta z nich pramení. (Novotná, 2008)

Typologie T. E. Deal a A. A. Kennedyho

- **Kultura drsných hochů** – tato kultura je zaměřena na „všechno nebo nic“. Jedná se o svět individualistů, podstupujících vysoká rizika, kteří však potřebují rychle vědět, zda jejich aktivity byly úspěšné. V této kultuře není dovolena chyba ani zaváhání, pracovník je tak dobrý, jako jeho poslední výkon – díky těmto vysokým tlakům jsou pracovníci často „vyhořelí“ ještě než dosáhnou středního věku.
- **Kultura tvrdé práce** – pro tento typ kultury je charakteristický důraz na aktivitu, iniciativu a týmovou práci. Týmová práce je zde spojena s legrací a zábavou. Jednou z důležitých hodnot této kultury je zaměření se na zákazníka a jeho potřeby. V podpoře motivace a morálky hrají důležitou roli slogany, soutěže, setkání apod.
- **Kultura sázky na budoucnost** – v této kultuře je respektována hierarchie, autorita, technická kompetence. Rozhodnutí lidí, kteří rozhodují, musí být uvážlivé, neboť je důležité – riskuje se jím budoucnost celé organizace.

Jakékoliv kroky jsou vždy několikrát prověřeny a rizika musí být v maximální možné míře eliminována. Kariérový růst je pomalý – mladým pracovníkům je na dlouhou dobu přidělena triviální práce do doby, než je organizace považuje za zralé a kompetentní.

- **Procesní kultura** – tato kultura je typická svým důrazem na pojmenování funkcí, funkční kompetence a formality. Hodnoty, jež jsou zde uznávány, jsou jednak správný postup, technická dokonalost, ale také zaměření na přesnost a detaily. Pracovníci se zde soustředí na to, jak věci dělají, než na to, co dělají. Pokud je jednotlivec úspěšný, je známkou tohoto úspěchu postup nahoru. (Lukášová, 2010)

Typologie R.E.Quinna a jeho spolupracovníků

- **Klanová kultura** – je zde určitá podobnost s organizacemi rodinného typu – přátelské pracovní prostředí, sdílení hodnot a cílů, týmové myšlení. Je zde vysoká oddanost organizaci, stmeluje ji loajalita a tradice. Důležitá je zde týmová práce.
- **Hierarchická kultura** – tento typ kultury preferuje postupy a předpisy a stmelujícím prvkem jsou formální pravidla. Pracovní prostředí je strukturované a formalizované. Hlavním cílem je stabilita a efektivnost a hladký chod organizace.
- **Adhokratická kultura** – v této kultuře je kladen důraz na to, aby organizace vyvíjela nové a unikátní produkty a služby, aby byla špičkou v oboru. Vedoucími jsou vizionáři a inovátoři. Každý projekt je zde unikátní, nic není standardizováno.
- **Tržní kultura** – kultura, jež je typická u organizací, které jsou orientovány na výsledek a cíle, v níž jsou lidé soupeřiví. Stmelujícím prvkem je orientace na vítězství – zaměstnanci jsou vedeni k vysokým výkonům. Existuje zde tvrdá soutěživost. (Lukášová, 2010)

3 Hodnoty

Každý obor např. filozofie, sociologie, ekonomie apod. chápe hodnoty odlišným způsobem. Vzhledem k různorodosti pojetí hodnot neexistuje jednotný pohled na hodnoty, ani existenci jediné obecné teorie. Níže tedy proto uvádím několik vymezení hodnot různými autory.

„Hodnotou je to, co je pro jedince významné, co jedinec spojuje se smyslem svého života, co tvoří leitmotivy jeho jednání, co považuje za dobré.“
(Nakonečný, 1997, s. 173)

„Hodnotami chápeme všeobecné tendence, podle kterých lidé dávají přednost určitému stavu věcí před jinými.“ (Müller, 2013, s. 22)

Hodnoty vycházejí z morálky, jež lze chápat jako „*system regulativů lidského jednání, který je založen na rozlišení správného a nesprávného, schopnosti rozlišovat dobro a zlo a v těchto intencích jednat – včetně transformace do oblasti hodnot, norem, vzorů, postojů a jednání.*“ (Matoušek a kol., 2008, s. 21 – 22). S morálkou souvisí také etika, jež je teorií morálky – zabývá se jejím studiem a rozumovým odůvodněním morálního jednání. Cílem etiky je vědomější odpovědné jednání. (Matoušek a kol., 2008)

Obecně lze hodnoty definovat jako vše, co považujeme za významné a za důležité. Lze je chápat jako prostředky, kterých využíváme k dosažení pro nás něčeho významného (např. pracovní postavení, vzdělání, poctivé jednání apod.). (Prudký, 2009)

Většinu hodnot si člověk osvojuje už od velmi útlého dětství, kdy má zásadní vliv na utváření hodnot vše, co se kolem dítěte děje (jak s ním ostatní jednají, jaké příklady kolem sebe vidí a kam směřuje jeho pozornost). Jakési „balíkové“ hodnoty (velmi obecné hodnoty) získáváme právě v raném dětství. Mezi tyto hodnoty patří hodnotové nastavení vztahu člověka k okolnímu světu, tj. jak na něj nahlíží a co od něj čeká. V tom, jak člověk na svět nahlíží a co od něj čeká, existují jakási dvojí nastavení, protipóly – mentalita hojnosti a mentalita nedostatku. Podle protipólu (mentalita hojnosti) je svět plný příležitostí, a pokud se člověk snaží, může dosáhnout čehokoli – musí být jen kreativní a spolupracovat s ostatními lidmi. Naopak dle protipólu (mentalita nedostatku) je svět nepřátelské místo. Pokud v něm chce člověk něčeho

dosáhnout, musí bojovat. Na základě „balíkových“ hodnot později vytváříme hodnoty další. Každý člověk si tak v dětství vytvoří základy svého hodnotového systému. Kromě rodiny má vliv na nastavení našeho hodnotového žebříčku např. škola, parta, tým, dále region, národ, církev a také organizace. Vliv organizace na hodnotové nastavení pramení jednak z toho, že člověk v práci stráví většinu svého času, ale i fakt, že je člověk k organizaci vázán jako ke zdroji prostředků k zabezpečení existenčních potřeb svých i rodiny. V případě, že se hodnotový žebříček výrazně liší od žebříčku organizace, většinou jedinec tuto organizaci po sérii konfliktů opouští, nebo je propuštěn. Příslušnost člověka k různým skupinám podle pohlaví, věku, profese, typu vzdělání apod. ovlivňuje jeho hodnotový systém. (Müller, 2013)

3.1 Teorie hodnot

Jak již bylo zmíněno, vzhledem k různorodosti pojetí hodnot neexistuje jednotný pohled na hodnoty ani existence jediné obecné teorie. Autoři přistupují k členění hodnot různě. V této práci proto uvádím dle mého názoru nezajímavější členění hodnot.

Významným hodnotovým systémem, v oblasti psychologie osobnosti, je koncepce E. Sprangera (Spranger in Prudký, 2009) který popisuje šest typů lidí dle šesti typů poznání světa, jež tvoří základní životní formy:

- pravda – člověk teoretický (vedoucí hodnotou je pro něj usilování o poznání pravdy, poznání zákonitostí, vztahů mezi lidmi)
- krása – člověk estetický (člověk vnímající vše buď jako harmonické nebo disharmonické, hledá zážitek, estetický dojem nebo příležitost)
- užitek (zisk) – člověk ekonomický (osobnost, která hledá užitek a zisk – hodnota je pro něj jen to, co mu přinese užitek jemu, skupině, rodině, je egocentrický)
- láska k lidem – člověk sociální (hledá sebe v druhém, žije pro druhé)
- moc – mocenský typ osobnosti (moc spočívá v podřízení se vyšším principům)
- bůh/moudrost – člověk náboženský (osobnost hledající smysl života)

Zajímavé je rovněž členění hodnot dle Cejthamra a Dědiny (2010), kteří uvádí členění hodnot do šesti následujících skupin:

- teoretické (získávání znalostí, odhalování pravdy)
- ekonomické (peníze, výroba zboží)
- estetické (harmonie, vzhled)
- sociální (přátelství kolegalita, pomoc)
- politické (moc, vliv, uznání)
- náboženské (morální principy)

Osobností, jež velmi významně přispěla k výzkumu hodnot a hodnotových systémů byl americký sociální psycholog Milton Rokeache. Rokeache provedl rozlišení hodnot na *cílové* a *instrumentální*. Cílové hodnoty se vztahují k žádoucím cílovým stavům existence. Jedná se o hodnoty buď zaměřené na osobnost (moudrost, sebeúcta apod.) nebo na společnost (svoboda, rovnost apod.) Můžeme říci, že cílové hodnoty definují konečný stav – to, o co má smysl usilovat. Naproti tomu hodnoty instrumentální lze označit jako prostředky chování, kterými můžeme dosáhnout výše zmíněných cílových hodnot. Jde o morální hodnoty (užitečnost druhým, čestnost apod.) a hodnoty související se sebeuplatněním a inteligencí (schopnost, tvořivost, ambicióznost apod.). Oba typy hodnot, jak cílové, tak instrumentální, se mohou navzájem prolínat. (Prudký, 2009)

Tabulka 1: Přehled cílových a instrumentálních hodnot dle Rokeache

Cílové hodnoty	Instrumentální hodnoty
svoboda	zodpovědnost
moudrost	poctivost
spokojenost	ochota
sebeúcta	laskavost
rovnost	schopnost
úspěšnost	poslušnost
vnitřní harmonie	sebekontrola
pohodlný život	poctivost

Zdroj: Horáková Hurychová, 2015

Zásadní význam při zkoumání hodnot je rozdělení přístupu k hodnotám jako k něčemu, co požadujeme (přijali jsme za vlastní a tyto požadavky jsou součástí definování naší osobnosti) a k něčemu, co je žádoucí (mělo by se to, je to součástí našeho povědomí o tom, co je správné a je v úzkém vztahu k našemu svědomí). Autorem tohoto rozdělení přístupu k hodnotám je Hofstede. (Prudký, 2009)

3.2 Hodnoty v sociální práci

V rámci sociální práce souvisí téma hodnot zejména s tématem vztahu klienta a sociálního pracovníka a také s etickým kodexem.

„Sociální pracovník pracuje s tématem hodnot při práci s klientem, hodnoty klienta mu mohou pomáhat rozklíčovat životní situaci a problémy, které z něho dělají příjemce sociální pomoci.“ (Gulová, 2011, s. 44)

Hodnoty jsou v sociální práci důležité, neboť jednak určují povahu sociální práce a rovněž povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, ale také ovlivňují volbu metody sociálního pracovníka a jsou zásadní pro řešení etických dilemat. Principy práce s klienty jsou rovněž založeny na hodnotách. Profesionální skupina, jakou jsou sociální pracovníci, je profesionální skupinou, jež sdílí společné hodnoty, které jsou obsaženy v etickém kodexu. Profesionální etický kodex může mít psanou formu, jedná se tedy o formální etický kodex, nebo nepsanou formu, v tom případě se jedná o neformální etický kodex. (Matoušek, 2008) Etický kodex lze chápat jako jakýsi prostředek komunikace profesionální skupiny vůči společnosti. Etický kodex má regulativní funkci – reguluje jednání členů a touto funkcí též přispívá k přesnějšímu vymezení oblasti profese. (Matoušek a kol., 2013). Z hlediska oboru sociální práce obsahují etické kodexy *„[...] obecné principy a hodnoty vycházející z aktuálního mravního vědění oboru, postupy k řešení eticky problematických situací s vymezením postojů sociálních pracovníků ve vztahu ke klientům, kolegům, společnosti a sobě samému [...].“* (Matoušek a kol., 2013, s. 156). Vydávání etických kodexů sociálních pracovníků náleží profesionálním asociacím. V České republice vznikla roku 1990 Společnost sociálních pracovníků, jež vydala etický kodex v roce 1995. Jedná se o Etický kodex sociálních pracovníků ČR, který předpokládá etické zásady, etické chování ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, k povolání, k odbornosti a ke společnosti. Dále byla

ustavena roku 1956 Mezinárodní federace sociálních pracovníků, která roku 1976 vydala etický kodex, z něhož vychází mezinárodně platná Deklarace etických zásad. Tato deklarace byla přijata roku 1994. (Matoušek, 2008)

„Sociální práce je výjimečná disciplína. Její konání může výrazně ovlivnit život člověka i celé společnosti, proto musí být sociální pracovník svázán etickým kodexem, který mu zabráňuje ubližovat klientovi například přemírou péče nebo v radikálním vstupu do klientovy situace.“ (Gulová, 2011, s. 38 – 39)

4 Shrnutí teoretické části

V teoretické části práce byly rozvedeny tři základní kategorie pojmů práce, kterými jsou Úřad práce ČR, dále kultura organizace a hodnoty.

Úřad práce je správním úřadem, jenž plní úkoly v oblastech, jako je zaměstnanost, státní sociální podpora, příspěvek na péči, pomoc v hmotné nouzi apod. Jedná se o úřad, který je jednotným výplatním místem pro všechny nepojistné sociální dávky s celorepublikovou působností. V první kapitole věnované právě této státní instituci byla nastíněna jeho struktura, dále přiblížen odbor nepojistných sociálních dávek, na něj je zaměřeno výzkumné šetření. V rámci tohoto odboru byla stručně popsána jeho jednotlivá oddělení. Kromě činností v oblasti výplaty nepojistných sociálních dávek je součástí některých z těchto oddělení také sociální práce. O sociální práci s klienty v rámci Úřadu práce ČR, odboru nepojistných dávek, pro účely této práce, lze hovořit v rámci oddělení hmotné nouze. Sociální práce na tomto oddělení byla popsána z hlediska minimálního standardu sociální práce na Úřadu práce ČR oddělení hmotné nouze. Pro výzkumné šetření tak vyvstává otázka, jaká je skutečná podoba sociální práce na tomto oddělení?

Kapitola druhá je zaměřena na problematiku organizační struktury. Byly zde popsány základní prvky organizační kultury, jež jsou teoretickým základem pro následné výzkumné šetření organizační kultury Úřadu práce ČR. Rovněž zde byly popsány typologie organizační kultury, které budou ve výzkumném šetření rovněž využity. Cílem každé organizace je úspěšná, zdravá firemní kultura. Zdravá firemní kultura přispívá ke spokojenosti pracovníků, která se následně promítá také do práce s klienty – mohou poskytovat kvalitní služby klientům.

Poslední kapitola, kapitola třetí, je věnována hodnotám obecně, které jsou v sociální práci důležité. Obecně lze hodnoty definovat jako vše, co považujeme za významné a za důležité. Sociální pracovník s nimi pracuje při práci s klienty, kdy je jimi ovlivněn způsob jeho práce s klienty. Příslušnost člověka k různým skupinám podle pohlaví, věku, profese, typu vzdělání apod. ovlivňuje jeho hodnotový systém. Pro účely této práce budou hodnoty považovány za prostředky, kterých využíváme k dosažení pro nás něčeho významného.

Empirická část

V empirické části bakalářské práce budou využity poznatky z teoretické části, která seznámila čtenáře s organizací, na níž bude zaměřena empirická část výzkumu – Úřadem práce ČR, jeho činností a strukturou. Dále zde byly popsány hodnoty sociálních pracovníků a problematika organizační kultury. V rámci empirické části bakalářské práce bude zjištěna organizační kultura Úřadu práce ČR a její vliv na práci sociálních pracovníků pracujících na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze. Dále bude zjištěna náplň práce těchto sociálních pracovníků a rovněž budou zjištěny hodnoty sociálních pracovníků a jejich vliv na sociální práci. Pro výzkumné šetření bylo vybráno kontaktní pracoviště, jež je součástí krajské pobočky Úřadu práce ČR. V rámci zachování anonymity tohoto kontaktního pracoviště nebude uvedena jeho lokalita.

Následující kapitoly budou zaměřeny na formulaci hlavního výzkumného cíle, popis transformace dílčích výzkumných otázek. Rovněž bude zmíněna volba výzkumné strategie spolu s vybranými výzkumnými metodami, jež byly v průběhu výzkumného šetření využity. Důležitá je také organizace a průběh výzkumu, nedílnou součástí je výběr a charakteristika respondentů a rovněž časový plán výzkumného šetření. Velmi důležité jsou etické a instrumentální rizika výzkumu.

5 Formulace hlavního výzkumného cíle

Hlavním výzkumným cílem této bakalářské práce je zjistit hodnoty sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, jejich vliv na sociální práci a zjistit míru vlivu organizace na sociální práci těchto pracovníků.

Hlavní výzkumný cíl byl přetransformován do dvou následujících hlavních výzkumných otázek:

1. Jaké jsou hodnoty sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze a jejich vliv na práci?
2. Jaká je kultura této organizace a její vliv na práci sociálních pracovníků?

Hlavní výzkumné otázky byly rozděleny do dalších čtyř dílčích výzkumných otázek:

DVO1: Jaká je podoba sociální práce na odboru nepojistných sociálních dávek vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze?

Cílem této dílčí výzkumné otázky je zjistit, jaká je podoba sociální práce na vybraném oddělení dané organizace a jaké jsou zde využívány metody sociální práce.

DVO2: Jaké jsou hodnoty sociálních pracovníků pracujících na odboru nepojistných sociálních dávek vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze, a jak ovlivňují jejich práci?

Tato dílčí výzkumná otázka klade za cíl určit hodnoty sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze a jejich vliv na sociální práci.

DVO3: Jaká je kultura vybrané organizace?

Tato dílčí výzkumná otázka má za cíl zjištění organizační kultury vybrané organizace.

DVO 4: Jaký má vliv kultura vybrané organizace na práci sociálních pracovníků?

Cílem této dílčí výzkumné otázky je zjistit, v jakém ohledu má zjištěná kultura organizace vliv na práci sociálních pracovníků oddělení nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR – oddělení hmotné nouze. Zda je práce sociálních pracovníků touto kulturou vůbec ovlivněna a pokud ano, tak zda v negativním či pozitivním slova smyslu.

Tabulka 2: Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek (1. část)

Dílčí výzkumná otázka (DVO)	Výzkumná technika	Tazatelská otázka (TO)
<p>DVO1: Jaká je podoba sociální práce na odboru nepojistných sociálních dávek vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze?</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>TO1: Co se týká sociální práce na oddělení hmotné nouze, vešla dne 1. 1. 2017 v účinnost Instrukce č. 19/2016, tedy minimální standard rozsahu sociální práce na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR. Jaký názor na tento standard máte, je možné v rámci současných pracovních podmínek tento standard plně dodržet?</p>
		<p>TO2: V současné době zákon o pomoci v hmotné nouzi realizují sociální pracovníci na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR. Mnozí klienti včetně části veřejnosti je dle mého názoru vnímá jako úředníky vyplácející dávky pomoci v hmotné nouzi, nežli jako sociální pracovníky. Jak to cítíte Vy, co si o tom myslíte?</p>
<p>DVO2: Jaké jsou hodnoty sociálních pracovníků pracujících na odboru nepojistných sociálních dávek vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze a jak ovlivňují jejich práci?</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>TO3: Co pro Vás znamená práce v této organizaci?</p>
		<p>TO4: Co pro Vás znamená být sociálním pracovníkem na oddělení hmotné nouze a jaké hodnoty by dle Vašeho názoru sociální pracovník měl vyznávat?</p>
		<p>TO5: Co by dle Vašeho názoru sociální pracovník na Vaši pozici nikdy neměl udělat?</p>
		<p>TO6: Jak vnímáte své klienty?</p>
		<p>TO7: Jaké hodnoty uplatňujete Vy při práci s klienty?</p>
<p>TO8: Jakých cílů byste chtěla s klienty dosáhnout?</p>		

Zdroj: vlastní

Tabulka 3: Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek (2. část)

Dílčí výzkumná otázka (DVO)	Výzkumná technika	Tazatelská otázka (TO)
<p>DVO3: Jaká je kultura vybrané organizace?</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>TO 9: Jaké chování Úřad práce ČR očekává od svých zaměstnanců?</p>
		<p>TO10: Co může být největší chyba, jaké se v této organizaci může člověk dopustit?</p>
		<p>TO11: Čemu je v této organizaci přikládán největší význam a čemu naopak význam nejmenší?</p>
		<p>TO12: Jaké chování je dle Vašeho názoru v této organizaci přijatelné, jaké však nikoli?</p>
		<p>TO13: Jak je pro Vás důležitá pozitivní atmosféra na pracovišti? Domníváte se, že se tato organizace snaží takovou atmosféru utvářet?</p>
		<p>TO14: Jaké je materiální vybavení tohoto pracoviště, je pro Vás dostačující, nebo zde něco postrádáte?</p>
		<p>TO15: Jakých setkání se v rámci této organizace opakovaně zúčastňujete?</p>
		<p>TO16: Jaké příležitosti se v této organizaci slaví?</p>
		<p>TO17: Jaký druh komunikace je pracovníky této organizace preferován?</p>
<p>TO18: Jak jste spokojena s pracovními podmínkami, finančním ohodnocením a využitím Vaší kvalifikace v této organizaci?</p>		

Zdroj: vlastní

Tabulka 4: Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek (3. část)

Dílčí výzkumná otázka (DVO)	Výzkumná technika	Tazatelská otázka (TO)
<p>DVO3: Jaká je kultura vybrané organizace?</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>TO19: Jaká slova vystihují kulturu této organizace?</p>
		<p>TO20: Vyhovuje Vám nastavená kultura této organizace?</p>
		<p>TO21: Je dle Vašeho názoru možné změnit či zlepšit současnou kulturu této organizace, pokud ano, tak jak?</p>
	<p>Analýza dokumentů</p>	<p>Hodnoty organizace</p>
<p>DVO4: Jaký má vliv kultura vybrané organizace na práci sociálních pracovníků?</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>TO22: Jak jste spokojena s prací, kterou vykonáváte?</p>
		<p>TO23: Jak byste si představovala ideální sociální práci s klienty, v rámci oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR a do jaké míry se liší tento ideál se skutečností?</p>
		<p>TO24: Poskytuje Vám organizace dostatečný časový prostor pro sociální práci s klienty?</p>

Zdroj: vlastní

Tabulka 5: Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek (4. část)

Dílčí výzkumná otázka (DVO)	Výzkumná technika	Tazatelská otázka (TO)
DVO4: Jaký má vliv kultura vybrané organizace na práci sociálních pracovníků?	Polostrukturovaný rozhovor	TO25: Jakým způsobem ovlivňují pracovní podmínky Vaši práci, jako sociálního pracovníka?
		TO26: Jak organizace reaguje na podněty případně připomínky ze strany zaměstnanců?

Zdroj: vlastní

Každá z uvedených dílčích výzkumných otázek byla transformována do sady otázek tazatelských, které byly využity v rozhovorech se sociálními pracovníky vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze. Analýzou odpovědí na tazatelské otázky byly zformulovány odpovědi na dílčí výzkumné otázky, z čehož vzešla odpověď na hlavní výzkumné otázky.

5.1 Volba a popis výzkumné strategie

Výzkumnou strategií, jež jsem pro metodickou část této práce zvolila, je kvalitativní výzkumná strategie. Tato strategie se mi jevila z hlediska stanoveného výzkumního cíle a její pružnosti, jako nejvhodnější.

Kvalitativní výzkum můžeme označit jako pružný typ výzkumu, kdy si na začátku výzkumník stanoví téma a základní výzkumné otázky. Výzkumné otázky je možné v průběhu výzkumu, sběru a analýzy dat doplňovat a měnit. V rámci tohoto přístupu je nám tak umožněno reagovat na nové skutečnosti, které se v rámci výzkumu objevily, a přináší nová, zajímavá data. (Hendl in Gulová, 2011)

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických 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.“ (Creswell in Hendl, 2008, s. 48)

5.1.1 Použité výzkumné metody

Pro výzkumné šetření byly zvoleny dvě výzkumné metody, a to analýza dokumentů a kvalitativní dotazování. Dotazování je dle Reichela (2009) specifickým způsobem pro výzkum sociálního a jeho podstatou je kladení otázek ať už v mluvené podobě (rozhovor), nebo psané podobě (dotazník). Jako konkrétní technika byla v rámci dotazování zvolena technika polostrukturovaného rozhovoru. Analýza dokumentů je standardní aktivitou, která je v rámci kvalitativní výzkumné strategie realizována. Dokumenty, ať už psané, nebo jen prostě zaznamenané, mohou být podrobeny analýze z různých hledisek. Za dokumenty se považují např. knihy, novinové články, deníky, ale také úřední listiny a akty, jež jsou považovány za jistější zdroj informací než např. novinové zprávy. (Hendl, 2008) Dle Mayringa (Mayring in Hendl, 2008) má proces zpracování dokumentů určité fáze. Nejprve je třeba definovat výzkumné otázky, následně je definován dokument (definuje se, co bude považováno za dokument). Další fází je externí a interní posouzení dokumentů a závěrem dochází k interpretaci dokumentu. Během výzkumu bylo pracováno s materiály, které již existují – jednalo se o Příkaz generálního ředitele č. 3/2012 – Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR

a Služební předpis č. 13/2015 – služební předpis náměstka ministra vnitra pro státní službu ze dne 14. prosince 2015, kterým se stanoví pravidla etiky státních zaměstnanců.

Švaříček, Šed'ová a kol. (2007) uvádí, že polostrukturovaný rozhovor má za cíl získat detailní a komplexní informace o zkoumaném jevu. Je charakteristický tím, že je připraven soubor otázek, které budou jeho předmětem, ale není předem striktně stanoveno jejich pořadí. Modifikace formulace pokládaných otázek je v průběhu možná, ale je důležité, aby byly otázky probrány všechny. Další aplikační varianty umožňují pokládání doplňujících dotazů, jiné mívají tematické okruhy popsány přesně (přesná formulace i přesné pořadí), ostatní umožňují tazateli více volnosti. Určitá volnost, jež je v rámci polostrukturovaného rozhovoru přijatelná, je vhodná k vytvoření přirozenějšího kontaktu tazatele s informantem. Jistá míra formalizace však usnadňuje třídění údajů, jejich případné porovnávání, zobecňování.

Pro vyhodnocení výzkumu byla použita metoda analýzy dat. S analýzou dat se většinou začíná již ve fázi sběru dat, tím má výzkumník možnost získat nové zdroje dat. Interpretace dat byla doplňována citacemi rozhovorů. (Hendl, 2008).

5.2 Etická a instrumentální rizika výzkumu

Etická rizika výzkumu

Při výzkumu by neměla být opomenuta etická stránka výzkumu. Etické zásady výzkumu jsou formulovány v rovině principů. Tyto principy jsou obecnými principy, se kterými se můžeme konfrontovat. Těmito základními principy jsou:

- **důvěrnost** (nebudou uveřejněna žádná data, díky nimž by mohli být účastníci výzkumu identifikováni)
- **poučený souhlas** (měl by být výzkumníkem nějakým způsobem zaznamenán)
- **zpřístupnění práce účastníkům výzkumu** (Švaříček, Šed'ová, 2007)

Informanti mi poskytli informovaný souhlas ústně, tento souhlas je zaznamenán na zvukovém záznamu z rozhovoru. Všechny informanty jsem rovněž obeznámila s cílem výzkumu a s tím, že nemusí odpovídat na otázky, na které nechtějí. Účast všech informantů na výzkumu byla dobrovolná. Všem informantům byla zaručena anonymita. Informanti byli ujištěni o tom, že ve výzkumu nebudou uvedena jejich pravá jména či

jiné osobní údaje, díky kterým by byli snadno identifikovatelní. Rovněž byli ujištěni o účelu zvukových záznamů z rozhovorů a jejich prepisech, tedy o tom, že slouží pouze pro účely výzkumu a nebudou použity za jiným účelem. Informanti byli rovněž seznámeni s tím, že se mohou seznámit jak se závěry výzkumu, tak s celou prací.

Instrumentální rizika výzkumu

Sama pracuji na Úřadu práce ČR jako sociální pracovník, nikoli však na oddělení hmotné nouze, ale na jiném oddělení. Tuto skutečnost vnímám jako jedno z instrumentálních rizik. Toto téma je mi blízké, proto se může stát, že nebudu věnovat dostatečnou pozornost a význam některým zjištěním, neboť je znám. Aby závěry výzkumu nebyly zkreslené, snažím se tuto skutečnost reflektovat. Další skutečnost, kterou je třeba reflektovat a nelze ji opomenout, je skutečnost, že byl výzkum uskutečněn pouze s malým výzkumným vzorkem a získaná data tak mohou být subjektivní. Rovněž zde není srovnání s jinými odděleními hmotné nouze a jejich sociálními pracovníky, jejich hodnotami a vnímáním kultury organizace a jejího vlivu na práci sociálních pracovníků, neboť dotazovaní informanti pochází pouze z jednoho kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR.

5.3 Výběr a charakteristika nositelů informací (informantů)

Výběr výzkumného souboru byl proveden záměrným, účelovým výběrem. Záměrným výběrem je označen postup, kdy vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností. Na tomto základě pak cíleně vyhledáváme pouze takové jedince, kteří toto kritérium splňují a zároveň jsou ochotni do výzkumu se zapojit (Patton in Miovský, 2006). Konkrétně byla vybrána metoda prostého záměrného výběru, jež představuje nejjednodušší metodu záměrného výběru (bez využití dalších metod jsou vybráni účastníci splňující daná kritéria, kteří zároveň s účastí na výzkumu souhlasí). Kritériem pro výběr informantů bylo pracovní zařazení na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze a praxe na této pozici v délce minimálně jednoho roku.

Do výzkumu byli zapojeni pracovníci oddělení hmotné nouze, jež jsou zařazeni na pozici sociálního pracovníka. V rámci vybraného kontaktního pracoviště je na oddělení hmotné nouze zaměstnáno deset pracovníků včetně vedoucího oddělení, z toho osm pracovníků na pozici sociální pracovník a dva pracovníci na pozici referent

nepojistných sociálních dávek. Pro účely tohoto výzkumu bylo pro uskutečnění polostrukturovaných rozhovorů vybráno pět sociálních pracovníků. Vzhledem k nízkému počtu sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR a potřeby zachování jejich anonymity, nebudou k informantům uvedeny žádné konkrétní specifikace, lze pouze konstatovat, že délka praxe v organizaci byla stanovena v délce minimálně jednoho roku a věkové rozpětí informantů bylo v rozmezí 20 – 60 let. Informanti byli pro účely výzkumného šetření označeni (I1, I2, I3, I4 a I5).

5.4 Časový plán výzkumného šetření

Bakalářská práce byla vypracována v období měsíců listopad 2016 až březen 2017 a časový plán byl podrobně přenesen do níže uvedené tabulky.

Tabulka 6: Časový plán výzkumného šetření

Aktivita	Časové období
Shromažďování a studium zdrojů pro zpracování teoretické části práce	listopad – prosinec 2016
Vypracování teoretické části bakalářské práce	prosinec 2016 – leden 2017
Vypracování metodické bakalářské práce/projekt empirického šetření	leden 2017
Realizace výzkumného šetření	únor 2017
Zpracování výsledků výzkumu	únor – březen 2017
Dokončení bakalářské práce	březen 2017

Zdroj: vlastní

5.5 Organizace a průběh výzkumu

Výzkum byl realizován na nejmenovaném kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR, jež je součástí krajské pobočky a je situováno v jednom z krajských měst. Výzkum konkrétně proběhl na oddělení hmotné nouze. Oddělení hmotné nouze bylo vybráno jako nejvhodnější ze dvou oddělení, v rámci nichž je prováděna sociální práce. Na základě telefonického hovoru s ředitelem odboru nepojistných sociálních dávek vybraného kontaktního pracoviště (dále jen „ředitel“) byla domluvena nejprve informativní schůzka. Na této schůzce byl ředitel seznámen s tématem bakalářské práce a jejím hlavním výzkumným cílem. Rovněž byl seznámen s obsahem, účelem a využitím předmětného výzkumného šetření. Na základě poskytnutí potřebných informací o výzkumném šetření, udělil ředitel souhlas s provedením výzkumného šetření na vybraném oddělení – oddělení hmotné nouze. Ředitel mne seznámil s vedoucím oddělení hmotné nouze vybraného pracoviště. Vedoucí oddělení hmotné nouze byl stejně jako ředitel seznámen s obsahem, účelem a využitím předmětného výzkumného šetření a také tématem bakalářské práce a jejím hlavním výzkumným cílem. Vedoucí vybraného oddělení mne seznámila se sociálními pracovníky daného oddělení. Sociální pracovníci byli seznámeni s účelem mé přítomnosti. Jak již bylo zmíněno, pro účely tohoto výzkumu bylo pro uskutečnění polostrukturovaných rozhovorů vybráno pět pracovníků, zaměstnaných na pozici sociálního pracovníka oddělení hmotné nouze s délkou praxe minimálně jeden rok. Počet informantů byl konzultován s vedoucím práce a byl dodržen. Z oslovených sociálních pracovníků účast na výzkumném šetření nikdo neodmítl. Výzkumné šetření – rozhovor, probíhalo vždy u stolu v kanceláři sociálního pracovníka a o samotě. Termín rozhovorů se odvíjel dle časových možností informantů. Na základě ústního souhlasu informantů byly rozhovory nahrávány prostřednictvím diktafonu. Informantům byly pokládány otázky, jež jsou uvedeny v tabulkách č. 2 – č. 5. V případě potřeby byly položeny doplňující otázky. Délka rozhovoru trvala přibližně 1 hodinu. Rozhovory byly následně přepsány do elektronické podoby s použitím všech výrazů za účelem dodržení autentičnosti vyjádření.

6 Interpretace polostrukturovaných rozhovorů dle DVO

6.1 Dílčí výzkumná otázka č. 1

DVO1: Jaká je podoba sociální práce na odboru nepojistných sociálních dávek vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze?

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, jakou podobu má sociální práce na vybraném kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR, odboru nepojistných sociálních dávek, oddělení hmotné nouze. V rámci teoretické části byla objasněna sociální práce na tomto oddělení pomocí minimálního standardu rozsahu sociální práce na Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze, jež vešel v účinnost dne 1. 1. 2017. V návaznosti na tento standard mě tedy jednak zajímalo, jaká je reálná podoba sociální práce na zmíněném oddělení vybraného pracoviště, ale také zda lze tento standard plně dodržet či nikoliv.

Prostřednictvím odpovědí na první tazatelskou otázku TO1, jaký názor mají informanti na Instrukci č. 19/2016 – minimální standard rozsahu sociální práce na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR, který vešel v účinnost dne 1. 1. 2017 a zda je možné v rámci současných pracovních podmínek tento standard plně dodržet, vyplynula shoda v odpovědích u informantů (1, 2, 3, 5). Tito informanti se jednoznačně shodli na tom, že v rámci stávajících pracovních podmínek lze tento standard dodržet pouze obtížně, a to vzhledem k vysokému počtu klientů a současně nízkému počtu sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR. **I5** uvádí: „*V takovém objemu klientů, jaký máme, není možné mít větší rozsah sociální práce. Základní sociální rozhovor, sociální šetření a standardizovaný záznam ano s tím souhlasím a konec. Zbytek vnímám jako zdržování té ostatní práce, zrovna v tomto prostředí.*“ Podobně **I2** uvádí: „*Je krásně napsaný ale ten rozsah, který je v něm uveden, není možné zvládnout. Dle mého názoru by měli sociální práci vykonávat sociální pracovníci, kteří nedělají dávky, mělo by to být samostatně.*“ Informantům (1, 2, 3, 5) byla dále položena doplňující otázka zaměřena na aktuální podobu sociální práce daného pracoviště oddělení hmotné nouze. „*Z Vašeho vyjádření vyplývá, že není dost dobře možné uplatňovat při Vaší práci větší rozsah sociální práce, můžete mi tedy prosím sdělit, jaká je reálná podoba sociální práce v rámci oddělení hmotné nouze tohoto pracoviště?*“ Odpovědi na doplňující otázku se v popisu sociální práce shodovaly. **I1** uvádí: „*První*

kontakt s klientem je takový, že klient přijde na naše oddělení, většinou ani neví, o čem chce žádat, nebo naopak přijde s tím, že má finanční problémy a chce vědět, na co má nárok. My si jej tady vyzpovídáme a na základě zjištěných informací postupujeme dál. Předáme formuláře, klient obdrží seznam, v němž je uvedeno, co je k žádosti třeba vše doložit, rovněž obdrží pokyny k vyplnění žádosti. Poté je na něm, aby vše doložil, pokud je vše doloženo v pořádku, tak se rozhoduje o dávce.“ O další sociální práci **I2** říká: *„U běžících dávek, kdy se již provádí širší sociální práce, využíváme motivační rozhovory, kdy se snažíme klienty navést na nějaké řešení, co se týká bydlení, práce, změny životní situace. Snažíme se je navést na tu cestu, aby nebyli na dávkách. To vše musíme dělat v rámci agendy.“* **I3** k dotazu na širší sociální práci dále dodává: *„Širší sociální práce nastává po 3 měsících, kdy je u nás klient v evidenci. Abych Vám pravdu řekla, ta se v současné době dělá minimálně. Jednak z časových důvodů a jednak z důvodů personálních, protože na to je potřeba dle mého názoru, aby byla rozdělena práce „dávkaře“ a práce sociálního pracovníka, to jednoznačně. Není možné, aby to jeden člověk prostě stíhal v objemu těch lidí, které má na starosti.“* [...] *když se s někým máme bavit o sociální práci a když si představují, že by ta sociální práce měla být v rozsahu já nevím 1,5 – 2 – 3 hodiny s tím klientem, tak to vůbec časově nejde stihnout, v rámci úředních hodin vůbec ne.“*

Zcela jiný a zajímavý pohled na sociální práci v rámci minimálního standardu měl **I4**, který uvádí: *„Jako teoretická pomůcka je minimální standard sociální práce dobrý, ale v praxi se domnívám je nepoužitelný, protože klienti o sociální práci nestojí a nevidí v ní žádný smysl.“* Doplnující otázka: *„Kdybyste měla procentuálně vyjádřit, kolik procent klientů stojí o sociální práci a řešení své sociální situace a kolik nikoliv a jedná se mu pouze o výplatu dávek, jaký by byl výsledek?“* **I4** uvádí: *„Procentuálně bych řekla, že tak zhruba 20 % klientů svou situaci řešit chce a zbylých 80 % nikoliv. Těm zmíněným 80 % klientů se jedná pouze o výplatu dávek.“*

Informanti (3, 5) uvedli, že by měla být sociální práce zcela oddělena od běžné práce s dávkami pomoci v hmotné nouzi, tak by byla více účinná. **I5** uvádí: *„Myslím si, že na sociální práci by mělo být více času, určitě by měla být sociální práce oddělena od běžné práce s dávkami hmotné nouze.“* Oba informanti zmínili kromě časového hlediska i fakt, že dochází k jakémusi vzájemnému suplování sociální práce

s magistrátem či jinými organizacemi, které zajišťují rovněž určitou pomoc klientovi. **I3** k tomuto uvádí: „*My si vzájemně doplňujeme tu sociální práci s magistrátem, kde jsou sociální pracovníci, kteří to mají jako svou hlavní pracovní náplň, tak proč my ještě musíme dělat sociální práci v širším rozsahu?*“ [...] „*Sami klienti jsou z toho zmatení, protože když mi sem přijde například osoba bez přístřeší, první, co musím udělat, je poslat ji za sociální pracovníci na magistrát, aby ona s ním zahájila sociální práci. Ona s ním sociální práci zahájí, já mu začnu vyplácet dávky a po 3 měsících bych s ním měla opět já znovu zahajovat sociální práci, a už se to tře. Proč? Když s ním Magistrát pracuje již od začátku.*“

Na tazatelskou otázku TO2: „V současné době zákon o pomoci v hmotné nouzi realizují sociální pracovníci na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR. Mnozí klienti včetně části veřejnosti je dle mého názoru vnímá jako úředníky vyplácející dávky pomoci v hmotné nouzi, nežli jako sociální pracovníky. Jak to cítíte Vy, co si o tom myslíte?“ uvedli informanti (1, 2, 3, 4, 5), že mají stejný pocit v tom, jak jsou vnímáni jak ze strany klientů, tak i mnohé veřejnosti, kdy jsou jimi vnímáni spíše jako „dávkaři“ nežli jako sociální pracovníci. **I2** uvádí: „*Je to pravda, já zcela chápu, že nás tak vnímají, protože když klienti přijdou na naše oddělení, tak jen za účelem peněz. Oni od nás neočekávají sociální poradenství a sociální práci celkově – opravdu očekávají od nás jen výplatu dávek.*“ **I3** – „*Ano, myslím si také, že v současné době, tak, jak je nastavena organizace práce v hmotné nouzi, se stíhá pouze práce „dávkaře“, sociální práce by měla být oddělena.*“ **I5** toto vnímání ze strany klientů a veřejnosti nevdí, uvádí: „*Nevadí mi to, cítím se tak a mně by celkově vyhovovalo být pouze „dávkařem“.*“

Shrnutí DVO1

Analýzou odpovědí informantů jsem dospěla k závěru, že minimální standard sociální práce je jimi považován za obsáhlý. Uplatnění tohoto standardu je v současných pracovních podmínkách sociálních pracovníků oddělení hmotné nouze vybraného pracoviště Úřadu práce ČR, ne zcela reálné. V důsledku nízkého počtu zaměstnanců tohoto oddělení a naopak vysokého počtu klientů není možné uplatnění sociální práce v tak velkém rozsahu, jaký tento standard uvádí. Podoba sociální práce na tomto oddělení je následující. V rámci prvního kontaktu s klientem sociální pracovník zjišťuje prostřednictvím rozhovoru současnou sociální situaci klienta (sociální pracovník se

dotazuje např. na důvod jeho návštěvy, rovněž i na důvod toho, že se ocitl v této situaci a na jeho očekávání apod.). Na základě zjištěných informací jsou definovány potřeby klienta, možnosti a zdroje další pomoci. Sociální pracovník klientovi také podá základní informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi, na něž by měl nárok, spolu s žádostí klient obdrží seznam dokladů, které je nutné doložit a rovněž pokyny k vyplnění žádosti. (Je – li třeba, pomůže sociální pracovník klientovi při vyplňování žádosti). V rámci další sociální práce je prováděno šetření v místě, jehož účelem je ověření nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi. Sociální práce širšího rozměru by měla být uskutečňována u klientů, kteří se nachází ve stavu hmotné nouze déle než tři kalendářní měsíce. V tomto případě jsou sociální pracovníci povinni s klienty dojednat postup, který povede k řešení jejich nepříznivé sociální situace, a to i ve spolupráci s dalšími zaměstnanci Úřadu práce ČR, poskytovateli sociálních služeb apod. Co se týká sociální práce širšího rozměru, vyplývá z odpovědí informantů, že není realizována v takové míře, v jaké by měla a to z časových důvodů. Podobu sociální práce na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR velmi ovlivňuje nedostatek sociálních pracovníků a velký počet klientů. V důsledku toho se sami sociální pracovníci spíše vnímají jako „dávkaři“ nežli jako sociální pracovníci. Z odpovědí informantů vyplývá, že tento pocit umocňuje rovněž přístup většiny klientů, kteří spíše požadují finanční pomoc prostřednictvím vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi nežli sociální práci zaměřenou na řešení jejich nepříznivé sociální situace.

6.2 Dílčí výzkumná otázka č. 2

DVO2: Jaké jsou hodnoty sociálních pracovníků pracujících na odboru nepojistných sociálních dávek vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze a jak ovlivňují jejich práci?

Tato dílčí otázka klade za cíl zjištění hodnot sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek vybraného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze a odhalit, jak je jimi ovlivněna jejich sociální práce. Teoretickým základem je zde vnímání hodnot dle Prudkého (2009), který, jak již bylo uvedeno v teoretické části zaměřené na hodnoty, chápe hodnoty jako prostředky, jež využíváme k dosažení pro nás něčeho významného.

Odpovědi informantů v rámci třetí tazatelské otázky TO3, v níž byli dotazováni na to, co pro ně znamená práce ve vybrané organizaci, lze označit za různorodé. Informanti (1, 2) uvedli, že je pro ně práce zdrojem pravidelného příjmu. **I1** uvedl, že pro něj mimo pravidelného zdroje příjmu tato práce znamená pocit dobře odvedené práce a naplnění, ale zároveň je pro něj stresující. **I1** uvádí: „*Tato práce je pro mě zároveň i stresující, neboť je zde nedostatek času na sociální práci, málo sociálních pracovníků a velké množství klientů, z nichž se někteří k nám chovají velmi špatně – jsou vulgární, agresivní.*“ Pro **I2** je tato práce nejen zdrojem pravidelného příjmu, ale také jej naplňuje. **I2** uvádí: „*Má práce mě naplňuje, a to i přesto malé procento snaživých klientů. To malé procento snaživých klientů dokáže vyvážit ještě ten zbytek [...]*“ Zcela jiný význam má práce na vybraném kontaktním pracovišti oddělení hmotné nouze pro **I4**, který spatřuje význam své práce pro něj samotného následovně: „*Práce na tomto oddělení v rámci této organizace pro mě znamená jakousi možnost uplatnění svého vzdělání a výkon zaměstnání ve státní organizaci.*“ Naproti tomu má pro **I3** jeho práce význam jako určitá forma pomoci druhým, avšak za dobu několikaleté praxe se z tohoto pojetí stal pro něj stereotyp: „*Když jsem nastupovala na jiné pracoviště po mateřské, tak mě zaučovaly dvě dámy, které byly ve věku, v kterém jsem nyní já. Tehdy jsem si říkala, ty jsou tak strašně unavené, otrávené a takové bez elánu a já jsem byla do toho takový nadšenec. Teď však zjišťuji, že jsem ve stejném stádiu, jako ony tenkrát. Beru tuto práci jako určitou pomoc lidem, ale v současné době ji již beru jako stereotyp, již mě nenaplňuje. Vím, že určitému typu lidí svou prací pomůžu, a mám z toho dobrý pocit,*

že jsem mu pomohla, ale existuje spousta lidí, kteří si to nezaslouží, nejsou ani za tu práci vděční.“ Doplnující otázka: „Říkáte, že spousta lidí si pomoc nezaslouží, mohla byste mi říct odhadem, kolik procent klientů si podle Vás pomoc zaslouží a jsou za ni vděční a kolik procent nikoli?“ **I3**: „Tak 20 % podle mého názoru má zájem o pomoc a jsou za ni vděční, něco jim to dá. Snaží se a pracují, odrazí se a jdou dál. Zbytek, tedy 80 % nikoli.“ Je zajímavé, že **I3** již práce zcela nenaplnuje, pokládá ji za stereotypní na rozdíl od **I2**, kterého práce ještě stále naplňuje, i přesto, že je dle jeho vyjádření tak nízké procento snaživých klientů, kteří svým zájmem o řešení své situace vyvažují nad klienty, kteří situaci řešit nechtějí a stačí jim pobírání dávek pomoci v hmotné nouzi. Odpověď **I5** působila v jistém slova smyslu negativně. Dle jeho vyjádření je pro něj tato práce jistou školou života, kde získá nepřeborné množství zkušeností, které lze dále uplatnit. Kromě předchozího uvedeného **I5** dále uvádí: „Vcelku budu znít asi negativně, ale asi pro mě neznamená vůbec nic. Ani co se týká finančního ohodnocení. Dělá to tak, že to dělám. Vystudovala jsem něco jiného, takže by mě bavila trošku jiná práce než tato, nicméně co na plat.“

V odpovědích na TO4 v rámci níž byli informanti dotazováni na to, co pro ně znamená být sociálním pracovníkem na oddělení hmotné nouze daného pracoviště a jaké hodnoty by dle jejich názoru měl sociální pracovník vyznávat, se informanti (1, 2, 3, 4, 5) shodovali. Shodně všichni uvedli, že pro ně má význam práce sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze daného pracoviště, ve smyslu pomoci lidem nacházejícím se v tíživé životní situaci. **I3** uvádí: „Práce sociálního pracovníka pro mě znamená pomáhat skupině lidí, kteří pomoc potřebují a ovlivnit tím jejich začlenění zpět do společnosti a dát jim možnost začít znovu.“ Pro **I4** znamená práce sociálního pracovníka: „Tato práce pro mě znamená nejen možnost pomoci lidem v tíživé sociální situaci, ale také určitou možnost rozšíření si vlastního vzdělání.“ Co se týká hodnot, které by měl sociální pracovník dle jejich názoru uplatňovat, uvedli informanti (1, 2, 3, 4, 5) na jedné hodnotě a to empatii. V ostatních hodnotách byly odlišnosti. Dle odpovědi **I1** by měl sociální pracovník vyznávat hodnoty jako empatii, úctu ke klientovi. **I2** uvádí: „Dle mého názoru by měl sociální pracovník vyznávat hodnoty jako profesionalitu, empatii, ochotu pomoci, odolnost.“ **I3** preferuje, aby sociální pracovník vyznával hodnoty jako: [...] „empatii, přirozenost, důvěryhodnost, pozitivní přístup.“ Pro **I4** jsou důležitými hodnotami, jež by měl sociální pracovník vyznávat, hodnoty jako

empatie, úcta, respekt ke klientovi. **I4** uvádí: „Každý člověk má svou hodnotu a je třeba ke všem zachovávat lidský a demokratický přístup.“ **I5** kromě empatie uvedl zdravý rozum a opodstatnitelnou podezřívavost.

Co by dle názorů informantů neměl sociální pracovník na jejich pozici nikdy udělat, zodpověděli v TO5 informanti (2, 3, 4), že by se sociální pracovník na své pozici neměl chovat ke klientům vulgárně, ponižovat je. **I1** uvádí: „Jako nejhorší vnímám snížení se na úroveň klientů ve smyslu být vulgární, agresivní. Podle mě by se sociální pracovník měl vyhnout agresi a jakémusi nálepkování klientů.“ Kromě uvedeného vulgárního chování a ponižování **I4** zmiňuje: [...] nepřijemný vůči klientům, neměl by škatulkovat, a vytvářet si úsudek na základě prvního dojmu [...]“ **I2**: [...] nenechat se vtáhnout do chování klientů, držet si odstup, určitě bych si také tu práci neměla brát domů a nechat se tím tak ovlivňovat [...]“ Důležitost odstupů ve vztahu klient versus sociální pracovník, vnímají informanti (2, 5).

Při hodnocení TO6, jak vnímají informanti své klienty, informanti (1, 2, 3, 4, 5) uvedli, že své klienty vnímají jako osoby, jež se ocitly v nepříznivé sociální situaci, ale které nemají ve většině případů zájem svou sociální situaci řešit, neboť jim vyhovuje být poživateli sociálních dávek. **I5** uvádí: „Z pozice sociálního pracovníka vnímám klienty jako nespolupracující, neochotné, s nezájmem o jakékoliv řešení jejich situace. [...] já je chápu poměrně v negativním smyslu [...] protože těch pozitivních, kteří se snaží, mám málo [...] když do toho člověk opravdu vidí, tak se domnívám, že si nelze myslet nic jiného. „Tyto klienty sociální práce spíše obtěžuje, než pomáhá.“ [...], někteří z nich vyčnávají verbální a fyzickou agresivitou [...], klientům, kteří tu pomoc opravdu potřebují, je trapné a hloupé o něco žádat, kolikrát si žádost ani nepodají, protože se stydí a stává se, že přijdou až 12:15, kdy se jim těžko pomáhá.“ **I4** mimo tvrzení, že klienti nechtějí nic měnit, dále uvádí: „Já své klienty vnímám jako mnohproblémové klienty, kteří často zápasí s mnoha problémy najednou a neumí se v nich vyznat, často hraje roli jejich nízký intelekt.“ Zajímavý příklad z praxe zmiňuje **I1**: [...], když se pokoušíme o nějakou sociální práci a např. se matce pokoušíme vysvětlit, že je nezodpovědné pořizovat si další dítě, když jeho otec nepracuje, nebo dokonce otce třeba nemá, tak to dopadá i tak, že si jde na nás stěžovat [...]. „V podstatě my je vedeme k té

samostatnosti a zodpovědnosti, aby dokázali stát na svých nohách, ale to prostě není v současné době v kurzu.“

Odpovědi na TO7, jaké hodnoty uplatňuje informant při práci s klienty, jsou opět ve shodě. Informanti (1, 2, 3, 4, 5) uvedli, že zásadními hodnotami, které při práci s klienty uplatňují, jsou rovnost všech klientů, zachování jejich důstojnosti, empatie, úcta. **I2** mimo tyto hodnoty uvádí uplatňování zdravého rozumu. **I3**: *„Já jsem ještě stará škola, takže byl člověk vychováván tak, aby nebyl arogantní, nějakým způsobem zlý, jsem ještě nějakým způsobem taková uctívá, hodná, milá, ale v této práci je to mnohdy obtížné. „Uplatňuji ke klientům spíše milý a přátelský přístup a snažím se je nějakým způsobem nenadzdvihnout, jen co otevřou dveře, nemám ráda konflikty a snažím se jim předejít.“* **I5** k hodnotám které uplatňuje, navíc dodává: *„U mě je důležitá také autorita při práci s klientem, protože pokládám za důležité si jasně vymezit pravidla a mantinely hned na začátku.“*

Na tazatelskou otázku TO8, v níž byli informanti dotazováni na to, jakých cílů by chtěli v sociální práci s klienty dosáhnout, informanti (1, 2, 3, 4) uvedli, že při práci s klientem je jejich cílem změna jejich současné tíživé situace, dále jejich finanční a bytová samostatnost a vymanění se ze závislosti na sociálních dávkách. Zároveň uvedli, že je to obtížné vzhledem k přístupu většiny klientů. **I1** uvádí: *[...] změnit tu jejich životní úroveň, to však vidím, jako nerealistický cíl, bohužel mám pocit zmaru a beznaděje, že to nikam nevede a je to k ničemu, protože z jejich strany, není žádná snaha [...].* Dle **I2** je cíl ve smyslu snahy o změnu klientovi situace, bydlení a práce určitým bojem s větrnými mlýny. **I2** dále uvádí: *„My jsme vnímáni klienty mnohem negativněji, než jsou vnímáni sociální pracovníci například na magistrátu, protože my jim dle jejich názoru sedíme na penězích. „Oni to berou tak, že jsou to jejich peníze a my jim bráníme v tom, aby je čerpali.“* Zajímavá byla odpověď **I5**, který jako další cíl uvádí: *[...] nemít klienty žádné, nebo alespoň minimum. To myslím v pozitivním slova smyslu, avšak to není v současné době reálné, neboť většině klientů pobírání dávek vyhovuje.“*

Informantům (1, 2, 3, 4, 5) byla dále položena doplňující otázka, jak je pro ně vůbec důležité vyřešení situace klienta, která reagovala na jejich tvrzení, že je obtížné řešit situaci většiny klientů v důsledku jejich špatného přístupu k situaci – neochotě ji řešit. Proto mě zajímalo, zda v důsledku tohoto přístupu klientů je vyřešení situace klienta

důležité či nikoliv. **I2** uvádí: „*Jak je pro mě vyřešení klientovi situace důležité? No, pokud vidím, že se chce klient z té situace a závislosti na dávkách vymanit, tak je to pro mě důležité a snažím se maximálně pomoci a vydolovat všechny znalosti a poradit mu stoprocentně, ale pokud vidím, že to tak není, tak to je bohužel jen bezúčelné nucení k povinnostem, aby věděl, že to není vše zadarmo.*“ **I3** vnímá situaci podobně, uvádí: „*Takhle, pokud vidím, že to je člověk, který o tu pomoc stojí, tak ano, mám z toho dobrý pocit, ale pokud vím, že je to opravdu někdo, kdo přijde jen proto, že ho sem ze zaměstnanosti poslali, aby se šel zeptat, na co má nárok a on ještě řekne, ať to uděláme tak, aby ten nárok měl, tak ten výsledek práce беру automaticky.*“

Shrnutí DVO2

Z analýzy odpovědí informantů vyplývá, že zásadními hodnotami, které sociální pracovníci na oddělení hmotné nouze vybraného pracoviště vyznávají, jsou hodnoty empatie, profesionalita, úcta, respekt ke klientovi, důstojnost, jednání bez předsudků. V pojetí hodnot Rokeache se jedná o instrumentální hodnoty. Dalšími hodnotami, jež vplynuly z otázek kladených na hodnoty nepřímo, jsou:

Hodnota – ochota, snaha pomoci klientovi – tato hodnota je v důsledku přístupu většiny klientů k sociální práci pracovníků degradována a díky tomu je ovlivněna sociální práce s nimi. Sociální pracovníci se více snaží pomoci klientům, kteří se snaží svou situaci řešit, nežli u klientů, kteří nemají o řešení své situace zájem. Vliv na tuto hodnotu má rovněž i organizační kultura, kdy díky pracovním podmínkám a špatné organizaci práce není umožněn dostatečný časový prostor pro sociální práci sociálních pracovníků.

Hodnota – důvěra v klienta – tato hodnota je rovněž narušena v důsledku přístupu, jednání a chování většiny klientů (uplatňování agresivity a vulgárního chování, ale také přístupu k sociálním pracovníkům jako osobám, od nichž potřebují klienti získat finanční prostředky ne pomoc)

Ačkoliv sociální pracovníci uplatňují a sami vyznávají hodnoty jako je rovnost, úcta ke klientovi, empatie apod., v rámci nichž a jejichž působením by měla být sociální práce s klientem téměř bezproblémová a účelná, není tomu tak. Sociální pracovníci se navzdory svým hodnotám, jež hodnotím jako hodnoty kladné, setkávají s klienty, kteří svou situaci nechtějí řešit, a vyhovuje jim jejich závislost na dávkách pomoci v hmotné

nouzi. Snahu sociálních pracovníků o řešení jejich situace, či vůbec snahu s nimi pracovat v rámci sociální práce, vnímají jako zbytečnou. V důsledku tohoto jejich postoje dochází k degradaci některých hodnot sociálních pracovníků, čímž je ovlivněna také jejich sociální práce v negativním slova smyslu. Sociální pracovníci tak lépe pracují a více se snaží především u klientů, kteří projevují zájem, jsou ochotni svou nepříznivou sociální situaci řešit. Jen tehdy jim na výsledku jejich práce a vyřešení klientovi situace záleží. Z dosažení kýžených výsledků mají radost, mají dobrý pocit z dobře odvedené práce. Naopak u nespolupracujících klientů, klientů bez zájmu o jinou pomoc než je pomoc finanční, dochází k tomu, že sociální pracovníci výsledek práce vnímají automaticky, nemají radost z odvedené práce, pocítují spíše marnost. Dle odpovědí informantů tvoří zhruba 20% klienti, kteří se snaží svou situaci řešit, chtějí něčeho dosáhnout a pomoci. Zbylých 80% klientů však nikoliv. Již z tohoto procentuálního vyjádření vyplývá, že pro sociální pracovníky na oddělení hmotné nouze musí být jejich práce v jistém slova smyslu demotivující.

6.3 Dílčí výzkumná otázka č. 3

DVO3: Jaká je kultura vybrané organizace?

Pro tuto dílčí výzkumnou otázku byly využity dvě výzkumné metody a to konkrétně analýza dokumentů a polostrukturovaný rozhovor. Analýza dokumentů měla objasnit hodnoty, které organizace vyznává a jež jsou prvky organizační kultury. Cílem polostrukturovaných rozhovorů bylo zjistit komplexní vnímání organizační kultury jednotlivými sociálními pracovníky oddělení hmotné nouze a to prostřednictvím otázek zaměřených na jednotlivé prvky organizační kultury, jež organizační kulturu utváří a jež byly popsány v teoretické části bakalářské práce. Tazatelské otázky TO9 – TO13 jsou zaměřeny na hodnoty a postoje, normy, dále TO14 – TO17 na artefakty. Tazatelské otázky TO18 – TO21 jsou zaměřeny na kulturu organizace jako celek.

6.3.1 Metoda analýzy dokumentů

Pro analýzu hodnot vybrané organizace, tedy Úřadu práce ČR, byl zvolen etický kodex této organizace, v němž organizace deklaruje své hodnoty a rovněž služební předpis, kterým jsou stanovena pravidla etiky státních zaměstnanců. Jedná se konkrétně o Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR a Služební předpis náměstka vnitra pro státní službu, ze dne 14. prosince 2015, kterým se stanoví pravidla etiky státních zaměstnanců. S dokumenty jsem se blíže seznámila jejich dvojitým čtením a následně byla provedena jejich obsahová analýza. Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR je druhem interního aktu, konkrétně se jedná o Příkaz generálního ředitele č. 3/2012. Tento kodex vešel v účinnost dne 5. 10. 2012 a obsahuje preambuli a 14 článků. Služební předpis č. 13/2015 nabyl účinnosti dne 1. 1. 2016 a upravuje pravidla etiky státních zaměstnanců podle ustanovení §77 odst. 1 písm. t) zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě. Analýzou byly zjištěny hodnoty, jež jsou organizací deklarovány. Tyto hodnoty byly shodné v obou dokumentech, proto níže uvádím jejich souhrn a stručný popis.

- **Hodnota – zákonnost**

V rámci této hodnoty je nutné, aby zaměstnanec plnil své povinnosti v souladu s ústavním pořádkem, se zákony a ostatními právními předpisy, právem Evropské unie, stejně tak s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána.

- **Hodnota – rozhodování v mezích zákona, respekt právních předpisů a koncepcí**

Z této hodnoty vyplývá, že zaměstnanec volí řešení s ohledem na veřejný zájem a v mezích zákona. Dbá na to, aby rozhodnutí nemohlo být z objektivního hlediska vnímáno jako nespravedlivé. Zaměstnanec při volbě nejvhodnějšího postupu respektuje v mezích právních předpisů koncepcí, priority a cíle rezortu Ministerstva práce a sociálních věcí, také jeho vnitřní předpisy a pokyny nadřízených, jež byly vydány v souladu s tímto kodexem.

- **Hodnota – profesionalita**

V rámci profesionality je kladen důraz na odbornou úroveň, slušnost, porozumění, odpovědnost za kvalitu práce a znalosti, rovné příležitosti, jednání bez předsudků.

- **Hodnota – nestrannost**

V rámci nestrannosti je kladen důraz na objektivnost, nestrannost rozhodnutí vždy v souladu s veřejným zájmem, dále na řádné a srozumitelné poučení o právech a povinnostech účastníků právních vztahů. Důraz je kladen rovněž na hodnocení bez emocí a sledování osobního prospěchu.

- **Hodnota – včasnost a efektivita**

V rámci této zastávané hodnoty je kladen důraz na zodpovědnost, včasnost plnění pracovních záležitostí. Zaměstnanec při plnění svěřených úkolů postupuje tak, aby stranám ani rezortu Ministerstva práce a sociálních věcí nevznikaly zbytečné náklady.

- **Hodnota – nepřípustnost uplatňování soukromého zájmu, nepřípustnost ohrožení veřejného zájmu**

Svým jednáním musí zaměstnanec předcházet situacím, ve kterých by byl vystaven možnému střetu svého soukromého zájmu a funkčního zařazení, které zastává. Soukromým zájmem je jakákoli výhoda pro zaměstnance, jeho rodinu, blízké, příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní nebo politické vztahy. Veřejný zájem nesmí zaměstnanec ohrozit tím, že se bude odvolávat na svou pozici nebo funkci ve věcech, které nesouvisejí s plněním jemu svěřených úkolů.

- **Hodnota – neúplatnost a nekorupční jednání**

V souvislosti s rozhodováním ani při rozhodování nesmí zaměstnanec přijímat ani vyžadovat dary nebo jiná zvýhodnění, jak pro sebe, tak pro někoho jiného, popřípadě jakýmkoli jiným způsobem připustit ovlivnění plnění jemu svěřených úkolů, objektivního hodnocení věcí a nestranného rozhodování. Zaměstnanec je rovněž povinen oznámit nabídnutí či získání neoprávněné výhody.

- **Hodnota – hospodárnost**

V rámci hospodárnosti musí být efektivně a ekonomicky spravovány finanční zdroje a zařízení, stejně tak služby.

- **Hodnota – zachování mlčenlivosti**

Povinnost zachování mlčenlivosti o skutečnostech, které se zaměstnanec dozvěděl v souvislosti s plněním úkolů veřejné správy, které by mohlo poškodit nebo ohrozit činnost zaměstnavatele. Zaměstnanec je vázán mlčenlivostí o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu úřední činnosti a to zejména o osobních údajích nebo utajovaných informacích v rozsahu stanoveném právními předpisy, pokud není v souladu s právními předpisy této povinnosti zproštěn.

- **Hodnota – Informování veřejnosti**

Informace související s činností úřadu, plnění jeho funkcí, stejně tak další informace, které jsou určeny veřejnosti, sděluje za Ministerstvo práce a sociálních věcí zaměstnanec k tomuto účelu určený.

- **Hodnota – důvěryhodné a seriózní jednání, reprezentativní chování**

Výkon veřejné služby je vykonáván zaměstnancem politicky nestranným způsobem. Veřejnou činnost, která by mohla narušit důvěru veřejnosti v jeho schopnost nestranně plnit úkoly jemu zaměstnavatelem svěřené, zaměstnanec nevykonává. Činností, chování a jednání, v jejichž důsledku by mohlo dojít ke snížení důvěry ve veřejnou správu v očích veřejnosti nebo jejichž důsledkem by byla zavdána příčina k ovlivňování zaměstnance, se zaměstnanec vyhýbá. Chování zaměstnance by mělo být takové, aby přispívalo k dobré pověsti rezortu Ministerstva práce a sociálních věcí.

- **Hodnota – reprezentace**

V rámci reprezentace je tedy kladen důraz na seriózní vzhled, jednání, respekt k individualitě každého jedince a také na podporu důvěryhodnosti a váženosti úřadu.

- **Hodnota – uplatitelnost a vymahatelnost**

Je zde uvedeno, že tento kodex navazuje na základní práva a povinnosti zaměstnanců, které jsou uvedeny v zákoníku práce a pracovním řádu. V případě že dojde k zásadnímu porušování, bude posuzováno jako porušení zákoníku práce.

6.3.2 Metoda polostrukturovaného rozhovoru

DVO3: Jaká je kultura vybrané organizace?

Cílem tazatelských otázek bylo zjistit, jak sociální pracovníci oddělení hmotné nouze vybraného kontaktního pracoviště vnímají organizační kulturu Úřadu práce ČR. Otázky byly zaměřeny jednak na jednotlivé prvky organizační kultury, jež byly podrobně popsány v teoretické části, ale také na celkové vnímání kultury vybrané organizace. Otázky byly zaměřeny na následující prvky kultury – hodnoty a postoje, normy, artefakty materiální, artefakty nemateriální.

Odpovědi na T09 v rámci níž byli informanti dotázáni na to, jaké chování Úřad práce ČR od svých zaměstnanců očekává, se mnoho nelišily a vyplývá z nich, že Úřad práce ČR dle **I1** a **I3** očekává ze strany zaměstnanců dodržování etického kodexu, loajalitu a chápavý přístup směrem ke klientům. **I2** a **I5** se shodují v tom, že dle jejich vyjádření Úřad práce ČR očekává profesionální a korektní chování. **I5** dále ještě zmiňuje informovanost a loajalitu. **I4** uvádí: „*Úřad práce od sociálních pracovníků očekává, že klienti budou po jednání s nimi na Úřadu práce ČR odcházet spokojeni a s dobrým pocitem. Dále očekává, že sociální pracovníci budou jednat profesionálně, budou dodržovat zákon a postupy, budou se chovat ke klientům dle pravidel morálky.*“

Na TO10, co může být největší chyba, jaké se v této organizaci může člověk dopustit, bylo informanty zodpovězeno různě. Informanti (1, 2) uvádí, že největší chybou, jaké se v této organizaci může člověk dopustit, je agresivní a vulgární chování. **I1** dále uvedl jako největší chybu laxní přístup k práci a „braní si práce domů“ (po mentální stránce). Braní si práce domů hodnotí rovněž **I3** jako největší chybu, které se v organizaci může

dopustit. Zcela jiný názor sdělil **I4**, který uvádí: „Podle mě je největší chybou, které se tady může člověk dopustit, strach z toho, že udělám chybu. Pokud už člověk chybu udělá, tak je důležité se z ní poučit, umět si uvědomit příčiny a chybu tak napravit.“

Prostřednictvím odpovědí na TO11, čemu je ve vybrané organizaci přikládán největší význam a čemu naopak význam nejmenší, vyplynula shoda u informantů (1, 2, 3, 5) co se týká nejmenšího významu. Dle odpovědí těchto informantů je kladen organizací nejmenší význam v oblasti odměňování pracovníků a jejich spokojenosti. **I1** uvádí: „Mám pocit, že zde nejsme absolutně docenění, na to že provádíme sociální práci, vyplácíme peníze, máme finanční zodpovědnost, tak jsme pořád podhodnocení oproti sociálním pracovníkům na magistrátu a různých jiných úřadech.“ Co se týká největšího významu, jenž je organizací přikládán, jedná se dle vyjádření **I1** a **I2** o termíny výplat a věcnou a právní správnost. **I3** dále zmiňuje největší význam ve smyslu loajality k organizaci a chování pracovníků dle kodexu.

V odpovědích na TO12 v rámci níž byli informanti tázáni na to, jaké chování je dle jejich názoru v této organizaci přijatelné a jaké nikoli, informanti (1, 2) uvádí, že přijatelným chováním v organizaci je přátelské a týmové chování ke kolegům. **I4** uvádí jako přijatelné chování dodržování morálních pravidel a respektu a úcty ke všem. **I5** uvádí: [...] *servilní, neboli podlézavé chování je dle mého názoru téměř vyžadováno* [...] Odpovědi informantů na nepřijatelné chování v rámci organizace se liší. Dle **I1** je nepřijatelné špatné chování ke klientům. **I2** naproti tomu jako nepřijatelné chování uvedl chování neloajální. **I5** uvedl, že špatným chováním je také uplatňování vlastních názorů a kladení jen minimálních nároků na klienty.

Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku TO13, jak je pro informanty důležitá pozitivní atmosféra na pracovišti a zda se domnívají, že se organizace snaží takovou atmosféru utvářet, bylo zjištěno, že informanti (1, 2, 3, 4, 5) shledávají pozitivní atmosféru na pracovišti jako velmi důležitou. Rovněž informanti (1, 2, 3, 4, 5) uvedli, že organizace, jakou je Úřad práce ČR se tuto atmosféru vytvářet nesnaží, snaží se ji utvářet pouze sami pracovníci v rámci svého pracoviště. **I1** uvádí: „Určitě je pro mě důležitá, protože ze strany klientů a nás působí dostatečný stres a ta agrese a vůbec všechno a potom je dobré, když ten kolektiv tady je pohodový, což my máme. Sama nepociťuju, že by zaměstnavatel vytvářel tuto atmosféru.“ Pro **I2** je atmosféra: „Je pro

mě velmi důležitá, lépe se zvládá náročná a vyčerpávající práce, ale ze strany Generálního ředitelství snahu nevidím.“

Odpovědi informantů v rámci čtrnácté tazatelské otázky TO14, v níž byli informanti dotazováni na to, jaké je materiální vybavení pracoviště, zda je pro informanty dostačující, nebo zda něco postrádají, se shodovaly u informantů (2, 3, 5). Tito informanti se jednoznačně shodují v tom, že postrádají fungující výpočetní techniku. Dle jejich vyjádření je tato technika zastaralá, rovněž kopírky a tiskárny jsou poruchové. Naopak **I1** uvedl, že vybavení je dle jeho názoru přijatelné, co však postrádá, jsou přepážky: *„Jediné, co tady postrádám, je zajištění takové té větší bezpečnosti, lepší uzpůsobení kanceláře. Klienti mají občas tendenci narušovat naši osobní zónu. V rámci sociální práce je sice dobré, že sedí blízko nás, ale zase ne všichni působí tak, že mám pocit bezpečí. Osobně bych uvítala, aby klienti neměli možnost chodit mezi nás a abychom my měli zachovanou nějakou osobní zónu, což by myslím vyřešily přepážky.“* Otázku bezpečnosti zmínili v rámci TO14 další informanti (3, 4, 5) kteří by stejně jako **I1** uvítali v kancelářích přepážky, které by jim zajišťovaly o trochu větší míru bezpečí a byla by tak zachována osobní zóna sociálního pracovníka. **I5** mimoto ještě uvádí: [...] *také bych uvítala více ochranných prostředků k sociálnímu šetření a bezpečnosti vůbec - více návleků, dezinfekce, pomůcek tohoto typu.* Informantům byla položena ještě doplňující otázka, a to zda organizace, tedy Úřad práce ČR, klade velký důraz na dobrou vybavenost pracovního prostředí či nikoliv. Dle odpovědí Informantů (1, 2, 3, 5) důraz na dobrou vybavenost kladen není. Informant (**I4**) se domnívá, že se organizace snaží o lepší vybavenost.

V odpovědích na TO15 v rámci níž byli informanti tázáni na to, jakých setkání se v rámci organizace opakovaně zúčastňují, došlo ke shodě všech informantů, kteří uvádí, že opakovaně se zúčastňují porad oddělení, které jsou plánovány v případě potřeby. Organizace pořádá pouze pravidelná školení. **I2** uvádí: *„Nějaké organizované a opakované teambuildingové akce zaměstnavatel opravdu nepořádá.“*

Odpovědi informantů v rámci šestnácté tazatelské otázky TO16, v níž byli informanti dotazováni na to, jaké příležitosti se v organizaci slaví, byly opět shodné. V organizaci se dle vyjádření informantů (1, 2, 3, 4, 5) neslaví žádné příležitosti. Příležitosti jakými jsou oslavy narozenin, jmenin, vítání či loučení s kolegy oslavují pracovníci mimo

organizaci a mimo pracovní dobu sami v rámci kolektivu svého oddělení. **I2** uvádí: „*Životní jubilea se na úřadu práce neslaví, v rámci sociálního fondu na to ty prostředky jsou, ale organizované shora to není.*“

Odpovědi na TO17 v rámci níž byli informanti dotázáni na to, jaký druh komunikace je v rámci pracovníků této organizace preferován, se shodují u informantů (1, 2, 4, 5) kteří uvádí, že je v rámci jejich pracoviště preferována osobní a telefonická komunikace, popřípadě e – mailová. **I3** uvádí: „*V rámci oddělení je preferováno určitě osobní setkání.*“ Všem informantům byla položena doplňující otázka, zda v rámci komunikace s kolegy převažuje formální či neformální komunikace. Z odpovědí informantů (1, 2, 3, 4, 5) jasně vyplývá, že v rámci komunikace mezi kolegy převažuje neformální způsob komunikace.

Na tazatelskou otázku TO18, jak jste spokojena s pracovními podmínkami, finančním ohodnocením a využitím Vaší kvalifikace v této organizaci, byly poskytnuty v zásadě shodné odpovědi. Úplnou nespokojenost s pracovními podmínkami uvádí informanti (2, 3). Informanti (1, 5) jsou spokojeni s podmínkami tak na půl, informant (4) je s nimi spokojen, jen postrádá v kanceláři z hlediska bezpečnosti přepážky. S finančním ohodnocením nejsou spokojeni informanti (1, 2, 3, 4, 5), naopak se svou kvalifikací spokojeni jsou. **I1** uvádí: „*Já jsem velmi nespokojena, necítím se zde bezpečně, finanční ohodnocení je nedostačující, nejsou řešeny adekvátně naše problémy.*“ Doplňující otázka: Proč se necítíte bezpečně? **I1**: „*Ochranka, která je na zdejším pracovišti k dispozici, tedy dvě starší ženy, je dle mého názoru nedostačující, a dále bych ráda měla v kanceláři přepážky, jak jsem již zmiňovala v některé ze svých předchozích odpovědí.*“ **I4** uvádí: „*S finančními podmínkami spokojená nejsem, neboť i prodavačka v Lidlu se má finančně lépe než já.*“ **I5** uvádí: „*Nejsem s podmínkami spokojena, uvítala bych naši větší ochranu a podporu.*“

Odpovědi na TO19, v rámci níž byli informanti dotázáni na to, jaká slova vystihují kulturu této organizace, se odlišovaly. **I2** uvádí: „*Dle mého názoru slova, která charakterizují kulturu této organizace, jsou formálnost, tím mám na mysli to, že tady není taková ta neformální a přátelská atmosféra, kdy by se nejvyšší vedení o nás nějak více zajímalo, udělalo nějaké setkání. Nejvyšší vedení maximálně rozešle vánoční přání všem. Další slovo, které mě napadá, je nevýraznost v tom smyslu, že se nepěstuje tady ta*“

sounáležitost k úřadu práce, je to naše práce protože za ní dostáváme peníze a děláme ji, jak nejlíp umíme, ale takový ten pocit sounáležitosti s touto organizací tady není, nebo alespoň já to tak necítím [...] prostě se necítím být součástí úřadu práce a že bych byla hrdá na to, kde pracuji, to ne. Tady to zkrátka podle mě tak není, že by pracovník za tuto organizaci dýchal.“ **I2** dále dodává, že jediným fyzickým vyjádřením kultury úřadu práce je dle jeho názoru pouze logomanuál. **I3** se vyjadřuje následovně: *„Chaos ve smyslu organizace práce, nařízení a směrnic, to se nedá pobrat, to se nedá utřídit, dále také nejednotnost – to bych řekla, že souvisí s prací jako takovou, co kdo vyžaduje po klientech i např. rozdílnost ve vedení spisové dokumentace apod., a také zbytečná byrokracie.“* **I2 a I3** charakterizují kulturu organizace spíše negativním způsobem. Oproti tomu dle **I4** vystihují kulturu této organizace slova jako – dovednosti, znalosti, schopnosti každého z pracovníků, vzájemná spolupráce, předávání informací a uznávané hodnoty na pracovišti, jež oproti předchozím charakterizují kulturu této organizace v pozitivním smyslu. **I5** zmiňuje slova jako chaos, nevstřícnost a nízké ohodnocení snahy, úsilí a práce zaměstnanců.

Odpovědi na tazatelskou otázku TO20, zda informantům vyhovuje nastavená kultura této organizace, byly u informantů (2, 3, 5) záporné. Informant (I1) uvádí, že neví a **I4** uvádí, že mu nastavená kultura vyhovuje.

Odpovědi na TO21, v rámci níž byli informanti dotázáni na to, zda je dle jejich názoru možné změnit či zlepšit současnou kulturu této organizace, a pokud ano, jak, byly u informantů (2, 3, 4, 5) shodné. Informanti (2, 3, 4, 5) uvádí, že je organizační kulturu dané organizace možné změnit či nějakým způsobem zlepšit. Pouze **I1** uvedl, že neví. **I2** uvádí: *„Ano a to lepší péčí o zaměstnance, benefity, které by kompenzovaly extrémní psychickou náročnost naší práce. Protože je naše práce velmi psychicky náročná a stresující, uvítala bych zde možnost supervize, která tady není zavedena, což pokládám za velký problém, vzhledem k charakteru naší práce.“* Doplnující otázky: Jaké konkrétní benefity byste uvítala? V rámci minimálního standardu sociální práce na Úřadu práce ČR je supervize doporučována, i přesto tomu tak není? **I2**: *„Benefity například kulturní, masáže, nebo nějaké příspěvky na sport, nebo permanentky. A co se týká supervize, ano standard ji doporučuje, avšak umožněna nám zatím není.“* **I3** odpovídá následovně: *„Jednoznačně zjednodušit a sjednotit řízení a více se zajímat*

o své zaměstnance. “ I4: „Ano zavedením možnosti supervizi. “ I5: „Ano, vyšší podporou pracovníků. “

Shrnutí DVO3

Kultura organizace byla zkoumána prostřednictvím prvků, jež tuto kulturu tvoří. Těmito prvky jsou hodnoty a postoje, normy, artefakty materiální a nemateriální. Co se týká hodnot a postojů organizační kultury vybrané organizace, byly zjišťovány jednak formou analýzy dokumentů, ale i prostřednictvím otázek v rámci polostrukturovaného rozhovoru (TO9 – TO13). Analýzou dokumentů, konkrétně Etického kodexu zaměstnanců Úřadu práce ČR a Služebního předpisu náměstka vnitra pro státní službu, ze dne 14. prosince 2015, kterým se stanoví pravidla etiky státních zaměstnanců. Hodnotami, jež jsou deklarovány zkoumanými dokumenty, jsou hodnoty jako zákonnost, profesionalita, nestrannost, neúplatnost, hospodárnost, reprezentace, respekt právních předpisů, důvěryhodné a seriózní jednání, hodnota nepřipustnosti uplatňování soukromého zájmu apod. Tyto hodnoty jsou pro zaměstnance závazné. V rámci rozhovoru byli informanti dotazováni na hodnoty organizace nepřímo. Odpověďmi na otázku, jaké chování Úřad práce ČR od zaměstnanců očekává, dospěli informanti k hodnotám jako loajalita, dodržování etického kodexu, chápavý přístup ke klientům či profesionální a korektní chování ke klientům. Tyto hodnoty se shodují s hodnotami deklarovanými organizací. Chování, které je v rámci organizace přijatelné, je dle odpovědí přátelské a týmové chování ke kolegům, dále dodržování morálních pravidel, respektu a úcty. Dle informantů organizace klade největší význam na rychlost a efektivnost práce a zákonnost, loajalitu k organizaci a chování v souladu s etickým kodexem. Nejmenší význam klade organizace odměňování zaměstnanců, ti se cítí nedostatečně finančně ohodnoceni. Jako největší chybu, které se člověk může v organizaci dopustit, uvedli informanti kromě agresivního a vulgárního chování a laxního přístupu k práci, také braní si práce domů (myšleno v mentální rovině) a strachu, že člověk udělá chybu.

Z výše uvedeného vyplývá, že v popředí zájmu organizace je rychlost a efektivita, dodržování zákonů, pravidel, postupů a norem, důraz na přesnost a správný postup. Zaměstnanec jako osobnost je v pozadí. V popředí jsou zájmy organizace a klienta. Na základě této charakteristiky lze tuto organizační kulturu zařadit dle mého názoru do

těchto tří typologií organizační kultury – typologie R. E. Quinna a jeho spolupracovníků – tzv. Hierarchická kultura. Rovněž by se mohlo jednat o zařazení do typologie R. Harrisona a CH. Handyho – Kultura rolí. Také by se mohlo jednat o Procesní kulturu v rámci typologie T. E. Deal a A. A. Kennedyho.

Co se týká kultury organizace a jejich prvků – artefaktů materiálních, vyplývá z odpovědí informantů, že Úřad práce ČR nepřikládá větší důležitost materiálnímu vybavení organizace. Informanti se shodli na tom, že technika a vybavení, které mají k dispozici, jsou zastaralé. Technika je často poruchová a je jí rovněž také nedostatek, což znesnadňuje práci zaměstnancům. Vybavení kanceláří je nedostačující. Informanti v rámci vybavení kanceláří zmínili otázku bezpečnosti. Dle jejich vyjádření by bylo dobré v rámci bezpečnosti v kanceláři opětovné zavedení přepážek. V současné době je pracovníci tohoto oddělení k dispozici nemají (v rámci lepší sociální práce s klientem, lepšího kontaktu s ním, byly tyto přepážky odstraněny). Informanti by je nyní uvítali, neboť v mnohých případech mají klienti tendenci narušovat osobní zónu pracovníků a také agresivní klienti mají tak díky „bezpřepážkovému“ kontaktu s pracovníkem větší možnost pracovníka ohrožit. Vyjádření ve smyslu materiálního vybavení organizace byla tedy z velké části negativní. V rámci nemateriálních artefaktů bylo zjišťováno, jakých setkání se informanti opakovaně v rámci organizace (jak kontaktního pracoviště, tak celého Úřadu práce ČR) účastní, dále jaké příležitosti se v organizaci slaví a v poslední řadě, jaký druh komunikace je mezi pracovníky preferován. V odpovědích na všechny tři zmiňované otázky panovala shoda. Co se týká opakovaných setkání v rámci organizace, uvedli shodně všichni informanti, že se jedná pouze o porady, které jsou plánovány vždy podle potřeby a školení. Informanti uvedli, že by uvítali supervizi, která by jim pomohla, vzhledem k charakteru jejich práce (psychicky náročná a stresující práce). Dle vyjádření informantů se v rámci organizace neslaví žádné události. Organizace nepořádá vánoční večírky, žádné teambuildingové akce. Neslaví se zde žádná životní jubilea.

V otázce pracovních podmínek nedošlo k jednoznačné shodě v odpovědích informantů. V průměru jsou informanti spokojeni s pracovními podmínkami tak na půl. Bezpečnost a podpora zaměstnanců, jež je pro informanty důležitá nemá takový význam pro

organizaci, jak vyplývá z vyjádření informantů. Co se týká finančního ohodnocení, tak zde byla absolutní shoda informantů, kteří nejsou s finančním ohodnocením spokojeni.

Analýzou odpovědí informantů jsem dospěla k závěru, že organizační kultura Úřadu práce ČR není vnímána jako vyhovující a dle odpovědí informantů je na této kultuře ještě mnoho co změnit – zejména z hlediska přístupu k zaměstnancům a jejich oceňování, ale také z hlediska materiálního zajištění, zajištění bezpečnosti zaměstnanců.

6.4 Dílčí výzkumná otázka č. 4

DVO4: Jaký má vliv kultura vybrané organizace na práci sociálních pracovníků?

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, jaký vliv má organizační kultura Úřadu práce ČR na práci sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze.

Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku TO22, jak jste spokojena s prací, kterou vykonáváte, vyplynulo z odpovědí informantů (1, 2, 3, 4), že se svou prací spokojeni jsou. Informant (5) uvedl, že s prací spokojený není. **I2** uvádí: „*Se svou prací jsem spokojená, neboť pomáhám klientům a mám určitou jistotu zaměstnání.*“ Doplnující otázka: „V čem vnímáte Vámi uvedenou jistotu?“ **I2**: „*Jistotu vnímám v tom, že pokud nedojde z mé strany k nějakému velkému a zásadnímu prohřešku, je velká pravděpodobnost, že na své pozici setrám dlouho.*“ **I2** dále dodává: „*Na druhou stranu určitou nespokojenost ve své práci také cítím z hlediska nedostatečného ohodnocování, oceňování své práce.*“ **I4** uvádí: „*Musím říct, že s prací jsem spokojena, protože mě baví a naplňuje, neboť v rámci ní kombinuji přímou práci s klientem a administrativní práci.*“. Pouze **I5** uvedl, že s prací spokojen není a to z důvodů vysokých nároků na pracovní nasazení a z důvodu své nespokojenosti s legislativou.

Odpověďmi na TO23, v rámci níž byli informanti dotázáni na to, jak by si představovali ideální sociální práci s klienty, v rámci oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR a zároveň na to, do jaké míry se tento ideál liší od skutečnosti, bylo zjištěno, že informanti (1, 2, 3, 5) vnímají jako ideální sociální práci na oddělení hmotné nouze jako sociální práci, která by měla být zcela oddělena od dávkového systému. Díky tomu by sociální práce byla poskytována v maximální možné míře, byla by více účinná. Od skutečnosti se liší tak, že bohužel oddělena od tohoto systému není, sociální pracovník tak musí zvládat obojí, což má v současné době díky nízkému počtu pracovníků a velkému počtu klientů za následek, že není vykonávána v takové míře, jak by měla být. **I2** uvádí: „*Ideální by bylo, aby to bylo odděleno od dávkového systému, anebo by tu sociální práci dělal člověk, který není zatížený tou běžnou agendou.*“ **I4** spatřuje ideální sociální práci v rámci oddělení hmotné nouze následovně: „*[...] mít čas a prostor pro komunikaci s klientem a následnou sociální práci s ním [...]*“ Dále uvádí, že od ideálu se liší tím, že klienti o jakoukoliv formu sociální práce nemají zájem,

nechápu, k čemu je dobrá. Pouze **I5** uvádí: „*Dle mého názoru sem sociální práce vůbec nepatří.*“

V rámci TO24 byli informanti dotázáni, zda organizace poskytuje dostatečný časový prostor pro sociální práci s klienty. Informanti (1, 2, 3, 4, 5) uvedli, že nemají dostatečný časový prostor pro sociální práci s klienty. Nedostatečný časový prostor byl těmito informanty odůvodněn již několikrát zmiňovanou skutečností a to podstavem sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze a vysokým počtem klientů. **I1** uvádí: „*Máme málo pracovníků, a to dlouhodobě.*“ [...] *situace by se zklidnila i tím, kdyby tady byl stálý tým, ale vzhledem k tomu, že dochází k neustálým fluktuacím, tak neustále za někoho děláme, vyřizujeme něčí jiné klienty, nebo někoho zaučujeme, takže v podstatě děláme jen to nezbytné minimum. Vyřizujeme klienty, vyplácíme dávky a stíháme termíny, ale veškerá sociální práce jako sociální šetření a další se dohání na úkor pracovní doby. A to je jeden z velkých nešvarů této práce.*“ Doplnující otázka: „*Čím, je dle Vašeho názoru, vysoká míra fluktuace pracovníků způsobena?*“ Dle **I2** je fluktuace způsobena náročností práce, proto ji ne každý zvládne. Náročnost mimo jiné spočívá také ve zvládnání stresových situací, jež vznikají například v důsledku agresivity a vulgárnosti jednání klientů. Ne všichni jsou schopni takové situace ve větší míře zvládat. **I3** uvádí: „*Na sociální práci s klientem není dostatečný časový prostor, neboť na jednoho sociálního pracovníka je hodně klientů.*“ Doplnující otázka: „*Kolik klientů v současné době máte na starosti?*“ **I3** uvádí: „*V současné době odhadem 200 – 250 klientů.*“

Odpověďmi na TO25, v rámci níž byli informanti dotázáni, jakým způsobem ovlivňují pracovní podmínky sociální práci informantů, bylo zjištěno, že informanti na toto nemají jednotný názor, jejich odpovědi byly různé. Práce je pro informanta (1) ovlivněna nedostatkem pracovních sil, což je velmi stresující. Odlišně odpovídá **I4**: „*Pracovní podmínky ovlivňují moji práci zásadně, jako příklad uvedu výpadek internetu, v důsledku toho nefunguje nic. Nefunguje program pro zpracování dávek eventuálně pro zpracování sociální práce některým klientem, nereagují telefony.*“ **I3** uvádí: „*Zbytečnou byrokracií, která nutí zaměstnance si hledat lepší zaměstnání, jak po stránce finanční, tak po stránce pracovní.*“ *Vliv má i uspořádání kanceláří i to ovlivňuje naši práci. [...] „Ostatní kanceláře to mají nastavené tak, že jednají dvě*

najednou to je strašné, jak se to tře a ruší, to se pak snažíte toho klienta vyřídit co nejdříve, protože není soukromí. To prostředí má na tohle jednání velký vliv.“

V rámci TO26 byli informanti dotázáni, jak organizace reaguje na podněty popřípadě připomínky ze strany zaměstnanců. Informanti (1, 2, 3, 4, 5) uvedli, že organizace, konkrétně spíše myšleno Generální ředitelství Úřadu práce ČR, nereaguje na připomínky a podněty. Pokud ano, tak s velkým časovým odstupem a vyhoví jen z části.

Shrnutí DVO4

Na základě odpovědí informantů lze usuzovat, že kultura organizace má velký vliv na sociální práci sociálních pracovníků Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze. Informanti uvedli, že se svou prací jako takovou jsou spokojeni, neboť pomáhají klientům a v rámci této pomoci kombinují přímou práci s klienty a administrativní činnost. Rovněž je tato práce, dle jejich vyjádření, pro ně určitou jistotou. Navzdory tomu však existuje několik skutečností, které jejich práci ovlivňují v negativním slova smyslu a díky kterým se u informantů objevuje jistá míra nespokojenosti. Velkým problémem vybrané organizace je samotná organizace práce a to ve smyslu spojení sociální práce a dávkového systému. Informanti se shodli na tom, že by bylo nejvhodnější oddělit sociální práci od dávkového systému, neboť jen tak bude tato práce prováděna v takové míře, aby byla účelná. V současné době tomu tak bohužel není. Z vyjádření informantů vyplývá, že organizace klade důraz na dodržování výplatních termínů, správných postupů, což je spojeno s velkou byrokracií a díky tomuto není dostatečný časový prostor na sociální práci s klienty, neboť je jejich počet v současné době velmi vysoký a počet sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze naopak velmi nízký. V důsledku toho je v rámci uvedených priorit organizace sociální práce prováděna v minimální míře. Sociální pracovníci v rámci pracovní doby musí jednak odbavovat klienty, ale také provádět administrativní úkony a dodržovat stanovené termíny a rovněž provádět sociální práci, což není vzhledem k předchozím uvedeným skutečnostem reálné. To vše se podepisuje na práci sociálních pracovníků tak, že je pro ně více stresující a sociální práci nemohou vykonávat tak, jak by bylo ideální a potřebné. Velký stres z takto náročné práce může znamenat odchod sociálního pracovníka z organizace, čímž bude ovlivněna práce ostatních pracovníků. Ti budou nuceni zaškolovat nové pracovníky, pomáhat jim dle potřeby a opět nebudou

mít dostatek času na potřebnou sociální práci s klienty. Jeden informant ve své odpovědi upozorňuje na vysokou míru fluktuace pracovníků, která je způsobená právě vysokou náročností této práce. Další vliv na sociální práci sociálních pracovníků oddělení hmotné nouze mají pracovní podmínky, ve smyslu uspořádání a vybavení kanceláří. Malé prostory kanceláří neposkytují sociálním pracovníkům vhodné prostředí pro jednání s klienty. V případě, že každý z nich vyřizuje jednoho klienta, dochází k vzájemnému rušení při jednání s klienty. V důsledku toho mohou sociální pracovníci jednat s klienty kratší dobu a může tak být narušena kvalita jejich sociální práce s ním.

V rámci DVO3 byla zjištěna kultura vybrané organizace, DVO4 tak navazuje na poznatky této dílčí výzkumné otázky. Proto níže budou uvedeny další vlivy organizační kultury organizace, které vyplývají z DVO4 a které nebyly v rámci otázek u DVO4 využity.

Další vliv na práci sociálních pracovníků má materiální vybavení organizace. V rámci DVO4 bylo z odpovědí informantů zjištěno, že organizace neklade velký důraz na materiální vybavení organizace. Technika je dle jejich vyjádření zastaralá, často poruchová a není jí dostatek. Práce sociálních pracovníků v důsledku poruchy techniky může být samozřejmě do určité míry ovlivněna, především jejich administrativní činnost. Informant (4) také uvedl jako vliv na svou práci výpadek internetového připojení, důsledkem čehož nefunguje program pro zpracování dávek a sociální práce s klientem, nefungují ani telefony. Práce je tedy velmi narušena. V rámci materiálních artefaktů, konkrétně materiálního vybavení, byla často zmiňována také stránka bezpečnosti. V rámci bezpečnosti při práci s klienty by informanti uvítali zajištění přepážek do svých kanceláří, které byly v minulosti odstraněny ve vidině lepšího kontaktu s klientem a tak lepší sociální práce. Klienti jsou mnohdy vulgární a agresivní a dochází tak k fyzickému ohrožení sociálních pracovníků. Klienti mají často tendenci narušovat osobní zónu pracovníka. Do práce se tak může opět promítat stres a nejistota, které mohou vzniknout v důsledku nedostatečného pocitu bezpečí při výkonu práce. Artefakty nemateriální povahy (tedy různá setkání, oslavy, ceremoniály apod.) mají určitý vliv na práci sociálních pracovníků také. Informanty bylo sděleno, že jediná opakovaná setkání, kterých se zúčastňují, jsou porady, které jsou svolávány vždy v případě potřeby. Úřad práce ČR nepořádá pro své zaměstnance mimo školení žádné

aktivity teambuildingového charakteru, ani vánoční večírky apod. Rovněž si informanti nejsou vědomi žádných ceremoniálů spojených např. s oslavou životního jubilea apod. Z odpovědí informantů vyplývá, že je pro ně velmi důležitá pozitivní atmosféra na pracovišti, tu si ovšem musí vytvářet dle jejich odpovědí sami. Dle mého názoru k pozitivní atmosféře na pracovišti by přispěly právě nějaké pravidelné aktivity (teambuildingové akce, vánoční večírky, oslavy jubileí). V důsledku jejich konání by docházelo ke stmelování kolektivu a atmosféra na pracovišti by byla lepší. I vnímání organizace jako takové z hlediska jejich zaměstnanců by bylo jiné. V současné době dle výpovědí informantů organizace neprojevuje zájem o své pracovníky, ti jsou spíše v pozadí jejího zájmu, o čemž svědčí jejich nedostatečné finanční ohodnocení, stejně tak reakce organizace na podněty ze strany zaměstnanců nejsou téměř žádné, a pokud jsou, trvají velmi dlouho. Vše zmíněné je pro pracovníka velmi demotivující a může se projevit na kvalitě odvedené práce.

7 Závěr výzkumného šetření a doporučení pro praxi

V této bakalářské práci zazněly dvě hlavní výzkumné otázky: Jaké jsou hodnoty sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze a jejich vliv na práci? Jaká je kultura této organizace a její vliv na práci sociálních pracovníků? Primárním výzkumným cílem práce tedy bylo zjistit hodnoty sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, jejich vliv na sociální práci a určit míru vlivu organizace na sociální práci těchto pracovníků.

Na základě provedeného výzkumného šetření a následné analýzy odpovědí informantů vyplývá, že se informanti ztotožňují s vnímáním jejich osoby mnohou veřejností a klientů jako osobou „dávkaře“. K tomuto vnímání přispívá chování klientů, ale také organizační kultura. Dle vyjádření informantů většina klientů o zlepšení své situace zájem nemá, jedná se jim pouze o finanční pomoc. Na druhé straně k tomuto vnímání přispívá také organizace svými preferovanými hodnotami (zákonost, výkonnost, právní správnost, apod.), dle informantů špatnou organizací práce, přičemž by bylo efektivnější a pro sociální práci výhodnější, kdyby bylo vyplácení dávek zcela odděleno od sociální práce. Informanti tak svou práci vnímají spíše jako administrativní s malým podílem sociální práce.

Z odpovědí informantů je zřejmé, že hodnoty, které zastávají, ovlivňují sociální práci v malé míře. Samotné hodnoty jsou ovlivněny přístupem, jednáním a chováním klientů, stejně tak přístupem organizace, její kulturou. Tyto dva faktory velmi ovlivňují sociální práci a to spíše v negativním slova smyslu.

Dle názorů oslovených informantů se ukazuje, že stresující a náročná práce sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze není ze strany organizace nijak kompenzována. Úřad práce neposkytuje možnost supervize, která je nepochybně v takto stresujícím prostředí velmi důležitá, proto pravděpodobně dochází u sociálních pracovníků na těchto odděleních k syndromu vyhoření velmi často, což značně ovlivňuje sociální práci s klientem. Rovněž finanční ohodnocení sociálních pracovníků není odpovídající, takže zaměstnanci nijak nemotivuje k lepším výkonům. Úřad práce ČR kromě pravidelných

školení nepořádá pro zaměstnance jiné aktivity, žádné události se zde neslaví. Informanti by uvítali také větší benefity ze strany zaměstnavatele.

Na základě provedeného výzkumného šetření byl vyvozen závěr, že kultura Úřadu práce ČR má velký vliv na sociální práci sociálních pracovníků oddělení hmotné nouze. Z vyjádření informantů lze chápat, že v důsledku priorit organizace je sociální práce na oddělení hmotné nouze prováděna minimálně. Informanti uvedli, že v rámci pracovní doby musí odbavovat klienty, provádět administrativní úkony a dodržovat stanovené termíny a rovněž provádět sociální práci, což není v současné době reálné díky podstavu sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze a vysokému počtu klientů.

Doporučení pro praxi

Navrhuje se, aby se Úřad práce ČR více zabýval organizační kulturou, ať již v rámci zlepšení pracovních podmínek, organizace práce, nebo z hlediska zajištění materiálních a nemateriálních artefaktů, neboť tak, jak z výzkumného šetření vyplynulo, nepřispívá tato organizační kultura k výkonu sociální práce na oddělení hmotné nouze v pozitivním slova smyslu, a to i přesto, že se organizace snaží, aby zde byla sociální práce ve větší míře. Kultura velmi ovlivňuje sociální pracovníky, kteří jsou vykonavateli sociální práce. Kvalitní sociální práce se nesporně odvíjí od samotného sociálního pracovníka, který v rámci ní uplatňuje jisté hodnoty, ty jsou však do značné míry ovlivňovány samotnou organizací. Poznání toho, jak vnímají organizační kulturu tito sociální pracovníci a jakým způsobem ovlivňuje tato kultura jejich práci, může být pro organizaci jistým podnětem pro případná zlepšení či změny v této oblasti.

Závěr

V rámci teoretické části bakalářské práce byla představena organizace – Úřad práce ČR, na kterou byla zaměřena výzkumná část této práce. Organizace byla představena jak z hlediska své činnosti, tak z hlediska své struktury. Téma práce souvisí se sociální prací sociálních pracovníků Úřadu práce ČR, proto zde byl nastíněn i minimální standard sociální práce vykonávané na Úřadu práce ČR. Mimo tuto organizaci byly v teoretické části představeny hodnoty jako takové a jejich význam pro sociální práci. Poznatky z teoretické části byly následně aplikovány v části empirické.

Empirická část práce byla zaměřena na výzkumné šetření, jehož hlavním cílem bylo zjistit hodnoty sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, jejich vliv na sociální práci a zjistit míru vlivu organizace na sociální práci těchto pracovníků. Tento hlavní výzkumný cíl byl přetransformován do dvou hlavních výzkumných otázek a to: Jaké jsou hodnoty sociálních pracovníků na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, oddělení hmotné nouze a jejich vliv na práci? Jaká je kultura Úřadu práce ČR a její vliv na práci sociálních pracovníků?

Strategií, jež byla zvolena pro zjištění hlavního cíle, byla kvalitativní výzkumná strategie. V rámci této strategie byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru a analýza dokumentů. Ke zjištění kultury organizace bylo využito teoretického základu, konkrétně rozbor prvků organizace, jež byly podrobně popsány v teoretické části práce. Metoda polostrukturovaného rozhovoru byla zvolena s ohledem na téma a rovněž možnost pokládat doplňující otázky, jež by vedly k dalšímu vyjasnění. Prostřednictvím analýzy polostrukturovaných rozhovorů a analýzy dokumentů bylo dosaženo vytyčeného cíle.

Z analýzy odpovědí informantů na otázky související s prvky zmíněnými v teoretické části byl vyvozen závěr, že kultura organizace z pohledu sociálního pracovníka na odboru nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR není zcela ideální a je možné ji zlepšit. Prostřednictvím a shrnutím odpovědí informantů byly dále zjištěny jejich hodnoty vztahující se k sociální práci a jejich vliv na ni. Bylo také odhaleno, že na hodnoty sociálních pracovníků má velký vliv jednak chování, jednání a přístup klienta, ale i organizace a její kultura.

Seznam použité literatury

Monografie

ARMSTRONG, Michael. *Personální management*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-61

BROOKS, Ian. *Firemní kultura: jedinci, skupiny, organizace a jejich chování*. Brno: ComputerPress, 2003. Business books (ComputerPress). ISBN 80-7226-763-9.

CEJTHAMR, Václav a Jiří DĚDINA. *Management a organizační chování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, c2010. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3348-7.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

HANUŠ, Mgr. Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce*. 2007, (1), 5. ISSN 1213-6204.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

LUKÁŠOVÁ, Růžena. *Organizační kultura a její změna*. Praha: Grada, 2010. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2951-0.

LUKÁŠOVÁ, Růžena a Ivan NOVÝ. *Organizační kultura: od sdílených hodnot a cílů k vyšší výkonnosti podniku*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0648-2.

Velký sociologický slovník. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3323-1.

MÜLLER, David. *Kultura organizace je cestou ke strategii*. Praha: Management Press, 2013. Action Learning - praktický management. ISBN 978-80-7261-265-9.

NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. vyd., v Akademii vyd. 1. (1. vyd. v nakl. Vodnář pod náz. Lexikon psychologie). Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.

NOVOTNÁ, Eliška. *Sociologie organizace*. Praha: Grada, 2008. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-2428-7.

PFEIFER, Luděk a Miloslava UMLAUFOVÁ. *Firemní kultura: Konkurenční síla sdílených cílů, hodnot a priorit*. Praha: Grada, 1993. ISBN 80-7169-018-x.

PRUDKÝ, Libor. *Studie o hodnotách*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. ISBN 978-80-7380-266-0.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

ŠIGUT, Zdeněk. *Firemní kultura a lidské zdroje*. Praha: ASPI, 2004. Lidské zdroje. ISBN 80-7357-046-7.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

URBAN, Jan. *Firemní kultura a identita*. Praha: Ústav práva a právní vědy, 2014. Právo a management. ISBN 978-80-87974-05-6.

Legislativní zdroje

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Periodika (články)

ŠVERĚPA, Milan. Definice sociální práce. *Sociální revue*. 2005, 2. r. ISSN 1801-6790.

Internetové zdroje

Historie Úřadu práce ČR [online]. [cit. 2017 – 01 – 19]. Dostupné z:

<https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>

Organizace. *ManegementMania* [online]. Česká republika: ManegementMania, 2015

[cit. 2017-01-19]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/organizace>

Diplomová práce

HORÁKOVÁ HURYCHOVÁ, Zuzana. *Hodnoty a motivace advokátů působících v oblasti trestního práva*. [online]. Praha, 2007. 95 s. Diplomová práce. Univerzita

Karlova, Filozofická fakulta. Ved. práce PhDr. Ivan Slaměník, CSc. [cit. 4. 2. 2017].

Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/download/120064524/?lang=cs>

Další zdroje

Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR

Instrukce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 19/2016

Organizační řád Úřadu práce ČR

Služební předpis č. 13/2015 - služební předpis náměstka ministra vnitra pro státní

službu ze dne 14. prosince 2015, kterým se stanoví pravidla etiky státních zaměstnanců

Seznam tabulek

Tabulka 1: Přehled cílových a instrumentálních hodnot dle Rokeache	30
Tabulka 2: Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek (1. část)	36
Tabulka 3: Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek (2. část)	37
Tabulka 4: Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek (3. část)	38
Tabulka 5: Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek (4. část)	39
Tabulka 6: Časový plán výzkumného šetření	43

Seznam příloh

Příloha A: Přepis rozhovoru – I3

Příloha A: Přepis rozhovoru - I3

- 1) **Co se týká sociální práce na oddělení hmotné nouze, vešla dne 1. 1. 2017 v účinnost Instrukce č. 19/2016, tedy minimální standard rozsahu sociální práce na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR. Jaký názor na tento standard máte, je možné v rámci současných pracovních podmínek tento standard plně dodržet?**

„Standard je krásně napsaný, ale z časových důvodů se to podle něj nedá stíhat. „Myslím si, že na sociální práci by mělo být více času, určitě by měla být oddělena od běžné práce s dávkami hmotné nouze.“ Z Vašeho vyjádření vyplývá, že není dost dobře možné uplatňovat při Vaší práci větší rozsah sociální práce, můžete mi tedy prosím sdělit, jaká je reálná podoba sociální práce v rámci oddělení hmotné nouze tohoto pracoviště? „Je třeba zjištění sociální situace klienta – formou rozhovoru, pokládáním otázek teda zjišťuji, co konkrétně on od nás očekává, co si přeje a co je důvod toho, že se dostal do této situace. To je u člověka, který se dostaví na první schůzku. Takže s ním vedeme tento rozhovor s tím, že zjišťujeme, na co konkrétně by měl nárok, kam ho máme popř. poslat, co mu máme doporučit, prostě základní sociální poradenství, dalo by se říct. Širší sociální práce nastává po 3 měsících, kdy je u nás klient v evidenci. Ale abych Vám pravdu řekla, ta se v současné době dělá minimálně. Jednak z časových důvodů a jednak z důvodů personálních, protože na to je potřeba dle mého názoru, aby byla rozdělena práce dávkáře a práce sociálního pracovníka, to jednoznačně. Není možné, aby to jeden člověk prostě stíhal v objemu těch lidí, které má na starosti. A potom když se s někým máme bavit o sociální práci a když si představují, že by ta sociální práce měla být v rozsahu já nevím 1,5 – 2 - 3 hodiny s tím klientem, tak to vůbec časově nejde stihnout, v rámci úředních hodin vůbec ne. Je pravda ta, že my si vzájemně doplňujeme tu sociální práci s magistrátem, kde jsou sociální pracovníci, kteří to mají jako svou hlavní pracovní náplň, tak proč my ještě musíme dělat sociální práci v širším rozsahu?. Ano, chápala bych to základní sociální poradenství, abych mu řekla na co má nárok, kam si má co oběhnout, o co si kde požádat, ale dělat ještě to další v průběhu pobírání dávek, to si myslím, že je to pro nás práce navíc. Co ostatní organizace? Je spousta příspěvkových organizací, jež to mají v náplni práce. Sami klienti jsou z toho zmatení, protože když mi sem přijde například osoba bez přístřeší, první co musím udělat, je poslat ji za sociální pracovníci na magistrát, aby ona s ním zahájila sociální práci. Ona

s ním sociální práci zahájí, já mu začnu vyplácet dávky a po 3 měsících bych s ním měla opět já zahajovat sociální práci znovu, a už se to tře. Proč? Když s ním magistrát pracuje již od začátku. Navíc dochází ještě do jiných organizací, takže je souběh třeba práce dvou organizací, tak proč my bychom měli mít sociální práci v takovém rozsahu? Takže tady bych řekla, že je ta sociální práce jenom na papíře“.

- 2) V současné době zákon o pomoci v hmotné nouzi realizují sociální pracovníci na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR. Mnozí klienti včetně části veřejnosti je dle mého názoru vnímá jako úředníky vyplácející dávky pomoci v hmotné nouzi, nežli jako sociální pracovníky. Jak to cítíte Vy, co si o tom myslíte?**

„Ano, myslím si také, že v současné době, tak, jak je nastavena organizace práce v hmotné nouzi, se stíhá pouze práce „dávkaře“, sociální práce by měla být oddělena, aby k něčemu byla, měla nějaký smysl. Docela to vnímání chápu, protože oni když přijdou sem na úřad práce, tak přijdou jenom za účelem peněz. Oni od nás neočekávají sociální poradenství a nějakou sociální práci. Tady od nás očekávají opravdu jen tu výplatu sociálních dávek. Sem si vysloveně jdou jen pro dávky.“

- 3) Co pro Vás znamená práce v této organizaci?**

„Když jsem nastupovala na jiné pracoviště po mateřské, tak mě zaučovaly dvě dámy, které byly ve věku, v kterém jsem nyní já. Tehdy jsem si říkala, ty jsou tak strašně unavené, otrávené a takové bez elánu a já jsem byla do toho takový nadšenec. Ted' však zjišťuji, že jsem ve stejném stádiu, jako ony tenkrát. Beru tuto práci jako určitou pomoc lidem, ale v současné době ji již beru jako stereotyp, již mě nenaplňuje. Vím, že určitému typu lidí svou práci pomůžu, a mám z toho dobrý pocit, že jsem mu pomohla, ale existuje spousta lidí, kteří si to nezaslouží, nejsou ani za tu práci vděční.“ Říkáte, že spousta lidí si pomoc nezaslouží, mohla byste mi říct odhadem, kolik procent klientů si podle Vás pomoc zaslouží a jsou za ni vděční a kolik procent nikoli? „Tak 20 % podle mého názoru má zájem o pomoc a jsou za ni vděční, něco jim to dá. Snaží se a pracují, odrazí se a jdou dál. Zbytek, tedy 80 % nikoli.“

4) Co pro Vás znamená být sociálním pracovníkem na oddělení hmotné nouze a jaké hodnoty by dle Vašeho názoru sociální pracovník měl vyznávat?

„Práce sociálního pracovníka pro mě znamená pomáhat skupině lidí, kteří pomoc potřebují a ovlivnit tím jejich začlenění zpět do společnosti a dát jim možnost začít znovu. Sociální pracovník by měl být empatický, přirozený, důvěryhodný a pozitivní.“

5) Co by dle Vašeho názoru sociální pracovník na Vaši pozici nikdy neměl udělat?

„Nikdy by neměl ponižovat a urážet klienty.“

6) Jak vnímáte své klienty?

„Jako lidi, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc, což se může stát komukoliv bez ohledu na vzdělání a profesi. Jsou to lidi jako my ostatní, ale jsou to lidi, kteří se svým přístupem dostali do nějakých tíživých životních podmínek a kteří potřebují pomoc. Je ale třeba vytrít, kteří opravdu potřebují pomoc a kteří to jen hrají. Spousta lidí hledá, jak bych to řekla, ty záporny, Každý tlačí před sebou ten problém, ale nechce ho řešit, on stále hledá, aby ten problém byl větší, stále se v tom pitvají a hledají záminky, aby to bylo vše složitější, připadá mi, že to komplikují.“

7) Jaké hodnoty uplatňujete Vy při práci s klienty?

„Rovnost a důstojnost.“ „Já jsem ještě stará škola, takže byl člověk vychovávaný tak, aby nebyl arogantní, nějakým způsobem zlý, jsem ještě nějakým způsobem taková uctívá, hodná, milá, ale v této práci je to mnohdy obtížné. „Uplatňuji ke klientům spíše milý a přátelský přístup a snažím se je nějakým způsobem nenadzdvihnout, jen co otevrou dveře, nemám ráda konflikty a snažím se jim předejít.“

8) Jakých cílů byste chtěla s klienty dosáhnout?

„Cíl je jim pomoci aby se dostali z toho dna a začali normálně žít, ale týká se to těch, kteří chtějí.“ Jak je pro Vás důležité vyřešení klientovy situace? „Takhle, pokud vidím, že to je člověk, který o tu pomoc stojí, tak ano, mám z toho dobrý pocit, ale pokud vím, že je to opravdu někdo, kdo přijde jen proto, že ho sem ze zaměstnanosti poslali, aby se šel zeptat, na co má nárok a on ještě řekne, ať to uděláme tak, aby ten nárok měl, tak ten výsledek práce беру automaticky.“

9) Jaké chování Úřad práce ČR očekává od svých zaměstnanců?

„Chování dle etického kodexu a loajalitu k úřadu práce.“

10) Co může být největší chyba, jaké se v této organizaci může člověk dopustit?

„Podle mého názoru je největší chybou brání si práce domů, myslím tím v myslí, a dále také připouštět si neúspěch ostatních.“

11) Čemu je v této organizaci přikládán největší význam a čemu naopak význam nejmenší?

„Největší význam asi na loajalitě k úřadu práce, k chování pracovníků dle kodexu a nejmenší na spokojenost vlastních pracovníků.“

12) Jaké chování je dle Vašeho názoru v této organizaci přijatelné, jaké však nikoli?

„Přijatelné je formální a nepřijatelné je osobní chování.“

13) Jak je pro Vás důležitá pozitivní atmosféra na pracovišti? Domníváte se, že se tato organizace snaží takovou atmosféru utvářet?

„Pro mě osobně je velmi důležitá, ale nemyslím si, že se ji úřad práce snaží utvářet, to spíše my pracovníci na pracovišti, ale organizace jako taková ne.“ Je důležitá proto, aby tady měl člověk sílu pracovat, aby když na mě klienti háží ty své problémy a negaci, tak to potřebuji něčím vyrovnat. Tak potom ta atmosféra člověka nabíjí.“

14) Jaké je materiální vybavení tohoto pracoviště, je pro Vás dostačující, nebo zde něco postrádáte?

„Materiální vybavení je nedostačující, počítačové vybavení je zastaralé, kopírky a tiskárny jsou zastaralé a poruchové.“ Navíc mi tady chybí přepážky jednoznačně, protože bych měla díky nim větší pocit bezpečí.“

15) Jakých setkání se v rámci této organizace opakovaně zúčastňujete?

„Žádných, tedy kromě porad, které se konají vždy, když je nutné a školení.“

16) Jaké příležitosti se v této organizaci slaví?

„Nic.“ „Pouze s kolegy z oddělení se sejdem občas mimo práci.“

17) Jaký druh komunikace je pracovníky této organizace preferován?

„V rámci oddělení je preferováno určitě osobní setkání.“ V rámci komunikace s kolegy převažuje formální či neformální komunikace? „Neformální.“

18) Jak jste spokojena s pracovními podmínkami, finančním ohodnocením a využitím Vaši kvalifikace v této organizaci?

„Nejsem s nimi spokojena. Finanční ohodnocení je nedostačující. Se svou kvalifikací jsem spokojená.“

19) Jaká slova vystihují kulturu této organizace?

„Chaos ve smyslu organizace práce, nařízení a směrnic, to se nedá pobrat, to se nedá utřídit, dále také nejednotnost – to bych řekla, že souvisí s prací jako takovou, co kdo vyžaduje po klientech i např. rozdílnost ve vedení spisové dokumentace apod., a také zbytečná byrokracie.“

20) Vyhovuje Vám nastavená kultura této organizace?

„Ne vyhovuje.“

21) Je dle Vašeho názoru možné změnit či zlepšit současnou kulturu této organizace, pokud ano, tak jak?

„Jednoznačně zjednodušit a sjednotit řízení a více se zajímat o své zaměstnance.“

22) Jak jste spokojena s prací, kterou vykonáváte?

„Jsem s ní spokojená.“

23) Jak byste si představovala ideální sociální práci s klienty, v rámci oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR a do jaké míry se liší tento ideál se skutečností?

„Mít více času na práci s klienty, a aby to bylo odděleno od dávkového systému, aby to dělal člověk, tu sociální práci, který není zatížený běžnou agendou. To by byl ideál.“

24) Poskytuje Vám organizace dostatečný časový prostor pro sociální práci s klienty?

„Na sociální práci s klientem není dostatečný časový prostor, neboť na jednoho sociálního pracovníka je hodně klientů“. Dost špatně se kombinuje práce sociálního pracovníka s prací „dávkaře“. Klienti se velmi špatně orientují v sociálním systému,

mají zmatek v dávkách, moc dobře nerozumí, proč sociální práci vykonávají pracovníci na městech a poté na úřad práce, proč musí spolupracovat souběžně s více úřady. Úřad práce nemá dostatek sociálních pracovníků.“ Kolik klientů v současné době máte na starosti? „V současné době odhadem 200 – 250 klientů.“

25) Jakým způsobem ovlivňují pracovní podmínky Vaši práci, jako sociálního pracovníka?

„Zbytečnou byrokracií, která nutí zaměstnance si hledat lepší zaměstnání, jak po stránce finanční, tak po stránce pracovní.“ Vliv má i uspořádání kanceláří i to ovlivňuje naši práci. My jsme to v kanceláři měli nastavené tak, že jsme vyřizovali jednoho klienta. Vzhledem k tomu tady nastává problém, když někoho vyřizují třeba půl hodiny, tak už na nás ťukají ostatní klienti, kteří jsou netrpěliví a dožadují se vyřízení. Lidi jsou netrpěliví a nejsou ochotni čekat. Ostatní kanceláře to mají nastavené tak, že jednají dvě najednou to je strašné, jak se to tře a ruší, to se pak snažíte toho klienta vyřídit co nejdříve, protože není soukromí. To prostředí má na tohle jednání velký vliv.“

26) Jak organizace reaguje na podněty případně připomínky ze strany zaměstnanců?

„Spíše nereaguje, a pokud ano, tak s velkým časovým odstupem.“