

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Přístup k práci s klienty ve vybrané organizaci - sociální pracovník v roli úředníka

The Approach to the work with the Clients in the specific Organisation - the social work in
the role of the administration officer

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

Mgr. Sylvie Stretti

Autor:

Lenka Repáňová

Praha 2019

Poděkování

Děkuji vedoucí své bakalářské práce Mgr. Sylvii Stretti za odborné vedení, podporu a vstřícný přístup.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předpokládanou bakalářské práci „Přístup k práci s klienty ve vybrané organizaci - sociální pracovník v roli úředníka“. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu. Souhlasím, aby byla práce uložena na Karlově univerzitě v Praze, ke studijním účelům.

V Praze dne

Lenka Repáňová

Anotace

Téma této bakalářské práce je přístup k práci s klientem ve vybrané organizaci – sociální pracovník v roli státního úředníka. Práce se zabývá systémem pomoci v hmotné nouzi ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi. Cílem výzkumu je zjistit zda má sociální pracovník na agendě hmotné nouze dostatek času na práci s klientem. Práce sociálního pracovníka na agendě Hmotné nouze a s čím se musí v dané pozici potýkat. Práce se dále zaměřuje na způsob, jak v současné době sociální pracovník vykonává agendu dávek pomoci v hmotné nouzi. Teoretická část práce obsahuje stručné pojednání o organizaci Úřadu práce České republiky a klíčové pojmy, které se v bakalářské práci objevují. Dále vysvětluje služby a činnosti Úřadu práce, strukturu dané pobočky a zabývá se rozdílem mezi sociálním pracovníkem a referentem dávek hmotné nouze s ohledem na praxi na Úřadu práce. Následuje konkrétní popis dávek hmotné nouze a patologických jevů, které se projevují u klientů, kteří pobírají dávky hmotné nouze na daném Úřadu práce, kde provádím výzkum. Poslední část se věnuje potřebám a očekáváním klienta a také očekávání sociálního pracovníka od dané pozice.

Praktická část se zabývá výzkumem na téma: jestli má sociální pracovník dostatek času na práci s klientem v agendě hmotné nouze na Úřadu práce v Broumově. Jestli jeho práce není jen o administrativě, ale i o kontaktu s klientem. Výzkum budu provádět prostřednictvím individuálních a polo strukturovaných rozhovorů, ve kterých chci upozornit na úskalí, které sociální pracovník pocíťuje na agendě hmotné nouze.

Klíčová slova

Dávky hmotné nouze, Patologické jevy, Sociální pracovník, Úřad práce, Klient

Annotation

The theme of the bachelor thesis is the work approach towards a client in a selected organization - a social worker in the role of a state official. The work deals with the system of assistance in material need in relation to social worker. The aim of the research is to find out whether the social worker has enough time to work with the client on the material need agenda. The work of a social worker on the agenda of material need and what he has to deal with in a given position. Furthermore, the work focuses on the way in which the social worker currently carries out the agenda of assistance in material need. The theoretical part of the thesis contains a brief discussion on the organization of the Labor Office of the Czech Republic and the key terms that appear in the thesis. Furthermore, it explains the services and activities of the Labor Office, the structure of the branch and deals with the difference between a social worker and a member of the material need officer with regard to practice at the Labor Office. After follow specific description of the material need and pathological phenomena that are manifested by clients who receive material need benefits at the Labor Office where I conduct research. The last part deals with the needs and expectations of the client and also the expectations of the social worker from the position.

The practical part deals with research on the topic: if a social worker has enough time to work with a client on agenda of the material need at the Labor Office in Broumov. If his work is not just about administration but also about contact with the client. I will carry out the research through individual and semi-structured interviews in which I want to draw attention to the pitfalls of a social worker on the agenda of material need.

Keywords

Benefits of material distress, Pathological phenomena, Social worker, Labour Office, Client

Obsah

Úvod.....	8
2. Organizace – Úřad práce ČR	11
2.1. Vymezení základních pojmů.....	11
2.2. Struktura organizace.....	13
2.3. Služby a činnosti úřadu práce.....	14
2.4. Sociální pracovník.....	15
2.5. Etický kodex sociálních pracovníků	17
2.6. Sociální pracovník vs. Referent dávek pomoci v hmotné nouzi	17
2.7. Praxe na Úřadu práce	18
3. Dávky pomoci v Hmotné nouzi	20
3.1. Příspěvek na živobytí	22
3.2. Doplatek na bydlení.....	23
3.3. Mimořádná okamžitá pomoc.....	24
3.4. Sociální šetření a místní šetření	25
4. Patologické jevy v prostředí hmotné nouzi	27
4.1. Nezaměstnanost.....	27
4.2. Alkoholismus	29
4.3. Kriminalita.....	29
4.4. Osoby bez přístřeší	30
5. Potřeby	31
6. Očekávání	32
7. Shrnutí teoretické části	35
8. Praktická část.....	37
8.1. Výzkum.....	37
8.2. Výzkumná strategie	37
8.3. Charakteristika nositelů informací	38
8.4. Organizace výzkumného šetření	39
8.5. Transformace	40
9. Analytická část	42
Závěr	55
Seznám použité literatury:	57
Seznam Příloh	Error! Bookmark not defined.

Seznam zkratk

Tzv. - Tak zvaně

Tj. – To jsou

Sb. - Sbírka zákonů

Pnž – Příspěvek na živobytí

DnB – Doplatek na bydlení

MoP – Mimořádná okamžitá pomoc

ÚP – Úřad práce

Úvod

Pro Bakalářskou práci jsem si vybrala téma, které denně pozoruji v zaměstnání a to je přístup k práci s klientem ve vybrané organizaci neboli sociální pracovník v roli úředníka. Chtěla jsem se zaměřit zejména na agendu hmotné nouze, kterou vidím jako nejvíce problematickou. Do 31. 12. 2011 se agendou hmotné nouze (výplaty sociálních dávek) zabývaly obce s rozšířenou působností. Od 1. 1. 2012 tato činnost přešla na úřady práce pod vedením ministra práce a sociálních věcí Jaromíra Drábka, který zavedl změny pod názvem tzv. „Drábkova reforma“. Jeho reforma radikálním způsobem změnila celý systém výplat sociálních dávek v České republice. Změny se týkaly sjednocení místa výplaty nepojistných sociálních dávek.

Dávky, příspěvky a podpory začal nově vyplácet pouze úřad práce. Na kterémkoli ze 423 kontaktních pracovišť úřadů práce a 26 jeho detašovaných pracovišť, je od té doby možné vyřizovat služby v oblasti nezaměstnanosti, státní sociální podpory, hmotné nouze i dávky pro osoby se zdravotním postižením. Tzv. nepojistné sociální dávky, tedy dávky hmotné nouze, byly dosud vypláceny ve 415 sídlech obecních úřadů.(www.mpsv.cz)

Úřady práce s touto činností neměly v té době žádné zkušenosti. Se sociální reformou se snižovaly i pracovní místa na Úřadech práce. Při přechodu zaměstnanců z Městského úřadu na Úřad práce se počet pracovníků, kteří zpracovávali s dávkami hmotné nouze, příspěvkem na péči a DOZP snížil. Tím se samozřejmě zvýšil počet klientů na jednoho pracovníka. Zákonitě tím došlo k situaci, kdy je sociální pracovník postaven do role úředníka a na sociální práci mu již pravděpodobně nezbývá dostatek času. I tuto tíživou situaci dokázali pracovníci Úřadu práce zvládnout. Jelikož jsem v té době na Úřadu práce prováděla praxi tak čerpám, tedy z vlastní zkušenosti, byla to povinná školní praxe při maturitním studiu na střední škole, obor sociální činnost. V období změn roku 2012 byli na agendě hmotné nouze na daném úřadu práce čtyři pracovníci v té době si tři z nich dodělávali při zaměstnání vyšší vzdělání. Jejich hlavní činností byl výpočet a výplata dávek klientům v hmotné nouzi. Na projednávání tíživé situace jednotlivých klientů nezbýval dostatek prostoru. Postupem času se situace na hmotné nouzi výrazně zlepšila a to tím, že byli

přijmutí noví pracovníci. V současné době na agendě hmotné nouze na Úřadu práce, kde provádím výzkum, pracuje šest pracovníků a z toho jsou dvě sociální pracovníce a čtyři referenti.

Ve své práci chci poukázat na každodenní pracovní podmínky sociálního pracovníka a úskalí, s kterými se musí vyrovnávat. Chtěla bych poukázat na situaci sociálních pracovníků na agendě hmotné nouze na úřadu práce v královohradeckém kraji, kteří pracují hlavně jako referenti, ale sociální práci dělají jen zřídka. Ohledně přístupu ke klientovi, který potřebuje pomoci a určitým způsobem nasměrovat a posunout dál, tak jak se vypořádávají s daným časem, zda je pro ně dostačující. Na postoje člověka k životu má především vliv prostředí, které na něho působí v průběhu života. Také vypořádávání se stresem, který přichází ve chvíli řešení daných rizikových situací klientů, kteří docházejí na hmotnou nouzi.

Cílem bakalářské práce je odpověď na výzkumnou otázku, která zní: Jaké jsou důvody sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze v daném úřadu práce k nedostatku času na přímou práci s klientem?

Výzkum provádím na Úřadu práce v královohradeckém kraji, kde pracuji a mohu čerpat data. Samozřejmě je důležité jak to sociální pracovník vnímá, zda vidí nedostatek času, který nevěnuje klientovi ale převážně administrativě, která je pro klienta také důležitá, neboť na zpracování dávky v řádném termínu je klient existenčně závislý nebo zda pro něj ten to čas s klientem je v pořádku a nevidí žádný problém. Sociální pracovník se musí vypořádat s různými nástrahami při výkonu svého zaměstnání např. patologické jevy. Je důležité si uvědomit, co systém hmotné nouze především řeší a v dané situaci sociální pracovník převážně pracuje se spisem než s klientem. Systém dávek hmotné nouze nemá řešit pouze nedostatečný příjem klientů, ale má sociální práci řešit nepříznivé životní situací ve, kterých se klient nachází, které je dovádí na okraj sociálního vyloučení.

Úvodní kapitola je věnována organizaci Úřadu práce v České republice. Důležité je i vymezení některých pojmů, které se v bakalářské práci vyskytují. V tom to případě je organizací Úřad práce, jeho struktura na dané pobočce a i služby a činnosti, které se na úřadu práce provádějí. Následně popisují náplň práce sociálního pracovníka vs. referent dávek pomoci v hmotné nouzi. Celkové vymezení pojmů sociálního pracovníka a s tím souvisí etický kodex a jeho uchopení v sociální práci. V neposledním řadě bych ráda popsala, jak

funguje praxe na úřadu práce. Myslím si, že je důležité zmínit rozdíl mezi praxí a teorií sociální práce na úřadu práce. Další částí je popis dávek, které se vyplácí na agendě hmotné nouze. V následující kapitole se chci zabývat patologickými jevy, které se vyskytují u klientů, kteří dochází na agendu hmotné nouze. Posledním bodem zmiňuji dilemata, se kterými se sociální pracovník setkává. Dilemata související s výkonem agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, při rozhodování o dávkách v řadě v procesu naplňování potřeb klienta. Následuje očekávání, co se očekává od sociálního pracovníka ze strany sociálního prostředí, ze strany očekávání klientů od sociálního pracovníka.

V praktické části prostřednictvím kvalitativní výzkumu a standardizovaného rozhovoru hledám odpovědi na mé otázky, které se týkají nedostatku času na práci s klientem, co je její příčinou. Sociální pracovník je velmi vytížený na administrativě a domnívám se, že mu nezbývá dostatek času na kontakt s klientem při daném počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka. Uvedené poznatky by mohly pomoci k návrhu změn pro upřesnění sociální práce ze strany sociálních pracovníků i organizační uspořádání pracovišť.

2. Organizace – Úřad práce ČR

V první řadě chci poukázat úřad práce, kde nastala změna, která se od 1. ledna 2012 stala nedílnou součástí sociálního prostředí. Z důvodu sociální reformy se sociální pracovník dostal do role úředníka. Otevírá tedy skutečnost, že práce sociálního pracovníka na úřadu práce přechází i na roli úředníka. Chtěla bych poukázat na dané změny a vývoj těchto změn v průběhu dalších let.

Úřad práce s činností sociální práce neměl žádné zkušenosti. Sociální práce byla do roku 2011 v kompetenci Městského úřadu. Úředníci úřadu práce byli v tu dobu považováni, za referenty, kteří vyplácejí dávky a úředníci městských úřadů byli referenti a zároveň sociální pracovníci. Reforma sjednotila tyto dva orgány a tím i kompetence a postavení úředníka ke klientovi. V podmínkách stanovených zákonem o zaměstnanosti, zákonem o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a o změně některých zákonů, zákon o sociálně-právní ochraně dětí, zákon o státní sociální podpoře, zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením o změně souvisejících zákonů, zákonem o sociálních službách a zákonem pomoci v hmotné nouzi.

2.1. Vymezení základních pojmů

Tato podkapitola je určena k vymezení základních pojmů, které jsou spojeny s bakalářskou prací. Ohledně vymezení a jejich vysvětlení jsem si vybrala ty nejdůležitější a to je sociální, sociální práce, sociální pracovník a systém dávek hmotné nouze. V následujících bodech budou popsány pojmy, kterými se zabývám a chci je vysvětlit z důvodu správného pochopení jejich významu v bakalářské práci. Daná práce se zabývá sociálním pracovníkem na agendě Hmotné nouzi, proto jsou v této kapitole více vysvětlené.

Sociální

Slovo sociální je převzaté z latiny. Tento pojem můžeme vysvětlit v daných podobách socius (společník, druh nebo spojenec); socio (sdílím nebo účastním se); socialis (společenský nebo společenský); societa (svazek nebo spolek). V mnoha pramenech najdeme poměrně stejné vymezení tohoto slova, někdy se liší pouze drobnými odchylkami. Souhrnně se tento termín dá vymezit v nejširším slova smyslu jako společenský, týkající společnosti; v užším

slova smyslu jako sociální snaha směřující k vyrovnání nerovností, vážící se k životním podmínkám lidí; v užším slova smyslu je to snaha o řešení nepříznivých nebo nouzových sociálních situací. (Matoušek, 2001)

Sociální práce

Sociální práce je aplikovaná společenskou disciplínou i oblast praktických činností, jejím smyslem je odhalování, vysvětlování zmírňování a řešení sociálních problémů např. chudoby, zanedbávání výchovy, dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost. Sociální práci lze vnímat v užším a širším pojetí. V užším pojetí je charakterizována přímým, záměrným a připraveným kontaktem sociálního pracovníka s klientem (skupinou, komunitou) za účelem stanovení sociální diagnózy a provádění sociální terapie. V širším pojetí zahrnuje sociálně technická opatření (poskytnutí služeb a dávek sociální péče) a jejich organizaci. (Matoušek, 2003)

Sociální pracovník

Sociální pracovník pomáhající jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivě společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůležitější způsob života. (Matoušek a kol., 2001)

Dle zákona č. 108/2006 Sb., 109 sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálních právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociální právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

System dávek pomoci v hmotné nouzi

System dávek pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a další právní předpisy, zejména zákon č.

110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Zneužívání dávek se může popsat např., jako cílená činnost klienta, který úmyslně zamlčuje údaje o svých majetkových poměrech, rodinných poměrech nebo o výdělcích v šedé ekonomice apod., za daným účelem získat další příjem ze systému sociální pomoci.

Pojem sociálně patologický jev lze obrazně označit za nezdravý, abnormální a obecně nežádoucí společenský jev. Daný pojem zavedl Herbert Spencer, který hledal paralelu mezi nemocí a patologií jako chorobou společnosti. (Fischer, Škoda, 2009)

2.2. Struktura organizace

Úřad práce České republiky byl zřízen s účinností od 1. dubna 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, kterým je vymezena jeho působnost. Dnem účinnosti tohoto zákona úřady práce zřízené podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, se považují na kontaktní pracoviště krajských poboček Úřadu práce České republiky.

Úřad práce je členěn na generální ředitelství a krajské pobočky. Působení krajských poboček jsou shodné s územím krajů podle ústavního zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Samozřejmě, že součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. Ve vedení krajských poboček úřadu práce je Generální ředitelství se sídlem v Praze. Úřad práce se dělí na krajské pobočky, které mají další kontaktní pracoviště. Všechny tyto informace si můžete najít na portálu MPSV. V každém kraji je dostupnost úřadu práce.

Uspořádání Úřadu práce České republiky určuje organizační řád, který vydává generální ředitelství s předchozím písemným souhlasem ministra práce a sociálních věcí, viz portál MPSV. „Výsledek organizování, tedy vnitřní formalizované zpravidla hierarchické uspořádání celku.“ (Veber J. 2005) Tuto definici chápeme tak, že osobní vztahy vznikají neplánovaně uvnitř organizace. Smysl organizační struktury spočívá v tom, že se rozdělí práce mezi členy organizace a koordinaci jejich aktivit koordinuje tak aby zajišťovaly plnění organizačních plánů.

Tvorba vychází ze tří zásad:

- Určit činnosti a jejich soubory, které organizace potřebuje znát a podle toho vykonávat stanovené cíle,
- Po té rozčlenit tyto činnosti do menších skupin, aby se ke každé mohlo být někdo přidělen,
- Rozhodnout, jak bude činnost a její soubory zařazeny a kým budou vedeny (Robbins, Coulter 2004)

V čele úřadu práce je generální ředitelství a s ním spojen i tiskový mluvčí a interní audit. Důležitým článkem je právní oddělení a úsek ekonomický. Dále úřad práce členíme podle zaměřenosti a odbornosti a to na úsek nepojistných sociálních dávek, úsek zaměstnanosti a úsek státní sociální podpory. Organizační struktura krajské pobočky, úřadu práce české republiky podle služebního předpisu č. 1/2019 Organizačního řádu. Nalezneme v příloze bakalářské práce. (<https://portal.mpsv.cz/upcr/gr/orgstr>)

2.3. Služby a činnosti úřadu práce

Služby je to určitá činnost uspokojení potřeb. Služby se většinou rozlišují podle uspokojení potřeb kolektivní nebo individuální. Dalším dělením je buď placení či neplacené. Služby úřadu práce, jsou spojeny s odbornou činností a jsou poskytovány bez úhrady. V tom to případě, jsou to služby týkající poskytování poradenství nebo výplata dávek či rozhodnutí.

Činnost podle slovníku je to určité konání nebo jednání či působení. (www.slovníksynonymy.cz) Hlavní činnosti úřadu práce jsou určeny v §8 zákona č. 435/2004 Sb., Např. Poskytuje poradenské a informační služby, uplatňuje aktivní politiku zaměstnanosti, vede evidence dle zákona a předává je do centrálních evidencí, poskytuje údaje na žádost orgánu sociálního zabezpečení.

Úřad práce poskytuje všem občanům informační a poradenské služby v dané oblasti sociální situace. Úřad práce ČR plní úkoly v těchto oblastech: zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, dávek pěstounské péče a poskytování sociálně právní ochrany.

Informace o zajištění financí pro uspokojení základních životních potřeb občané žádají o pomoc stát. Všechny nepojistné dávky vyplácí úřad práce ČR. Dělíme dávky na pojistné a nepojistné. Pojistné dávky jsou důchodové pojištění, nemocenské pojištění a zdravotní pojištění. Nepojistné dávky zahrnují dávky státní sociální podpory, dávky hmotné nouze, příspěvek na péči a dávky pro zdravotně postižené.

2.4. Sociální pracovník

Sociální pracovník, který pracuje s klienty, s jejich rodinami, prvotně za svůj případ považuje celou rodinu; s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městském sídlišti; s uměle vytvořenými skupinami, jakými jsou např. školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče či ve vězení; s organizacemi, buď řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize; s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě; jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje. (metody a řízení sociální práce- Matoušek, 2003)

Sociální pracovník musí rozlišovat osobní hodnoty a postoje od profesních hodnot. Musí brát v úvahu také hodnoty klienta, s kterým pracuje. (Kopřiva, 1997) konstatuje, že pracovník v pomáhající profesi má být „připraven vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“

Pro samotného úředníka při práci s klientem je velmi důležité zajištění důstojného a diskrétního zázemí. S tím souvisí prostorové a konstrukční uspořádání úřadů, organizací, jednotlivých kanceláří, kde klienti čekají na vyzvání sociálního pracovníka. Přestože, pracovníci úřadu práce jsou chápáni jako odborníci na problematiku vývoje nezaměstnanosti a sociálního zabezpečení v oblasti dávek. Je však třeba mít na paměti, také hodnocení odborníka a to ovlivňuje velká škála činitelů například hodnoty, životní situace, negativní zkušenosti, momentální rozpoložení a další. (Úlehla, 1999) uvádí, té je překvapen nedostatkem vlastní aktivity sociálních pracovníků vybojovat kvalitní pracoviště pro sebe a klienty. K tomu musím podotknout že, možnosti a pravomoci sociálních pracovníků jako

zaměstnanců nejsou velké nýbrž naopak. Vždy záleží na kompetentnosti vedení a zájmu zaměstnavatele. Pracovníci jsou do určité míry omezováni směrnicemi, ale také jim k jejich činnosti napomáhají metodická doporučení.

Aby sociální pracovník mohl vykonávat svojí profesi, měl by se vzdělávat, seberealizovat, školit na kvalifikované úrovni. Sociální profesi neulehčují probíhající změny ve společnosti a jejich akcelerace. Hodně přibývají sociální problémy, které současná společnost neumí sama řešit, ale jejich řešení vyžaduje další znalosti a na pracovníka jsou kladeny větší nároky či požadavky.

Předpoklad úspěchu sociálního pracovníka jsou nezbytně nutné znalosti a odborné dovednosti, kterými disponuje. K tomu se pojí i jeho osobní vlastnosti, kvality a talent či tvořivost. Česká soustava zahrnuje šest základních kompetencí: schopnosti a dovednosti, které by měli tvořit chování sociálního pracovníka. Soustava byla vytvořena Havrdovou

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

Kompetentní sociální pracovník je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci. Jako absolvent odborného vzdělání, jako člen sociální organizace a kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s profesionální rolí. Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládnutelné a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. (Havrdovou, 1999)

Sociální pracovník by měl být přirozenou autoritou je to pochopitelně, že by měl mít úctu ke klientovi i respekt. Práce sociálního pracovníka je především pomáhat při řešení daného problému, který může být různorodý, proto při řešení problému musí vkládat i kus

sebe, neboť je nemožné být v pozici pomáhající profese neutrální. Náročnost sociálního pracovníka podtrhuje také Etický kodex sociálního pracovníka České republiky, který je závazný pro všechny sociální pracovníky. Práce sociálního pracovníka je velmi náročná a zodpovědná má totiž vliv na životy druhých, čímž také ovlivňuje celou společnost. Proto pro výkon tohoto povolání je nutná kvalifikace, kterou tvoří zejména vzdělání, pracovní zkušenosti či praxe, osobností předpoklady a další.

2.5. Etický kodex sociálních pracovníků

První znění tohoto kodexu bylo vytvořeno Společností sociálních pracovníků, která jej v září 1994 předložila ke schválení na odborné konferenci v Ostravě. Platit začal od 1. 1. 1995. V květnu 2006 došlo k schválení nového znění, platného od 20. 5. 2006.

Kodex sociálního pracovníka České republiky vymezuje: etické zásady, pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům a společnosti, etické problémy okruhy a základní etické problémy a jejich postupy řešení. Důraz je kladen na respektování každého klienta a ochranu před jakoukoli diskriminací. Kodex obecně slouží jako regulace jednání členů v různých pracovních odvětvích. V etickém kodexu jsou obecně vyjádřeny profesní hodnoty sociálních pracovníků v sociálních službách.

2.6. Sociální pracovník vs. Referent dávek pomoci v hmotné nouzi

V této kapitole definuji sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze. Teorie a praxe se velmi liší a proto je důležité ukázat na daný problém. Na hmotné nouzi najdeme tři pracovní pozice sociální pracovník, referent a ověřovatel. Náplň jejich práce se liší.

Například sociální pracovník má za úkol domluvit šetření tzv. dohodnout se žadatelem, seznámit se se spisem a sociální situaci klienta udělat záznam ze šetření včetně podání, sociální poradenství opakovaně, sepsání záznamu ze šetření případně ověření podkladu, 1 krát za šest měsíců opakovat sociální šetření v rodině (informovat o změnách), kontrola a dožádání jiných úřadů informací a případně místní šetření jako doplňující.

Pro referenta neboli dávkového specialistu je jeho náplň práce jiná. Začíná s vybráním žádost (ověření totožnosti, kontrola vyplněných formulářů, zjištění kontaktů, sepsání protokolu o přijetí žádosti, ověření příjmu a nákladu na bydlení, projednání vyživovací

povinnosti, IAP z úřadu práce, veřejná služba. Referent poučí žadatele o povinnostech a informuje ho o nutnosti šetření.

Zadání žádosti do programu se všemi náležitostmi i informace ze šetření (založení spisu), kontrola sehrání záznamu o evidenci mna ÚP, či vyplacení, OSSZ apod., následuje vyhotovení žádosti v programu a vydání rozhodnutí o dávce. Každá měsíc jsou prováděny kontroly, proto zda plní podmínky (dokládání dokladu nebo zda řádně dochází na Úřad práce ve stanovených termínech) pro pobírání daných dávek hmotné nouze. To znamená, že dokládají příjmy, úhrady nákladů na bydlení, vznik nebo ukončení pracovní neschopnosti, ukázaní spolupráce s úřadem práce (zda dochází na stanovené schůzky). Mohou nastat změny u klienta, které musí nahlásit referentovi.

Referent podává opakované sociální poradenství ve věci řešení sociální situace při nesoučinnosti nebo zjištění neoznámené skutečnosti vede celé správní řízení. Při změně trvalého pobytu celkové stěhování spisu má na starosti referent. Při zjištění doplatku či přeplatku dávky hmotné nouze musí vymáhat referent po klientovi (vymezení soc. práce na úřadu práce).

2.7. Praxe na Úřadu práce

Na úřadu práce, kde provádím výzkum na agendě hmotné nouze je náplň práce v praxi, jinak postavená, jelikož by na referenty bylo mnoho klientu, tak sociální pracovníci mají též své klienty. Tudiž se teorii od praxe velmi liší. Na úřadu práce, kde pracuji, jsou tedy tři pozice na agendě hmotné nouze. Je to teda sociální pracovník, referent nepojistných dávek a ověřovatel. Na krajské pobočce v Hradci Králové na agendě hmotné nouze je zaměstnáno šest lidí z toho dva sociální pracovníci, jeden ověřovatel a zbývající jsou referenti.

Náplň práce referenta nepojistných dávek spočívá ve vybrání žádosti, zadání žádosti do programu (založení spisu, kódy, čísla jednací, atd.), výpočet dávky s tím se pojí i vydání rozhodnutí či oznámení o přiznání dávky, zasílání oznámení či rozhodnutí poštou a zadání doručenek k dokumentu do spisu po té odesílání peněz klientovi, vyplacení stravovacích poukázek. Při ztenčování spisu či odejmutí dávky musí referenti archivovat svoje spisy sami. Jezdí na sociální šetření se sociálním pracovníkem. Musí spolupracovat se státními orgány a

být součinný při odpovídání na jejich dotazy na jednotlivé klienty. Odpovídá se písemnou formou a odesílají se datovými schránkami.

U sociálního pracovníka se nic neliší od náplně práce. Vlastně je to totožné s prací referenta, jelikož je pět zaměstnanců a mají na sebe okolo 60 dávek a některé dávky jsou více obsáhle např. rodina. Nelze uplatňovat teorie v praxi. Je určen jeden sociální pracovník, který dělá kromě sociálního šetření i místní šetření a k tomu má na starosti vyřízení mimořádných dávek a jejich vyplacení. Pro vyplacení stravovacích poukázek jsou určeni dva zaměstnanci, kteří každý měsíc vyplácí stravenky pro všechny klienty hmotné nouze. Jsou stanovené termíny, které se jim sdělí při vybrání všech potřebných dokladů k výpočtu další dávky.

Ověřovatelka jediná nemá klienty a má na starosti kontrolu spisu, které jsou potřeba k vedení dávky a k výplatě dávek hmotné nouze a to se provádí každý měsíc. Zkontroluje zde je správně napsané rozhodnutí či oznámení a pak odsouhlasí dávku a spis vrátí buď referentovi nebo sociálnímu pracovníkovi. Je zodpovědná za vyplacení dávek.

3. Dávky pomoci v Hmotné nouzi

Následující kapitola se týká agendy Hmotné nouze její vytyčení a zprávě pojmenování daných dávek, které se vyplácejí na hmotné nouzi. Upravující zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v plném znění. Pro výpočet dávek se vychází z životního minima upravené zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimum, v platném znění. V pozdějším předpisu a vyhlášky č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Životní minimum je minimální společensky uznaná hranice přeněžných příjmů pro uspokojení základních osobních potřeb. (www.mpsv.cz) Definice existenčního minima je považována daná minimální hranice přeněžných příjmů k nezbytnému zajištění základních potřeb pro přežití jedince. (www.mpsv.cz) Částky životního minima stanovené zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimum se liší Tzv. jednotlivec má 3 410 korun, pro první osobu v domácnosti je částka nižší 3 410 korun, druhá osoba v domácnosti, která není nezaopatřeným dítětem částka 2830 korun. U dětí se částky tak též pohybují směrem dolů, liší se ve věku a jsou teda tři skupiny. Od 15 do 26 let částka 2 450 korun v další skupině od 15 let do 6 let částka 2 140 korun poslední skupina jsou děti do 6 let částka 1 740 korun. Existenční minimum je stanovená částka 2 200 korun.

S tímto zákonem se stanoví okruh společně posuzovaných osob. Postup pro řízení dávek pomoci hmotné nouze je dán zákon č.500/2004 Sb., správní řád, v platném znění. Systém je postaveny na pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivovat tyto osoby k zlepšení jejich podmínek a dosáhnout k uspokojení jejich životních potřeb. Jedno z důležitých opatření české republiky proti sociálnímu vyloučení. Další součástí systému pomoci v hmotné nouzi patří práce s klientem.

Osoba či rodina v hmotné nouzi nemá dostatečný příjem pro uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelné pro společnost. V dané situaci nemají z čeho objektivně příjmy zvýšit. Proto mohou uplatnit prodej majetku a vyřešit tak svoji nelehkou situaci vlastním přičiněním. Započitatelné příjmy bereme čisté příjmy jednotlivce a společně posuzovaných osob v dané dávce Tzv. státní sociální podpora, z pracovní činnosti, z podnikání, z pronájmu majetku, důchody, rekvalifikace, nemocenské dávky a dávky státní

sociální podpory. Jsou tam i nějaké výjimky např. stipendia, daňové bonusy, příspěvek na mobilitu, příjmy z prodeje nemovitosti, příspěvek na bydlení nebo doplatek na bydlení. (zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimum)

V bakalářské práci chci ukázat na činnosti sociálního pracovníka na úřadu práce, neboli jeho činnosti v roli úředníka, při které rozhoduje o dávkách pomoci v hmotné nouzi. Proto v následující kapitole rozeberu jednotlivé dávky, které se týkají hmotné nouze. Při posuzování nároku na dávku či její výše ve věci dávek hmotné nouzi má správního řízení jisté odchylky. Předmětem daného zákona je poskytnutí pomoci při zajištění základních životních potřeb osobám v hmotné nouzi danými dávkami upravenými zákonem.

Dané podmínky, které musí osoba splnit, aby měla nárok, jsou poměrně přísné, jsou na portálu MPSV. Celý systém je dost komplikovaný a časově náročný. Jednoznačná odpověď, pro splnění podmínek pro získání dávky není. Zda má osoba nárok na danou dávku je možné zjistit až v průběhu samostatného řízení, kdy má pracovník veškeré podklady pro rozhodnutí. Pokud chceme podat žádost o dávku, vždy se u toho zkoumají příjmy, majetkové i sociální poměry žadatele a k tomu i společně posuzované osoby. Odvolací a metodickou činnost vykonávají krajské úřady.

Systém dávek pomoci v hmotné nouzi je tvořen dvěma základními dávkami, příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Příspěvek na živobytí (PnŽ) je k pokrytí nákladů na jídlo a ostatní základní osobní potřeby. Jde o dávku nárokovou takzvaně při splnění zákonných podmínek a vzniká nárok na dávku. Doplatek na bydlení (DnB) slouží na část nákladů spojený s bydlením. Důležité je zmínit ještě třetí typ dávky, a to mimořádná okamžitá pomoc, je poskytována různým okruhů osob. Mimořádná dávka pomoci (MOP) je dávkou fakultní z důvodu vážnou újmou na zdraví.

Poskytování dávek v hmotné nouze je v peněžní formě nebo věcné. U dávky příspěvek na živobytí peněžité formy dávky pokud bude tato dávka používána k jinému účelu, než byla poskytnuta, postupuje se obdobně, a to i s využitím institutu zvláštního příjemce. U Doplatku na bydlení se poskytuje v peněžní formě. Část dávky lze použít bez souhlasu příjemce k přímé úhradě nákladů na bydlení. Mimořádná okamžitá pomoc se poskytuje v peněžní nebo věcné formě (Zákon č. 111/2006 § 42 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů).

Výplata dávek je v kalendářním měsíci, na který náleží v daných lhůtách stanovené od plátce. Pokud je zřejmé, že jedinec nedokáže s penězi hospodařit je tedy možné příspěvek na živobytí rozdělit na týdenní či denní platby. Doplátek na bydlení se také vyplácí v daném kalendářním měsíci, na který dávka náleží. Se souhlasem jedince může být dávka vyplacená najednou, pokud tedy přesahuje výše sto korun. Mimořádná okamžitá pomoc je vyplácena bezodkladně. Dávky se tedy vyplácí buď na platební účet nebo poštovní poukázkou. Také je možné část dávky zasílat na vlastníka bytu, aby byli, pokryty náklady na bydlení, která mají uhradit za daný měsíc.

Samozřejmě způsob výplaty dávky určuje plátce dávky, ale bere v úvahu schopnosti jedince, který pobírá dávky hmotné nouze a jak s penězi umí hospodařit. Důležitá změna při vyplácení příspěvku na živobytí, že plátce může určit kolik procent, bude vypláceno v poukázkách (nejméně 35 % a nejvíce 65%), které jsou určeny k nákupu zboží ve stanovené hodnotě. U příjemce, který dávku pobírá déle, jak šest měsíců musí plátce ze zákona stanovit a rozdělit dávku na stravovací poukázky a peníze. Pokud částka dávky příspěvku na živobytí nepřesáhne, pět set korun stravovací poukázky se nevyplácí a to i v případech, že jedinci nebo společně posuzované osobě jsou poskytovány pobytové sociální služby nebo je osoba v hospitalizaci po celý kalendářní měsíc nebo byla zbavená či omezena soudem svéprávnosti či přiznám příspěvek na péči (III. stupni a IV. stupni) nebo je osobou starší 70 let a v poslední řadě byla osobě přiznána invalidita III. Stupně (Zákon č. 111/2006 § 43 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů).

3.1. Příspěvek na živobytí

Tato dávka je základní a je nejčastější poskytovanou dávkou. Nárok na příspěvek na živobytí má osoba v hmotnou nouzi, pokud daný příjem posuzované osoby a společně žijícími osobami nedosahuje částky živobytí. Dle § 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Dané rozhodné období pro zjištění příjmů všech společně posuzovaných osob jsou tři měsíce bezprostředně předcházející měsíc, v němž je žádost podaná.

Výše živobytí se odvíjí od výše existenčního a životního minima a stanovené je individuálně pro každou osobu na základě zhodnocení jejich snahy a možnostech či potřeb. Výše příspěvku se určí jako rozdíl mezi živobytí osoby a společně posuzovaných osob a příjmem osoby a společně posuzovaných osob, který je snížený o přiměřené náklady na

bydlení. Částka živobytí se může zvýšit, pokud posuzovaná osoba či společně posuzovaná osoba má špatný zdravotní stav podle posudku obvodního lékaře, mohou se tedy zvýšit náklady na dietní stravování.

Klient, který vykoná veřejnou službu v rozsahu alespoň 30 hodin měsíčně, bude částka navýšena o 605 Kč. Při aktivním zapojení na projektech organizovaných Úřadem práce ČR je možné dávku zvýšit. Výše příspěvku na živobytí se stanovuje jako rozdíl mezi živobytím osoby či společně posuzovaných osob a jejich příjmem, od kterého se odečtou přiměřené náklady na bydlení. Přiměřené náklady na bydlení jsou maximálně však do výše 30 %, v Praze 35 %. Daná dávka je poskytována po dobu, kterou je osoba a společně posuzované osoby v hmotné nouzi. Příspěvek na živobytí je poskytován v peněžní i věcné formě, případně kombinaci obou.

3.2. Doplatek na bydlení

Další dávkou je tedy doplatek na bydlení tím má být hrazeny odůvodněné náklady na bydlení a to společně s dávkou příspěvek na bydlení, který je tedy poskytován, ze systému stání sociální podpory (SSP). Výše je tedy stanovená tak, aby po zaplacení odůvodněných nákladů na bydlení (tj. služby spojené s bytem, nájem a náklady za energie) zůstala osobám a společně posuzováním částka živobytí. Nárok mají vlastníci či nájemníci bytu, který využívají byt, ale musí zde mít trvalý pobyt. Okruh společně posuzovaných osob pro doplatek na bydlení je stejný pro účel příspěvek na bydlení.

Důležitou podmínkou pro nárok na doplatek na bydlení je získat nárok na příspěvek na živobytí. Doplatek lze přiznat i osobě, které byl příspěvek na živobytí nepřiznán, protože její příjem společně posuzovanými přesáhl danou částku živobytí, ale nepřesáhl 1,3 násobek celkového živobytí dané osoby či rodiny. Zákon o pomoci v hmotné nouzi má i své specifické situace, na které bere zřetel. V některých zvláštních případech bere zřetel orgán pomoci v hmotné nouzi rozhodnout, že se nájemce považuje pro účely doplatku na bydlení i osobu dlouhodobě užívající jinou než nájemní formu bydlení.

Například o úhrady nákladu na bydlení na ubytovnách, azylových domech nebo dům na půl cesty apod. Nárok na doplatek má i nezletilé nezaopatřené dítě, které je v ústavu pro péči o děti nebo mládeže nebo žije v náhradní rodinné péči a přešlo na něj nájem bytu nebo

vlastnictví. Dítě nemá dostatečný příjem na to, aby uhradil náklady na bydlení. Výše doplatku na bydlení je tedy rozdíl mezi částkou odůvodněných nákladů na bydlení na daný měsíc s částkou, která je příjem osoby/ společně posunových osob a převyšuje částku živobytí.

3.3. Mimořádná okamžitá pomoc

Tato dávka je poskytována osobám, které se ocitnou v situacích, které je nutno bezodkladně vyřešit. Zákon stanoví šest takových situací:

- Nejsou plněny podmínky hmotné nouze, ale v případě neposkytnutí pomoci osobě hrozí vážná újma na zdraví. Dávku je poskytována v částce, která doplní příjem osoby do výše existenčního minima (v případě nezaopatřeného dítěte do životního minima).
- Postižení mimořádnou událostí např. živelní pohroma, větrná pohroma, ekologická havárie, požár apod. Dávku lze poskytnout až do výše 15násobku částky životního minima jednotlivce, tj. až do výše 51 150 Kč.
- Nedostatek prostředků k úhradě jednorázového výdaje spojeného např. se zaplacením poplatku za vystavení duplikátů osobních dokladů nebo v případě ztráty peněžních prostředků. Dávku lze poskytnout až do výše tohoto jednorázového výdaje.
- Nedostatek prostředků k nákupu nebo opravě předmětů dlouhodobé potřeby. Dávku lze poskytnout až do výše těchto výdajů, maximálně však v průběhu kalendářního roku do výše 10násobku částky životního minima jednotlivce, tj. až do částky 34 100 Kč.
- Nedostatek prostředků k nákupu nebo právě předmětů dlouhodobé potřeby nebo k uhrazení odůvodněných nákladů vznikajících v souvislosti se vzděláním nebo se zájmovou činností nezaopatřených dětí a na zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí. Dávku lze poskytnout až do výše těchto výdajů, maximálně však v průběhu kalendářního roku do výše 10násobku částky životního minima jednotlivce, tj. až do částky 34 100 Kč.
- Ohrožení sociálním vyloučením. Jde např. o situace osob vracejících se z vězení, z dětského domova a z pěstounské péče po dosažení zletilosti nebo po ukončení léčby chorobných závislostí. Dávku lze poskytnout až do výše 1000 Kč. V průběhu roku může být

poskytnuta opakovaně, součet však nesmí překročit 4násobek částky životního minima jednotlivce, tj. maximálně částku 13 640 Kč. (www.mpsv.cz)

3.4. Sociální šetření a místní šetření

Sociální šetření pro účely řízení o dávkách pomoci v hmotné nouzi vychází z § 63 zákona č. 111/2006 o pomoci v hmotné nouzi. Na základě podané žádosti na agendě hmotné nouze. Sociální pracovník provede sociální šetření v přirozeném sociálním prostředí daného žadatele nebo oprávněné osoby. Sociální šetření je důležitým podkladem pro rozhodnutí o dávkách. Jsou hlavní zásady sociálního šetření a výstupem ze sociálního šetření je záznam ze sociálního šetření, který obsahuje:

- datum, čas a místo (označení osoby, která sociální šetření provedla, časový rozsah)
- identifikační údaje žadatele
- informace o ekonomických poměrech, rodinné poměry, rodinné prostředí, zdravotní poměry, hygienickou úroveň domácnosti, bytové poměry
- vlastnictví movitého majetku a jeho využití nebo finanční hotovost

Šetření v místě, kde se klient nachází, tak realizuje referent nepojistných sociálních dávek. Referent NSD musí mít zvláštní oprávnění a k tomu služební průkaz. Podle § 63 zákona o pomoci v hmotné nouzi. Toto šetření se provádí z důvodu zjištění daných podmínek a je důležité jako podklad k rozhodování ohledně dávky. (Instrukce č. 19/2016 Minimální standard rozsahu sociální pracovníka na Úřadu práce v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)

Sociální pracovník zjišťuje informace o rodinném prostředí, ekonomických poměrech, zdravotních poměrech a hygienické úrovni domácnosti (nemoci, duševní poruchy, výživa, známky týrání), bytových poměrů, výchovných poměrů (školní docházka, způsob trávení volného času, tresty, odměny), vztahů mezi členy rodiny a další důležité vztahy mimo rodinu a postavení klienta v těchto vztazích (přátelské skupiny, příbuzenské vztahy, pracovní,

zájmové skupiny, sousedské vztahy) také celkového chování klienta (temperament, emoce, chování, charakter) a v neposlední řadě celkový dojem, který na nás klient dělá.

4. Patologické jevy v prostředí hmotné nouzi

Náměty na bakalářskou práci čerpám z pracovních zkušeností na úřadu práce, kde jsem zaměstnaná na Úřadu práce, kde provádím výzkum, se většinou pohybují osoby, které jsou v tíživých situacích, proto je zde běžný výskyt patologických jevů. Jejich hlavním problémem je nedostatek financí prostředků: pro uspokojení, jejich potřeb. Tento problém vyvolává další problémy, který se stává rizikovým pro vznik a prohloubení patologických jevů. Projevuje se závislost na drogách, alkoholu, hráčství či jiné závislosti. Pro daný úřad práce jsem si vybrala nejvíce vyskytované, patologické jevy, které jsou nezaměstnanost, alkoholismus, bezdomovectví, kriminalita u klientů, kteří jsou na hmotné nouzi, které v následující kapitole popíšu a více rozeberu.

4.1. Nezaměstnanost

Nezaměstnanosti je to nový sociálně ekonomický problém, s ním se česká republika setkává v posledních dvaceti letech. V průběhu života se každý jedinec vytváří svůj žebříček hodnot. K těm základním životním hodnotám se počítá zdraví, blahobyt, uznání, rodinné štěstí a práce. V podstatě jde o různé aspekty sociálního života. Náš žebříček hodnot se může měnit v průběhu života několikrát a důležité, taky v čem vyrůstáme. Na úřadu práce, kde jsem vyzorovala, že z větší části klienti hmotné nouze jsou dlouhodobě nezaměstnaní. Jejich žebříček hodnot se velmi liší, ke spokojenému životu jim stačí méně peněz, které dostanou bez práce. Nemají potřebu se celkově rozvíjet. Ke spokojenému životu jim stačí uspokojení základních potřeb života. Většinou „napodobují“ zvyky z prostředí, kde vyrůstali a používají rodinu jako model ohledně hospodaření v domácnosti. Znamená, v jakých poměrech vyrůstali v dětství a na jaký životní standart jsou zvyklí a to si přináší do dalšího života, tedy do své rodiny, kterou založí.

Z větší části na agendě hmotné nouze na úřadu práce, kde daný výzkum provádím, jsou klienti z větší části Romové, také matky samoživitelky, které jsou v obtížné životní situaci. Romové žijí většinou podle kulturních vzorců chování a hodnot i pod zvýšeným tlakem majoritní populace, která je zcela neintegrovala. Zvýšená koncentrace romských obyvatel ve vymezených oblastech vytváří sociální problémy s výskytem kriminality a roste závislost na poskytování státní sociální podpory ve formě dávek. (Buchtová, 2013)

Nezaměstnaný je podle mezinárodní organizace práce ten, kdo vyhovuje následujícím charakteristikám, jsou bez práce, jsou schopni pracovat, chtějí pracovat za odměnu a aktivně hledají místo. (Palán, 2002) Nezaměstnanost je důsledek nesouhlasu nabídky a poptávky na trhu práce. Rozlišujeme několik druhů nezaměstnanosti. Klasifikace nezaměstnanosti je důležité vzhledem k státní politice zaměstnanosti, neboť z ní vychází aktivní politika zaměstnanosti. (Mareš, 1998)

Ztráta zaměstnání negativně působí na psychiku jedince někteří takovou situaci zvládnout. Špatný konec je pokud jedinec se adaptuje do stylu nezaměstnaného, který už nemá zájem o práci a nechce se zapojit do pracovního procesu. Odkaz na tuto skutečnost je, že vznik motivační dispozice k nezaměstnanosti vede k rozhodnutí stát se dlouhodobě nezaměstnaným, což může přinést další rizika ke vzniku jiného patologického chování. (Matoušek, 2005)

Fáze reakce na nezaměstnanost:

Dle (Vágnerové, 2004) nezaměstnaný člověk ztrácí důležitou sociální roli ve společenském prostředí, tedy dochází ke změně v sebehodnocení a ekonomickému znevýhodnění. Reakce na tuto záležitost probíhá v pěti fázích. U každého jedince jsou fáze v jiném pořadí i časovým intervalu, tedy způsob prožívání vychází u individuálních postojů k danému problému.

- Fáze šoku - většinou bývá první reakcí na ztrátu zaměstnání, kdy jedinec nechce uvěřit, že o zaměstnání přišel. Postupně přechází emoce do vzteku nebo naopak přijde úleva, kdy dotyčný dostává volnost.
- Fáze optimismu aktivního hledání nového místa – jedinec se zaměří na hledání nové práce. Vidí naději získat nové zaměstnání, ale když se to nepodaří, jeho postoj se mění a ztrácí naději.
- Fáze přechodu do kategorie dlouhodobí nezaměstnanosti – je to závažné zjištění a uvědomění si možnosti řešení z dané situace, která se tím stává stresovou je spojená s pocitem nepohody a ztrátou vnitřní rovnováhy. Výsledkem bývá menší aktivita zaměřená na hledání nové práce. Řeší jedinec převážně minulost nežli budoucnost.

- Fáze adaptace na styl nezaměstnaného - tato fáze je brána jako rezignace, která přichází, pokud nové zaměstnání nenajde. Tím pádem ztrácí naději, stane se tedy pasivním a apatickým. Dojde tedy k jinému postoji i očekávání.
- Fáze přetvářející nedůvěry – získat nové zaměstnání neznamena zmizení pocitů nejistoty. Objevují se problémy při zvládnání nové situace, která má větší nárok na osobu. Především jde o obtížné související se ztrátou mnoha kompetencí např. pracovních návyků nebo sebedůvěry.

4.2. Alkoholismus

Závislost na alkoholu vzniká zejména dlouhodobým, pravidelným užíváním alkoholu, u dospělých to je většinou otázka dvou a více let, u dětí okolo 15 let věku se ale jedná pouze o několik měsíců. Začátek alkoholismu můžeme velmi často spojovat se situacemi, kdy člověk hledá v alkoholu zdroj euforie tak zvaně příjemnou změnu nálady, úlevu od duševního napětí, snahu dodat si odvahu. (www.alkoholik.cz)

Alkohol je sociálně patologický jev má špatné dopady na jedince, rodinu i společnost, ale přesto je požíván zcela tolerován. Konzumace alkoholu je zabudována do většiny lidských rituálů, které provází člověka od narození po smrt. (Muhlpachr, 2008) Problematika závislosti na alkoholu předchází většinou osobní problémy člověka, které jsou ohledně financí, vztahů, pocity nezvládnání denních situací či povinnosti a mnoho dalších. Alkohol nevyřeší daný problém ba naopak, člověk se ztrácí od reálného života a schopnost zvládnout problém vyřešit bez druhé pomoci je miziví.

Hartlová popisuje ve své definici, že alkoholismus neboli etylizmus jako choroba, která vzniká v důsledku častého, opakovaného a nadměrného užívání alkoholických nápojů. Tím vzniká chorobný návyk a člověk ztrácí kontrolu nad pitím. Poté nastávají poruchy tělesného a duševního zdraví, narušení mezilidských vztahů a v poruchy osobnosti. (Hartlová, 2000)

4.3. Kriminalita

Kriminalitu lze označit jako výskyt chování, které je v dané společnosti trestné podle Fischera a Škody (2009) se jedná o souhrn trestných činů, které se v dané společnosti

vyskytly a vyskytují. S pojmem kriminality se pojí termín delikvence, která vymezuje chování, které se týká kriminality, ale také zahrnuje činy, které nejsou tzv. jinak trestné např. přestupky osob mladší 15 let.

Pro klienty hmotné nouze patří kriminalita k patologickým jevům, protože člověk, který přišel o práci, nemá příjmy, postrádá pracovní návyky a může vidět řešení ve spáchání přestupku nebo krádeže. Dalším faktorem je lichvářství, které se vyskytuje v komunitách, ve kterých se pohybují jedinci s oslabenými morálními hodnotami. Jsou to oblasti, kde lidé jsou nezaměstnaní, jsou závislí na sociálních dávkách, nevlastní žádný majetek.

4.4. Osoby bez přístřeší

Tento jev, který různými způsoby fungoval ve všech lidských společnostech. U jedince zasahuje všechny oblasti života a potlačuje jeho sociální potenciál a z něho vyplývající postoje k životu. Bezdomovectví je více procesem, než stavem nebo jevem a je potřeba pohlížet na něho holisticky a v širším kontextu. (Hradecký, 2007)

Danou populaci můžeme rozdělit do tří skupin:

- Zjevný – veřejně demonstruje absenci domova, žijí na ulicích nebo vyhledávají různé sociální služby především v zimě např. azylové domy, noclehárny.
- Skrytí – lidé bez přístřeší nemají možnost trvalého pobytu, neobrací se na sociální služby ani nevyhledávají noclehárny a přespávají ve sklepích nebo v domech určených k demolici.
- Potenciální – osoby, které jsou ohroženy jakoukoli formou bezdomovectví, jejich potřeby jsou známé nebo jen částečně odhalené úřadům.

Nepříznivá situace daných lidí má několik typických znaků, zásadní je deprese, frustrace a nedostatek citových vztahů. Nejen z těchto důvodů patří bezdomovectví zcela na poslední místo žebříčku oblíbenosti ve vztahu k toleranci většinových skupin a podle neoficiálních průzkumů patří jednoznačně mezi společenské zlo, bez ohledu na to za jaké příčiny či faktů skončil na ulici (Průdková, 2008)

5. Potřeby

Sociální pracovník při výkonu své profese se setká se situací, kdy přijde pochybnost či dilema při naplňování potřeb klienta. V dané kapitole se budeme zabírat potřebami jak s klientem začít. Potřeba je dle Kohoutka pociťovaný respektive prožívaný nedostatek nebo nadbytek něčeho. Potřeby jsou také nejdůležitější druhy motivů. Vnitřní duševní napětí, kterým je potřeba provázena, vede k určitému chování, jehož cílem je uspokojení těchto potřeb. Neuspokojení potřeby se nazývá odborně frustrací nebo deprivací, a pokud jsou dlouhodobého rázu, dochází téměř vždy k nepříznivým důsledkům duševní rovnováhy. (Kohoutek a kol., 1998)

Potřeby nižší se dělí na fyzické, základní, biologické nebo potřeba bezpečí jistoty. Mezi vyšší potřeby zahrnujeme např. láska, sociální kontakt, autonomie, sebeúcta, sounáležitost. Za nejvyšší potřebu vnímáme, jako smysl života bez toho totiž není osoba úplná. (Kleťová, Dlabalová 2008)

Sociální pracovník je pomáhající profese a zabývá se řešením nepříznivých sociálních situacích. Měli by se věnovat všem klientovým potřebám. Nepatrně zrádné slovo potřeba může způsobit závislost na sociálním systému. To co pro klienty v rámci výkonu práce sociální pracovníci dělají a nemusí být vždy tím, to co klient skutečně potřebuje a očekává. „Potřebou se tedy nerozumí pouze něco, co člověku chybí, ale také a hlavně to, k čemu člověk skrze ní směřuje. Potřeba je projevem bytostného přání“. (Pichaud, 1998)

Všechny potřeby tvoří jeden celek, který spojuje stránku fyzickou, psychickou a sociální. Přehnaná péče o člověka může demotivovat a zanikají obslužné návyky. Z tohoto pohledu by sociální pracovník měl zachovat motivaci klienta a ukázat mu cestu k řešení problému nikoli dělat práci za něj. Každý klient potřebuje individuální přístup. Prvotní krok je tedy zmapovat celkovou sociální situaci klienta, zjistit jeho potřeby a položit si otázku co je zrovna pro toho klienta nejdůležitější.

6. Očekáváníí

Je to tedy očekáváníí, které je pokaždé jiné. Rozepíšu tedy očekáváníí sociálního prostředí, personální očekáváníí a očekáváníí ze strany klienta. Očekáváníí je tedy lidská emoce neboli duševní stav, který se objevuje, když člověk se ocitne před neznámou situací a v novém prostředí. Očekáváníí může mít také negativní podobu je to označováno, jako starost nebo pozitivní podobu a to je naděje. (Nekonečný 2000) Očekáváníí může být bráno i jako určitý tlak neboli uplatnění požadavků sociálního pracovníka k danému jednání. Daným konfliktem očekáváníí vychází z nesourodých pracovních podmínek a to může být ze strany organizace, klientů či kolegů bráno jako představa o tom, jak by se mělo postupovat a čeho dosáhnout.

Pracovní podmínky a okolnosti práce jsou úzce spojeny s očekáváním např. zdroje a zázemí (kvalifikace, služby), kultura organizace (stereotypy, cíle, očekáváníí, pravidla, předpisy), vlastnosti a charakteristika klientů. Pracovní podmínky jsou vyladěné z hlediska cílů a vztahů mezi jednotlivými dimenzemi. Od pracovníků se očekává, že nebudou mít předsudky a budou ke všem klientům přistupovat stejným přístupem (Musila, 2010). Ohledně očekáváníí, které je spojeno se sociálním pracovníkem jak ze strany personální, tak i ze strany klienta má důraz na vysoký faktor psychické zátěže a stresu.

Očekáváníí prostředí nejen sociálního prostředí ovlivňuje představy klienta o tom, co by měl sociální pracovník dělat a jak, ale také co by dělat neměl a proč (Navrátil 2003). Očekáváníí vůči člověku tvoří jeho okolí, rodina, přátelé, zdravotní personál. Pohled klienta utváří tyto očekáváníí sám na sebe, zda je spokojený s tím co vidí.

Dle (Giddense, 1999) očekáváníí prostředí vychází zejména z kulturních struktur společnosti. Dnešní postmoderní společnost je charakteristická svým rychlým a dynamickým vývojem, klade důraz na flexibilitu, rozvoj a přizpůsobivost. Ve většině případů se jedná o vlastnosti podporující mládí, jejich projevy jsou však očekávány od celé společnosti.

Dle (Lipského, 1980) a (Musil, 2004) se sociální pracovníci často dostávají do konfliktu očekáváníí, neboť na jedné straně stojí mezi obecnými představami o své profesi, jak ji vykonávat a na straně druhé očekáváníí a předsudky ze strany širší společnosti. Zaměstnavatel očekává od sociálního pracovníka, že bude pracovat s klientem určitým

postupem, který je daný v organizaci. Tento postup nebo pravidla jednání, kterým se řídí a jsou stanoveny kuli určitým hranicím uvnitř organizace i mezi pracovníky a jejich klienty (Musil, 2004). V úseku agendy dávek hmotné nouze se často setkáváme s různými přístupy sociálních pracovníků ke klientovi. Práce sociálního pracovníka úřadu práce, na dávkách hmotné nouze je značně vymezena v rámci pravá povinností vyplývajících z právního systému, stanovených zaměstnavatelem, ale také profesními standardy. (Nečasová, 2003)

Sociální pracovník se potýká s nátlakem od dané organizace s daným očekáváním, jak by měl danou profesi neboli funkci prezentovat. Jak už jsem zmínila v úvodu od ledna 2012 pro sociální práci, vznikli určité změny a sociální práce spadá tedy pod úřadu práce, jelikož byla vládou přijata sociální reforma. Daná reforma, postavili sociální pracovníky do nelehké situace. Museli se vypořádat s očekáváním od organizace, jak budou zvládat svojí práci nyní. Role sociálního pracovníka se přeměnila s části na roli úředníka, jelikož vedení přitěžuje sociálnímu pracovníkovi úkoly ohledně administrativy takzvaně. Vedení spisu a tím pádem je velmi náročné se naplno věnovat klientovi a daná práce je odvedená napůl. Tím pádem daná práce ztrácí svojí hodnotu a kvalitu.

Práce s klientem by měla být na prvním místě a ve spoustu případech se to tak nejví, ba naopak většinu času trávíme právě administrativou. Klient také očekává od sociálního pracovníka daný přístup. Většinou jsou to skreslené představy od klientů, že sociální pracovník za ně vyřeší daný problém, ale to je chyba. Sociální pracovník dle (Novosad, 2004) je pracovník, který zajišťuje klientům vytvoření existenčního a materiálního zabezpečení, a legislativní ochrany, usiluje o uplatnění jejich osobnostního potencionálu, o zajištění rodinné podpory.

Pracovníci pomáhajících, zejména profesionálních oborů jsou vystaveni očekáváním, které nejsou, někdy splnitelná. Etický kodex očekává od sociálních pracovníků, psychologů či lékařů, že budou cíle a nástroje intervence volit podle potřeb jednotlivých klientů. Nadřízení nebo spolupracovníci však očekávají, že s klienty „se bude“ pracovat určitým, zavedeným způsobem, který je daný organizaci. Etický kodex uvedených oborů obvykle velí, aby nebyli direktivní a klientovi pomáhali z perspektivy jeho dlouhodobých zájmů, řada klientů však očekává jasnou a okamžitou uskutečnitelnou radu a sponzor předpokládá, že doba spolupráce s klientem bude co nejkratší a služba co nejlevnější. (Nedělníková, 2008)

Stává se, že část veřejnosti a sdělovací prostředky očekávají, že pomáhající pracovníci budou klienty odrazovat od „zneužívání“ státních prostředků a tím pádem nedopustí jejich „závislost na pomoci“ (Šrajer, Musil 2008). Matoušek klienta charakterizuje jako: „subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita. Protože výraz navozuje představu pasivního a závislého postoje (např. klienti starořímských patricijů parazitovali na bohatství svého protektora), dávají někteří soudobí autoři přednost výrazům uživatel, resp. konzument služeb, nebo dokonce zákazník “. (Matoušek, 2003)

Sociální pracovník na agendě hmotné nouze se potýká s klienty, kteří jsou ve špatné finanční situaci, projevují se u nich patologické jevy. Jejich situace je na pokraji vyloučení ze společnosti tudíž očekávají od sociálního pracovníka naslouchání a oporu a danou pomoc řešit aktuální problém. V dané situaci nemusí sociální pracovník působit jako psychoterapeut pro klienta a tím pádem ztrácí jeho důvěru v jeho očích. Souvisí to s tím, že sociální pracovník nemá dostatek času na kontakt s klientem. Klient má pocit nenaplnění daného očekávání od svého sociálního pracovníka a neuspokojení svých momentálních potřeb. Dle etického kodexu sociálních pracovníků, je na místě hledání možnosti řešení problému ale nikoli daný problém řešit za klienta.

Nastává situace, kdy sociální pracovník nenaplní potřeby klienta, tak jak by si představoval klient a vznikají dilemata. V knize od Musila jsou dilemata systematicky rozpracována do sedmi typů:

- mezi komplexními a zjednodušenými cíli,
- mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb,
- mezi rovnocenným přístupem ke všem klientům a upřednostňováním některých z nich,
- mezi jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty,
- mezi procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta,
- mezi materiální a nemateriální pomoci,
- mezi snahou zasáhnout včas a nezasahováním

(Musil, 2004)

7. Shrnutí teoretické části

První část práce se zabývá charakteristikou organizace Úřadu práce ČR, který se od 1. ledna 2012 stala nedílnou součástí sociálního prostředí důvodem Drábkovy reformy. Sociální práce byla do roku 2011 v kompetenci Městského úřadu. V dané situaci byli úředníci brány jako referenti, kteří vypláceli dávky na městských úřadech. Drábkovou reformou nastala velká změna a reforma sjednotila tyto dva orgány a tím i kompetence a postavení úředníka ke klientovi. Popis dané organizace, tedy Úřadu práce České republiky celková struktura organizace a její činnost a služba. V následující kapitole je vysvětleno pár pojmů, které s dané práci dost opakují a jsou potřeba správně uchopit jejich význam.

Poukázat na sociálního pracovníka jelikož se pořád věnujeme klientovi a daná problematika je i v procesu sociální práce na úřadu práce. Domnívám se, že sociální pracovník nemá dostatek času na práci s klientem a nezvládá kontakt s klientem, který by měl navázat a najít problém, který předchází jejich situaci. Většinou se sociální pracovník na úřadu práce dané pobočky v královohradeckém kraji k takové části dostane zřídk, jelikož velký čas stráví na administrativě, která je také důležitá pro klienta. Pro výpočet dávek hmotné nouze je důležité vést řádně spis, který je potřeba pro danou dávku. Na první schůzce klient ztrácí pocit očekávání od sociálního pracovníka, poté už se klient nedokáže otevřít a jednat se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník je z větší části v roli úředníka, která ho svazuje a zapomíná na kontakt s klientem. Co všechno by sociální pracovník měl na agendě hmotné nouze zvládat a co není při takovém počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka možné. Důležitou kapitolou je praxe na Úřadu práce, kde zmiňuji rozdíly mezi praxí a teorií. Určité změny co se týkají Úřadu práce v královohradeckém kraji, kde sociální pracovníci a referenti mají své klienti a dělají vše od vybrání žádosti až po odejmutí dávek agendy Hmotné nouze.

Systém dávek pomoci v hmotné nouzi se především zaměřuje na pomoc osobám, které z různých důvodů nejsou schopni se sami zabezpečit neboli uspokojit základní životní potřeby, s tím faktem je spojen fenomén zneužívání dávek. Jak tenhle systém dávek funguje a jejich průběh vyplacení dávek a změny které okolo toho proběhly.

Velkým problémem je u klientů hmotné nouze problémové chování, které se projevuje formou patologických jevů. Na Úřadu práce v daném městě se u klientů projevuje závislost na alkoholu, větší část klientů jsou evidovány na Úřadu práce jako uchazeči o zaměstnání tudíž jsou nezaměstnaný dlouho době. Také nepatrná část klientů agentury Hmotné nouze byli trestně stíháni. Je důležité na to poukázat, protože často na dané téma zapomínáme. Důležité je zmínit, že to není problém jen jedince, ale celé naší společnosti. Společnost vytváří prostředky, které by měli předcházet poškozujícím jednáním, norem či zákonům a postojům. Tak jako klient tak i sociální pracovník má své potřeby nebo očekávání od dané práce, kterou bude vykonávat a musí se vypořádat s velkou tíhou při rozhodování daných dávek.

V druhé části se prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů hledám odpovědi na otázky zaměřené na komunikaci s klientem, z jakého důvodu nemají sociální pracovníci dostatek času na jednání s klientem, kde je problém, co je více zatěžuje. Dále i na možnosti, jak tuto situaci změnit na úřadu práce, kde provádím výzkum?

8. Praktická část

8.1. Výzkum

Výzkumným problémem mé bakalářské práce je zjistit z jakých důvodů nemá sociální pracovník na agendě hmotné nouze v Královohradeckém kraji dostatek času na kontakt s klientem. S tím souvisí samozřejmě kvalita odvedené práce sociálního pracovníka.

V teoretické části jsem se zaměřila především na sociálního pracovníka, na jeho hodnoty, na to, jak se staví k vyhroceným situacím, které zažívá na agendě hmotné nouze a na to, jak se mu jeví nastavený sociální systém. Zaměřila jsem se především na zákon o pomoci hmotné nouze a to na vymezení dávek agendy hmotné nouze. Také jsem chtěla poukázat na klienty, kteří jsou závislí na sociálních dávkách a projevují se u nich patologické jevy.

V praktické části bude mým cílem zjistit, proč sociální pracovník nemá dostatek času na práci s klientem v agendě hmotné nouze na Úřadu práce v Královohradeckém kraji. Jestli jeho práce není jen o administrativě. Výzkum budu provádět prostřednictvím individuálních a polo strukturovaných rozhovorů, ve kterých chci upozornit na úskalí, které sociální pracovník pociďuje na agendě hmotné nouze.

8.2. Výzkumná strategie

Pro bakalářskou práci jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Vzhledem k dané výzkumné otázce, která zní: Jaké jsou důvody sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze v daném úřadu práce k nedostatku času na přímou práci s klientem? Zvolila jsem polostrukturovaný rozhovor a to kvůli porozumění daného očekávání sociálních pracovníku od jejich práce tak i od klientů, kteří jsou na hmotné nouzi. Tato strategie především umožňuje získat velké množství informací od malého počtu respondentů a zároveň můžeme proniknout do hloubky problematiky. (Disman, 2000) uvádí, že existují rozdíly v cílech metod kvantitativních a kvalitativních a to především v jejich odlišné logice. Logika kvantitativního výzkumu je deduktivní, na začátku existuje problém buď v teorii, nebo sociální realitě a ten problém je přeložen do hypotéz, které jsou podstatné pro výběr proměnných. Sebraná data jsou využita pro testování hypotéz a výstupem je soubor přijatých nebo zamítnutých

hypotéz. Oproti tomu kvalitativní výzkum je založen na induktivní logice znamená, že na začátku výzkumu je pozorování a pak sběr dat.

Mezi výhody patří pružné měnění pořadí otázek také možnost ověření správného chápání odpovědi a použití doplňujících otázek. V rozhovoru je dobré klást nejdříve otázky, které se vztahují k neproblémovým oblastem, např. zkušeností, chování jedince či současných aktivit. Takové otázky nenutí dotazovaného mluvit popisně. V další fázi rozhovoru se budu snažit získat informace o interpretacích, pocitech a názorech, které se vztahují k popsáním akcím a chováním. Doporučuje se klást otázky o přítomnosti, poté až o minulosti nebo budoucnosti. Identifikační a demografické otázky se pokládají nenápadně během rozhovoru nebo na konci, protože jsou poměrně nudné a ani nemusí být pro respondenta příjemné. Otázky v kvalitativním rozhovoru by měly být opravdu otevřené, neutrální, citlivé a pochopitelné. (Hendl, 1997) Vlastní sběr dat jsem prováděla technikou polo strukturovaným rozhovorem. Jak uvádí Milovský (2006) polo strukturovaný rozhovor spojuje výhody a nevýhody strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru. Osobní dotazování umožňuje vnímat každého respondenta individuálně. Je možné pozorovat chování, jeho gesta i neverbální projevy. Daná forma rozhovoru dává respondentům možnost vyjádřit svůj názor i pocity. Mohou říci, co sami považují za důležité. Pro tazatele je důležité vytvořit jádro interview, které tvoří základ toho, na co chceme získat odpovědi.

Využití individuálního a polo strukturovaného rozhovoru jsem zvolila kvůli zvolené Kde má tazatel má možnost se zajímat o respondenty, osobně se s nimi setkat a podílet se na vzájemné interakci. Vytvořila jsem 6 tematických okruhů, které jsou doplněny dotazy, aby tvořili jádro interview.

8.3. Charakteristika nositelů informací

Rozhovor je veden se zaměstnanci agendy hmotné nouze ale i s vedoucí úřadu práce. Během výzkumného šetření jsem provedla polo strukturované rozhovory. Rozhovory sem provedla se sociálními pracovníky agendy hmotné nouze na Úřadu práce Kop Broumov a především s vedoucí dané pobočky Úřadu práce. Jsou to teda zaměstnanci státní správy a vykonávají práci s klienty na hmotné nouzi. Z velké části respondenti byli ženy samozřejmě, že to nebylo cílené, ale prokázalo se, že povolání sociálního pracovníka ve státní organizaci

vykonávají výhradně ženy. Věkové složení bylo od dvaceti sedmi až padesáti pěti let. Čtyři z dotazovaných jsou absolventi vysoké školy v daném oboru sociální práce a jeden vyšší odborné.

Respondent A - Dříve pracovala, jako referent nepojistných sociálních dávek 12 let, není pracuje necelé dva roky na pozici sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi, oddělení nepojistných sociálních dávek. Po absolvování vysokoškolského bakalářského studia oboru sociální práce. Vysokoškolské vzdělání si respondent dodělával při práci na agendě Hmotné nouze.

Respondent B – je absolvent vysokoškolského bakalářského studia oboru sociální práce. Dříve jako referent nepojistných sociálních dávek agendy Hmotné nouze. Ted pracuje na pracovní pozici sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi, oddělení nepojistných sociálních dávek. Práci sociálního pracovníka vykonává už necelé dva roky.

Respondent C – je absolvent vysokoškolského bakalářského studia oboru sociální práce. Pracuje na pracovní pozici sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi, oddělení nepojistných sociálních dávek. Práci sociálního pracovníka vykonává už 9 let.

Respondent D – je absolvent vysokoškolského bakalářského studia oboru sociální práce. Pracuje na pracovní pozici sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi, oddělení nepojistných sociálních dávek. Práci sociálního pracovníka vykonává už 10 let.

Respondent E – na úřadu práce pracuje již 25 let. Nejdříve na pozici sprostředkovatel na agendě nezaměstnanosti po té ověřovatel dávek podpory v nezaměstnanosti. Při zaměstnání si dodělával vzdělání. Je tedy absolvent dvouleté nástavbového studia sociálně právní činnosti. Pracuje na pozici vedoucí Úřadu práce Kop Broumov.

Jsem si vědomá toho, že komplexní pohled na zkoumanou problematiku není jen na úřadu práce, kde provádím výzkum, ale i na jiných úřadech. Pro určité uchopení daného problému, jsem si vybrala místo, které denně pozoruji a vidím daný problém v praxi.

8.4. Organizace výzkumného šetření

Všechny rozhovory jsem prováděla v organizaci v tom to případě na úřadu práce Kop Broumov. Daný kontakt jsem nejdříve navázala prostřednictvím emailu, kdy jsem se s nimi domluvila na osobním setkání. První osobní setkání bylo ve všech případech na pracovišti respondentů. Při osobním jednání jsem jim sdělila a vysvětlila téma, které jsem si vybrala pro bakalářskou práci a jaké důvody mě k tomu vedli udělat dané výzkumné šetření. Byl domluvený termín a místo konání rozhovoru, všichni dotazovaný souhlasili s provedením záznamu rozhovoru. Rozhovory jsem zaznamenávala na diktafon a následně doslovně přepisem do PC. Identifikační údaje respondentu byli zaznamenány a jsou použity ve specifikaci respondentů. Jména klientů, jiných osob a organizací, která byla zmíněná v rozhovorech, jsou nahrazená velkými písmeny. Současně jsem respondentům vysvětlila a seznámila je s důvodem sběru dat a řekla jsem jim, k čemu dané informace potřebuji a k čemu budou využity. Snažila jsem, dodržet etické hledisko sběru daných informací. Všem respondentům jsem nabídla možnost se seznámením konečné verze mého výzkumu a k nahlédnutí na daný závěr mé práce.

Dotazovaný proběhlo, vždy v samostatné místnosti a rozhovory probíhali bez přítomné třetí osoby, tak aby rozhovor probíhal bez přerušování. Chování dotazovaných hodnotím, velmi kladně byli vstřícní a profesionální na dané otázky odpovídali věcně a v některých případech doplňovali vlastní zkušenosti a postřehy z praxe. Časový rámec rozhovorů se pohyboval v rozmezí 60 minut až 120 minut. Dotazování proběhlo v období března až počátek dubna 2019.

Vzhledem k tomu, že také pracuji jako sociální pracovník na úřadu práce Kop Broumov, tak dotazované osoby znám a věděla jsem, že nebude problém s používáním odborných pojmů, jelikož je běžně používají. Během daného výzkumného šetření se potvrdilo, že respondenti neměli s položením daných otázek žádné obtíže a chápali, kam směřují. Předpokládala jsem, že v dané situaci jsem zvolila správnou výzkumnou metodu k šetření daného problému, který je dost viditelný.

8.5. Transformace

Zvolená výzkumná technika individuálního polostrukturovaného rozhovoru nepracuje s pevným scénářem, jako strukturovaný rozhovor, který má pravidelně opakující se otázky.

Pro rozhovor jsem si sestavila sadu tazatelských otázek, které obsahovali jednotlivá okruhy. Podle průběhu individuálního rozhovoru jsem pokládala respondentovy doplňkové otázky a současně jsem nechávala respondentovy prostor pro sdělení, co považoval za přínosné a podstatné k danému tématu.

Sada tazatelských otázek

1. **Jak by, jste charakterizoval organizaci, ve které pracujete?**
2. **Jak si představujete práci ideálního sociálního pracovníka na Úřadu práce agendy Hmotné nouze?**
 - Jak se ztotožňujete s popisem ideálního sociálního pracovníka?
3. **Popište situaci, kdy si myslíte, že vaše práce postrádá smysl?**
 - Jaká by měla být náplň práce sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze?
 - Jak je to ve skutečnosti?
 - Kdyby, jste mohl, jakou by, jste udělal změnu k lepšímu v systému vyplácení dávek hmotné nouze?
4. **Kde nebo v čem sociální pracovník pocítuje úskalí při výkonu své profese?**
 - Myslíte si, že počet klientů je dostatečný na jednoho sociálního pracovníka?
 - Jaký časový prostor vám zabere práce s klientem?
5. **Jaké problémy nejčastěji řeší při vyřizování dávek hmotné nouze?**
 - Žádají vás klienti o pomoc mimo organizaci, jak danou situaci řešíte?
 - Jaké si myslíte, že mají klienti priority při žádání o dávku hmotné nouze?
6. **Myslíte si, že vznik patologického chování je determinován skutečností, že člověk setrvá v systému hmotné nouze?**

9. Analytická část

Jak by, jste charakterizovala organizaci, ve které pracujete?

Otázka by měla charakterizovat instituci, která zaměstnává sociální pracovníky. Respondenti popsali pravidla organizace, která jsou psaná a nepsaná. V dané otázce nebyl žádný problém.

Respondent A - *...jsem se systémem spokojená...to že se vše přesunulo na Úřad práce je dobře já jsem spokojená...“...pracovní vztahy s kolegy jsou v pořádku z mého pohledu...“*

Respondent B – *...kdybych měl mluvit hodně stručně tak řeknu asi centralizace – je tam hodně direktivních příkazů...“... organizace kde je hodně agend ve výkonu státní správy*

Respondent C – *... moc zbytečná byrokracie moc papírování“...jinak si myslím, že dobrý...“*

Respondent D – *... tak jako s Úřadem práce jako organizaci jsem spokojená... “...myslím, že jsme ses tím systémem od roku 2012 už žili a docela mě to vyhovuje...“*

Respondent E – *...organizace, která je rozdělaná ne menší okruhy neboli agendy, které spolu spolupracují. Úřad práce spolupracuje i s jinými organizacemi. Úřad práce je podřízený ministerstvu a má regionální pobočky “*

Musil (2004) tvrdí, že uznávaná pravidla vypovídají o struktuře moci v organizaci. Vyplývá z ní, zda je moc v organizaci soustředěna do rukou úzké elity, nebo zda bude rozložena do většího počtu lidí. Respondenti, kteří před reformou pracovali na Městských úřadech, tak jejich odpovědi byli téměř totožné, že přesunutí na Úřad práce byl dobrý nápad. Vše se změnilo a je dobré vidět daný pohled na to, co bylo před reformou a jako to berou teď.

Respondent A -*...jedním slovem centralizovaný je to lepší...já jsem byla v Meziměstí a kolegyně byly v Polici nad Metují v Hronově v Náchodě a teď je to tak že, Úřad práce je v Broumově, Náchodě a Hradec Králové...lidé to měli blíž a přišlo mi, že byli více pod dohledem, ale už si zvykli, teď na ně není tolik vidět a mě přijde, že podvádějí více a mi o nich nemáme takový přehled...“*

Respondent B –*...už jsem si zvykla na to a už je to zaběhlé jsem se s tím musela smířit...“*

Respondent D –...*je teda více času na šetření...dávky jsou teď složitější, než dřív bylo více dávek a byli lehčí, teď jich máme míň ale více řízení a těžší na zpracování...* “

Dílčí závěr

V první řadě, měli respondenti problém pravidla vyjádřit. Po té převedli na nepsaná pravidla na vztahy s kolegy. Vztahy hodnotili za dobré, jelikož spolu pracují delší dobu. Někteří respondenti otázku pochopili jako, co se jim hned vybaví pod pojmem Úřad práce vůči agendě hmotné nouze. Při rozhovorech se všemi je jasně vyplávalo, že sociálního pracovníka považují především za úředníka, který vyplácí sociální dávky. Týkalo se to teda většiny respondentu, kteří pracovali, před reformou na Městských úřadech bylo možné vidět i daný pohled na to, jak to respondenti srovnávají. Respondenti během své kariery nezaznamenali žádný projev diskriminace vůči pracovníkům či klientům.

Jak si představujete práci ideálního sociálního pracovníka na agendě Hmotné nouze?

Respondent A - ... *aby člověka bral jako celek, prostě ho rozebral kompletně a mohl s ním pracovat. Dokázal mu pomoci ve více směrech“*

Respondent B – ...*no ideálně by měl trávit svůj pracovní čas z části v terénu a pracovat s klientem v neposlední řadě. Takhle fungují neziskové organizace, protože na to mají, více času nemají, tolik klientů a mohou s nimi více pracovat“*

Respondent C – ...*aby sociální pracovník mohl s člověkem pracovat ne jenom počítat dávky, aby to k něčemu vedlo“*

Respondent D – ... *pracovat komplet s člověkem, pomáhat mu v dluhovém poradenství, hledat práci,... Sociální pracovník by si měl projít všechny agendy na Úřadu práce, aby měl všeobecný přehled a mohl klientovi pomoci nebo mu vysvětlit danou situaci. Je to nejlepší postup, jak být ideálním sociálním pracovníkem na Úřadu práce, když si všechny pozice zkusíte a zůstanete na té, která vám nejvíce sedla.“*

Respondent E – ...*co se týká sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze, tak si myslím, že by měl být více v kontaktu s klienty a více je kontroloval dělat sociální a místní šetření a zajímat se o vyřešení jejich situace a spolupracovat s jinými organizacemi státní či neziskové“*

Všichni respondenti se shodli na tom, že by sociální pracovník na agendě hmotné nouze měl mít větší kontakt s klientem, jelikož na Úřadu práce v místě provádění výzkumu sociální pracovník spíše vykonává pracovní pozici referenta, jelikož mají všichni rozdělení mezi sebou klienti a je jeden ověřovatel dávek není možné, aby sociální pracovník vykonával daný kontakt s klienty. Respondenti označili ideálního sociálního pracovníka tak, že by měl s klientem umět pracovat jako s celkem. Respondent D má velmi dobrou myšlenku, že by sociální pracovník na Úřadu práce měl projít všemi agendami na úřadu práce, aby měl všeobecný přehled a tam kde se nejlépe cítil se a mohl vrátit. Může tedy klientovi poskytnout veškeré informace a naopak klient bude mít těžší sociálního pracovníka obelhat v některých krocích, které budou nutné v postupu dané dávky.

Při zeptání se respondentů, zda se ztotožňují s ideálním sociálním pracovníkem na agendě hmotné nouze a byla velká shoda v tom, že se nepovažují za ideálního sociálního pracovníka.

Respondent A - *...ne nemyslím si, že bych se ztotožnila s mým ideálem sociálního pracovníka, protože to tady nejde, není na to čas a převážně moje práce je práce se spisem“*

Respondent B – *... rozhodně ne, tak to tady nefunguje. Sociální pracovník jede na sociální šetření při podání žádosti a pak už s klientem komunikuje převážně při předávání dokladů o zaplacení úhrad za bydlení a vše potřebné k dané dávce. Pokud je nějaké podezření nebo dávka je dlouhodobá či změna jede se na kontrolu“*

Respondent C – *... nemám na to čas a klienti o to nemají zájem, jelikož jim nejde o řešení problému ale o vyplacení dávky“*

Respondent D – *... nejsem ideální sociální pracovník“*

Dílčí závěr:

Výpovědi respondentů se shodovali s teoretickou částí v kapitole ohledně sociálního pracovníka, jaký by měl sociální pracovník být a co je součástí ideálního sociálního pracovníka. Respondenti se svým názorem sami na sobě neshodují, ale odkazují se na nedostatek času ohledně práce s klientem. Ohledně otázky, kterou jsem položila na ideálního sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze, byla u respondentů převážně shoda na komplexnosti řešení, aby sociální pracovník mohl klienta rozebrat a uměl s ním pracovat a

měl dostatek času s ním pracovat, jako s celkem. Jelikož většina klientů o tohle ani nestojí a vyhovuje jim, že sociální pracovník na agendě hmotné nouze s nimi více nepracuje. Proto při další otázce se respondenti samozřejmě shodli na tom, že ideální sociální pracovníci nejsou, protože na to není čas a ani o to klienti nestojí.

Popište situaci, kdy si myslíte, že vaše práce postrádá smysl?

Daná otázka měla ukázat na klienty, kteří už v daném systému jsou dlouho a neumí se už adaptovat zpět do pracovního procesu. V daných situacích na úřadech práce jsou stanovené pracovní místa na obcích nebo městech, které se obsadí právě lidmi, kteří jsou dlouho době evidováni na úřadu práce. Pro klienty, kteří jsou na dávkách déle, jak půl roku mohou docházet na veřejnou službu, pokud nedochází, jsou jim snižené peníze. Veřejná služba je 30 hodin za měsíc a vykonávají jí u města či obce.

Respondent A - *...ve chvíli kdy se snažíme klienta znova zapojit do pracovního procesu a stejně se vrátí na úřad práce a začne zase pobírat dávky. Většinou to jsou lidi, kteří už zakrněli a takhle jim to stačí, nic víc nepotřebují“*

Respondent B – *...postrádá to často smysl, když se klient dostane z hmotné nouze a neopakovaně se vrací, věčně kolující klient“*

Respondenti C a D poukázali na jiný problém a to ten, že lidé podvádějí a sociální pracovníci nemají tak velké kompetence k tomu aby tem to podvodům zabránili. K tomu se připojí i exekuce a pohledávky, jelikož klienti pořád někde dluží a převážně na nájemném a sociální pracovník se snaží dluh umořit. Do téhle situace se klienti dostávají pořád dokola.

Respondent C – *...když ty lidi peníze nepotřebují a využívají stát, dělají podvody například práce na černo. Když je to zbytečné vyhazování peněz nebo mimořádné dávky, které vyplácím na kauci. Oni pak odejdou nebo je majitel vyhodí kuli neplacení nájmu v daném bytu a žádají znova o vyplacení mimořádně dávky na kauci bytu na jiné pobočce Úřadu práce“*

Respondent D – *... umořování dluhů, když jsme spolu ten dluh umořili, tak se přestane hlídat a zase do toho spadne a znova to cele začíná. Stává se to nejvíce v dluhu na nájemném“*

Náplň sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze se po pravdě liší. Respondenti se z části shodli na stejném názoru, že by sociální pracovník měl s klientem více pracovat, ale

že to na úřadu práce v Broumově není možné, jelikož sociální pracovníci mají svoje klienty a vykonávají funkci referenta a tím pádem není dost času na práci v terénu.

Respondent B – ... měl by více být s klientem, měl by spolupracovat s dalšími agendami. Tady převážně sociální pracovník pracuje se spisem klienta tak, že dělá administrativu“

Respondent C – ...moc se tady nedělá práce sociálního pracovníka, spíš jsme všichni, jako referenti byla by to opravdová práce. Třeba standardizovaný rozhovor s klientem zabere okolo hodiny, to tady prostě nejde, jako v neziskových organizacích, proto využíváme sociální pracovníky v neziskových organizacích nebo pracovníky na městě“

Respondent D – ...náplň sociálního pracovníka na hmotné nouzi by měla být hlavně práce s klientem dělat sociální šetření a snažit se vyřešit postupně daný problém, ve kterém se klient na hmotné nouzi určitě převažuje práce se spisy, není to tak, že by se sociální pracovník věnoval klientovi do hloubky a řešil s ním problém, který zavinil to, že je na hmotné nouzi“

Když jsem se respondentů zeptala co by chtěli změnit nebo co postrádá význam v agendě hmotné nouze, tak převažovala odpověď ohledně stravenek. Respondenti A, B a D jejich odpověď se věnovala poukázkám a s nesouhlasem zavedení. Stravenky jsou nová záležitost, která je v platnosti od 4. prosince 2018 a jejich výši (35% a nejvíce 65%) určuje plátce dávky, ale bere v potaz schopnosti jedince, který pobírá dávky hmotné nouze a jak s penězi umí hospodařit. Týká se změny vyplácení příspěvku na živobytí. Jsou určeny pro nákup boží ve stanovené hodnotě. Příjemci dávky, který pobírá dávku delší dobu (6 měsíců v posledních 12 měsících). Zabírá to dost času, jelikož pro vyplácení stravenek jsou určeny dvě pracovnice, které celé dny vyplácejí stravenky klientům na přepážce. Také přišlo slovo na kompetence sociálního pracovníka, že bylo dobré mít větší kompetence, na tom se shodli respondenti C a E.

Respondent B – ...Určitě bych zrušil stravenky nebo bych je nechal v kompetenci sociálního pracovníka. Systémoví bych více hlídal nelegální zaměstnanost. Donutilo by je to více nad tím přemýšlet, protože vidím jejich poměry v domácnosti nebo jak docházejí na stanovené termíny ustrojení např. v montérkách. Mělo by to být více ošetřené“

Respondent D – ... Mě přijde zbytečné zavedení poukázek, protože je stejně vymění za peníze, takže ano tohle bych zrušila vyplácení každý měsíc poukázky“

Respondent C –... *Rozhodně větší kompetence něco změnit, když někoho nachytáme, že pracuje na černo, tak máme malé kompetence něco změnit“*

Dílčí závěr:

Smysl plnost respondenti postrádají v situaci, kdy nelze klientovi pomoc podle jejich představ nebo už mu byla pomoci poskytnuta a opět se po čase vrátí ke svému nevyhovujícímu způsobu života. Smysl plnost naopak vnímají, když klientovi pomohou v jeho tíživé situaci a shodnou se na další postupu, jak dál řešit jeho problematickou situaci. Vidí nějaký smysl jejich práce a to vnímají jako dobře odvedenou práci s klientem. Co se týká změn, raději by, kdyby se to vrátilo zpět ohledně stravenek, jelikož zabírá jim to spoustu času a musí ho na nějaké své práci ochudit. Tlačí je čas k tomu, aby své dávky měli hotové dříve, aby mohli vyplácet stravenky. Opět se dostáváme do situace, že sociální pracovník nemá dostatek času na klienta a věnuje se vyplácením stravenek. Ohledně většího rozsahu informací o klientovi je velké plus, protože by nevznikali komplikace ohledně nenahlášení změn a vyvarovali by se chybám.

Kde nebo v čem sociální pracovník pociťuje úskalí při výkonu své profese?

Pro sociální pracovníky je velkým problémem stíhat práci s klientem a administrativní povinnosti, které jsou spojeny s dávkou. Je tam velký nepoměr a převažuje práce se spisem klienta než přímý kontakt. U části respondentu byla v daném problému shoda, jelikož sami vidí, kolik času jim zabere každý měsíc výpočet dávky.

Respondent A - *...velký nátlak od klientu na vypracování dávky co nejdřív a pak nastávají chyby“*

Respondent B – *... Nemáme dostatečné kompetence“*

Respondent C – *... V legislativě“*

Respondent D – *... Přijde mi, že na nás klienti dost tlačí, prostě chtějí všechno teď hned. Neexistuje pro ne doba, kterou na to máme stanovenou, abychom jim dávku vypočítali. Je tam velký nápor od klienta“*

Respondent E – *...v legislativě“...dilemata“*

Respondenti se opět shodli na odpovědi ohledně úskalí v jejich vykonání profese. Pracovníci jsou nuceni zpracovat dávky rychle. Z části nemají čas na promyšlení ideálního řešení.

Respondent A - ... *Myslím si, že teď je to v normě, ale stejně se na nás nabaluje více práce, co se týká dané dávky, proto ten čas s klientem někdy chybí“*

Respondent B – ... *Ted ano, dostačující“*

Respondent C – ... *Ted je to dostačující mívali jsme jich několika násobně více před lety“*

Respondent D – ... *Ano myslím si, že je to lepší než dříve“*

Respondent E – ...*podle mého názoru je to v pořádku“*

Všichni respondenti se shodli na dostačujícím počtu dávek, které mají na starosti. V průměru se jejich počet pohybuje okolo 40 až 60 dávek na jednoho pracovníka. Ohledně časového prostoru, který mají s klientem, jsem se respondentu zeptala a u všech byla shoda, že čas na klienta nemají tak velký, jak by bylo potřeba pro vyřešení daných problému, které je dovedli na agendu hmotné nouze

Respondent A – ... *Je to podle klienta, jak moc je dávka náročná, ale pohybuju se okolo 30-40 minut. Tak, jak už jsem odpovídala v předchozí otázce, čas na řešení k dávce mi stačí, ale řešit do hloubky problém už nestihnou“*

Respondent B – ...*Sociální pracovník by měl nejvíce času trávit s prací s klientem, ale v praxi to je jinak převažuje hodně administrativy, tak že převažuje nad prací s klientem. Nestačí mi čas na práci s klientem, tak abych mohl s klientem řešit daný problém“*

Respondent C – ...*Není dost času na kontakt s klientem a více dělám administrativu, prostě převažuje čas s dávkou než práce s klientem“*

Respondent D – ... *Myslím, že čas je v pořádku na daný počet dávek co mám, ale na prostor řešit problém s klientem nemám dost času, protože se zabývám převážně spisem klienta“*

Dílčí závěr:

Respondenti uvedli překážky, které jim ztěžují výkon jejich povolání. Chybí spravedlivý přístup ke každému klientovi. Určitě na to má vliv pracovní postup pracovníků, který není ztotožněný celorepublikově. Velkým úskalím pro pracovníky je čas, který potřebují pro kontakt s klientem a řešením jejich dávky, jelikož klienti chtějí všechno hned, tudíž neberou ohledy na lhůty. Respondenti jsou spokojeni s počtem dávek, které mají na starosti, ale sami přiznali, že nemají tolik času na klienta. Kontakt s klientem proběhne u každého v jiné časové délce, ale řešení do hloubky daného problému není čas. Klienti ani nečekají na vyřešení jejich situace, jsou s danou situací spokojeni a od sociálních pracovníků očekávají vyplacení dávky a ne řešení.

Jaké problémy nejčastěji řešíte při vyřizování dávek hmotné nouze?

Tato dílčí výzkumná otázka zkoumala problémy, které nastávají při výpočtu dávek v hmotné nouzi. Mým šetřením a odpověďmi sociálních pracovníků jsem si potvrdila, že je ze strany klientů veden opravdu velký tlak na sociální pracovníky jako takové ohledně výpočtu dávky agendy hmotné nouze. Všichni respondenti kladli velký důraz na nátlak od klientů, který je ovlivňuje na kvalitě výpočtu dávky. Většina klientů neakceptují pravidla úřadu práce jejich finanční problém je problém, který sociální pracovník musí vyřešit ihned bez ohledu na dané termíny. Respondenti B, C, D, E se zaměřili v odpovědi na ovlivňování výpočtu dávky skrze klienta.

Respondent A - ...hodně se setkávám s tím, že klienti dluží třeba na nájemném nebo na výživném. Oni si berou půjčky a zadluží se a pak sami ani neví, kolik mají pohledávek na sebe. Když se snažíme dluh na nejmenším nebo na výživném snížit nebo úplně zrušit, tak se pokaždé stane, že do toho znova spadnou a dluží zase. Je pořád stejný příběh a opakuje se pořád dokola“

Respondent B – ...klienti chodí v podnapilém stavu, jejich přístup, je sobecký nezajímá je nic jiného než jejich dávka, ačkoliv lhůta na výpočet dávky je 30 dní nebo dochází mimo úřední hodiny“

Respondent C – ... především je to práce na černo všechny podvody, které dělají, aby mohli dávky dostat“

Respondent D – ... nejčastěji vidím nápor od klienta na danou dávku“

Respondent E – ... *klienti mají někdy patologické chování a k tomu patří i sobecké řešení své dávky a nezajímá, je doba vypracování prostě to chtějí hned...“...někdy jsou mírně agresivní“*

Dilemata sociálního pracovníka, jsou také velké překážky pro řešení dávky. Musil ve své knize z roku 2004 ukazuje na dvě vlastnosti dilemat, tak že některé možnosti jsou vzájemně neslučitelné a rozhodování mezi nimi může být často obtížné. Dilemata u sociálních pracovníků vznikají v některých nesourodých případech pracovních podmínek, když se volba dotýká morálních ideálů sociálního pracovníka, tak v tomto kontextu pak dochází ke konfliktu očekávání a následuje obtížná volba, kdy právě vzniká dilema odpovědnosti za rozhodnutí. (Musil 2010)

Respondent A –...*dilemata sociálního pracovníka“...hodně se setkávám s dlužníkem u klientů na nájemném nebo vymáhání na výživném“*

Respondenti si nepochybně uvědomují náročnost své práce, ale někdy se dostávají do situace, kdy očekávání sociálního prostředí je dostává do dilemat. Další otázkou pro respondenty měla směřovat právě k pomoci mimo organizaci. „Žádají vaši pomoc klient od vás mimo organizaci?“ Všichni odpověděli, že je oslovují i mimo práci, jelikož vědí, že se jejich problémy neřeší na ulici, tak podle klientů nevyhoví jejich očekávání. U všech respondentů jsou totožné odpovědi.

Respondent A - ...*ano, ale nerozebírám to s nimi na ulici. Vždy jim odpovím, že tohle vyřešíme, ať za mnou přijdou v době, kdy jsem v práci“*

Respondent B – ... *ano oslovují mě na ulici, ale nikdy to nebylo nic vážného, vždy to bylo o doložení dokladů, jestli jsem v práci příští týden a podobné dotazy“*

Respondent C – ... *ano většinou jim řeknu, ať přijdou za mnou do práce, že to vyřešíme tam. Prostě jim neposkytuji informace na ulici“*

Respondent D – ... *ano, žádají mě o pomoc na ulici. Většinou jim řeknu, ať za mnou přijdou do práce, že tohle nejde vyřešit na ulici“*

Samozřejmě že se respondenti shodli na tom, že klienti chtějí především peníze, ale každý to pojal z jiného úhlu.

Respondent B - *...někteří se do dané situace dostanou náhodou neočekávaně a jsou pak vděčný za pomoc, ale u kolujících klientů je to jinak. Ty už chodí jen pro peníze a nic řešit nechtějí, protože žádný problém nemají podle nich“*

Respondent A – *...chtějí co nejrychleji dostat peníze to je jejich priorita. Klienti po pravdě ani nechtějí pomoci řešit problém, ve kterém se ocitli, jim totiž nepříjde, že by bylo co řešit nebo také přijde varianta, že chtějí strašně pomoci, ale je to jen maska. Oni neumí už jinak žít a nesnaží se ani jinak vymanit. Není pro ně výhodné nastoupit do zaměstnání, protože by jim byli jejich pohledávky strhávány z platu a byli by n stejných penězích jako teď, když berou dávky. Proto je pro ně lepší pracovat na černo a pobírat dávky a nesplácet dluhy“*

Respondent C – *... prioritou pro klienty jsou peníze a nějak se tím netají“*

Respondent D – *... hodně lidí pracuje na černo a myslím, že pro ně není priorita dostat peníze, aby měli z čeho žít, ale že to je přisun peněz, které dostanou od státu a využívají toho“*

Respondent E – *...dostat co nejrychleji dost peněz“...oni neumí už jinak žít ani se nesnaží“*

Respondent A pojal danou otázku jinak. Jeho odpověď je odlišná od ostatních respondentů. Jeho odpověď je dost k zamyšlení, jelikož čerpá z praxe a na agendě hmotné nouze pracuje už 12 let.

Dílčí závěr

Při položení otázek ohledně problému, které musí sociální pracovníci řešit při vyřizování dávek hmotné nouze, jsem přišla na to, že klienti jsou velmi sobecký vůči své dávkce a nezajímá je pravidla, která jsou nastavená na vyřízení dávky. Respondenti danou výzkumnou otázku směřovali na konflikty s klientem především. Po té se tam ukázali i dilemata, která přicházejí při vyřizování dávky. Mezi řešení daných situací se sociální pracovníci snaží vyhovět klientům i přesto, že odvedená práce není stoprocentní. Respondenti chtějí, aby klienti byli spokojení, aby nenastal nějaký konflikt. Sociální pracovníci ví, že z větší části klientu je jejich priorita dostat peníze nikoli řešit problém, který mají a vymanit se. V tom to případě byla velká shoda v odpovědích, ale někteří mají dojem, že peníze od státu nepotřebují, jelikož mají nelegální zaměstnání. Je pro ně výhodnější nelegálně pracovat a pobírat dávky než se začlenit a začít splácet dluhy.

Myslíte si, že vznik patologického chování je determinován skutečností, že člověk setrvává v systému hmotné nouze?

Sociální pracovníci v systému hmotné nouze jsou v každodenním kontaktu s lidmi ohroženými patologickými jevy. Měli by patřit mezi profesionály, kteří rozpoznají patologické chování svých klientů, ale dokážou i poskytnout pomoc, případně doporučit odborníka. Respondenti se jednoznačně shodli na tom, že v každodenní praxi se setkávají s osobami, u nichž vnímají patologické chování. Další shodou byl názor sociálních pracovníků na výskyt patologického chování u klientů systému pomoci hmotné nouze, který je tedy vysoký.

Respondent A - *...mám hodně klientů a u nich se projevují patologické jevy...“*

Respondent B – *...ano domnívám se, že ano setrvávají v tom našem systému, respektive zneužívají daný systém dávek... “*

Respondent C – *... někdy mě přijde, že mám jen klienty s patologickými jevy...“*

Respondent D – *... no hlavně dlouhodobá působnost na dávkách hmotné nouze, protože ztrácí daný režim a poflakují se celé dny...“*

Respondent E – *...jsou to takový individua, takže u některých určitě...“*

Shoda panuje i při stanovení patologických jevů, které u svých klientů vnímají. Nejčastěji zmíněné nezaměstnanost, alkoholismus.

Respondent A - *...ano“...alkohol je velký nepřítel ale i ostatní návykové látky k tomu bych i zmínila závislost na hraní automatů.“ ... „Skupina klientů, kteří přišli o práci, si nadělají dluhy, protože se brali nevýhodné půjčky a teď je nesplácí...“*

Respondent B – *„ samozřejmě... jsou tady vidět klasické patologie jako je alkoholismus, gamblerství, nezaměstnanost, kouření“.... Z větší část si to sami neuvědomují a propadají danému problému...“.... z větší části se u klientů projevuje více patologických jevů...“*

Respondent C – *...každý druhý klient má nějaký problém...“*

Respondent D – *... no najde se jich spousta, které se objevují u klientů...“...alkoholismus, nezaměstnanost, bezdomovectví i kriminalita...“*

Respondent E – *...Mám takový pocit, že většina klientů, kteří dochází na agendu hmotné nouze, mají problém s patologickým chováním. Převažuje nezaměstnanost, kde vlastně přišli o práci a teď opakovaně pobírají dávky a nějak je to nepohoršuje a jsou z obliga, protože se o ně stát dobře postará a už neřeší legální zaměstnání. Klient to ví a dělá to záměrně a nemá z toho špatný pocit. Většina klientu spadne do alkoholismu, neboť nemají celý den co na práci a posedávají doma... “*

Všichni respondenti odpověděli, že setrvání v systému dávek hmotné nouzi má vliv na klienty ohledně patologických jevů. Obecně se shodují v tom, že čím delší setrvání v systému, tím je ohrožení patologickými větší vlivy. Souvisí to také se skutečností, že mají nadměru volného času se zadními povinnostmi, ztrátou pracovních návyků.

Respondent A - *...tak podle mě určitě ovinuje, bud máme ty, co setrvávají v systému.... je to osvědčené a pro ně pohodlné...tím jde ruka v ruce jejich způsobu života, být bez zaměstnání, povinností a odpovědnosti... “*

Respondent B – *...určitě, čím je v systému déle tím větší a nebezpečnější je... mám ale spoustu klientů, kterým to takhle vyhovuje... “*

Respondent D –*... je to jeden z důvodů... jak už jsem říkala, čím delší, tím je naděje větší na patologické chování... “*

Dílčí závěr

Z daných informací od sociálních pracovníků jsem vyrozuměla, že výskyt patologických jevů i klientů agendy hmotné nouze je viditelný. Jedná se o dlouhodobé klienty, tudíž mohou jejich patologické chování pozorovat dlouhodobě, takže sledovat jejich vývoj, případně dosud neprojevené patologie. Nejčastěji se tedy setkávají u svých klientů s účelovou nezaměstnaností, cílem jejich života je být na sociálních dávkách. Po té různé typy závislosti, a to například alkoholismus, nikotinismus. Poměrně novým fenoménem i klientů je využívání půjček a vzniká zadlužení a berou si půjčku na další půjčku.

Respondenti jsou stejného názoru, že délka setrvání v systému hmotné nouze má přímý negativní vliv na vznik či prohlubování patologického chování uživatelů systému. Doba, kdy se člověk pohybuje v systému, má stejný vliv, jak na osoby které jsou v systému dlouhodobě tak i pro osoby, které v systému jsou na menší časový úsek. Krátkodobí klienti,

kteří se dostanou do systému a pobíráním dávek hmotné nouze vnímají svojí situace, jako patologickou, zatím co dlouhodobí klienti v daném systému vnímají svojí situaci, jako normální formu života.

Závěr

Cílem této práce bylo odpovědět na výzkumnou otázku. Jaké jsou důvody sociálního pracovníka na agendě Hmotné nouze v daném úřadu k nedostatku času na přímou práci s klientem? Součástí byly i dílčí otázky: Zdali počet klientů na pracovníka je optimální a dokáže s každým klientem pracovat, jestli administrativa převažuje nad kontaktem s klientem a co je prioritou pro výkon jejich práce. Práci jsem rozdělila do dvou oddílů a to část teoretická a praktická.

Pomoci kvalitativní strategie jsem provedla výzkum s pěti respondenty, kteří pracují na Úřadu práce, který spadá pod Královohradecký kraj. Na Úřadu práce na agendě Hmotné nouze pracuje sedm pracovníků. S využitím polostrukturovaného rozhovoru, jsem pak získala informace, kterými jsem si potvrdila svojí teorii o daném problému, který se vyskytuje na agendách hmotné nouze. Ohledně daného tématu, které jsem si vybrala, v teoretické části je vše popsáno z odborného pohledu. Dané téma se týká sociálních pracovníků, kteří pracují na agendě hmotné nouze a postrádají čas pro hlubší řešení nepříznivé situace klienta.

V praktické části jsem se zabývala rozhovory se sociálními pracovníky, tak abych popsala danou problematiku z pohledu zkušených pracovníků. Formou rozhovorů jsem chtěla ukázat, jak daný problém vnímají oni sami a co podle nich je příčina daného problému. Co sami očekávají od dané práce. Ve své práci jsem uváděla dílčí výzkumné otázky, které vychází z hlavní otázky. Na začátku rozhovoru jsem se snažila jistit, jejich náplň práce a co je v dané činnosti omezuje. Otázky v rozhovoru souvisely s dílčími výzkumnými otázkami, které jsem před tím položila respondentům. Otázky, které mi pomohli k zodpovězení hlavní výzkumné otázky, se zabývali úskalím sociálního pracovníka a co je pro ně překážkou, při výkonu svého povolání, jak by danou situaci změnili.

Zpracování bakalářské práce pro mě bylo přínosem, umožnilo mi získat odpovědi na mé otázky, které byli, spojeny s agendou Hmotné nouze a proč se sociální pracovník cítí, jako úředník. Sociální pracovník má opravdu velký nedostatek času na klienta z důvodu obsáhlé administrativy, která souvisí s výkonem jeho činnosti. A administrativa je spojena s dávkou, která je pro klienta důležitá, ale řeší jeho problém jen povrchově. To negativně dopadá na klienty, kteří očekávají od sociálního pracovníka pomoc, kterou jim sociální pracovník na

agendě Hmotné nouze není schopen poskytnout dostatečně k vyřešení dané životní situace, ve které klient se nachází. Proto využívají pomoci sociálních pracovníků v neziskových organizacích. Sociální pracovníci na agendě Hmotné nouze na pracovišti, kde jsem výzkum prováděla, tak sami pociťují, že sociální práci vykonávají zřídka a, že převažuje administrativa.

Seznám použité literatury:

BUCHTOVÁ, Božena, ŠMAJS, Josef, Boleloucký, Zdeněk. Nezaměstnanost. Praha: Grada, 2013. 91 s. ISBN 97-88-024-7428-23.

FISCHER, Slavomil, ŠKODA, Jiří. Sociální patologie. Analýza příčin a možností ovlivňování závažných sociálně patologických jevů. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. 224 s. ISBN 978-80-247-2781-3.

DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele. 3. vyd. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.

GIDDENS, Anthony. 1999, Sociologie. Praha: Argo 595 s. ISBN 80-7203-124-4.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. 1.vyd. Praha: Portál, 2000, s. 31, ISBN 80-7178-303-X

HAVRDOVÁ, Z.: 1999, Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium. ISBN 809-02-0818-5.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HENDL, J. 2005. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace 1.vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HENDL. J. 1997. Úvod do kvalitativního výzkumu. Praha: Karolinum.

HRADECKÝ, Ilja. Definice a typologie bezdomovectví. 1. Vydání. Praha: Naděje, 2007. 52 s. ISBN 978-80-86451-13-8.

KOHOUTEK, Rudolf. Základy sociální psychologie. Brno: CERM, 1998. 181 s. ISBN 8072040642.

KOPŘIVA K., Lidský vztah jako součást profese. Portal 1997, s 147, ISBN: 8071783188.

KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. Motivační prvky při práci se seniory. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 202 s. Sestra. ISBN 9788024721699.

LIPSKY, M. 1980. Street-levelBureaucracy. DilemmasoftheIndividual in Public Services. New York: RusselSageFoundation.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Základy sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. 309 s. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2005. S. 229-312. ISBN 80-7367-002-X.

MAREŠ, Petr. Nezaměstnanost jako sociální problém. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998. 172 s. ISBN 80-901424-9-4.

MUSIL, L. 2004 „Ráda bych Vám pomohla, ale...“/ Dilemata práce s klienty v Organizacích. 1. vyd. Brno: Marek Zeman. 169 s. ISBN 80-903070-1-9.

MUSIL, Josef. Sociální a mediální komunikace. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. 256 s. ISBN 9788074520020.

MUHLPACHR, Pavel. Sociální patologie pro sociální pracovníky. Brno: Masarykova univerzita, 2008. 192 s. ISBN 978-80-7392-069-2.

NAKONEČNÝ M. 2000, Lidské emoce, Praha: Academia. ISBN 80-200-0763-6.

NOVOSAD, L. 2004. Základy teorie a metod sociální práce, II. díl. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. ISBN 80-7083-890-6.

NEČASOVÁ, M. 2003, Profesní etika. In Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2008, Typická dilemata a etika terénní sociální práce. In Metodická příručka pro výkon.

PALÁN, Zdeněk. Lidské zdroje – výkladový slovník. 1. Vydání. Praha: Akademia, 2002, 282 s. ISBN 80-200-0950-7.

PETRUSEK, M. 1993. Teorie a metoda v moderní sociologii. Praha: Karolinum.

PICHAUD, Clément. Soužití se staršími lidmi: Praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. 156 s. ISBN 8071781843.

PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. 2008. Bezdomovectví. Praha: Triton, ISBN 978-80-7387-100-0

ROBBINS, S. P.; COULTER, M.: 2004, Management, Praha: Grada, 2004, ISBN 80-247- 0495-1 3.

ŠRAJER, J. MUSIL, L. 2008, Etické kontexty sociální práce s rodinou. 1. vyd. Brno: Albert. 152 s. ISBN 978-80-7326-145-0.

ÚLEHLA I. 1999, Umění pomáhat, Slon, s128, ISBN 9788086429366

VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. 3. Vydání, Praha: Portál, 2004. 870 s. ISBN 80-7178-802-3.

VEBER, J.: Management: základy, prosperita, globalizace. 2005. Str. 118, Management Press 2000, ISBN: 80-7261-029-5.

ŽIŽLAVSKÝ, M. 2003, Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci, Brno: Masarykova Univerzita.

Právní normy:

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Zákon č. 435/2004 Sb., činnosti úřadu práce

Zákon č.389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi

Zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávních celků ve znění pozdějších předpisů

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

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v platném znění

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky

Č. 1/2019 služební předpisy orgánu úřadu - Sociální práce na ÚP – podklady

Internetové zdroje:

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz> [citováno 23. 3. 2019]

Dostupné z: <http://www.socialnipracovnici.cz> [citováno 30. 3. 2019]

Dostupné z: <http://www.alkoholik.cz> [citováno 5. 4. 2019]

Dostupné z: <http://www.slovnisynonimy.cz> [citováno 12. 2. 2019]

Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/gr/orgstr> [citováno 4. 7. 2019]