

Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi

Martina Šišková

Bakalářská práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Martina ŠIŠKOVÁ**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální práce a profese sociálního pracovníka.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace smíšeného výzkumu metodou dotazování a prostřednictvím případové studie.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

MATOUŠEK, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-8642936-9.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **15. února 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **7. května 2010**

Ve Zlíně dne 15. února 2010



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE


Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 30. 4. 2010



¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce je zaměřena na systém pomoci v hmotné nouzi a výkon sociální práce v tomto systému.

Teoretická část vymezuje zařazení systému pomoci v hmotné nouzi do systému sociálního zabezpečení, definuje související pojmy, etapy sociální práce a konkrétní činnosti.

Praktická část zjišťuje za pomoci dotazování míru výkonu sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. Výzkum je také doplněn o případovou studii jednání sociálního pracovníka.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, etapy sociální práce, hmotná nouze

ABSTRACT

The bachelor thesis is aimed at the system of assistance in material need and execution of social work in this system.

The theoretical part defines classification of system of assistance in material need into the system of social welfare, defines related notions, stages of social work and specific activities.

The practical part makes an inquiry the scope of social work execution in the system of assistance in material need with the help of interviewing. The research is also complemented with a case study of social worker dealing.

Keywords: social work, social worker, stages of social work, material need

Poděkování

Děkuji tímto vedoucímu práce, panu Mgr. Jakobovi Hladíkovi, Ph.D., za odborné vedení, konzultace a rady při tvorbě práce.

Také děkuji své rodině za podporu a spolupracovnícím za pomoc při výzkumu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SYSTÉM SOCIÁLNÍ POMOCI	13
1.1 SYSTÉMY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ	13
1.1.1 Sociální pojištění.....	13
1.1.2 Státní sociální podpora.....	13
1.1.3 Sociální pomoc.....	13
1.2 EXKURZ DO HISTORIE	14
1.3 KONCEPCE SOCIÁLNÍ POMOCI PO ROCE 1989	15
1.3.1 Nedostatky nastaveného systému.....	16
1.3.2 Sociální práce v systému sociální pomoci	17
2 SYSTÉM POMOCI V HMOTNÉ NOUZI	18
2.1 HMOTNÁ NOUZE.....	18
2.2 ČÁSTKA ŽIVOBYTÍ.....	18
2.3 POJEM SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	19
2.3.1 Definice sociální práce.....	19
2.4 POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	20
2.4.1 Administrativní pojetí	20
2.4.2 Profesionální pojetí	20
2.4.3 Filantropické pojetí	20
2.5 METODY A TECHNIKY SOCIÁLNÍ PRÁCE	21
2.5.1 Případová sociální práce	21
2.5.2 Rozhovor	21
2.5.3 Metody ovlivňující chování	22
2.6 DALŠÍ ASPEKTY SOCIÁLNÍ PRÁCE	22
2.6.1 Časové zatížení sociálních pracovníků	23
2.6.2 Optimální počet klientů.....	24
2.7 ETIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE	25
2.8 VZDĚLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	25
2.8.1 Exkurz do historie vzdělávání.....	26
3 ETAPY SOCIÁLNÍ PRÁCE V SYSTÉMU POMOCI V HMOTNÉ NOUZI	27
3.1 ETAPA SOCIÁLNÍ EVIDENCE	27
3.1.1 Základní sociální poradenství	27
3.1.2 Sociální anamnéza.....	29
3.1.3 Spisová dokumentace.....	29
3.1.4 Sociální šetření.....	30
3.2 ETAPA DIAGNOSTICKÁ	31
3.2.1 Diagnóza	31
3.2.2 Rozlišení délky evidence.....	32

3.2.3	Doplnění anamnestických údajů	33
3.3	ETAPA NAVRHOVÁNÍ ŘEŠENÍ A PLÁN SOCIÁLNÍ TERAPIE.....	34
3.3.1	Motivace.....	34
3.3.2	Rozsah sociální práce.....	35
3.3.3	Problém zadluženosti	36
3.4	ETAPA SOCIÁLNÍ TERAPIE A VÝCHOVNÉHO PŮSOBENÍ	37
3.4.1	Zprostředkování další pomoci.....	37
3.4.2	Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	38
3.4.3	Stanovení cílů intervence	39
3.4.4	Hospodaření s finančními prostředky	39
3.4.5	Kontrola versus pomoc	40
3.4.6	Využití skupinové sociální práce	41
3.4.7	Opakovaná sociální šetření	41
3.5	ETAPA OVĚŘOVÁNÍ VÝSLEDKŮ.....	42
3.5.1	Hodnocení dosažených výsledků	42
3.5.2	Ukončení sociální terapie.....	43
3.5.3	Kazuistika a supervize.....	43
II	PRAKTICKÁ ČÁST	44
4	CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU	45
4.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	45
4.2	VÝZKUMNÉ METODY	45
4.2.1	Metoda dotazování.....	46
4.2.2	Metoda pozorování.....	46
4.3	VÝZKUMNÝ SOUBOR	47
4.3.1	Výzkumný soubor pro dotazování	47
4.3.2	Výzkumný soubor pro pozorování.....	48
4.4	PRŮBĚH VÝZKUMU	48
5	VYHODNOCENÍ A PREZENTACE VÝSLEDKŮ DOTAZOVÁNÍ	49
5.1	VZDĚLÁNÍ, ODBORNÁ ZPŮSOBILOST, DÉLKA PRAXE	49
5.2	POČTY KLIENTŮ, ČASOVÝ PROSTOR, STYL PRÁCE, VNÍMÁNÍ KLIENTA.....	52
5.3	VÝKON ČINNOSTÍ V RÁMCI ETAP SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	55
5.3.1	Činnosti v rámci etapy sociální evidence.....	56
5.3.2	Činnosti v rámci etapy sociální diagnostiky	56
5.3.3	Činnosti v rámci etapy navrhování řešení a plánu sociální terapie.....	57
5.3.4	Činnosti v rámci etapy sociální terapie	58
5.3.5	Činnosti v rámci etapy ověřování výsledků	59
5.4	VYHODNOCENÍ ZJIŠTĚNÝCH VÝSLEDKŮ	60
5.4.1	Rozlišení klienta krátkodobě a dlouhodobě evidovaného.....	61
5.4.2	Porovnání sociální práce dvou respondentů.....	62
5.4.3	Jiné činnosti.....	63
5.5	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ DOTAZOVÁNÍ	64
6	PŘÍPADOVÁ STUDIE	67

6.1	POPIS ORGANIZACE	67
6.2	POPIS PROSTŘEDÍ.....	67
6.3	ORGANIZACE PRÁCE.....	68
6.4	TYPY KLIENTŮ.....	69
6.5	PRŮBĚH JEDNÁNÍ.....	70
6.6	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ POZOROVÁNÍ.....	71
ZÁVĚR.....		73
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		74
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK		78
SEZNAM OBRÁZKŮ		79
SEZNAM TABULEK.....		80
SEZNAM PŘÍLOH.....		81

ÚVOD

System pomoci v hmotné nouzi je „nováčkem“ mezi ostatními systémy sociálního zabezpečení v České republice. Jeho prvotní náplní je poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, tedy zabezpečení osob peněžitou formou. Je zřejmé, že cílovou skupinou budou osoby, které potřebují sociální pomoc společnosti, neboť bez odborné a adekvátní pomoci nejsou schopny svou situaci zvládnout.

Jedná-li se o sociální pomoc, je nasnadě, že nedílnou součástí práce v systému pomoci v hmotné nouzi by měla být i sociální práce. Není to však tak jednoznačné. V zákonných ustanoveních se o sociální práci nehovoří, přestože tato byla vždy součástí takových forem pomoci.

Jako pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi již delší dobu registruji stupňující se snahu o definování sociální práce v tomto systému, snahu o její zakotvení v právních předpisech a dalo by se říci vytvoření její konkrétní formy. To vše se děje v rovině teoretické na úrovni příslušného ministerstva, tedy Ministerstva práce a sociálních věcí. Rovina praktická se však týká již samotných sociálních pracovníků, kteří tuto práci vykonávají. Právě oni jsou nositeli konkrétní podoby sociální práce v tomto systému při respektování teoretických východisek.

Všechny tyto aspekty byly impulzem pro volbu tématu mé bakalářské práce. Snahou bylo prozkoumat jednu z forem sociální práce, jejíž konkrétní podoba musí být jistě ovlivněna souvisejícími faktory daného systému.

V rovině teoretické je mým cílem zařadit systém pomoci v hmotné nouzi do kontextu celého fungujícího systému, definovat související pojmy a konkretizovat činnosti, kterou jsou za výkon sociální práce považovány. Vycházím přitom z obecně definovaných etap sociální práce a v rámci těchto etap definuji konkrétní činnosti, které se k pomoci v hmotné nouzi vážou. Následně pak prakticky zkoumám, nakolik jsou takto definované činnosti sociálními pracovníky v rámci jednotlivých etap vykonávány, které faktory k možnostem výkonu sociální práce přispívají, a které naopak možnosti jejího rozvoje brzdí. Pro ucelený pohled na možnosti sociálního pracovníka uvádím v závěru případovou studii, vytvořenou na základě pozorování sociálního pracovníka při jednání s klientem v systému pomoci v hmotné nouzi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SYSTÉM SOCIÁLNÍ POMOCI

Systém pomoci v hmotné nouzi je jednou z možností sociální ochrany obyvatel. Pro určení jeho pozice v systému sociálního zabezpečení je tato kapitola věnována popisu systému sociálního zabezpečení v České republice a rozlišení jednotlivých typů. Popsán je také systém sociální potřeby, který byl systémem pomoci v hmotné nouzi nahrazen a důvody pro tuto změnu.

1.1 Systémy sociálního zabezpečení

Krebs (2002) uvádí, že systém sociálního zabezpečení je souhrnem takových opatření, jejichž cílem je předcházení, zmírňování a odstraňování sociálních rizik. V České republice je sociální zabezpečení tvořeno třemi systémy, které na sebe vzájemně navazují. Mezi tyto systémy patří pojištění, podpora a pomoc. Rozdíl mezi jednotlivými systémy spočívá v typu řešené situace, způsobu financování a organizačním zabezpečení.

1.1.1 Sociální pojištění

Sociálním pojištěním zabezpečuje člověk své potřeby odložením části svých prostředků, systém je financován z pojistného. Předem je tak připraven na případnou nepříznivou sociální situaci. Je to nejvíce upřednostňovaná forma (Průša, 2003).

1.1.2 Státní sociální podpora

Státní sociální podpora slouží k poskytnutí podpory v případech, které jsou společností uznány za odůvodněné a účelné, kdy je dobré podpořit občana či rodinu. Je financován z daní v rámci solidarity, při stanovení nároku se posuzuje příjmová situace rodiny (Večeřa, 1996).

1.1.3 Sociální pomoc

Sociální pomoc je určena k řešení obtížných sociálních situací, které člověk není schopen bez pomoci překonat. Patří sem sociální služby, sociálně právní ochrana a dávky sociální pomoci. Financovány jsou ze státního rozpočtu (Krebs, 2002).

Průša (2003) uvádí, že sociální služby poskytují především nestátní neziskové organizace a také obce, města a kraje. Sociálně právní ochrana a dávky sociální pomoci jsou poskytovány pověřenými obecními úřady v rámci přenesené působnosti.

Sociální pomoc nastupuje v případě, že člověk se ocitá v tíživé situaci a nedisponuje zdroji k jejímu překonání. Řadíme sem peněžité i věcné dávky a služby. Nárok je podmíněn vznikem sociální potřeby, dávky poskytují obce (Večeřa, 1996).

System sociální pomoci si klade následující cíle ve vztahu k člověku (Krebs, 2002):

- snaha o co nejrychlejší návrat k sociální suverenitě, tedy převzetí plné odpovědnosti
- pomoc při překonání dočasného období sociálně ekonomických problémů
- řešení trvalého sociálního oslabení

1.2 Exkurz do historie

Sociální práce jako jedna z forem sociální pomoci má bohatou historii. Pomoc na základě solidarity a lásky k bližnímu je přítomná od nepaměti. Také sociální práce prošla vývojem, který byl závislý na mnoha okolnostech, a to dané kultuře, době, stupni vývoje společnosti. Nahlédneme-li do její historie, zjistíme, že sociální pomoc byla poskytována především formou sociální péče, nikoliv formou peněžitou tak, jak je systém sociální pomoci nastaven dnes.

Finanční podpora byla poskytována zcela výjimečně. Poskytování finanční podpory určitým skupinám obyvatel se objevuje např. v 16. století, kdy kancléř Adam z Hradce věnoval 500 kop českých, které byly určeny na pravidelnou podporu chudiny. Nicméně sociální práce stále spočívala především v sociální péči a věcné pomoci na základě dobrovolnosti a byla doménou církve (Kodymová In Matoušek, 2001).

Za první právní normu, která upravovala roli státu a dalších institucí v oblasti sociální pomoci, je považován „Chudinský zákon“ královny Alžběty z počátku 17. století. Tento zákon znamenal nejen omezování církevního vlivu, ale i změnu v přístupu k chudobě. Chudoba byla morálně odsuzována, neboť péče o chudé znamenala výdaje občanů v podobě státem vynucených daní (Mareš, 1998).

Konec 18. století se nesl ve znamení výrazných změn jak v oblasti ekonomické, tak i sociální sféře. Tyto změny přinesly svobodu, ale také nejistotu a existenciální ohrožení. Pomoc a podpora se tak staly nezbytnými a role státu začala být posilována (Dočkal, 2008).

V 19. století se objevují nové sociální problémy, vznikající v důsledku industrializace. V roce 1868 byla chudinským zákonem stanovena povinnost obce pečovat o občana v nouzi. Taková péče však nastupovala až v době, kdy osoby blízké vyčerpaly všechny své možnosti v péči o tuto osobu. Poskytnuta byla strava a základní osobní potřeby, a to peněžitou i věcnou formou, ošetření v nemoci, umístění do obecního nebo cizího ústavu. Objevuje se i tzv. okamžitá pomoc (Kodymová In Matoušek, 2001).

Počátkem 20. století se sociální práce začíná formovat na organizovanou činnost. Stále častěji je sociální péče poskytována formou peněžní pomoci. Spolu s tím ale sílí přesvědčení, že jednorázová dávka nevyřeší problémy osoby a pro účinnou pomoc je nutné se s touto osobou lépe seznámit. Vystává nutnost objektivního posouzení žadatelovy potřeby, tedy stanovení obecných kritérií (Kodymová In Matoušek, 2001).

Sociální práce v období socialismu byla zaměřená univerzalisticky na pracující a spočívala ve finančních dávkách, jak uvádí Řezníček (1994). Obsahem vlastní sociální práce pak bylo ověřování nároků na dávky či umístění v ústavu. Sociální práce s klientem byla takřka nulová, objevovala se pouze v poradenství či kurátorské práci.

Po roce 1948 totiž byla prosazována idea, že odstraněním třídních rozdílů budou odstraněny také všechny sociální problémy jako přežitky kapitalismu a sociální pracovníci nejsou potřební. Sociální zabezpečení převzal do svých rukou výhradně stát. Určitá pozitivní změna nastala v 60. letech, kdy byly formulovány koncepce sociální péče a obnoveny fakulty a výzkumné ústavy. Přestože tento vývoj byl opět přerušen, důležitým přínosem bylo pojmenování podstatných problémů. To vedlo v dalším období k tomu, že sociální práce se pomalu rozvíjela, především v oblasti praxe. Proto ještě před rokem 1989 se objevují snahy o obnovu vysokého školství sociální práce. Po revoluci nastává mimo rozvoj vysokého školství také rozvoj nestátních sociálních služeb (Šiklová In Matoušek, 2001).

1.3 Koncepce sociální pomoci po roce 1989

Dávky sociální péče jako jedna z možností sociální pomoci byly od 90. let minulého století, tedy od transformace systému sociálního zabezpečení v České republice, řešeny pomocí

peněžitých nebo věcných dávek vázaných na sociální potřebnost. Byly stanoveny základní částky k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb a nezbytných nákladů na domácnost, tedy částek životního minima. Také bylo stanoveno existenční minimum.

Životním minimem rozumíme „takový soubor statků a služeb, který umožňuje jedinci, rodině nebo domácnosti uspokojovat své potřeby v rozsahu uznaném společností v dané etapě za minimálně nezbytný“ (Večeřa, 1996, s. 90).

Právně byly skutečnosti, týkající se dávek vázaných na sociální potřebnost, upraveny zákonem č. 463/1991 Sb., o životním minimu a zákonem č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti. Tyto zákony vymezovaly pojmy životní minimum, existenční minimum, sociální potřebnost, upravovaly podmínky nároku na peněžitě či věcně opakující se dávky. Rozlišoval se nárok jednotlivce, rodiny s dětmi či starého občana. Životní minimum bylo dvou-složkové, skládalo se z částky na výživu a ostatní základní osobní potřeby a z částky určené k zabezpečení nákladů na domácnost (Krebs, 2002).

1.3.1 Nedostatky nastaveného systému

Postupem doby se však začalo ukazovat, že nastavený systém sociální péče není pro občana dostatečně motivující k nalezení zaměstnání a změně sociálního statusu a neplní jeden ze svých cílů, tedy aby člověk převzal plnou odpovědnost za svůj život a v co nejkratším čase získal zpět svou sociální suverenitu. Dle mého názoru se na tom podílelo několik vzájemně působících faktorů. Člověku se nevyplatilo pracovat, neboť částky životního minima nebyly příliš rozdílné od výše minimální mzdy. Životní minimum tak umožňovalo udržet nastavený dlouhodobý životní styl člověka. Nastavené podmínky nároku neumožňovaly zvýhodnění těch osob, které měly zájem pracovat. Také nebyla podporována solidarita rodiny, což lze dokladovat příkladem, že mladí lidé bezprostředně po ukončení studia zahájili evidenci na ÚP a to jim umožnilo pobírat dávku. Přestože byl zaveden pojem existenční minimum, v praxi nebylo možné dávku na existenční minimum snížit. Nebyla zkoumána nezbytnost nákladů na bydlení, osoby tak nebyly vedeny ke snaze najít si přiměřené bydlení. Problematické bylo i hodnocení majetku osoby nebo povinnost uplatnit všechny nároky a pohledávky.

Krebs (2002) uvádí, že nastavený systém nemá motivující charakter, osoba, která začne pracovat, není žádným způsobem zvýhodněna a příjmy se jí nezvýší. Z toho plyne, že osoby pobírající dávky nemají zájem najít si zaměstnání a setrvávají dlouhodobě na dávkách.

1.3.2 Sociální práce v systému sociální pomoci

Řezníček (1994) uvádí, že sociální práce je v tomto období zaměřena především na poskytování finanční pomoci a jiné cesty řešení jako možnost návratu k běžnému způsobu života nejsou hledány.

Největší částka prostředků je vydávána v souvislosti s dávkami, vázanými na sociální potřebnost. Začalo se ukazovat, že většina klientů potřebuje mimo finanční pomoci také poradenství a motivační pomoc v rámci pomoci sociální (Průša, 2003).

Podle Večeři (1996) je nezbytná vyvážená výše životního minima, která odpovídá možnostem státu a je současně zárukou slušného životního standardu. Pro stát to však znamená ekonomicky, sociálně i politicky nelehký úkol. Klade důraz také na sociální práci na úrovni obcí.

Začínají se tak objevovat návrhy na změnu systému. Jako východisko dalšího vývoje spatřuje Krebs (2002) v nutnosti vytvořit systém nový, moderní, výrazně motivující s důrazem na vlastní odpovědnost osoby, která se tak stává aktivním prvkem při řešení své nepříznivé situace. Prioritu vidí v prevenci, poradenství a sociální práci. Klade důraz na rozvoj sociální práce s občanem, stanovení diagnózy sociální situace a určení optimální formy jejího řešení, včetně případné sankce za pasivitu a naopak zvýhodnění za aktivitu. Navrhuje také v závislosti na délce pobírání sociální dávky odvíjet její výši. Zdůrazňuje spolupráci sociálního pracovníka a dávkového specialisty.

Řezníček (1994, s. 18) uvádí: „Je samozřejmé, že při nepřítomnosti sociální práce nebo výrazném omezení její působnosti zůstanou některé sociální problémy obyvatel nevyřešeny.“

2 SYSTÉM POMOCI V HMOTNÉ NOUZI

Systém pomoci v hmotné nouzi je poměrně novým systémem v řadě opatření sociální pomoci. Byl schválen v roce 2006 a jeho účinnost byla stanovena ode dne 1.1.2007. Systém pomoci v hmotné nouzi byl zaveden současně se systémem sociálních služeb a byl vyústěním požadavků na vytvoření systému nového. Nahrazuje dosavadní systém sociální potřeby, o kterém pojednává kap. 1.3.

Systém pomoci v hmotné nouzi je právně upraven těmito normami:

- zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu
- zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi
- vyhláškou č. 504/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi

Je určen osobám, jejichž příjmy nejsou dostačující k zabezpečení potřeb. Klade si za cíl motivovat osoby k aktivnímu přístupu při návratu k soběstačnosti v oblasti zabezpečení potřeb. Zabráňuje sociálnímu vyloučení osob. Systém je veden zásadou, že pracující osoba se musí mít lépe než osoba, která nepracuje. Zákon určuje sedm typů dávek hmotné nouze. Dva typy jsou dávky opakující se, a to příspěvek na živobytí na zabezpečení výživy a doplatek na bydlení na zabezpečení nákladů na bydlení. Pět dalších typů jsou dávky jednorázové, spojené s mimořádnými událostmi. Jedná se o tzv. mimořádnou okamžitou pomoc (*Pomoc v hmotné nouzi*, [online]).

2.1 Hmotná nouze

Hmotnou nouzi můžeme definovat jako stav, kdy osoba nemá dostatečné finanční prostředky na zabezpečení svých potřeb a její sociální a majetkové poměry nejsou takové, aby jí toto zabezpečení umožnily. Přitom se zkoumá, zda si osoba nemůže svůj příjem zvýšit z objektivních důvodů. Objektivním důvodem je rozuměna nemožnost zvýšit si příjem vlastní prací, prodejem či využitím majetku a uplatněním nároků a pohledávek (*Pomoc v hmotné nouzi*, [online]).

2.2 Částka živobytí

Zákon o pomoci v hmotné nouzi také zavedl nový pojem – částka živobytí. Částka živobytí se stanovuje u každé osoby rozdílně, a to na základě doložených a prokázaných skutečností

a hodnocení snahy osoby. Její výše je odvozena od částek existenčního a životního minima. Životní minimum je chápáno ve smyslu minimální hranice příjmů k zajištění výživy a dalších základních potřeb, existenčním minimem rozumíme příjem na úrovni umožňující přežití. Minimální částka živobytí se stanovuje ve výši existenčního minima a lze ji dále navyšovat (Zákon č. 111/2006 Sb.).

2.3 Pojem sociální práce

Pojem sociální práce není v zákoně o pomoci v hmotné nouzi obsažen. Zákon je koncipován jako prosté určení podmínek pro nárok na dávky, jejich výši a výplatu, včetně všech povinností a práv všech zúčastněných stran.

Niederle (2009a) však uvádí, že řešit situaci hmotné nouze nelze bez využití metod sociální práce. MPSV k tomu účelu zpracovalo dokument, který upravuje vhodný postup a principy sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. Jedná se o Metodický pokyn č. 5/2009 ze dne 8.7.2009. Zde je kladen důraz na etiku sociální práce, připomenuta mezinárodní definice sociální práce a rozlišeny jednotlivé etapy a jejich obsah vzhledem ke konkrétní sociální problematice.

Dočkal (2008) uvádí, že společným znakem všech klientů je skutečnost, že potřebují pomoc, přichází s určitým problémem, neboť nedokážou, někdy i nechtějí, zvládnout svou situaci bez pomoci druhých. Takových problémů je celá řada a sociální pracovník si této skutečnosti musí být vědom a sociální práci přizpůsobit danému problému. Musí zvolit odpovídající metody sociální práce. Proto je nezbytné, aby pracovník byl těmito informacemi vybaven, čímž lze rozumět odpovídající vzdělání.

2.3.1 Definice sociální práce

MPSV k sociální práci v systému hmotné nouze vyzdvihuje definici sociální práce, která byla přijata na Generálním shromáždění Mezinárodní federace sociálních pracovníků v Montrealu v červenci roku 2000. Definice zní: „Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívaje teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti“ (Metodický pokyn, 2009, s.1).

Lze tedy říci, že sociální práce se snaží podpořit jedince natolik, aby dokázal správným směrem uplatnit své znalosti a dovednosti. Založena je na úctě k člověku, rovnosti, nezbytný je individuální přístup.

2.4 Pojetí sociální práce

Musil (2008) uvádí, že sociální práci lze chápat v různém pojetí. Na základě vlastního výzkumu dospěl k názoru, že lze sociální práci vymezit pomocí tří typů. Nelze je však považovat za jednoznačná pojetí, neboť se mohou značně prolínat. Musil tyto typy označil názvy „administrativní“, „profesionální“ a „filantropický“ typ.

2.4.1 Administrativní pojetí

Administrativní pojetí sociální práce je nejvíce patrné ve státní správě. Je pro něj charakteristický ustálený soubor úkonů v oblasti rozhodování o sociálních dávkách dle právních předpisů, sociální poradenství, poskytování informací oprávněným institucím. Takový sociální pracovník musí znát dobře zákony, umět zvládnout administrativní agendu a umět jednat s lidmi. Vyšší než středoškolské vzdělání je požadováno až v souvislosti se zákoným předpokladem požadovaného vzdělání. Supervize se při takto pojaté sociální práci provádí pouze výjimečně, důraz je kladen spíše na dohled a nařízení (Musil, 2008).

2.4.2 Profesionální pojetí

Profesionální pojetí je typické pro nevládní organizace a pro vysoké školství. Sociální pracovník je zde specialista, který dokáže komplexně posoudit situaci klienta a na jeho základě podporuje klientovu schopnost k řešení nepříznivé situace. Intervence je zde pojata dlouhodobě a v jejím průběhu jsou realizovaná opatření vyhodnocována. Běžná je spolupráce pracovníků jiných pomáhajících profesí. Vysokoškolské vzdělání sociálního zaměření je již běžným předpokladem, stejně jako celoživotní vzdělávání a samostudium. Samozřejmostí je supervize, a to tzv. „peer supervize“, tedy náhled prostřednictvím kolegy, který má s cílovou skupinou zkušenosti (Musil, 2008).

2.4.3 Filantropické pojetí

Pojetí filantropické je charakteristické pro organizace sociálních služeb. Vyznačuje se především empatickým a vnímavým člověkem – sociálním pracovníkem, který chápe speci-

fické potřeby klientů. Důraz je kladen na spontánní lidský vztah, který je základním nástrojem pomoci. Sociální pracovník spolupracuje s dalšími organizacemi, klientem, jeho rodinou. Na kvalifikaci není kladen důraz, prvotní je altruismus. Objevuje se zde vzdělávací supervize, tedy zpětná vazba s cílem získání nových dovedností, nebo supervize manažerská, tedy zpětná vazba s cílem vytvoření podmínek pro přijetí instrukcí lidmi v organizaci (Musil, 2008).

2.5 Metody a techniky sociální práce

V systému pomoci v hmotné nouzi lze využívat různých metod a technik sociální práce. Využívána je sociální práce s jednotlivcem, tedy práce případová, lze však využívat i sociální práci se skupinou. Pro získání anamnestických údajů je mimo jednotných tiskopisů využíván řízený rozhovor, k motivaci pak rozhovor terapeutický. Nezbytná je motivace osoby k řešení problému. Snahou je změna chování klienta pomocí metod, které chování ovlivňují.

2.5.1 Případová sociální práce

Pro účely řešení stavu hmotné nouze je nejčastěji využívána případová sociální práce. Za zakladatelku této metody je u nás považována Marie Krakešová. Její přístup lze definovat jako psychosociální. Dle jejího názoru vyplýval sociální problém u mnoha klientů z narušených vnitřních a vnějších vztahů klienta k okolí. Pro stanovení možností pomoci je nezbytné poznat problém klienta (Niederle, 2010).

Jak uvádějí Schimmerlingová a Novotná (1992a), Krakešová viděla vnější a vnitřní stránky sociálního případu. Vnějšími rozumí všechny objektivní překážky, vnitřními neschopnost tyto překážky překonat. Konkrétní pomocí pak rozumí všechny úkony týkající se vnějších překážek a výchovnou sociální péčí snahu o vnitřní převýchovu klienta. Sociálně výchovné působení je postaveno na pozitivních vlastnostech klienta.

2.5.2 Rozhovor

Rozhovor je nejčastější technikou sociální práce. Využíván je rozhovor řízený a terapeutický, jak uvádí Niederle (2009b, 2009c, 2010). Řízený rozhovor je rozhovorem, který si sociální pracovník předem připravuje. Slouží ke zjištění potřebných informací nebo k jejich doplnění. Může být využitý i k procvičování schopností, které mohou vést

k odstranění důvodů vzniku problému. U terapeutického rozhovoru je vhodné stanovit si jeho cíl a rámcový obsah. Klientovi je tak dán prostor pro vyjádření názorů a postojů k možnostem řešení problémů. Sociální pracovník tak klienta motivuje a současně vyjadřuje podporu jeho schopnosti řešit vzniklý problém.

U prvního rozhovoru je přínosné navodit pozitivní atmosféru bez negativních emocí, neboť sociální pracovník potřebuje zjistit o klientovi objektivní informace. Při rozhovoru musí být plně soustředěn na klienta, pro zjištění důležitých informací klade objasňující otázky. Také by měl zjistit, co od něj klient očekává a vysvětlit, jaké má klient nároky. Je-li nezbytné k uplatnění nároku doložit určité doklady, sociální pracovník je povinen objasnit jasně, co musí klient učinit (Řezníček, 1994).

2.5.3 Metody ovlivňující chování

Niederle (2010) uvádí, že klienta je třeba motivovat ke změně. V práci sociálních pracovníků se tak začínají využívat behaviorální techniky. Jde o metody, které ovlivňují chování osob. Doporučuje využívání nácviků chování, tedy praktické řešení situací, které klient nezvládá. Může se jednat o pohovory při žádosti o pracovní místo či hospodaření s finančními prostředky.

Behaviorální terapie si klade za cíl změnit takové chování, které působí klientovi potíže. Snahou je získání nových dovedností. Základním pojmem je zde učení. Sociální pracovník napomáhá k získání potřebných dovedností a zkušeností a vytváří prostředí pro nácvik takových dovedností (Navrátil In Matoušek, 2001).

2.6 Další aspekty sociální práce

Zkoumám-li problematiku výkonu sociální práce, nelze se nezastavit u těch aspektů, které mají na výkon a kvalitu sociální práce, mimo vzdělání a délku praxe, bezprostřední vliv. To se týká i sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. Mezi takové aspekty lze řadit objem práce, tedy počet klientů, časovou náročnost, vnímání klienta, způsob volené sociální práce ve smyslu kontrolní či pomocné činnosti.

Pro posouzení těchto faktorů lze vycházet ze dvou výzkumů, kdy jsem využila data o časovém zatížení sociálních pracovníků a odpovídajícím počtu klientů. Zjištěná data nelze přímo srovnávat, neboť obsah a způsob zjišťování se odlišovaly.

První uváděný výzkum realizovala v oblasti dávkového systému Kuchařová v roce 2001 s názvem „Výkon sociální práce na pověřených obecních úřadech v podmínkách rostoucích nároků“. Výzkum se týkal sociální práce v oblasti dávek vázaných na sociální potřebnost. Kuchařová (2001, s. 18) se mimo jiné snažila ověřit hypotézu, „zda administrativní činnosti zaujímají při obvyklé organizaci práce sociálních odborů nadměrnou část pracovního času tak, že potlačují skutečnou sociální práci.“

Kuchařová (2001) z výzkumných zjištění konstatuje, že došlo k nárůstu počtu klientů, především z důvodu dlouhodobé nezaměstnanosti. Výzkum jasně prokázal, že administrativní činnost výrazně převažuje nad sociální prací, což se úměrně zvyšuje s počtem klientů. Efektivní řešení vidí v organizaci a dělbě práce, čímž chápe rozlišení na dávkové specialisty a sociální pracovníky. Nezbytné je také zkvalitnění systému sociální pomoci, odstranění rozporů a jasné definování podmínek.

Druhý uváděný výzkum provedlo MPSV v roce 2007 v souvislosti s účinností zákona o pomoci v hmotné nouzi. Jednalo se o „Vyhodnocení orientačního šetření k zákonu o pomoci v hmotné nouzi a k aplikačnímu programu OKnouze po půl roce činnosti“. Cílem výzkumu byla analýza zátěže pracovníků hmotné nouze, zejména časové zatížení, aplikace nového zákona v praxi a práce v novém aplikačním programu.

Výzkum MPSV (2007) ukázal, že z časových důvodů není sociální práce prováděna v potřebném rozsahu, např. nejsou prováděna sociální šetření, administrativní činnost je považována za přednostní.

2.6.1 Časové zatížení sociálních pracovníků

Z časového snímku Kuchařová (2001) stanovila, že přímá jednání s klienty zabírají 24 % týdenní pracovní doby, poradenská a konzultační činnost 1,5 %, administrativní činnost 54 %, zbývající čas je věnován ostatním činnostem. Do kategorie přímého jednání s klienty řadí první návštěvu, individuální jednání a sociální šetření. Do administrativní činnosti je řazena práce s předkládanými doklady, posouzení žádosti, administrativní zpracování žádosti, návrh rozhodnutí, výplata dávek, věcná forma dávek, odpovědi institucím a další administrativní činnosti. Do kategorie ostatních činností řadí porady a konzultace, telefonická jednání, účast na jednání komisí, prošetření stížností, doplňkové a pomocné kancelářské práce, účast na školeních a seminářích.

MPSV (2007) ve svém výzkumu sledovalo čas, nutný pro vyřízení nové žádosti, výplatu opakovaných dávek, provedení sociálního šetření v rozlišení u nové žádosti a běžícího případu. Úřady tuto otázku chápaly různým způsobem, neboť nebyla jasně definována. Nicméně lze konstatovat, že čas věnovaný pouze práci se žádostí se odvíjí od typu dávky v hmotné nouzi. Z hlediska vlastního výzkumu je zajímavé zjištění, kolik času připadá v práci sociálního pracovníka na samotnou sociální práci. Ta činí u příspěvku na živobytí průměrně 1 hodinu a 13 minut z celkového času 2 hodiny a 35 minut. U doplatku na bydlení je samotné sociální práci věnováno 39 minut z celkového času 1 hodiny a 31 minut. Zajímavé také bylo zjištění, týkající se sociálního šetření. Bylo zjištěno, že u každé nově podané žádosti provádí sociální šetření 58,8 % úřadů, 41,2 % úřadů šetření u každé žádosti neprovádí, kdy jedním z důvodů je i nedostatek času. U přiznaných dávek jsou opakovaná sociální šetření v průměru prováděna 1,5krát za půl roku 68,6 % úřadů, 31,4 % úřadů šetření neprovádí, nejvíce z časových důvodů nebo jen u některých v případě potřeby, pokud dojde ke změně rozhodných skutečností.

2.6.2 Optimální počet klientů

Kuchařová (2001) uvádí, že s nárůstem počtu klientů dochází ke snížení času, který sociální pracovník může věnovat přímému jednání s klientem a sociální práci. Dochází také k omezení terénní práce, čímž lze rozumět sociální šetření. V souvislosti s tím také poukazuje na zvýšení psychické zátěže pracovníků ve smyslu přetížení, stresu, podrážděnosti, snížení pozornosti, snížení kvality práce. Průměrný počet klientů v době výzkumu činil 190 klientů na jednoho sociálního pracovníka. Za optimální považuje počet 100 – 150 klientů na jednoho sociálního pracovníka.

Z výzkumu MPSV (2007) vyplývá, že samotným sociálním pracovníkům se jeví jako optimální počet klientů, připadající na jednoho pracovníka, v počtu 50 případů. V tomto počtu lze dle názoru pracovníků kvalitně zvládat práci s klienty.

MPSV určilo metodickým pokynem optimální počty pracovníků hmotné nouze vzhledem k počtu klientů. Na základě výzkumů a časových snímků určuje MPSV jako optimální počet 50 – 150 klientů na jednoho sociálního pracovníka. Uvádí, že při tomto počtu lze kvalitně zvládat dávkovou agendu a základní sociální poradenství, o sociální práci se zde nehovoří (*Metodický pokyn*, 2006).

2.7 Etika sociální práce

I sociální práce má stanoveny základní principy, ovlivňující interakci mezi sociálním pracovníkem a klientem. Ty jsou obsaženy v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky. Patří mezi ně respektování jedinečnosti, důstojnost, právo na sebeurčení, sociální spravedlnost, profesní integrita (Nečasová In Matoušek, 2003a).

Úlehla (2005) namítá, že etiku sociální práce není možné definovat nějakým kodexem. Ten je podle něj důležitý, ale zjednodušující. Pracovníci mohou zaujmout odlišné postoje, neboť jsou ovlivněni svým pohledem a myšlením. I pracovník vnáší do jednání své postoje. Je účelné, aby si pracovník tuto skutečnost uvědomoval a své potřeby neuspokojoval na úkor klienta.

Etický kodex vymezuje i etické problémové okruhy. Sociální pracovník musí zvažovat míru pomoci, její délku, rozhodovat se mezi jednotlivými případy, v jaké míře se jim bude věnovat, kdy ukončit sociální terapii. Problémem je fakt, že sociální pracovník působí vůči klientovi ve dvou protichůdných rolích, jako pomáhající i jako kontrolor. Tuto skutečnost si musí plně uvědomovat i v systému pomoci v hmotné nouzi (Niederle, 2009d).

2.8 Vzdělání sociálního pracovníka

Požadavek na odborné vzdělání v oblasti výkonu sociální práce nebyl do roku 2007 právně upraven. Povolání sociálního pracovníka tak bylo možné vykonávat i bez odborného vzdělání v sociálně právní oblasti.

Přestože výzkum Kuchařové (2001), který se zabýval mimo jiné i kvalifikací sociálních pracovníků, ukázal spokojenost s kvalifikačními předpoklady pro výkon sociální práce, kdy vzdělanostní struktura byla hodnocena pozitivně, sama autorka konstatuje, že vývoj směřuje k potřebě pracovníků s vyšším vzděláním, nejspíše na bakalářské úrovni.

Situaci změnil až zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který nabyl účinnosti 1.1.2007. Zákon přesně vymezuje, jaký typ studia je nezbytný pro výkon povolání sociálního pracovníka a určuje přechodovou dobu, dokdy je třeba vzdělání doplnit.

Koldinská In Matoušek (2007) považuje právní úpravu předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka za velmi přínosné, garantující určitý standard v sociální práci. Vychází přitom ze skutečnosti, že toto povolání je velmi zodpovědnou a náročnou činností,

proto se jí jeví odborné vzdělání jako nezbytné. Sociální pracovník by však měl své vzdělání doplňovat stále, zákonem je definováno celoživotní vzdělávání.

Odborná způsobilost sociálního pracovníka je dále zvyšována také v rámci novelizací zákona o sociálních službách. Jednou ze změn je také povinnost absolvovat další vzdělání v délce minimálně 24 hodin v daném roce. Takové vzdělání ale vyžaduje dostatek akreditovaných kurzů, což je záležitostí příslušných ministerstev, které udělují akreditaci. Vhodné se zde jeví využívat možností, které nabízejí dotační programy v rámci prostředků Evropské unie (*Národní pojištění*, 2009).

2.8.1 Exkurz do historie vzdělávání

V období po vzniku samostatného československého státu, kdy došlo k prohlubování sociálních problémů a vzniku nových problémů, zazněla spolu s nutností profesionalizace sociální práce také nutnost odborného vzdělání. Úřady však považovaly vznik odborné profese sociálního pracovníka za nadbytečný. Vycházely přitom ze zkušeností, že sociální práce je vykonávána především laiky a ztotožňovaly tento obor s profesí ošetřovatelek. V roce 1928 byla v rámci mezinárodní konference sociální služby v Paříži podpořena a zdůrazněna odborná příprava sociálních pracovníků a sociální práce definována jako úsilí směřující k odstranění sociálních nedostatků, přičemž na člověka a problém je nahlíženo v celé jeho šíři. Podpořen byl vysokoškolský typ studia. Vznikla Vyšší škola sociální péče a následně Masarykova státní škola zdravotní a sociální péče v Praze, která byla zrušena v 50. letech. Mimo tyto školy také vznikaly střední sociální školy, v poválečném období byly zřízeny vyšší školy sociálně-zdravotní (Kodymová In Matoušek, 2001).

V roce 1947 byla v Brně otevřena Vysoká škola sociální. Neměla však dlouhého trvání a za dva roky byla zrušena, přestože z ní vzešla řada odborníků. V období socialismu existovalo školství v oblasti sociální práce pouze na středoškolské úrovni. Po roce 1989 dochází k postupnému rozvoji vysokého školství, ale také k nárůstu nových sociálních problémů, které bylo nutné řešit (Šiklová In Matoušek, 2001).

Řezníček (1994) upozorňuje na skutečnost, že sociální pracovníci městských úřadů, jejichž náplní je výplata dávek sociální péče a s tím spojené úkony, nemají mnohdy odpovídající kvalifikaci. V souvislosti s tím také nelze hovořit o výkonu sociální práce.

3 ETAPY SOCIÁLNÍ PRÁCE V SYSTÉMU POMOCI V HMOTNÉ NOUZI

V rámci vykonávané sociální práce lze rozlišovat její etapy dle typu činnosti vůči cílové skupině. Obecně lze definovat 5 etap sociální práce (Schimmerlingová, Novotná, 1992a, 1992b):

- etapa sociální evidence a první kontakt s klientem
- etapa diagnostická
- etapa zpracování plánu sociální terapie
- etapa sociální terapie
- etapa ověřování výsledků sociálně výchovné terapie

Stejně tak systém pomoci v hmotné nouzi rozlišuje stejným způsobem jednotlivé etapy sociální práce a v rámci každé etapy jsou definovány vykonávané činnosti (*Metodický pokyn*, 2009).

3.1 Etapa sociální evidence

Etapou sociální evidence rozumíme první kontakt s člověkem. Řadíme sem i kontakt jednorázový, který nemusí v konkrétní sociální pomoc vyústit nebo je řešení problému v kompetenci jiného orgánu. Tato etapa slouží k získání co nejvíce informací nejen o klientovi, ale i jeho sociálním okolí. Získané informace jsou využity v dalších etapách sociální práce. Do etapy sociální evidence lze řadit základní sociální poradenství včetně jeho evidence, přehlednou informovanost o možnostech řešení hmotné nouze, pomoc při vyplnění tiskopisů, pomoc při získání potřebných údajů, sociální anamnézu a sociální šetření (*Metodický pokyn*, 2009).

3.1.1 Základní sociální poradenství

Právo na základní sociální poradenství je novou právní úpravou z roku 2006 zaručeno každé osobě. Jeho účelem je poskytnout osobě takové informace, které pomohou při řešení hmotné nouze nebo se jí snaží předejít. Má tedy funkci nejen sekundární při vzniku problému, ale i primární. Sociální poradenství bylo využíváno vždy, ale chyběla právní úprava zaručující nárok. Nezbytně nemusí poskytnutí prvotních informací znamenat, že osoba požádá o některou z dávek sociální pomoci. Nicméně velmi důležitý je první dojem a zvo-

lená forma komunikace. Sociální pracovník by měl mít přehled nejen o dávkách v hmotné nouzi, ale také všeobecný přehled o sociálním systému, který je pro mnohé osoby velmi složitý na orientaci.

Hartl In Matoušek (2003a) hovoří o sociálním poradenství základním a odborném, kdy základním poradenstvím rozumí podání informací o nárocích nebo zajištění odborné pomoci, a odborným poradenstvím přímou konkrétní pomoc, praktické řešení sociální situace.

Stejně rozlišení na základní a odborné poradenství včetně definice jejich obsahu poskytuje i zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Niederle (2009a) řadí dále mezi základní sociální poradenství v případě, že zájmem osoby je uplatnění některé z dávek hmotné nouze, také objasnění postupu při uplatnění žádosti a související náležitosti. Tím rozumí vyplnění žádosti a doložení potřebných podkladů. Uvádí také, že v průběhu této činnosti může sociální pracovník dospět k závěru, že osoba mimo materiálního zabezpečení vyžaduje i další pomoc. Sociální pracovník tak musí mít všeobecný přehled o možných formách sociální intervence.

Musil (2007) je názoru, že základem kvalitního sociálního poradenství je komplexní posouzení situace občana, navržení postupu řešení situace, podání informací, kdo může potřebnou službu poskytnout a kde lze tuto pomoc získat. Také lze občanu poskytnout pomoc při navázání kontaktu. Sociálním poradenstvím rozumí nejen služby jednotlivci, ale například i skupině v rámci přednášky, letáků, informačních brožur a dalších možností.

Součástí základního sociálního poradenství je také využití různých informačních prostředků tak, aby informace byly pro osobu dostupné, přehledné a jasné. Nabízí se možnost vývěsních tabulí, informačních letáků, písemných informací na internetu, využití místních periodik. MPSV nabízí na svých internetových stránkách ke stažení různé publikační materiály. Samozřejmostí by pak mělo být jejich využití na jednotlivých úřadech. Úřad může také sám zpracovat přehledné informační materiály.

Volba způsobu zpřístupnění informací a forma jejich zpracování by však měla odpovídat skupině, pro kterou je určena. Všeobecným předpokladem je, že práci s internetem ovládá pouze malá část klientů systému hmotné nouze, většina volí jiný způsob. Přehledné tiskové informace se pak jeví jako nejefektivnější volba.

3.1.2 Sociální anamnéza

Do etapy sociální evidence řadíme dále sociální anamnézu. Matoušek (2003b, s. 27) definuje anamnézu jako „shromažďování, třídění a zpracovávání údajů o klientovi, které objasňují jeho vývoj a současný stav.“

Právě anamnéza je nejčastěji považována za základ práce s klientem. A tvoří také základ spisu. Nezbytné je umět nakládat se získanými informacemi nestranně. Vyvarovat se toho, aby data, která zjistíme předem o klientovi, ovlivnila náš úsudek. Ani v sociální práci se nelze vyhnout stereotypům, ke kterým by pracovníka mohly přivést právě získané informace. Sociální pracovník si musí předem uvědomit, které údaje opravdu potřebuje k poskytnutí efektivní pomoci (Úlehla, 2005).

Shromažďování údajů o klientovi se v systému pomoci v hmotné nouzi děje prvotně prostřednictvím tiskopisů, které slouží k uplatnění nároku na některou z dávek, a také prostřednictvím osobního kontaktu sociálního pracovníka s klientem. Klient zpravidla na půdě správního orgánu podává žádost o dávku, k daným jednotným tiskopisům doplňuje další doklady a prostřednictvím probíhajícího řízeného rozhovoru sděluje další údaje. Sociální pracovník v případě, že sdělený údaj by mohl mít vliv na správní řízení ve věci žádosti o dávku, tyto skutečnosti zaznamená do protokolu tak, aby mohly být začleněny do anamnestických údajů.

Řízený rozhovor je volen záměrně z důvodu, že sociální pracovník ze své praxe již ovládá, které otázky je nutno položit. V průběhu rozhovoru však mohou vyplynout z obsahu další skutečnosti, které je třeba zjistit.

Sociální pracovník si následně sám zvolí, zda údaje získané od klienta zaznamená do spisu přehledně formou anamnestického záznamu. Zákon o pomoci v hmotné nouzi takovou povinnost neukládá.

3.1.3 Spisová dokumentace

Údaje získané od klienta jsou sociálním pracovníkem vedeny souběžně v elektronické podobě a v listinné podobě. Elektronická podoba je zabezpečena jednotným aplikačním programem, který umožňuje zpracovat údaje, rozhodné pro nárok na dávku. Listinná podoba spisů není zákonem o pomoci v hmotné nouzi nijak definována, vztahují se na něj především ustanovení týkající se spisové služby a archivace. Sociální pracovník si vede evidenci

takovým způsobem, aby byla vyhovující především pro něj samotného. Dbát by však měl na jasnost a přehlednost, neboť klient má právo do spisu nahlížet.

Podle Úlehly (2005) mají spisy více funkcí. Jsou pomůckou pro záznam činností, ale jsou také dokladem práce samotného sociálního pracovníka a to ve vztahu k organizaci a kontrolnímu orgánu. Písemný záznam by měl být jasný, stručný a funkční. Slouží-li spisy také jako úřední listiny, je jim přiřazována nadměrná důležitost. Upozorňuje také na problémy ve vedení spisů. Prvním je ta skutečnost, že zaznamenávány jsou pouze ty situace, ve kterých klient selhal. Obraz klienta pak vyznívá negativně. Sociální pracovník by měl zaznamenávat i pozitivní skutečnosti. Dalším problémem je snaha pracovníka obhájit svá opatření, a to především ta, u kterých si je vědom skutečnosti, že o ně klient nestál.

Schimmerlingová a Novotná (1992b) uvádějí, že typický záznam o sociální práci by měl být složen z pěti fází – anamnézy, posouzení sociální situace, plánu intervence, záznamu průběhu terapie a závěrečného shrnutí při ukončení sociální práce. V praxi se však spisová dokumentace od tohoto modelu liší, kdy je vypracována dodatečně, protože sociální pracovník dává z časových důvodů přednost samotné sociální práci. Stává se také, že zkušený sociální pracovník zaznamenává pouze fakta důležitá z hlediska terapie.

3.1.4 Sociální šetření

Třetí možností k získání anamnestických údajů o klientovi je sociální šetření. Sociální šetření je upraveno v zákoně o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, v § 63. Sociální pracovník je oprávněn vstoupit do obydlí klienta, a to s jeho souhlasem.

Niederle (2009a) k tomu uvádí, že cílem takového šetření není kontrola rodiny nebo jednotlivce či jejich majetku. Hlavním cílem by mělo být poznání klienta v jeho přirozeném prostředí, navázání pozitivního vztahu, dokreslení osobnosti klienta. V přirozeném prostředí lze totiž za pomoci vhodných pozitivních metod získat takové informace, které při úředním jednání nejsou dostupné, ale jsou nezbytné pro stanovení uceleného obrazu o osobě klienta a jeho rodiny. Sociální šetření by také nemělo pro sociálního pracovníka představovat jednorázovou akci, ale takové šetření bylo mělo provázet celou evidenci klienta a doplňovat tak další opatření v rodině.

V přirozeném prostředí klienta lze získat celistvý obraz o situaci, a to za použití neformálního vztahu. Sociální pracovník zde může pozorovat typické chování klienta a podle toho zvolit odpovídající a účinnou formu intervence. Uplatnit lze při sociálním šetření také řízený rozhovor, na který se musí sociální pracovník připravit předem (Řezníček, 1994).

Jak uvádí Matoušek (2003b), návštěva v rodině umožní sociálnímu pracovníkovi náhled na fungování rodiny a zjištění prostředí, ve kterém se klient pohybuje, ve smyslu terapie hovoří o sblížení se s rodinou.

3.2 Etapa diagnostická

Na etapu sociální evidence bezprostředně navazuje etapa další, diagnostická. Jedná se o definování příčin stavu hmotné nouze a určení sociální diagnózy. K jejímu stanovení jsou jednak využity již získané informace z předchozí sociální práce, ale i v průběhu této etapy lze anamnézu klienta doplňovat. Mezi činnosti etapy diagnostické lze řadit zjištění příčin hmotné nouze, stanovení, zda půjde o dlouhodobou nebo krátkodobou evidenci, doplnění anamnestických údajů, zdůraznění vlastní zodpovědnosti osoby a využití zpráv a posudků odborníků (*Metodický pokyn*, 2009).

3.2.1 Diagnóza

V sociální práci byly od jejího vzniku zjevné snahy o zvědečtění oboru, především za pomoci různých standardů a systémů. Nejvýraznějším rysem je použití medicínského jazyka, především u M. Richmondové v knize Sociální diagnóza. Důraz klade na sociální kontext problému. Cílem sociální práce je podle ní poskytnout klientovi na základě objektivního posouzení jeho potřeb efektivní pomoc (Matoušek, 2001).

Řezníček (1994) uvádí, že sociální pracovník musí vyhodnotit získané informace před tím, než rozhodne o samotné terapii. Sociální práce je založena na zásadě, že účelově zvolenými postupy lze zmírnit nepříznivou sociální situaci. Za diagnózu považuje již shromažďování údajů o sociálním problému klienta, a to za použití různých metod, především však řízeného rozhovoru. Důraz klade na celistvost, objektivnost a přehlednost údajů, zpracovaných v jednoduchém a logickém záznamu.

Upřednostňováno je komplexní pojetí sociální diagnózy, jak uvádějí Schimmerlingová a Novotná (1992a). Sociální pracovník musí vidět klienta v kontextu sociálního prostředí a společnosti, neměl by se zabývat pouze osobností klienta a jeho chováním.

V souvislosti se systémem hmotné nouze je účelem sociální diagnózy zjištění příčin sociálního problému a na základě zjištěných faktů určení rozsahu a intenzity práce s klientem. Sociálním problémem v kontextu hmotné nouze rozumíme nepříznivou sociální situaci spočívající v nedostatku finančních prostředků. Předpokladem pro stanovení sociální diagnózy je spolupráce osoby v hmotné nouzi, která by se měla aktivně podílet na hledání příčin vzniku nepříznivé sociální situace (Niederle, 2009b).

Havrdová (1999) k pojmu „stanovení diagnózy“ přirovnává jednu ze šesti definovaných kompetencí sociálního pracovníka, a to „umění orientovat se a plánovat postup“. Uvádí, že tato kompetence se nejvíce přibližuje pojmu diagnóza. Zdůrazňuje, že sociální pracovník sám není schopen stanovit přesnou diagnózu. K jejímu stanovení potřebuje participaci klienta. Důraz klade na přístup, založený na motivaci klienta ke změně. Nezbytný je proces interakce mezi pracovníkem, klientem a jeho okolím. Uvádí, že neuvažujeme o problémech klienta, ale o jeho potřebách. Sociální pracovník by měl hledat zdroje řešení především v silných stránkách klienta.

3.2.2 Rozlišení délky evidence

V sociální práci s osobami v hmotné nouzi je doporučeno v rámci diagnostické etapy rozlišovat předem na základě zjištěných údajů, zda půjde o situaci hmotné nouze, která bude pouze krátkodobá nebo lze předpokládat, že půjde o situaci dlouhodobou. Stanovit tento faktor lze na základě identifikace sociálního problému. Niederle (2009b, s. 34) chápe sociálním problémem „takovou situaci, která již přesahuje osobní situaci osoby, zasahuje zpravidla větší počet lidí a vyžaduje naléhavé řešení.“ Podle předpokládané délky hmotné nouze lze potom určovat intenzitu sociální práce.

Časové vymezení pojmů krátkodobá nebo dlouhodobá situace hmotné nouze Niederle nedefinuje, stejně jako není definováno v Metodickém pokynu MPSV č. 5/2009. Délku, kterou lze považovat již za situaci dlouhodobou, lze odvodit z opatření stanovených zákonem o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Ve smyslu zákona lze považovat za dlouhodobou evidenci dobu přesahující 6 měsíců. Od této doby pobírání dávky se totiž odvíjí částka živobytí osoby. Přesahuje-li doba pobírání dávky hmotné

nouze 6 měsíců a osoba neprojevila žádnou pracovní aktivitu, např. krátkodobé zaměstnání nebo veřejnou službu, náleží takové osobě pouze existenční minimum. Lze tedy takovou evidenci považovat za dlouhodobou.

Ve vztahu k nezaměstnanosti je také rozlišována krátkodobá, dlouhodobá či opakovaná evidence. Doba dlouhodobé nezaměstnanosti je definována různě, jak uvádí Mareš (1998), a stanovuje se odlišnými způsoby. Získané údaje slouží následně jako podklad pro stanovení konkrétních opatření a stanovení nároků na sociální politiku, přičemž dlouhodobá evidence vyžaduje vyšší nároky na opatření vedoucí ke zprostředkování práce. Upozorňuje, že vyšší riziko nezaměstnanosti je u určitých sociálních kategorií osob, ale i v určitých regionech.

Matoušek (2005) uvádí, že určit předěl mezi krátkodobou a dlouhodobou evidencí na úřadu práce není jednoduché. Obecně se za tuto mez považuje délka 6 měsíců. Je-li osoba nezaměstnaná déle než 6 měsíců, hovoříme již o dlouhodobé nezaměstnanosti. Stejně jako Mareš definuje rizikové skupiny.

3.2.3 Doplnění anamnestických údajů

V případě, že sociální pracovník zjistí z dosavadních získaných údajů, že příčina sociálního problému vznikla dříve, může nastat situace, že je nutné doplnit anamnestické údaje, často i o údaje dalších členů rodiny, respektive společně posuzovaných osob. Takové informace zjišťuje sociální pracovník především pomocí řízeného rozhovoru, tedy za pomoci souboru předem připravených otázek, dále využitím odborného poradenství a zpráv a posudků jiných odborníků. Je tedy zřejmé, že etapa diagnostická se prolíná s etapou sociální evidence, jejichž společným znakem je úsilí o identifikaci sociálního problému. Sociální pracovník analyzuje získané informace a syntézou zásadních informací definuje sociální problém a sociální diagnózu (Niederle, 2009b).

Sociální pracovník by měl již od prvního kontaktu s klientem sociální práci směřovat k přijetí vlastní odpovědnosti klienta za průběh jeho života. Řezníček (1994) zdůrazňuje, že sociální pracovník by neměl na sebe přebírat odpovědnost za řešení problémů klienta, neboť je to vždy pouze klient, kdo je za svůj problém odpovědný a pouze on jej může vyřešit. Role sociálního pracovníka spočívá v posouzení dané problematiky, upozornění na důsledky problémového chování a následné postihy v případě neochoty ke změně

a v nabídce více alternativ řešení situace. Přitom jednání klienta neodsuzuje. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem by měl být budován na rovnocennosti a partnerství.

V rámci systému pomoci v hmotné nouzi je prvotní příčinou evidence nedostatek finančních prostředků. Tato skutečnost může být způsobena více faktory. Může jít o rodinu s více dětmi, jejíž finanční prostředky nestačí k zajištění všech potřeb. V rodině se může nacházet nezaměstnaný člen. Do evidence se také může dostat osoba, která si z důvodů uvedených v zákoně nemůže zvýšit svůj příjem. Jedná se o osoby invalidní ve třetím stupni invalidity, které nemají nárok na výplatu dávky důchodového pojištění, osoby starší 68 let, starobní důchodce, rodiče pečující o dítě, osoby, pečující o osobu závislou na pomoci jiné osoby a další. Ne vždy znamená evidence v systému hmotné nouze skutečnost, že se jedná o problémovou osobu, která není schopna odpovědnost za svůj život převzít. S ohledem na popsané důvody evidence se tak může v systému nacházet i osoba, která svou finanční situaci nemůže změnit.

3.3 Etapa navrhování řešení a plán sociální terapie

Má-li sociální pracovník zjištěny všechny potřebné anamnestické údaje a stanoví sociální diagnózu, přechází k navrhování řešení situace hmotné nouze. Variant řešení je vždy třeba hledat více, podmínkou je, aby všechna byla pro klienta vyhovující. Do této etapy lze řadit odkaz na další pomoc, koordinaci práce s dalšími institucemi, motivaci klienta nabídkou osobní pomoci, písemnou formou ukládané úkoly, využití metody vedení deníku a řešení otázky zadluženosti (*Metodický pokyn*, 2009).

3.3.1 Motivace

Při hledání alternativních řešení situace hmotné nouze je nezbytné, aby klient sám byl aktivní při stanovení jednotlivých kroků, činností a postupů. Často je nutné, především v počáteční fázi evidence nebo naopak při dlouhotrvající nepříznivé situaci, získat osobu ke spolupráci, motivovat ji k vlastní aktivitě. Niederle (2009b) doporučuje sociálním pracovníkům, aby motivovali klienty nabídkou osobní pomoci – doprovázením, učením, ovlivňováním jejich chování. Mezi takové činnosti řadí ústní doporučení, písemně stanovené úkoly, metodu vedení deníků, koordinaci úkolů s jinými institucemi.

Takovou sociální práci lze chápat jako podporu a pomoc k soběstačnosti, jak uvádí Havrdová (1999). Nazývá tak jednu z definovaných kompetencí. Jedná se o podporu příležitostí

pro klienta tak, aby mohl uplatnit své schopnosti. Tento přístup sociálního pracovníka se projevuje v konkrétních činnostech a vyžaduje angažovanost pracovníka. Pracovník by měl pomoci klientovi definovat jeho silné stránky, neměl by na klienta pohlížet pouze přes problém. Podpora pracovníka se může projevit také vysvětlením klientových práv, případně pomocí s jejich uplatněním.

Sociální pracovník by měl při své sociální práci vnímat především klienta, ne pouze jeho problém. Pro získání motivace je nezbytné, aby sociální pracovník projevil opravdový zájem o klienta a jeho situaci. Měl by si všímat všech stránek klientovi osobnosti, zajímat se o jeho dovednosti, přednosti, pozitivní stránky jeho osobnosti. Klient by se měl cítit uvolněně. Často je totiž připraven spolupracovat pouze formálně tak, aby vyhověl kladeným požadavkům. Rozdílně také probíhá rozhovor či jednání v instituci nebo v přirozeném prostředí klienta (Řezníček, 1994).

3.3.2 Rozsah sociální práce

Míra sociální práce a osobní pomoci je u každého klienta jiná, stejně jako míra motivace, nutná k získání osoby k participaci na řešení problému. Vždy by měla být přiměřená tak, aby nevedla k frustraci nejen osoby v hmotné nouzi, ale i sociálního pracovníka samotného. Niederle (2009b) také doporučuje stanovit rozsah sociální práce s klientem odlišně u osob, kde je předpoklad krátkodobé evidence a u osob, kde lze předpokládat, že situace hmotné nouze bude dlouhodobějšího charakteru.

Základní rozdíly mezi osobou krátkodobě a dlouhodobě vedenou lze sledovat v určitých faktorech. Osoba vedená krátkodobě neztratila pracovní návyky, je předpoklad, že se rychle zapojí do pracovního procesu, často jde i o osobu, která již má rozjednáno další pracovní místo. Má zájem spolupracovat, k řešení situace lze využít pouze ústně stanovené úkoly. V oblasti hospodaření s finančními prostředky vstupuje taková osoba do evidence hmotné nouze pouze na přechodnou dobu a je schopna rozvrhnout si prostředky tak, aby její potřeby byly uspokojeny. Není nutné osobu či rodinu zabezpečovat po stránce materiální vybavenosti domácnosti či zabezpečovat další výdaje osoby.

Osoba vedena na dávkách pomoci v hmotné nouzi dlouhodobě často již ztratila své pracovní návyky, není schopna dlouhodobě plánovat, spolupráce s osobou je obtížnější, úkoly je nutné ukládat většinou písemně, osoba hůře spolupracuje, mnohdy nemá zájem na změně situace či na možnost změny rezignovala. Taková osoba nemá stanoven ve svém den-

ním režimu řád a je nutné, například pomocí vedení deníku, denní režim obnovit. V oblasti hospodaření s finančními prostředky musí být osoba či rodina sledována i z důvodu zabezpečení mimořádných výdajů, jako jsou věci dlouhodobé spotřeby, výdaje pro nezaopatřené děti související se vzděláním či zájmovou činností a další. Osoba často není schopna hospodařit s finančními prostředky, nedokáže si tyto rozvrhnout na celý měsíc nebo je použije k jinému účelu, sociální pracovník tak musí přistoupit k možnosti týdenní výplaty dávky, výplaty části dávky v poukázkách či přímou úhradou výdaje, dříve se hovořilo o tzv. věcné dávce. Může být také ustanoven zvláštní příjemce dávky.

Věcný typ dávky, tedy přímá úhrada výdaje, je využita v případě, že sociální pracovník v rámci své činnosti zjistil nebo se domnívá, že dávka nebyla použita k tomu účelu, kterému má sloužit. Jakým způsobem bude dávka vyplacena, závisí na rozhodnutí sociálního pracovníka (Tomeš In Matoušek, 2001).

3.3.3 Problém zadluženosti

Otázka zadluženosti je dalším problémem, se kterým se sociální pracovník může u osoby v hmotné nouzi setkat. Zadluženost může být jak příčinou, tak důsledkem hmotné nouze osoby.

Niederle (2009b) považuje za základ sociální práce s těmito osobami vedení deníku příjmů a výdajů. Zdůrazňuje tzv. koncept posilování, jehož cílem je poskytnout osobám v hmotné nouzi nejen materiální, ale i nemateriální pomoc, spočívající v tréninku, doprovázení apod. Osoby v hmotné nouzi často po dlouhodobé evidenci nejsou schopny činit odpovídající rozhodnutí a stávají se závislými na osobě sociálního pracovníka. Snahou je snižovat rizika, tedy snaha o udržení současného stavu. Uvádí, že dluhové poradenství je běžnou součástí sociální praxe.

Jak uvádějí Christová, Machalíček a Syrovátková (2008) ucelená koncepce dluhového poradenství u nás dosud neexistuje. Dluhové poradenství je poskytováno dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jako součást odborného sociálního poradenství. Snahou je nalézt účinné způsoby řešení, pomoc je založena na diskrétnosti, bezplatnosti, nezávislosti a nestrannosti. Prostředkem k dosažení cíle jsou osobní konzultace za účelem získání přehledu o výši dluhů, příjmech a výdajích a stanovení účinného plánu řešení. Základem je aktivita dlužníka a jeho snaha o řešení problémů.

3.4 Etapa sociální terapie a výchovného působení

Matoušek (2003b, s. 240) definuje terapii jako „léčebný program, jehož cílem je zmírnění či odstranění nežádoucího stavu jednotlivce nebo rodiny“. Uvádí, že prvotní význam pojmu terapie je podpora. Sociální terapie pak znamená sociální podporu. Rozlišuje sociální podporu formální a neformální a řadí sem emocionální podporu, poskytování informací a přímou pomoc.

Dochází k propojení konkrétní pomoci a sociálně výchovného působení, tedy cílevědomé snahy o formování názorů, postojů a jednání klienta prostřednictvím intenzivní spolupráce. Cílem je podpořit klienta tak, aby mobilizoval vlastní zdroje pro řešení problému (Schimmerlingová, Novotná, 1992b).

Tato etapa je praktickým vyústěním etapy předchozí, kdy sociální pracovník ve spolupráci s klientem vybral nejadekvátnější řešení a stanovil plán sociální terapie. Zde jsou realizovány konkrétní kroky pomoci. Mezi činnosti této etapy lze řadit zprostředkování další pomoci a služeb, pomoc při vyřizování běžných záležitostí klienta a provádění opakovaných sociálních šetření (*Metodický pokyn*, 2009).

Z dalších činností lze do této etapy řadit zájem o vztahy v rodině a vztahy klienta k širšímu okolí, rozhovor s klientem o skutečnostech mimo samotnou evidenci, posuzování klienta v oblasti hospodaření s finančními prostředky, přímou úhradu nákladů na bydlení a také využití sociální práce se skupinou.

Niederle (2009c) považuje tuto etapu za nejnáročnější. Prvotním cílem je zmírnění dopadu hmotné nouze, především na psychiku člověka. Sociální pracovník by se měl za pomoci budování pozitivního vztahu pokusit změnit náhled klienta na situaci a následně pokračovat zabezpečením dalších jeho potřeb.

3.4.1 Zprostředkování další pomoci

Zprostředkováním další pomoci a služeb rozumíme jednak poskytnutí informací o službách, ale i kontaktování odborného pracovníka, pomoc při zajištění konkrétní sociální služby, např. ubytovací služby. Provázanost služeb je nezbytným předpokladem komplexní sociální práce.

Zajištění dalších typů služeb vyžaduje, aby sociální pracovník měl přehled o všech službách, které jsou dostupné nejen v jeho regionu. Takové znalosti řadí Havrdová (1999) k jedné z definovaných kompetencí, a to zasahování a poskytování služeb. Důraz klade na koordinaci pomoci, klient by neměl být předáván od jedné organizace ke druhé. Doporučuje navázání vztahů s kolegy jiných organizací.

Mitzlaff (In Havrdová, 1999) prosazuje tzv. hvězdicovité uspořádání služeb, ve kterém je péče koordinována jedním pracovníkem. Služby mohou být uspořádány také řetězovým způsobem. Zde je však riziko, že klient může některé služby zneužívat a některé nevyužije.

Případový pracovník by měl mít zmapovány všechny dostupné možnosti a zdroje sociální pomoci, měl by dokázat tyto služby vhodně doporučit a měl by zvládat komunikaci s těmito organizacemi. Systém sociálních služeb totiž může být pro klienta nepřehledný, služby také nejsou koordinovány. Na problémy klienta je proto třeba nahlížet v celé jejich šíři a tomu přizpůsobit intervenci (Havránková In Matoušek, 2003a).

3.4.2 Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí klienta již byla zmíněna v etapě navrhování řešení jako nabídka osobní pomoci při vyřizování záležitostí klienta. Je úzce spojena se sociální prací v přirozeném prostředí klienta a je jednou s činností, jejíž účelem je mimo jiné vytvoření pozitivního vztahu.

Niederle (2009c) doporučuje při stanovení terapie vycházet z rozlišení, provedené v rámci etapy diagnostické, tedy zda jde o dlouhodobě nebo krátkodobě vedeného klienta. Z tohoto rozlišení již vycházel plán sociální terapie a na něj nyní navazují jednotlivé kroky. Zatímco osoba vedená krátkodobě v evidenci hmotné nouze je schopna zvládat samostatně své záležitosti, osoby dlouhodobě vedené v evidenci mohou mít komunikační problémy. Proto pomoc při vyřizování záležitostí doporučuje především u těchto osob. Důležitá je také výchovná terapie prováděná především v přirozeném prostředí klienta, tedy v domácnosti, a to formou opakovaných sociálních šetření. Jako vhodná forma se jeví rozhovory, poskytování rad a informací. Sociální pracovník by měl využívat postupů, které ovlivňují chování klienta, především ve smyslu získání zaměstnání a vytvoření pozitivních vzorců chování. Doporučuje uplatnění terapeutického rozhovoru se stanoveným cílem a obsahem. Snahou je motivace klienta ke změně, a to ve spolupráci s klientem. Podkladem pro realizaci

jednotlivých kroků může být dohoda, uzavřená s klientem, konkrétně lze s osobou stále sepisovat aktivizační plán v rámci aplikačního programu.

3.4.3 Stanovení cílů intervence

Řezníček (1994) uvádí, že písemně uzavřená dohoda je významnou součástí intervence. Jedná se vlastně o stanovení cílů intervence a jejich jednotlivých kroků, jejichž splnění je následně ve spolupráci s klientem průběžně sledováno a hodnoceno. Mezi jednotlivé složky dohody patří požadovaný výsledek, seznam jednotlivých úkolů, seznam dalších doporučovaných sociálních služeb. Důraz klade na umění komunikace, aktivní naslouchání, vstřícnost, empatii a respekt ke klientovi.

Úlehla (2005) zdůrazňuje, že sociální pracovník by měl v jednání s klientem vstoupit neovlivněn, například záznamy ze spisové dokumentace. Neměl by klienta škatulkovat, měl by věřit v jeho schopnosti a být vstřícný. Přitom vstřícností rozumí obyčejnou lidskou slušnost. Musí být přesvědčen o klientově schopnosti řešit svůj problém. Sociální pracovník by měl být otevřený v jednání, měl by dokázat hovořit i o pocitech a projevovat upřímný zájem o klienta, jeho pocity a přání.

V systému pomoci v hmotné nouzi se tento typ jednání může projevovat v tom, že sociální pracovník se při pravidelných setkáních s klienty nezajímá pouze o zákonem předepsané skutečnosti, nezbytné pro posouzení nároku na dávku a její výši, jako je např. zda má klient uhrazené náklady na bydlení, kde se zajímal o zaměstnání apod., ale hovoří s klientem o jeho běžných starostech a radostech, o zkušenostech, zajímají jej vztahy klienta k okolí.

3.4.4 Hospodaření s finančními prostředky

Posuzování klienta v oblasti hospodaření s finančními prostředky úzce souvisí s možností přímé úhrady nákladů na bydlení a také s možností vyplácet část dávky formou poukázek na odběr zboží. Většinou je použití takové formy vnímáno negativně jako jeden z nástrojů moci, která je uplatňována vůči klientům. Ne vždy je však přímá úhrada zvolena jako represivní opatření vůči klientovi. Sociální pracovník k takovému způsobu přistupuje i na žádost klienta samotného nebo po dohodě s ním, neboť klient si může uvědomovat, že má v rámci hospodaření s finančními prostředky rezervy, kdy třeba v minulosti již opakovaně použil prostředky k jinému účelu. Tyto otázky úzce souvisí s tím, zda pracovník uplatňuje vůči klientovi více kontrolní nebo pomocnou činnost. Volba vhodné metody zá-

visí vždy na klientovi samotném a na jeho přístupu k řešení jeho problému. Ne všichni klienti mají zájem na spolupráci a ne všichni klienti chápou správně možnosti, které sociální pracovník má a které vůči nim uplatňuje.

Klientovi by mělo být jednoznačně sděleno, nejlépe formou písemného záznamu, jaké jsou jeho nároky v případě poskytnutí dávky, ale také jaké jsou jeho povinnosti. Ne vždy se intervence pracovníka setkává s pochopením. Klient musí vždy znát výhody a nevýhody spolupráce. Dále je na jeho rozhodnutí, zda má nebo nemá zájem spolupracovat s přijetím všech důsledků (Řezníček, 2004).

3.4.5 Kontrola versus pomoc

V interakci sociálního pracovníka lze pozorovat dva typy úkonů. Pracovník může klientovi nabízet pomoc nebo za něj přebírat kontrolu. Jednotlivé konkrétní úkony pak lze zařadit do jednoho či druhého typu. Úlehla (2005) konstatuje, že oba přístupy jsou potřebné, mají v sociální práci své místo. Je dobré, pokud pracovník dokáže rozlišit, jakou z forem práce vůči klientovi právě vykonává. O pomoci hovoří, pokud je prvním impulsem klientovo přání, na které pracovník reaguje nabídkou a následuje dojednávání, tedy nabízení pomoci. Oproti tomu u kontroly vyjde první impuls od sociálního pracovníka, který jedná dle svého úsudku. Interakce mezi pracovníkem a klientem může probíhat v obou polohách, je však třeba mezi nimi umět rozlišovat. Často volí sociální pracovník metodu kontroly z časových důvodů, neboť kontrola je rychlejší než dojednávání o pomoci. Je právě na rozhodnutí pracovníka, který z výše uvedených typů interakce zvolí.

Kopřiva (1997) však namítá, že nelze takto striktně rozlišovat mezi kontrolou a pomocí, kdy vše, co nevychází z klientovy zakázky, je kontrola. Na takovém základě pracuje systematický přístup, tedy, že pouze člověk sám ví, co je pro něj dobré. Mezi lidmi ale může existovat porozumění a pochopení problému druhého, pokud se pracovník dokáže oprostít od vlastních dohadů. Kopřiva uvádí, že ptá-li se sociální pracovník klienta, který požaduje pouze peněžitou dávku, na jeho život, nelze to považovat za kontrolu, ale pomoc a pracovník má na takové informace plné právo. Stává se totiž, že člověk sám neví, co potřebuje nebo to nesdělí. Ne každou nabídku pomoci, která není odpovědí na požadavek klienta, je nutné považovat za prvek kontroly.

Použití prvků kontroly nebo pomoci souvisí s autoritou sociálního pracovníka. Schimmerlingová a Novotná (1992b) uvádějí, že autorita je součástí každého vztahu s klientem. Ne-

chápu ji však jako prvek moci, ale jako úspěšnost sociální práce. Uvádějí také, že vztah mezi klientem a pracovníkem se stále vyvíjí. Míru autority určuje schopnost klienta kontrolovat a ovládat své jednání a získat tak větší prostor k vlastnímu rozhodování.

3.4.6 Využití skupinové sociální práce

Přesto, že v systému pomoci v hmotné nouzi je využívána hlavně případová sociální práce, nelze si nevšimnout, že dochází i k využívání sociální práce se skupinou. Niederle (2010) připomíná skupinovou práci s rodinou, která se může ocitnout v hmotné nouzi. Následně je třeba pracovat nejen s jednotlivými členy, ale i rodinou jako celkem, z důvodu zákona lze také vyvodit, že lze pracovat i se širší rodinou klienta, kdy sociální pracovník hodnotí podíl rodiny na trvání stavu hmotné nouze a lze také posoudit možnost využití majetku osob blízkých. I v rámci skupinové práce je třeba definovat cíle, jejichž účelem je odstranění či zmírnění hmotné nouze rodiny. Také lze využít možnosti skupinové práce rodin s obdobnými problémy.

Řezníček (1994) k intervenci v rámci skupiny uvádí, že klient je vždy součástí určitých skupinových vazeb. Existují i teorie sociální práce, které nerozlišují mezi individuální či skupinovou prací, neboť cílem je změna nejen klienta, ale i jeho sociálního okolí. Přesto lze v rámci historického vývoje sociální práce pozorovat rozdíly mezi formou individuální a skupinové práce. I skupina si stanovuje cíle intervence, a to mimo skupinové i individuální.

Skupinovou práci v rámci systému pomoci v hmotné nouzi lze využívat především u rodiny jako malé primární skupině. Rodina je stavebním prvkem společnosti a nejsou-li v ní přítomny krizové prvky, je nenahraditelným prostředím pro socializaci členů. Důležitým hlediskem je vnitřní dynamika rodiny a vzájemná komunikace. Je-li dynamika narušena, je nutný zásah v rodině. Cílem intervence je snaha o návrat smysluplné interakce rodiny (Nakonečný, 1999).

3.4.7 Opakovaná sociální šetření

Opakovaná sociální šetření jsou dalším možným způsobem sociální práce v rámci etapy sociální terapie a výchovného působení. Sociální šetření již bylo zmíněno v etapě první, a to etapě sociální evidence. V rámci etapy sociální terapie jsou zdůrazňována především

opakovaná sociální šetření. Ta souvisejí se skupinovou prací, neboť je zde působeno na všechny členy domácnosti, tedy na rodinu jako celek.

Sociální pracovník by si měl uvědomit, že každá taková návštěva v rodině je zásahem do soukromí. Ne každá rodina musí pracovníka přijmout, může také vůči jeho návštěvě zaujmout obrannou reakci. Matoušek (1997) hovoří o profesionální návštěvě rodiny ve smyslu terapeutickém. Sociální pracovník však může přebírat některé prvky od rodinných terapeutů. Návštěva v rodině není složitá pouze pro rodinu, ale také pro sociálního pracovníka. Na rozdíl od úředního jednání v instituci je jednání v rodině vždy osobnější záležitostí. Je výborným prostředkem pro vytvoření pozitivního vztahu. Sociální pracovník tak vidí jednotlivé členy rodiny ve „svém“ prostředí, může pozorovat jejich vzájemnou komunikaci a součinnost, i přesto, že chování členů rodiny se v průběhu návštěvy může odlišovat od chování běžného. Pracovník by také neměl při své návštěvě poukazovat na chyby, které v rodině vidí. Měl by si být vědom toho, že to, co pozoruje, je výslednicí dlouhodobého vývoje rodiny. Direktivní zásah by měl negativní dopad na vzájemné budoucí vztahy.

3.5 Etapa ověřování výsledků

Etapa ověřování výsledků je poslední etapou sociální práce. Niederle (2009c) uvádí, že jednotlivé etapy se prakticky prolínají a tato etapa nemusí být etapou samostatnou, ale ověřovat výsledky lze již v rámci etapy sociální terapie. Uvádí, že ukončení spolupráce by nemělo být náhlé, mělo by být dohodnuto předem.

Do této etapy lze v rámci systému hmotné nouze řadit hodnocení výsledků dosažených v rámci výchovného působení, a to ve spolupráci s klientem, průběžný záznam do spisu o plnění a dopadech navržených opatření, sestavení kazuistik ukončených případů a supervize (*Metodický pokyn*, 2009).

3.5.1 Hodnocení dosažených výsledků

Vyhodnotit po určité době výsledky sociální terapie doporučuje Niederle (2009c) jak u klienta vedeného dlouhodobě, tak krátkodobě. Hodnocení se provádí společně s klientem. Slouží jednak úpravě stanovených cílů na základě dosavadních zkušeností, zjistí-li se, že zvolené postupy nejsou účinné, anebo pokud došlo ke změně podmínek. Sociální pracov-

ník zjišťuje plnění doporučených úkolů, které má písemně zaznamenány. Vždy je třeba klienta seznámit s případnými negativními dopady v případě opakování nepříznivé situace.

3.5.2 Ukončení sociální terapie

Ukončení sociální terapie v systému hmotné nouze nastává v případě, že osoba nebo rodina se již nenachází v hmotné nouzi, tedy je schopna zabezpečit své potřeby vlastními silami. Opakující se dávka hmotné nouze je odejmuta, rodina dále není vedena v evidenci, není tedy dále sledována. Odejmout dávku dříve, než je klient schopen své potřeby zabezpečit lze v případě, že neplní některou z podmínek, která je zákonem předepsána, nebo požádal o odejmutí dávky.

Řezníček (1994) jmenuje obecné zásady pro ukončení intervence. Ukončení by především nemělo být náhlé. Podmínky ukončení by měly být projednány již v počátcích sociální práce. Měly by být splněny předem dohodnuté cíle a problém klienta by měl být vyřešen. Práce by měla být ukončena formálním způsobem, nejlépe záznamem do spisové evidence, za což lze považovat zmiňovanou kazuistiku.

3.5.3 Kazuistika a supervize

Kazuistika je zpracována ze spisové dokumentace klienta. Niederle (2009c) doporučuje uvést v kazuistice základní data o průběhu evidence klienta a způsobu řešení jeho hmotné nouze. Takové údaje mohou být potřebné v budoucnosti při hledání vhodných postupů. Kazuistiky je dále možné využít pro supervize.

Kopřiva (1997) uvádí, že úkolem supervize v sociální práci není kontrola, ale pomoc při řešení konkrétních situací. Supervizor je soustředěn na pracovníka, jehož jednání analyzuje. Cílem je najít správný postup pro daný případ.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

V teoretické části bakalářské práce je popsán systém pomoci v hmotné nouzi, jeho funkce a začlenění v systému sociálního zabezpečení. Ve vztahu k systému pomoci v hmotné nouzi je dále definována sociální práce a jednotlivá její pojetí. Podstatná část teoretické části je věnována jednotlivým etapám sociální práce, které jsou obecně definovány, ale konkrétní činnosti se již vztahují k sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi.

Praktická část práce vychází z teoretických východisek. Snahou bylo získat vhled do problematiky sociální práce v systému, kde prvotní náplní je finanční zabezpečení klientů. Výzkum byl zvolen smíšený.

Jak uvádí Hendl (2005), smíšený výzkum je kombinací výzkumu kvalitativního a kvantitativního. V jednom výzkumu tak jsou využity oba přístupy tak, aby byly získány spolehlivější odpovědi nebo byl získán ucelenější obraz o výzkumném problému.

4.1 Výzkumný problém

Impulzem pro stanovení výzkumného problému bylo tvrzení MPSV, že „sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi nelze zúžit pouze na provádění sociálního šetření a na posuzování stavu hmotné nouze osoby“ (*Metodický pokyn*, 2009, s. 1).

Zvoleným výzkumným problémem je tedy sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi, snahou je popsat sociální práci a nalézt odpověď na otázku, jakým způsobem, v jaké míře a jakými konkrétními činnostmi je sociální práce v tomto systému vykonávána, a které faktory mají na kvalitu výkonu sociální práce vliv. Jedná se o mapování konkrétních činností sociálního pracovníka v rámci jednotlivých etap tak, jak je definovalo MPSV v metodickém pokynu.

4.2 Výzkumné metody

Při zvažování metod výzkumu jsem se rozhodla pro kombinaci dvou metod sběru dat tak, abych získala komplexnější poznatky o zkoumané problematice.

Použití více metod výzkumu, tedy více metod sběru dat, pomáhá výzkumníkovi zkoumat problematiku z více pohledů (Gavora, 2000).

Pro první část výzkumu je zvoleno dotazování, kdy cílovou skupinou byli sociální pracovníci Zlínského kraje. Druhá část výzkumu využívá metodu pozorování vybraných sociálních pracovníků při jednání s klientem.

4.2.1 Metoda dotazování

Pro první část výzkumu jsem využila metodu dotazování. Dotazování je jedna z metod kvantitativně orientovaného výzkumu, tak jsou zjišťována základní data o respondentovi. Dále je struktura dotazníku zaměřena na subjektivní hodnocení vlastní práce a užívaných způsobů a metod sociální práce.

Sestavila jsem dotazník, jehož struktura byla přizpůsobena zvolenému problému. Dotazník je rozdělen do šesti částí, obsahuje celkem 21 otázek. V úvodu byl respondent seznámen, že dotazník je součástí bakalářské práce, byl požádán o vyplnění dotazníku, seznámen s cílem výzkumu, jakou oblastí sociální práce se dotazník zabývá a komu je určen. U každé části samostatně byly uvedeny instrukce pro vyplnění.

První část tvoří 11 otázek, obsahujících základní informace o osobě respondenta a výkonu jeho činnosti v systému pomoci v hmotné nouzi. Zbývající části dotazníku jsou strukturovány dle jednotlivých etap sociální práce a v rámci každé etapy jsou pomocí 2 otázek definovány dvě oblasti činností sociálního pracovníka. Dotazník byl konstruován tak, aby sociální pracovník označil všechny typy úkonů, které v rámci dané etapy vykonává, příp. doplnil další, které vykonává, ale v dotazníku uvedeny nejsou. V závěru dotazníku je poděkování za jeho vyplnění. Dotazník je uveden v příloze PI.

4.2.2 Metoda pozorování

Pro vypracování případové studie jsem zvolila metodu zúčastněného pozorování. Cílem pozorování byly probíhající interakce mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Zúčastněné pozorování slouží k popisu probíhajících skutečností, jeho aktérů, času, místa, důvodu a dalších. Jeho snahou je zjistit, co se skutečně děje (Hendl, 2005).

Pozorování probíhalo v určitých časových intervalech, kdy jsem po určitou dobu písemně zaznamenávala okolnosti a průběh jednání s klienty. Zaznamenána byla délka jednání, zda se jednalo o klienta dlouhodobě či krátkodobě evidovaného, nově podanou žádost či zá-

kladní sociální poradenství. Následně jsem provedla přepis pozorování a případné doplnění skutečností.

4.3 Výzkumný soubor

S ohledem na zvolený výzkum je výzkumný soubor vybrán záměrně. Tvoří jej sociální pracovníci, kteří vykonávají činnost v oblasti výplaty dávek pomoci v hmotné nouzi. V první části, kde byla použita výzkumná metoda dotazování, tvoří výzkumný soubor vybraní sociální pracovníci hmotné nouze regionu Zlínského kraje. Pozorování je již zúženo na sociální pracovníky jednoho úřadu.

4.3.1 Výzkumný soubor pro dotazování

Pro část výzkumu, kde byla zvolena metoda dotazování a sestaven dotazník, jsem volila formu elektronické komunikace pro oslovení respondentů. Než jsem oslovila sociální pracovníky Zlínského kraje, provedla jsem analýzu pověřených obecních úřadů, které poskytují dávky pomoci v hmotné nouzi. Vycházela jsem z informačních údajů, které jsou dostupné na internetových stránkách jednotlivých měst či obcí a také z informačních údajů, které mám jako pracovník hmotné nouze k dispozici na Informačním portále MPSV, v zabezpečené sekci „Provoz informačního systému“. Z analýzy vyplynulo, že ve Zlínském kraji je celkem 25 orgánů pomoci v hmotné nouzi, na kterých pracuje přibližně 108 pracovníků hmotné nouze. Slovo přibližně používám z toho důvodu, že jsem v průběhu výzkumu zjistila, že informace, uváděné na internetových stránkách městských a obecních úřadů, nejsou mnohdy přesné a uvádění pracovníci také vykonávají více agend současně. Výzkumný soubor byl stanoven v počtu alespoň 25 respondentů.

Z daného počtu jsem v první fázi v prosinci 2009 oslovila formou elektronické komunikace 30 náhodně vybraných sociálních pracovníků tak, abych zahrnula do výzkumu všechny úřady Zlínského kraje. V první fázi zaslalo vyplněný dotazník zpět pouze 7 respondentů ze 30 oslovených. V lednu 2010 jsem opakovaně oslovila ty respondenty, kteří neodpověděli, což bylo 23 respondentů. Současně jsem požádala o vyplnění dalších 5 sociálních pracovníků. Z této skupiny celkem 28 respondentů odpovědělo 10 respondentů. Z důvodu nízkého počtu odpovědí jsem byla nucena požádat o spolupráci vedoucí pracovníky hmotné nouze ze žádostí o vyplnění dotazníku jejich pracovníky, oslovila jsem tak celkem 5 vedoucích pracovníků oddělení hmotné nouze obecních úřadů. Vyplněno přišlo dalších

12 dotazníků. Vzhledem ke skutečnosti, že někteří oslovení sociální pracovníci vykonávali činnost na jiném úseku a jiní předali dotazník více kolegům, nelze přesně stanovit počet oslovených sociálních pracovníků. Nelze tak spolehlivě stanovit návratnost. Do základního souboru tak byly zařazeny všechny došlé dotazníky a tento obsahuje celkem 29 dotazníků, kde jsou zastoupeni sociální pracovníci z 15 orgánů pomoci v hmotné nouzi z celkového počtu 25 orgánů hmotné nouze z regionu Zlínského kraje.

4.3.2 Výzkumný soubor pro pozorování

Výzkumným souborem pro pozorování bylo vlastní pracoviště. Byla jsem tak předem obeznámena s prostředím, sociální pracovníci byli o prováděném pozorování jejich práce informováni předem a vyjádřili s pozorováním souhlas.

4.4 Průběh výzkumu

Výzkum byl realizován v období od prosince 2009 do března 2010 v několika etapách. První fází bylo dotazování v měsících prosinci 2009 a lednu 2010, v měsíci únoru a březnu 2010 bylo realizováno pozorování.

Výsledky dotazování byly zpracovány způsobem kvantitativním i kvalitativním. Pozorování bylo podkladem pro vypracování případové studie.

Hendl (2005) definuje případovou studii jako zkoumání jednoho případu, jednou z podob může být studie zkoumající obecnější jevy a studium několika případů, které takový jev reprezentují. Zkoumaný případ je tak prostředkem pro dosažení požadovaného cíle.

5 VYHODNOCENÍ A PREZENTACE VÝSLEDKŮ DOTAZOVÁNÍ

Otázky první části dotazníku, které se týkaly osob respondentů a výkonu jejich profese, jsou zpracovány kvantitativním způsobem.

V praxi sociální práce se setkáváme většinou se sociálními pracovníci, výzkumný vzorek s touto skutečností plně koresponduje, kdy otázkou č. 1 bylo zjištěno, že odpovídal 1 muž a 28 žen. Potvrzuje to známou skutečnost, že sociální oblast je doménou žen, a to ať už z důvodů historických, kdy sociální práce jako charitativní činnost byla vedena ženami nebo z důvodů, že toto povolání ještě nezískalo ten status, který by skutečně vyjadřoval její důležitost.

Co se týče věkového rozložení sociálních pracovníků, dle otázky č. 2 jsou poměrně stejným způsobem zastoupeny 3 věkové kategorie, a to kategorie 30 – 39 let, kam spadá 9 respondentů, kategorie 40 – 49 let, kde je 10 respondentů a kategorie 50 let a více, kde se nachází 8 respondentů. Pouze kategorie do 29 let je prezentována 2 respondenty.

5.1 Vzdělání, odborná způsobilost, délka praxe

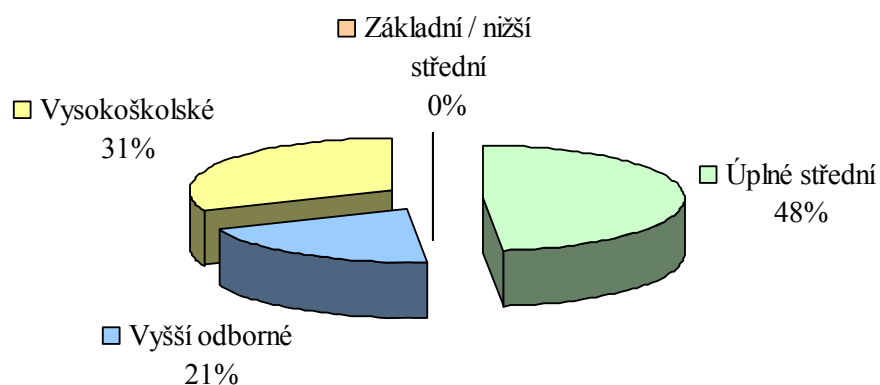
Pro výzkum jsou však podstatnější ty skutečnosti, které se mohou podílet na formování způsobu sociální práce, kam řadím jednoznačně otázku č. 3, týkající se dosaženého vzdělání, otázku č. 4, která hodnotila odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka, a otázku č. 5, která zjišťovala délku praxe sociálních pracovníků. Tyto otázky jsem zpracovala přehledně do tabulek a grafů.

Otázka č. 3: Nejvyšší ukončené vzdělání

Tab. 1. Nejvyšší ukončené vzdělání

Vzdělání	Absolutní četnost	Relativní četnost
Základní / nižší střední	0	0%
Úplné střední	14	48%
Vyšší odborné	6	21%
Vysokoškolské	9	31%

Graf 1. Nejvyšší ukončené vzdělání



Co se týče nejvyššího dosaženého vzdělání, situace je vyvážená mezi vzděláním středoškolským a vzděláním vyšším odborným či vysokoškolským. 52 % respondentů dosahuje vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání, což lze hodnotit velmi pozitivně. 48 % dotázaných má úplné střední vzdělání, z čehož nelze vyvozovat, že toto vzdělání není odpovídající, a to vzhledem ke skutečnosti, že takový sociální pracovník může mít vzdělání středoškolské v oblasti sociálně právní. Může tedy splňovat předepsanou odbornou způsobilost za předpokladu zákonem stanovené délky praxe a absolvování vzdělávacích kurzů. K tomu je vypovídající následující otázka.

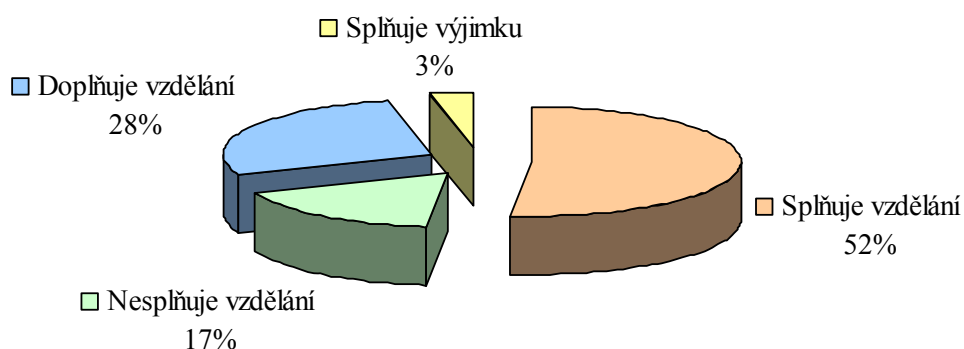
Otázka č. 4: Odborná způsobilost k výkonu sociálního pracovníka

Odborná způsobilost k výkonu sociálního pracovníka je předepsána zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. O vzdělání sociálního pracovníka pojednává kap. 2.8.

Tab. 2. Odborná způsobilost

Odborná způsobilost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Splňuje vzdělání	15	52%
Nesplňuje vzdělání	5	17%
Doplňuje vzdělání	8	28%
Splňuje výjimku	1	3%

Graf 2. Odborná způsobilost



Ze zjištěných údajů je patrné, že vzdělání splňuje nebo se této skutečnosti blíží 83 % dotázaných sociálních pracovníků, kam řadím ty, kteří vzdělání splňují, splňují výjimku nebo vzdělání doplňují. Právě kategorii respondentů, kteří nesplňují požadovanou kvalifikaci, ale doplňují si vzdělání, ať už účastí na 200 hodinách akreditovaných kurzů, studiím na vyšší odborné škole či studiím na vysoké škole, považuji za nejvíce vypovídající skutečnost o profesionalizaci povolání sociálního pracovníka, jak o něm hovoří ve svém výzkumu Musil (2008), viz kap. 2.4.2. Pouze 17 % respondentů podmínku odborné způsobilosti nesplňuje.

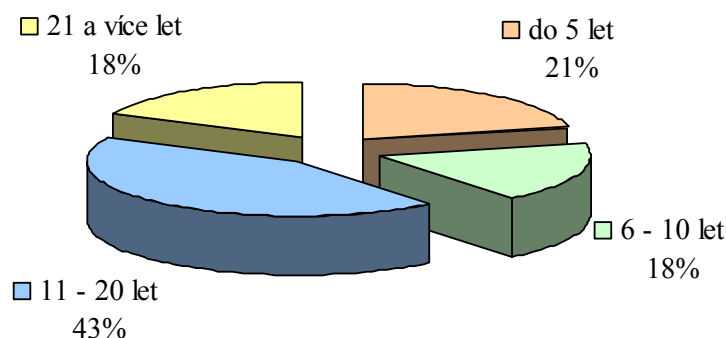
Otázka č. 5: Délka praxe v oboru sociální práce

Délka praxe je společně s odbornou způsobilostí dalším faktorem, který se podílí na formování způsobu výkonu povolání sociálního pracovníka. Početně nejvíce zastoupenou kategorií je kategorie 11 – 20 let, kam spadá 43 % dotázaných respondentů. Ostatní kategorie jsou zastoupeny poměrně stejně, jeden respondent na otázku neodpověděl.

Tab. 3. Délka praxe

Délka praxe	Absolutní četnost	Relativní četnost
Do 5 let	6	21%
6 – 10 let	5	18%
11 – 20 let	12	43%
21 a více let	5	18%

Graf 3. Délka praxe



5.2 Počty klientů, časový prostor, styl práce, vnímání klienta

Dotazníkovou metodou byl dále pomocí otázek č. 6 – 11 v první části dotazníku zjišťován počet klientů, upřednostňovaný způsob práce ve smyslu kontrolní nebo pomocné činnosti ve vztahu ke klientovi, převaha klientů krátkodobě nebo dlouhodobě vedených, vnímání klienta a jeho pozitiv či negativ a zhodnocení časového prostoru pro vlastní práci.

Otázky směřovaly ke zjištění zatížení sociálního pracovníka, jak sociální pracovník hodnotí svůj způsob práce, jak vnímá klienta jako osobnost, jaký má názor na prostor pro sociální práci. Zjištěná fakta nelze hodnotit samostatně, ale vidět v kontextu dalších faktorů.

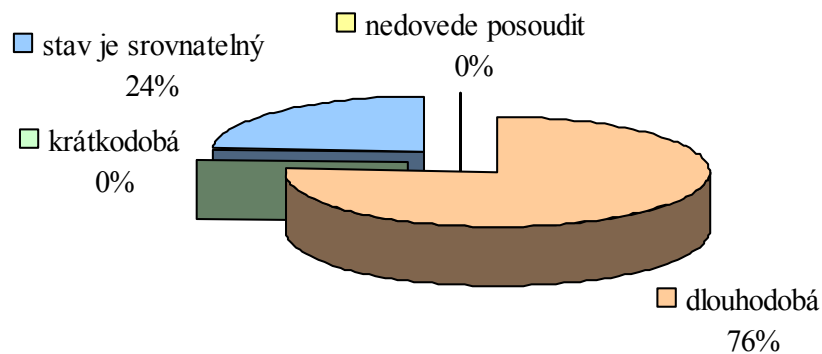
Co se týče počtu klientů (otázka č. 6), rozpětí je velmi široké. Nejméně klientů bylo uváděno v počtu 23, nejvíce 150. Tři respondenti na otázku neodpověděli. Počty klientů jsem si pro přehlednost rozdělila do tří skupin, jak ukazuje následující tabulka. Absolutní četnost udává počet sociálních pracovníků, kteří mají v evidenci udávaný počet klientů.

Tab. 4. Počet klientů

Počet klientů	Absolutní četnost	Relativní četnost
Do 49	2	8%
50 – 99	15	57%
100 – 150	9	35%

Počty klientů je nutno posuzovat v souvislosti s délkou evidence klientů. Z otázky č. 8, která délku evidence zjišťovala, vyplynulo, že *převažují klienti vedeni na dávkách dlouhodobě*, kdy jsem za dlouhodobou stanovila dobu delší než 6 měsíců. Uvedlo tak 22 respondentů, dalších 7 se domnívá, že stav je srovnatelný. Žádný z respondentů neuvěděl, že by v jeho evidenci převažovali klienti, kteří jsou vedeni krátkodobě.

Graf 4. Délka evidence klientů

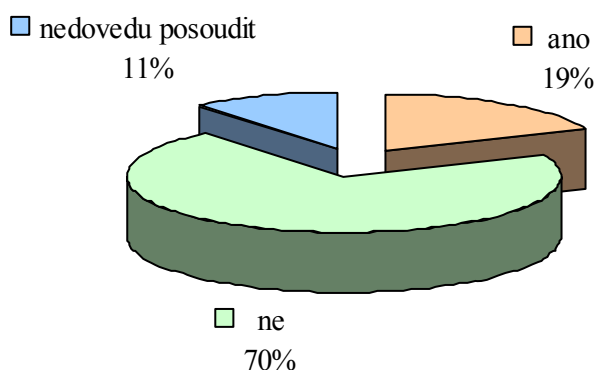


MPSV metodikou doporučuje max. 50 až 150 klientů na jednoho sociálního pracovníka, což vyplynulo i z výzkumu Kuchařové (2001). Z uvedených zjištění by se dalo konstatovat, že situace je optimální. Maximální počet nebyl překročen, ale v pěti případech byl na jeho hranici (tj. od 140 – 150 klientů).

Jsem názoru, že metodikou MPSV doporučované rozpětí v počtu klientů je velmi široké, neboť poměr mezi minimem a maximem je dvojnásobný. Nelze tak tvrdit, že v počtu 150 klientů je sociální pracovník schopen vykonávat stejně efektivní a kvalitní sociální práci jako v počtu 50 klientů.

Dále by se na základě zjištěných počtů, kdy doporučené maximum nebylo překročeno, dalo konstatovat, že sociální pracovníci mají dostatečný časový prostor pro vlastní sociální práci. Z otázky č. 11, která zjišťovala názor pracovníků na tento aspekt, však bylo zjištěno, že pouze 5 pracovníků se domnívá, že takový prostor má. Nejvíce sociálních pracovníků, a to v počtu 19, je názoru, že *dostatečný časový prostor pro práci s klientem nemá*, 3 osoby nedovedly tuto skutečnost posoudit a 2 na otázku neodpověděly.

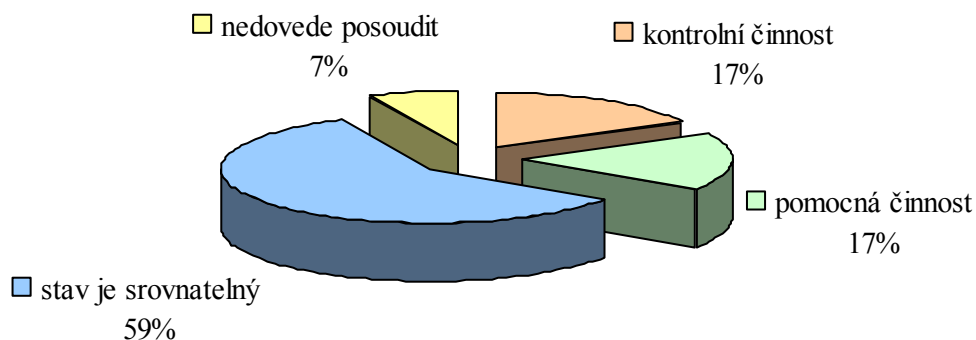
Graf 5. Dostatečný časový prostor pro práci s klientem



Zajímaly mě tak počty klientů těch pracovníků, kteří se domnívají, že dostatečný časový prostor jim nechybí. Tito sociální pracovníci uvedli následující počty klientů: 43, 90, 115, 150, jedna osoba počet neuvědla. Z dat vyplývá, že vnímání skutečnosti, zda sociální pracovník má dostatek času pro práci s klientem, je velmi subjektivní záležitostí a nelze relevantně hovořit o nedostatku časového prostoru. Zkoumání tohoto fenoménu by vyžadovalo provedení časových snímků pracovního dne. Srovnám-li názor většiny respondentů s názorem respondentů výzkumů Kuchařové i MPSV, většina sociálních pracovníků se stále domnívá, že dostatek času na sociální práci nemá.

Tvrzení většiny respondentů o nedostatku času může být v přímé souvislosti s otázkou č. 9, jejímž cílem bylo zjištění, zda sociální pracovník vykonává vůči klientovi spíše činnost kontrolní nebo pomocnou. Jedná se totiž o dva odlišné přístupy, přičemž pomocná činnost je časově náročnější (viz kap. 3.4.5). Pomocnou činnost častěji vykonává 5 sociálních pracovníků, kontrolní činnost také 5 pracovníků, dva respondenti nedokážou posoudit. Nejvíce, tedy 17 respondentů, se domnívá, že stav je srovnatelný.

Graf 6. Převažující kontrolní nebo pomocná činnost



Protože tyto přístupy jsou ovlivněny časem, zajímalo mě, kolik z těch pracovníků, kteří se domnívají, že mají prostor pro práci, vykonává kontrolní činnost, tedy činnost časově méně náročnou. Z 5 pracovníků, kteří se domnívají, že mají na sociální práci dostatečný prostor, pouze 1 volil kontrolní činnost. Otázkou tak je, zda sami sociální pracovníci dokážou rozlišit, kdy se jedná o kontrolní a kdy o pomocnou činnost ve vztahu ke klientovi.

Zajímavou otázkou byla pro mě otázka č. 10, která se snažila zjistit, jakým způsobem vnímá sociální pracovník své klienty. Od tohoto způsobu se také může odvíjet další styl vedení sociální práce. Předpokládala jsem, že většina pracovníků bude uvádět, že vnímá více pozitiva nebo je stav srovnatelný, neboť bude mít snahu stavět svůj postoj vůči klientům do lepšího světla. Jako alternativu jsem u této otázky nabídla také možnost zvolit, že je takové vnímání rozdílné u jednotlivých klientů. Překvapivě jsem vyhodnocením zjistila, že 17 respondentů volilo právě tuto alternativu. Znamená to, že řada sociálních pracovníků připouští, že mnohdy může u některých klientů, např. problémových, vnímat právě více negativa, než pozitiva. Právě uvědomění si této skutečnosti může vést k přehodnocení vlastních postojů. Zbývající respondenti uvedli, že spíše pozitiva vnímají 3 osoby, spíše negativa také 3 osoby a 6 osob uvádí stav jako srovnatelný.

5.3 Výkon činností v rámci etap sociální práce

Otázky č. 12 – 21 byly věnovány jednotlivým etapám sociální práce. V kontextu s metodikou MPSV jsem definovala jednotlivé úkony. Uvedeno tak bylo 34 činností, které jsou považovány za výkon sociální práce a přímo se vztahují k systému pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovník měl označit všechny úkony, které vůči klientům činí. Přitom nerozlišuji, zda tak činí opakovaně nebo tak učinil u jednoho případu, což souvisí s individuálním přístupem ke klientům. Dále jsem nabídla možnost uvést další vykonávané činnosti, tyto do výčtu nezahrnuji a je jim věnována samostatná kapitola.

Zjištěná data lze opět vyhodnotit dvěma způsoby. Lze provést kvantifikaci a výčet jednotlivých činností nebo je možné posuzovat tato fakta v kontextu dalších faktorů. Využila jsem oba způsoby, kdy uvádím nejdříve pro přehlednost tabulky, které zobrazují četnost vykonávaných činností v jednotlivých etapách. Další část je věnována vyhodnocení kvalitativnímu.

5.3.1 Činnosti v rámci etapy sociální evidence

Činnosti byly v dotazníku rozděleny do dvou otázek. Otázka č. 12 se týkala činností v rámci základního sociálního poradenství a otázka č. 13 činností v rámci sociální evidence.

Překvapujícím zjištěním je skutečnost, že většina sociálních pracovníků si vede evidenci základního sociálního poradenství. Přitom poradenství se netýká pouze osob, které jsou dále v evidenci, ale také osob, které přišly právě pouze pro „radu“ a dále nejsou v evidenci vedeny.

Tab. 5. Činnosti v rámci základního sociálního poradenství

Činnosti v rámci základního sociálního poradenství	Četnost
Vedení evidence základního sociálního poradenství	25
Využití informačních letáků	25

Z činností řazených do sociální evidence lze první dvě uváděné činnosti považovat za činnosti administrativní. Přesto jsou tyto úkony řazeny metodickým pokynem MPSV do výkonu sociální práce. Jak je vidět v následující tabulce, činnosti administrativní nepatrně převyšují nad sociální prací, reprezentovanou sociální anamnézou a sociálním šetřením.

Tab. 6. Činnosti v rámci sociální evidence

Činnosti v rámci sociální evidence	Četnost
Pomoc při vyplnění tiskopisů	28
Pomoc při získání potřebných údajů	26
Sociální anamnéza	25
Sociální šetření	24

5.3.2 Činnosti v rámci etapy sociální diagnostiky

Činnosti byly v dotazníku rozděleny do dvou otázek. Otázka č. 14 se týkala činností v rámci sociální anamnézy a otázka č. 15 činností v rámci sociální diagnostiky.

V rámci sociální anamnézy je nejčastěji využíván řízený rozhovor s klientem, nejméně pak využití zpráv a posudků odborníků. Snahou sociálních pracovníků je dále zjištění příčin nepříznivé sociální situace a vzniku sociálního problému.

Tab. 7. Činnosti v rámci sociální anamnézy

Činnosti v rámci sociální anamnézy	Četnost
Řízený rozhovor s klientem	28
Řízený rozhovor s rodinou klienta	13
Zjištění příčin vzniku sociálního problému	26
Využití zpráv a posudků odborníků	9

U další činnosti je nejzřetelnější snaha o vedení klienta k tomu, aby převzal vlastní odpovědnost za přístup k dané situaci a za průběh dalšího života. Otázce krátkodobé a dlouhodobé evidence se budu věnovat v samostatné kapitole, neboť četnost odpovědí u dvou uvedených činností naznačuje rozpor v uváděných skutečnostech.

Tab. 8. Činnosti v rámci sociální diagnostiky

Činnosti v rámci sociální diagnostiky	Četnost
Rozlišení krátkodobé nebo dlouhodobé evidence	5
Odlíšný přístup u krátkodobé nebo dlouhodobé evidence	16
Vedení klienta k přijetí vlastní zodpovědnosti	27

5.3.3 Činnosti v rámci etapy navrhování řešení a plánu sociální terapie

Činnosti byly v dotazníku rozděleny do dvou otázek. Otázka č. 16 se týkala činností v rámci navrhování řešení a otázka č. 17 činností v rámci plánu sociální terapie.

Mezi uváděnými činnostmi v této skupině lze vidět vyváženost. Klienti jsou odkazováni na další pomoc, také je s jinými institucemi koordinována práce. V kontextu hmotné nouze z toho lze vyvodit, že takovými institucemi budou především úřady práce, azylové domy apod. Téměř všichni sociální pracovníci také uvádějí, že nabízejí možnost alternativního řešení situace. Domnívám se, že základním řešením je vždy poskytnutí příslušné dávky hmotné nouze. Alternativu lze spatřovat v tom, jakým způsobem bude dávka vyplacena, v jaké výši v závislosti na aktivitě osoby, jakým způsobem bude vedena spolupráce, příp. jaký typ dávky je přiznán.

Tab. 9. Činnosti v rámci navrhování řešení

Činnosti v rámci navrhování řešení	Četnost
Navrhování alternativních možností řešení	28
Odkaz na další pomoc	28
Koordinace práce s dalšími institucemi	21

V rámci plánu sociální terapie je ze zjištěných údajů zřejmé, že 2/3 dotázaných motivují klienty nabídkou osobní pomoci při vyřizování běžných záležitostí. Velmi přínosná je skutečnost, že sociální pracovníci se snaží řešit společně s klienty otázku zadluženosti. Jsem názoru, že tato pomoc není vykonávána ve smyslu vedení deníků příjmů a výdajů, jak o ní hovoří Niederle (2009b), a to především z časových důvodů, ale spíše odkazem na bezplatnou odbornou pomoc.

Tab. 10. Činnosti v rámci plánu sociální terapie

Činnosti v rámci plánu sociální terapie	Četnost
Motivace klienta nabídkou osobní pomoci	19
Písemnou formou ukládané úkoly	14
Využití metody vedení deníku	2
Řešení otázky zadluženosti	16

5.3.4 Činnosti v rámci etapy sociální terapie

Činnosti byly v dotazníku rozděleny do dvou otázek. Otázka č. 18 se týkala činností v rámci sociální terapie a otázka č. 19 činností v rámci sociálního šetření.

Výkon činností v rámci sociální terapie je vyrovnaný u všech činností mimo využití sociální práce se skupinou. Kladně lze hodnotit především skutečnost, že sociální pracovníci volí při jednání lidský přístup, snaží se oprostit od úředního jednání, což je zřejmě ze skutečnosti, že v rámci pravidelné návštěvy klienta se zajímají i o vztahy v rodině a hovoří s klientem také o záležitostech, které se bezprostředně netýkají dávky pomoci v hmotné nouzi.

Tab. 11. Činnosti v rámci sociální terapie

Činnosti v rámci sociální terapie	Četnost
Zprostředkování další pomoci a služeb	26
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	23
Zájem o vztahy v rodině	21
Rozhovor o běžných věcech	20
Posuzování schopnosti v oblasti hospodaření	23
Přímá úhrada nákladů na bydlení	26
Využití sociální práce se skupinou	0

Opakovaná sociální šetření provádí téměř 3/4 dotázaných sociálních pracovníků. Přitom nevnímají pouze negativní prvky, ale vyzdvihují také pozitivní aspekty. Vybudování pozitivního vztahu mezi klientem a pracovníkem je důležitou součástí sociální práce.

Tab. 12. Činnosti v rámci sociálního šetření

Činnosti v rámci sociálního šetření	Četnost
Provádění opakovaných sociálních šetření	21
Zdůraznění pozitivních prvků při šetření	24
Zdůraznění negativních prvků při šetření	18

5.3.5 Činnosti v rámci etapy ověřování výsledků

Činnosti byly v dotazníku rozděleny do dvou otázek. Otázka č. 20 se týkala činností v rámci ověřování výsledků v době evidence klienta a otázka č. 21 činností po ukončení evidence.

Hodnocení výsledků dosažených v rámci výchovného působení provádí ve spolupráci s klientem téměř 1/2 respondentů, stejně jako průběžný záznam do spisu o plnění a dopadech navržených opatření.

Tab. 13. Činnosti v rámci ověřování výsledků v době evidence

Činnosti v rámci ověřování výsledků v době evidence	Četnost
Hodnocení výsledků dosažených v rámci vých. působení	14
Průběžný záznam do spisu	14

Činnosti, kterými lze po ukončení evidence klienta ověřovat dosažené výsledky, jsou vykonávány v minimální míře.

Tab. 14. Činnosti v rámci ověřování výsledků po ukončení evidence

Činnosti v rámci ověřování výsledků po ukončení evidence	Četnost
Sestavení kazuistik	6
Supervize	3

5.4 Vyhodnocení zjištěných výsledků

Jak je patrné z kvantitativního způsobu vyhodnocení, ani jedna z definovaných činností není vykonávána všemi sociálními pracovníky. I zde je však nutné zvážit, zda si sami pracovníci uvědomují definované metody. Lze to dokladovat na konkrétní činnosti. Jednou z činností je i řízený rozhovor v rámci sociální anamnézy. Řízený rozhovor je rozhovor s předem připravenými otázkami, který vede ke zjištění stavu. Sociální pracovník nutně musí s klientem vést řízený rozhovor tak, aby získal fakta potřebná pro stanovení diagnózy a zjištění příčin hmotné nouze a pro stanovení rozsahu pomoci. Taková činnost je nezbytná pro posouzení stavu hmotné nouze.

Ze všech definovaných činností ani jeden sociální pracovník neoznačil možnost využívání sociální práce se skupinou. Přitom je zcela běžným jevem, že na dávkách hmotné nouze jsou dlouhodobě vedeny vícečlenné rodiny, které lze považovat za mnohoproblémové. Niederle (2010) označuje právě práci s rodinou za sociální práci se skupinou. S rodinou je nutné pracovat jako s celkem, i když i v rámci rodiny je uplatňována případová sociální práce. Některá zvolená opatření však mají vliv na celou rodinu.

Dále lze na základě zjištěných skutečností konstatovat, že některé činnosti jsou využívány v minimální míře. Jedná se o využití zpráv a posudků odborníků, rozlišení, zda půjde o klienta krátkodobě nebo dlouhodobě evidovaného, a to předem s písemným záznamem do spisu, využití metody vedení deníku (pro zaznamenání úkolů, termínů apod.), sestavení kazuistik ukončených případů pro další využití a supervize.

Metoda vedení deníku není téměř využívána, pouze 2 respondenti uvedli, že ji využívají. Niederle (2009b) řadí tuto činnost mezi činnost motivační, kdy sociální pracovník nabízí klientovi možnost vést společně deník, kam jsou zaznamenávány důležité skutečnosti, termíny návštěv, stanovené úkoly.

Za alternativní možnost k metodě vedení deníků lze považovat jinou činnost v rámci plánu sociální terapie, a to písemnou formou ukládané úkoly klientovi, směřující k řešení jeho situace, což mohou být v podstatě úkoly zaznamenané formou protokolu. Této možnosti využívá 14 sociálních pracovníků. Metoda vedení deníku se může jevit jako časově náročná, což má přímou souvislost s počtem klientů v evidenci.

Je třeba si také uvědomit, že i sociální pracovník je povinen vést takovou spisovou evidenci, ze které budou definované úkoly zřejmé. Jak bylo uvedeno v teoretické části, spis slouží mimo jiné i jako doklad práce samotného sociálního pracovníka ve vztahu ke kontrolnímu orgánu. S ohledem na fakt, že správní řízení ukládá zaznamenávání důležitých skutečností do protokolu, lze předpokládat, že sociální pracovníci využívají spíše tuto formu, kdy jeden stejnopis protokolu či záznamu předají klientovi. Ten tak má písemně uvedeno, jaké má úkoly a povinnosti. Metodu vedení deníku tak lze považovat za dvojí evidenci.

V minimu případů jsou také využity dvě metody, které jsou řazeny metodickým pokynem do činností, vykonávaných v rámci ověřování výsledků po ukončení evidence klienta. Jedná se o sestavování kazuistik ukončených případů a provádění supervizí na pracovišti. Potvrzuje se tak výzkum Musila (2008), který uvádí, že při administrativním pojetí sociální práce, za které považuje právě výkon státní správy, jsou supervize spíše výjimkou.

5.4.1 Rozlišení klienta krátkodobě a dlouhodobě evidovaného

Metodický pokyn MPSV, stejně jako Niederle (2009b), zdůrazňuje nutnost rozlišení klientů na ty, u kterých je předpoklad dlouhodobé evidence a ty, kde se lze domnívat, že evidence bude krátkodobá. Při následné sociální práci je toto rozdělení zdůrazňováno s ohledem na použití různých metod a technik sociální práce. Z 29 respondentů pouze 5 uvádí, že klienty v tomto smyslu rozlišuje a následně volí odlišný přístup v práci u klientů vedených krátkodobě nebo dlouhodobě. Odlišný přístup však volí i dalších 11 respondentů, přitom klienty nerozlišuje dle délky evidence. V tomto zjištění je patrný rozpor. Nerozlišuje-li totiž sociální pracovník ve smyslu délky evidence klienty, jak potom může uplatňovat odlišný přístup? Faktem ale je, že je myšleno rozlišení předem včetně písemného záznamu do spisu. Odlišný přístup tak může být využíván až po určité době evidence klienta a přitom nemusí být toto rozlišení zaznamenáno písemně.

5.4.2 Porovnání sociální práce dvou respondentů

Ze sociálních pracovníků, kteří se zúčastnili výzkumu, jsem se rozhodla porovnat výkon činnosti dvou sociálních pracovníků. Kritériem pro výběr byl kvalifikační předpoklad a délka praxe, kdy jsem hledala dva protipóly, tedy pracovníka s nejlepšími předpoklady a jeho opak. Snahou bylo zjistit, jak hodnotí vlastní práci a zda se v jejich práci projevují rozdíly. Sociální pracovník, který nejvíce splňuje předpoklady „dobrého“ sociálního pracovníka, má vysokoškolské vzdělání, splňuje odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka a má nejvíce let praxe v oboru, tedy 21 a více let. Protipólem je sociální pracovník, který má úplné střední vzdělání, nesplňuje kvalifikační předpoklad k výkonu sociálního pracovníka, ani si vzdělání nedoplňuje a jeho délka praxe je do 5 let.

Oba sociální pracovníci shodně uvádějí, že vůči klientům vykonávají častěji kontrolní než pomocnou činnost a vnímají u klienta více pozitiva než negativa. Přitom tyto možnosti byly v celkovém počtu respondentů voleny nejméně. Shodně také oba uvádějí, že v jejich evidenci převažují dlouhodobě vedení klienti a pro sociální práci s klientem nemají dostatečný časový prostor, přitom „zkušenější“ sociální pracovník má v evidenci 150 klientů a „méně zkušený“ 69 klientů.

Co se týče jednotlivých činností, pracovník s nižšími předpoklady označil, že vykonává celkem 26 činností uvedených v dotazníku. To je o 6 činností víc, než uváděl zkušenější pracovník. Ani jeden z nich neuvedl jinou činnost, než byly činnosti definované.

V etapě sociální evidence lze pozorovat rozdíl v tom, že sociální pracovník, který má méně zkušeností, si zaznamenává písemnou formou sociální anamnézu. V rámci etapy sociální diagnostiky také uvádí, že vykonává řízený rozhovor s rodinou klienta. Dále rozlišuje, zda půjde o klienta krátkodobě nebo dlouhodobě evidovaného a volí v sociální práci odlišný přístup k těmto klientům. „Zkušený“ sociální pracovník takové rozlišení nečiní. Ostatní činnosti obou pracovníků jsou v rámci těchto etap voleny shodně, a to vedení evidence základního sociálního poradenství, využití informačních letáků, pomoc při vyplnění tiskopisů a získání potřebných údajů, sociální šetření při podání žádosti, řízený rozhovor s klientem, zjištění příčin problému, využití zpráv odborníků a vedení klienta k přijetí vlastní zodpovědnosti.

U etapy navrhování řešení a plánu sociální terapie označili oba stejné typy činností, a to navrhování alternativních možností řešení, odkaz na další pomoc, koordinaci práce

s dalšími institucemi a motivaci klienta nabídkou osobní pomoci. V rámci etapy poslední – ověřování výsledků – uvedli oba jednu stejnou činnost, a to hodnocení výsledků dosažených v rámci výchovného působení, a to ve spolupráci s klientem.

Rozdíly lze sledovat u etapy sociální terapie. Oba sociální pracovníci pomáhají klientovi při vyřizování běžných záležitostí, zprostředkovávají další pomoc a využívají možnosti přímé úhrady nákladů na bydlení. Oba také uvedli, že při pravidelné návštěvě klienta s ním hovoří i o jiných věcech, než jsou skutečnosti hmotné nouze a výplaty dávky. Pracovník bez odpovídajícího vzdělání dále uvedl, že má zájem i o vztahy klienta v rodině a posuzuje jeho schopnosti v oblasti hospodaření s finančními prostředky.

Opakovaná sociální šetření provádí pouze „zkušený“ sociální pracovník, přitom zdůrazňuje při šetření pouze pozitivní prvky. „Méně zkušený“ pracovník označil, že zdůrazňuje při šetření nejen pozitivní, ale i negativní prvky. Opakovaná sociální šetření neprovádí, pouze sociální šetření při podání žádosti.

Z uvedeného srovnání lze překvapivě konstatovat, že sociální pracovník s lepšími předpoklady pro výkon sociální práce vykonává méně činností, které jsou metodickým pokynem řazeny do činností sociální práce, než druhý pracovník. Může to být jeho zkušeností, že některé činnosti nevykonává. Může to být ale dáno i jakýmsi stereotypem v práci, který určitě po mnoha letech praxe v oboru nastává. Vliv má určitě i počet klientů v evidenci, neboť má na starosti 2krát více klientů.

5.4.3 Jiné činnosti

V dotazníku byla dále sociálním pracovníkům dána možnost, aby v případě, že vykonávají v sociální práci nějakou další činnost, která nebyla v dotazníku definována, tuto písemně uvedli. Možnost označit jinou činnost byla využita celkem 14krát, a to 8 respondenty. Nejčastěji byla jiná činnost volena v rámci etapy sociální evidence, dále pak ve všech etapách mimo etapu sociální diagnostiky. Ve třech případech však nebyla činnost uvedena, a tu u 2 respondentů, pouze byla možnost jiné činnosti zvolena.

Písemné odpovědi jsou cenným dokladem sociální práce a mají dle mého názoru větší vypovídající hodnotu, proto uvedu tyto odpovědi nezkrácené, tak jak je sociální pracovníci uváděli, sociální pracovníky rozlišuji číselně.

Sociální pracovník č.1 zvolil jinou možnost u etapy první. Uvádí: „*Pomoc při vyhledávání zaměstnání, zajišťování finančního poradenství, pomoc při jednání s úřady, spolupráce s neziskovými organizacemi, vyřizování dokladů, doprovod některých klientů k lékaři.*“

Sociální pracovník č. 2 zvolil jinou možnost také u etapy první. Uvádí: „*Doprovod klienta při vyřizování věcí na jiných úřadech, nahrazování nečinnosti úřadů práce.*“

Sociální pracovník č. 3 doplňuje také činnosti první etapy a uvádí: „*Doporučení věci řešit, např. soud, atd.*“

Sociální pracovník č. 4 volí jinou možnost u etapy první, třetí a čtvrté. Uvádí: „*Cokoliv, co souvisí s dávkou a klient to sám nedokáže, např. vyřízení ubytovny, dávek SSP...; vyřizování všeho...; zaznamenávání úkolů do protokolu; všechno, co je potřeba a nestíháme nic pořádně.*“

Sociální pracovník č. 5 volil jinou možnost u poslední etapy a uvádí: „*Opakované sociální šetření, záznam do spisu (negativa nebo pozitiva).*“

Sociální pracovník č. 6 uvádí jiné činnosti u etapy třetí, a to „*V tomto počtu klientů není dostatek času na řešení jednotlivých problémů a řešení tíživé situace klienta. Klienty odkážeme na odbornou pomoc jiných organizací – neziskových, které mají více prostoru po individuální práci s klientem.*“

Z uvedeného lze rozpoznat, že pracovníci mají snahu řešit problém klienta komplexně, přitom jsou si vědomi omezených možností, které mají, a proto se snaží zprostředkovat pomoc jiných subjektů. Lze také rozeznat, že největším problémem je nedostatek času pro samotnou sociální práci. Patrná je i určitá kritika vůči některým úřadům pro jejich malou iniciativu ve prospěch klientů. Nemalou měrou je uváděna i přímá pomoc klientům při vyřizování jejich běžných záležitostí, neboť pracovníci jsou si vědomi, že někteří klienti nejsou schopni tyto úkony učinit, což by mohlo mít za následek nepřiznání či odejmutí dávky pomoci v hmotné nouzi a osoby by tak zůstaly zcela bez pomoci.

5.5 Shrnutí výsledků dotazování

Ze zjištěných faktů lze konstatovat, že více než polovina dotázaných splňuje nebo si doplňuje kvalifikační předpoklady. Počet klientů je vzhledem k doporučovaným počtům optimální, ale v kontextu s faktem, že v evidenci převažují klienti vedeni na dávkách dlouhodobě, je časový prostor pro práci s klienty hodnocen jako nedostatečný. Činnost vůči klien-

tovi je ve stejném poměru vykonávána jak kontrolní, tak pomocná. Pozitiva či negativa jsou u jednotlivých klientů vnímána rozdílně.

Z činností, které jsou považovány za výkon sociální práce, převažují ty, které jsou více úkony administrativními a vedou k získání nároku na některou z dávek pomoci v hmotné nouzi nebo její zachování, jako je pomoc při vyplnění tiskopisů, zajištění dokladů, písemně ukládané úkoly či přímá úhrada nákladů na bydlení.

Snahou je pomocí informačních letáků zpřehlednit možnosti, jaké klient má. Samozřejmostí je i základní sociální poradenství, záznam anamnézy a provedení sociálního šetření při podání žádosti a v průběhu pobírání dávky.

Řízený rozhovor s klientem je nezbytnou součástí práce. V menší míře se zatím uplatňuje rozlišení krátkodobé nebo dlouhodobé evidence a s tím spojený odlišný přístup k jednotlivým klientům. Je však snahou sociálních pracovníků hledat alternativní řešení situace a odkazovat na odbornou pomoc.

Nabídka osobní pomoci klientům nezůstává pouze nabídkou, ale ve větší míře je taková pomoc klientům také poskytována. Kladně lze hodnotit zájem o klienta jako o člověka a ne jako o „dávku“ a také skutečnost, že je snahou, aby klient převzal větší odpovědnost za svůj život. Vyzdvihovány jsou také spíše pozitivní než negativní prvky. Téměř polovina dotázaných průběžně hodnotí dosažené výsledky výchovného působení.

Činnosti, které lze považovat za časově náročnější, jsou prováděny méně, především metoda vedení deníku společně s klientem. V menší míře jsou také prováděny činnosti po ukončení evidence klienta, tedy sestavení kazuistik a supervize. Lze se domnívat, že u kazuistik tak může být důvodem opět nedostatek času, kdy je přednost dána klientům v evidenci. O provádění supervizí by měla mít zájem především organizace.

I z dalších činností, které měli dotázaní možnost sami uvést, je patrná přetíženost pracovníků a nedostatek času. Kladem je, že i přesto je sociální práce realizována nebo je klient odkázán na jinou organizaci, která se může klientovi věnovat v potřebném rozsahu.

Překvapivě také bylo zjištěno, že nelze tvrdit, že sociální pracovník, který má nejlepší předpoklady, jak teoretické díky vzdělání, tak praktické díky dlouholeté praxi v oboru, vykonává kvalitněji a ve větším rozsahu sociální práci.

Lze konstatovat, že sociální pracovníci v systému pomoci v hmotné nouzi vykonávají sociální práci v tom smyslu, v jakém je definována metodickým pokynem MPSV. Domnívám

se, že nelze striktně odlišovat činnosti, které se výhradně týkají dávky pomoci v hmotné nouzi, a samotnou sociální práci. Jedno s druhým totiž provázaně souvisí. Přestože administrativní úkony stále převládají, což je dle mého názoru s ohledem na nutnost posouzení stavu hmotné nouze nezbytné, stále více se uplatňuje individuální přímá sociální práce s klientem. Pokud by sociální pracovník měl v evidenci optimální počet klientů, za který považují 50 klientů, mohly by být využity i ty činnosti, které jsou dosud vykonávány v minimu případů.

K tvrzení MPSV (2009), že sociální práci nelze zužovat pouze na sociální šetření a posuzování stavu hmotné nouze, lze dodat, že pracovníci nejen že mají snahu vykonávat sociální práci, ale mají také snahu doplnit si potřebným způsobem vzdělání. Mají tedy o sociální práci zájem. Nezbytným předpokladem by ale mělo být vytvoření odpovídajících podmínek, což je možné učinit snížením optimálního počtu klientů metodickým pokynem, na který by následně měl reagovat zaměstnavatel navýšením počtu sociálních pracovníků.

Myslím, že je vidět snaha o změnu pojetí sociální práce, jak ji definuje Musil (2008). Administrativní pojetí postupně přechází k pojetí profesionálnímu.

6 PŘÍPADOVÁ STUDIE

Případovou studii uvádím na závěr jako obraz práce s klienty v systému pomoci v hmotné nouzi. Vypracována je na základě pozorování průběhu jednání sociálního pracovníka s klientem a identifikace vykonávaných činností ve smyslu sociální práce. Pozorování bylo doplněno rozhovorem, kdy byla sociální pracovnice dotázána na skutečnosti, které se odrážejí v jednání.

Souběžně bylo pozorováno jednání dvou sociálních pracovníc, které společně sdílejí kancelář, a to vedoucí oddělení a řadové pracovnice. Při pozorování jsem zaujala takovou pozici, abych nebyla mezi pracovníkem a klientem a přitom mohla oba pozorovat. Sociální pracovnice věděla, že je pozorována, což se na jejím jednání mohlo projevit, u klienta byly zaznamenávány pouze reakce na podněty sociální pracovnice. Klient tak nebyl prvotně cílem pozorování, i když jeho chování a projevy dokreslují atmosféru jednání.

6.1 Popis organizace

Agendu hmotné nouze vykonávají pověřené obecní úřady v přenesené působnosti, jedná se tedy o výkon státní správy. Označovány jsou jako orgány pomoci v hmotné nouzi. Konkrétním zařízením je městský úřad, odbor sociální, oddělení dávek pomoci osobám v hmotné nouzi. Tento městský úřad byl vybrán z toho důvodu, že jsem dobře obeznámena s jeho chodem, neboť jsem jedním ze zaměstnanců. Nemusela jsem si tak získávat určitou pozici pro realizaci pozorování, i když jsem si vědoma skutečnosti, že můj pohled na problematiku jednání s klienty může být ovlivněn vlastní zkušeností. Moje přítomnost byla tedy běžnou součástí chodu organizace.

Na úseku hmotné nouze pracuje celkem 6 sociálních pracovníc včetně vedoucí oddělení, všechny již mají dlouholetou praxi a v takto složeném kolektivu pracují již více než 10 let. Odbornou způsobilost pro výkon sociálního pracovníka splňují dvě pracovnice, další tři si vzdělání doplňují a jedna splňuje výjimku, tzn. dosáhla věku 50 let k datu účinnosti zákona o sociálních službách.

6.2 Popis prostředí

Uspořádání je typické pro úřední prostory. V kanceláři jsou vždy 2 pracovnice, které sedí čelem k sobě. Také vedoucí oddělení sdílí kancelář s řadovou pracovnící a má vlastní

agendu klientů. Prostor pro jednání s klienty je oddělen jednacím pultem. Pro jednání je typické, že klient u tohoto jednacého pultu stojí. Prostor jednacého pultu je využíván více způsoby. Hlavní je možnost odložení dokumentů, vyplnění potřebných dokladů. Dále jsou zde k dispozici informační letáky a podobné tiskoviny, které si klient může vzít.

Na chodbě jsou informační nástěnky, kde si klient při čekání může přečíst pro něj důležité informace. K dispozici jsou i židle, ale v omezeném počtu. Prostory, kde klienti čekají, jsou úzké, čeká-li zde více než pět klientů, je problém projít. Navíc je chodba spojovacím místem k výtahu, který propojuje dvě budovy městského úřadu, takže tudy procházejí další lidé.

6.3 Organizace práce

Agenda není rozdělena na dávkového specialistu a sociálního pracovníka, každá pracovníce tak vykonává všechny úkony vůči klientovi. V agendě celého oddělení je vedeno celkem 467 spisů příspěvku na živobytí s počtem 884 klientů. Na jednu sociální pracovníci tak připadá průměrně 147 klientů příspěvku na živobytí, což je na hranici maximálního počtu.

V organizaci jsou zavedeny tzv. úřední dny, a to pondělí a středa. Úřad však není nijak nepřístupný i v ostatní dny, takže klienti přicházejí libovolně nebo jsou na další dny sjednávána ústní jednání s klienty. Největší frekvence je však stále v úřední dny. Právě v tyto dny bylo pozorování realizováno.

Jednání probíhají v rychlém sledu za sebou, přičemž je v kanceláři vedeno jednání vždy pouze s jedním klientem, tedy druhá pracovníce nejedná a čeká, až jednání skončí, příp. pomáhá s pořízením kopií dokladů, někdy také vstupuje do jednání. V průběhu dne jsou určité časové úseky, kdy se tvoří zástupy klientů a probíhá-li složitá jednání, které je časově náročnější, projevuje se to nejen nervozitou čekajících, ale i v jednání pracovníka.

Délka probíhajících jednání je různá, od pěti minut až po jednání, které trvá 1 hodinu i déle. Je-li jednání předem dohodnuto, je běžné, že sociální pracovníce se na toto jednání připravuje, např. ve smyslu protokolu, který při probíhajícím jednání pouze doplňuje. Celé jednání s klientem probíhá formou komunikace, a to řízeného nebo neřízeného rozhovoru. Základním obsahem jednání jsou záležitosti týkající se bezprostředně dávkové evidence či okolností nároku na dávku.

Při práci sociálního pracovníka a tedy i u probíhajících jednání jsou patrné zavedené rituály nebo lze konstatovat, že i stereotypy. Sociální pracovník volí stále stejné postupy a metody, a to na základě svých zkušeností. Metody jsou v průběhu praxe mírně korigovány, a to na základě zkušenosti pracovnice. Jejich cílem je efektivita, neboť prvotní je stále rozhodování ve věcech dávky pomoci v hmotné nouzi. Jsou tak podkladem pro správné řízení.

Při komunikaci lze pozorovat ustálená slovní spojení, ustálené verbální i neverbální projevy. Není zvykem, pouze výjimkou, že sociální pracovník při pozdravu podává klientovi ruku, a to spíše jako odpověď na reakci klienta. Klient při jednání stojí za jednacím pultem, sociální pracovnice při jeho příchodu také vstává a staví se čelem ke klientovi, přičemž jsou oba odděleni jednacím pultem. Klient při návštěvě obvykle dokládá podklady pro rozhodování o dávce, pult je tedy vhodným místem pro psaní poznámek, prohlášení či vyplňování jiných nezbytných údajů.

6.4 Typy klientů

Lze pozorovat tři typy klientů, které lze řadit do různých etap sociální práce. U klientů nově přichozích se jedná o etapu sociální evidence. Těmto klientům je prvotně vždy poskytnuto základní sociální poradenství, včetně dostupných letáků, podrobného vysvětlení dávek pomoci v hmotné nouzi, předání tiskopisů, případně odkaz na další odbornou pomoc.

Druhou skupinou jsou ti, kteří již uplatnili nárok na některou z dávek pomoci v hmotné nouzi a dosud o dávce nebylo rozhodnuto. Sociální pracovnice si po podání žádosti o dávku domluví s klientem další návštěvu na určitý termín, kde jej seznámí, jak byl posouzen nárok na dávku, zda nárok vznikl a jakým způsobem se nárok stanovuje. Činí tak s ohledem na skutečnost, že systém pomoci v hmotné nouzi a výpočet dávky je složitý. Na takovou návštěvu se sociální pracovnice předem připravuje. Tiskne z aplikačního programu tzv. kalkulační list, tj. výpočet dávky, a připraví si protokol o ústním jednání, který v průběhu jednání doplňuje. Obsahem tohoto protokolu je shrnutí základních faktů a zaznamenání průběhu jednání. Stejnopis protokolu je předán klientovi spolu s kalkulačním listem. Formou protokolu či záznamu jsou přehledně zaznamenávána do spisu důležitá fakta, mohou tak nahrazovat zpracování anamnézy. Takové jednání je sice vedeno formou rozhovoru, ale převážně hovoří sociální pracovník, klient se pouze případně dotazuje na skutečnosti, které jsou mu nejasné. Jednání je ukončeno nabídkou, že klient může znovu

přijít a požádat o vysvětlení, pokud něčemu nerozuměl, neboť pracovnice se snaží dát klientovi prostor, aby si prostudoval kalkulační list. V případě, že nárok na dávku nevznikl, je klient upozorněn na možnost podat v dalším období novou žádost, pokud dojde ke změně příjmů. Pozorováno také bylo, že pracovnice řešila příjmy a případný nárok na dávku do budoucnosti, neboť z okolností věděla, že v budoucnu dojde k jejich snížení.

Třetím typem klienta je klient, kterému již byla přiznána některá z opakujících se dávek pomoci v hmotné nouzi a jeho další povinností je dostavovat se pravidelně, a to každý měsíc, na návštěvu. Klient totiž musí být aktivní při hledání zaměstnání a takové skutečnosti musí pracovníci pravidelně prokazovat. Klient je s touto povinností seznámen písemně, opět do protokolu. Protokoly jsou ostatně používány velmi často, neboť pracovnice musí mít ve spisové dokumentaci záznam o důležitých skutečnostech. Návštěva takového klienta se liší v tom, že je zde již patrný určitý vztah mezi klientem a pracovníkem, ať už pozitivní nebo negativní. A právě u těchto klientů lze pozorovat, že pracovnice se zajímá i o další skutečnosti, které bezprostředně nesouvisejí s nárokem na dávku. U první návštěvy je jednání vždy více formální.

6.5 Průběh jednání

Průběh jednání je vždy závislý na jeho obsahu. Jedná-li se o pravidelnou návštěvu, probíhá jednání většinou v přátelském duchu spíše formou neformálního rozhovoru. Je-li však řešen závažný problém, který může vyústit i v určitou sankci vůči klientovi nebo je klient názoru, že mu nebylo vyhověno dle jeho představ, což se z velké části týká vždy finančních prostředků, jednání často nabývá na síle a dynamice nejen ze strany klienta, ale následně i ze strany pracovnice, která takto reaguje na sílící verbální agresivitu klienta. Velmi obvyklými reakcemi klientů jsou v takových případech roztrhání žádosti, prásknutí dveřmi, hrubé nadávky na adresu pracovníc, vyhrožování či stížnosti u nadřízených.

Někdy je jednání přítomen i člen širší rodiny, pokud s tím klient souhlasí a je-li to pro klienta vhodnější. Klient může mít komunikační problémy a členové rodiny mu pomáhají potřebnou pomoc zajistit. Také mají zájem o získání vhledu do problematiky a chtějí znát povinnosti klienta.

Sociální poradenství je patrné v různých formách komunikace, nejen v prvotní etapě sociální evidence. Má-li klient nějaký problém a obrátí se s ním na sociální pracovníci, její

snahou je uvést možnosti řešení problému. Ne vždy se musí jednat o fakta hmotné nouze. Mohou to být i další okolnosti, např. nástup do léčebny, rekvalifikace.

Je běžné, že sociální pracovníce v průběhu jednání pracuje v aplikačním programu nebo sepisuje protokol. V tuto dobu si samozřejmě sedá, přičemž klient dále stojí. Pracovnice se pak soustředí na psaní protokolu a v tu dobu se klientovi nevěnuje ani s ním nehovoří, neformální rozhovor je spíše výjimkou. Patrné je v tuto dobu ticho a soustředění pracovníce na sepsání protokolu. Ten je pak hlasitě přečten a klient je vyzván, zda chce nějaké skutečnosti doplnit a protokol podepisuje.

Velmi často lze pozorovat, že jediným cílem klienta je rychlé přiznání a výplata sociální dávky. Pouze v tom vidí řešení svého problému, o další alternativy řešení vzniklé situace nemá zájem. Někdy nedokáže, ale někdy ani nechce pochopit podmínky nároku na dávku.

Častým pozorovaným jevem byla také skutečnost, že klient žádá o dávku pomoci v hmotné nouzi na úhradu určitého jednorázového výdaje, který však nelze považovat za odůvodněný. Může se jednat např. o vznikající náklady na bydlení, které však jsou neúměrně vysoké. Nelze tedy na jejich úhradu přiznat dávku v plné výši takového nákladu. Klient následně uvádí, že pokud na druhý den částku nezaplatí, ocitne se na ulici. Byla jsem i svědkem skutečnosti, že klient vinil sociální pracovníci z toho, že nemůže nastoupit do zaměstnání, přestože má nástup sjednán, neboť mu pracovníce nechce vyplatit okamžitě žádné finanční prostředky, přestože běžná dávka byla vyplacena v termínu. Argumenty pracovníce nechápe. Z pozorování je patrná metoda nátlaku, klient viní pracovníci z daného problému. Zříká se tím vlastní odpovědnosti. Snaha určit jako zdroj problémů sociálního pracovníka je velmi častá. K přijetí vlastní odpovědnosti je klient veden opět prostřednictvím rozhovoru, kdy pracovník shrne všechna fakta, která měla na vznik situace vliv a tím ukazuje příčinu problému.

Nepozorovala jsem rozdíly v jednání s klienty, přestože bylo jednáno jak s klientem krátkodobě tak dlouhodobě evidovaným.

6.6 Shrnutí výsledků pozorování

V jednání bylo možné pozorovat jednotlivé činnosti sociální práce tak, jak byly dříve definovány. Časový prostor pro jednání hodnotím jako nedostatečný, sledovaný úřad je na hranici vytíženosti, což bylo patrné i v probíhajících jednáních. Ta byla vedena tak, aby

splnila požadovaný účel, což je právě posouzení stavu hmotné nouze. Frekvence jednání během dne je vysoká. Výrazně převyšují administrativní činnosti, ovšem zařazené metodickým pokynem mezi úkony sociální práce, a dle mého názoru i kontrolní činnost vůči klientům. Neshledávala jsem rozdíly v jednání s klienty z hlediska délky evidence. Snad jediným prvkem byla určitá formalita vůči novým žadatelům, na rozdíl od klientů, kteří pobírají opakující se dávku a dostávají se pravidelně. Zde bylo shledáno, že je mezi pracovníci a klientem vytvořen určitý vztah a tomu odpovídal i způsob komunikace a zájem pracovníka o klienta.

Z hlediska výkonu sociální práce nemohu na základě pozorování posoudit všechny definované činnosti, neboť některé se týkají další práce, jako např. sociální šetření.

Srovnám-li jednotlivé činnosti a výsledky pozorování, lze konstatovat stejný závěr jako u dotazování, že sociální práce je v určité míře vykonávána, ale nelze ji oddělovat od dávkové agendy. Časově náročné činnosti vykonávány nejsou, což souvisí s optimálním počtem klientů, jak jsem uvedla dříve.

ZÁVĚR

Bakalářská práce byla zaměřena na sociální práci, která je vykonávána v systému pomoci v hmotné nouzi. V úvodu práce jsem uvedla, že prvotní náplní tohoto systému je poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi. Z práce je patrné, že pro její účely je tato činnost druhotnou záležitostí, neboť dle mého názoru není třeba teoreticky rozebírat fakta, která jsou podepřena zákonnými ustanoveními. Hlavní tématem je zde tedy výkon sociální práce.

Systému pomoci v hmotné nouzi byly již věnovány jiné závěrečné práce. Jak jsem však zjistila, studovaným problémem byly téměř výhradně podmínky nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi nebo srovnání předchozího a nynějšího systému. Žádná z prací se netýkala výkonu sociální práce. V tom se má práce od ostatních odlišuje a v tom vidím její přínos.

Teoreticky jsem definovala konkrétní činnosti, které jsou do sociální práce v tomto systému zařazeny a zvažovala všechny pozitivní nebo negativní vlivy na jejich výkon. V praktické části jsem pak za pomoci dotazování zjišťovala u sociálních pracovníků orgánů pomoci v hmotné nouzi Zlínského kraje, nakolik oni sami sociální práci vykonávají, proč tomu tak je a co všechno může mít na způsob výkonu sociální práce vliv.

Sociální práce je tedy nedílnou součástí systému pomoci v hmotné nouzi, neboť některé činnosti nelze považovat za ryze administrativní a některé za ryze sociální práci. Sociální pracovník v tomto systému vykonává řadu činností, které jsou hraničním typem obou typů práce. Dlouhodobě neřešeným problémem, který se však dle mého názoru výrazně podílí na výkonu sociální práce, je počet klientů, které má sociální pracovník ve své evidenci. Nebudou-li nastaveny parametry optimálního počtu klientů, může být sebelépe zpracována metodika sociální práce a přesto ke zlepšení způsobu výkonu nedojde.

Jak je z práce patrné, na sociální práci je v praktické části nahlíženo očima sociálních pracovníků. Na formování a způsobu výkonu se však podílí nejen sociální pracovník, ale také klient. Sociální pracovník je vždy jen pomocníkem v možnostech, které se klientovi nabízejí. Hlavní odpovědnost zůstává na klientovi samotném. Klient se pak může stát hnací silou nebo naopak zpomalujícím prvkem při výkonu sociální práce. Proto je třeba ptát se také klientů, jak oni sami si představují sociální práci. To je podle mého názoru další cesta k hlubšímu zkoumání výkonu sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] DOČKAL, J. *Člověk v současném světě: Než začneme studovat sociální práci*. 1. vyd. Středokluky: Zdeněk Susa, 2008. 159 s. ISBN 978-80-86057-53-8.
- [2] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Brno: Paido, 2000. 207 s. ISBN 80-85931-79-6.
- [3] HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003a, s. 83-118.
- [4] HAVRÁNKOVÁ, O. Případová práce. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003a, s. 67-81.
- [5] HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. 1. vyd. Praha: OSMIUM, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- [6] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [7] CHRISTOVÁ, J., MACHALÍČEK, J., SYROVÁTKOVÁ, Š. *Dluhová problematika: Informační brožura*. Praha: Člověk v tísní, 2008. 69 s. Dodatek k 1. vydání. ISBN 978-80-86961-28-6.
- [8] KODYMOVÁ, P. Sociální práce do druhé světové války. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 111-138.
- [9] KOLDINSKÁ, K. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007, s. 35-51.
- [10] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 1999. 147 s. ISBN 80-7178-318-8.
- [11] KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 2. vyd. Praha: ASPI, 2002. 376 s. ISBN 80-86395-33-2.

- [12] KUCHAROVÁ, V. *Výkon sociální práce na pověřených obecních úřadech v podmínkách rostoucích nároků*. Praha: VÚPSV, 2001. Dostupné na: <http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vykon.pdf>
- [13] MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998. 172 s. ISBN 80-85850-60-5.
- [14] MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [15] MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
- [16] MATOUŠEK, O. a kol. 2003a *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [17] MATOUŠEK, O. 2003b *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- [18] MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.
- [19] MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. 144 s. ISBN 80-85850-24-9.
- [20] *Metodický pokyn*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha: 2009, č. 5. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/tmp/hmotna_nouze/Metodick%20a%20pokyny%20Hmotn%20a%20nouze/Metodick%20bd%20pokyn_5_09.pdf
- [21] *Metodický pokyn*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha: 2006, č. 1. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/tmp/hmotna_nouze/Metodick%20a%20pokyny%20Hmotn%20a%20nouze/Rok%202006/2006-01-Metodicky%20pokyn.pdf
- [22] MPSV. Vyhodnocení orientačního šetření k zákonu o pomoci v hmotné nouzi a k aplikačnímu programu OKnouze po půl roce účinnosti (pohled pracovníků orgánů pomoci hmotné nouzi). 2007. Dostupné na:

http://www.mpsv.cz/tmp/hmotna_nouze/Metodick%C3%A9%20pokyny%20Hmotn%C3%A1%20nouze/Vyhodnoceni_orientacniho_setreni/

- [23] MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce*, 2008, č. 2, s. 60-79.
- [24] MUSIL, L. Záleží na sociálních pracovnících, zda žadatelům nabídnou služby napomáhající ke zlepšení života. *Sociální práce*, 2007, č. 1, s. 45-49.
- [25] NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.
- [26] *Národní pojištění*. Česká správa sociálního zabezpečení. Č. 8-9. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2009. ISSN 0323-2395.
- [27] NAVRÁTIL, P. Kognitivně-behaviorální teorie. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 226-231.
- [28] NEČASOVÁ, M. 2003a Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 21-49.
- [29] NIEDERLE, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. *Národní pojištění*, 2010, č. 1, s. 21-23.
- [30] NIEDERLE, P. 2009a Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. *Národní pojištění*, 2009, č. 8-9, s. 53-56.
- [31] NIEDERLE, P. 2009b Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. *Národní pojištění*, 2009, č. 10, s. 34-36.
- [32] NIEDERLE, P. 2009c Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. *Národní pojištění*, 2009, č. 11, s. 27-28.
- [33] NIEDERLE, P. 2009d Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. *Národní pojištění*, 2009, č. 12, s. 28-30.
- [34] *Pomoc v hmotné nouzi*. MPSV [online]. [cit. 2010-03-06]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/5>
- [35] PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2003. 151 s. ISBN 80-86395-69-3.

- [36] ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuis-tickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
- [37] SCHIMMERLINGOVÁ, V., NOVOTNÁ, V. 1992a Obecné charakteristiky a specifické znaky. *Sociální politika*, 1992, č. 4, s. 12-13.
- [38] SCHIMMERLINGOVÁ, V., NOVOTNÁ, V. 1992b Sociální terapie, ověřování výsledků a vedení záznamů. *Sociální politika*, 1992, č. 5, s. 28-29.
- [39] ŠIKLOVÁ, J. Sociální práce v našem státě od druhé světové války do současnosti. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 139-154.
- [40] TOMEŠ, I. Sociální politika, sociální služby a sociální práce. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 155-181.
- [41] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: So-ciologicalké nakladatelství, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
- [42] VEČEŘA, M. *Sociální stát: Východiska a přístupy*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1996. 112 s. ISBN 80-85850-16-8.
- [43] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- [44] Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod.	a podobně
č.	číslo
kap.	kapitola
max.	maximálně
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
Sb.	Sbírky
Tab.	Tabulka
tj.	to jest
tzv.	takzvaně / takzvaný
ÚP	Úřad práce
vých.	výchovného

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf 1. Nejvyšší ukončené vzdělání	50
Graf 2. Odborná způsobilost.....	51
Graf 3. Délka praxe.....	52
Graf 4. Délka evidence klientů	53
Graf 5. Dostatečný časový prostor pro práci s klientem.....	54
Graf 6. Převažující kontrolní nebo pomocná činnost	54

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Nejvyšší ukončené vzdělání	49
Tab. 2. Odborná způsobilost	50
Tab. 3. Délka praxe	51
Tab. 4. Počet klientů	52
Tab. 5. Činnosti v rámci základního sociálního poradenství	56
Tab. 6. Činnosti v rámci sociální evidence	56
Tab. 7. Činnosti v rámci sociální anamnézy	57
Tab. 8. Činnosti v rámci sociální diagnostiky	57
Tab. 9. Činnosti v rámci navrhování řešení	58
Tab. 10. Činnosti v rámci plánu sociální terapie	58
Tab. 11. Činnosti v rámci sociální terapie	59
Tab. 12. Činnosti v rámci sociálního šetření	59
Tab. 13. Činnosti v rámci ověřování výsledků v době evidence	59
Tab. 14. Činnosti v rámci ověřování výsledků po ukončení evidence	60

SEZNAM PŘÍLOH

P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

DOTAZNÍK SOCIÁLNÍ PRÁCE V SYSTÉMU POMOCI V HMOTNÉ NOUZI

Dobrý den, ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, který se týká výkonu sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. Dotazník se zabývá výkonem sociální práce a je určen sociálním pracovníkům, kteří působí v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi. Jeho účelem je zjistit, zda a v jaké míře je při poskytování dávek v hmotné nouzi vykonávána sociální práce.

Dotazník je časově nenáročný, neboť se týká denní činnosti sociálního pracovníka.

Jsem studentkou 3. ročníku oboru Sociální pedagogika na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Dotazník je součástí praktické části mé bakalářské práce „Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi“.

Martina Šišková

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE O OSOBĚ RESPONDENTA A VÝKONU ČINNOSTI

(u každé otázky označte, prosím, jednu možnost, u otázek č. 6 a 7 napište číselnou odpověď)

1. Pohlaví:

- muž
 žena

2. Věk:

- do 29 let
 30 – 39 let
 40 – 49 let
 50 a více let

3. Nejvyšší ukončené vzdělání:

- základní / nižší střední
 úplné střední
 vyšší odborné
 vysokoškolské

4. Odborná způsobilost k výkonu sociálního pracovníka (dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách):

- splňuji kvalifikační předpoklad
 nesplňuji kvalifikační předpoklad
 nesplňuji, ale doplňuji si vzdělání
 splňuji výjimku (50 let k 1.1.2007)

5. Délka praxe v oboru sociální práce:

- do 5 let
 6 – 10 let
 11 – 20 let
 21 a více let

6. Uved'te počet klientů ve Vaší evidenci na dávce příspěvek na živobytí (klientem rozumíme jednu osobu, nachází-li se v okruhu SPO např. 4 osoby, jedná se o 4 klienty)

7. Uved'te počet poskytovaných dávek:

Příspěvek na živobytí _____

Doplatek na bydlení _____

8. Převažují se Vaší evidenci klienti vedeni dlouhodobě nebo krátkodobě (dlouhodobě = více než 6 měsíců):

dlouhodobě vedeni

krátkodobě vedeni

stav je srovnatelný

nedovedu posoudit

9. Vykonáváte častěji kontrolní nebo pomocnou činnost ve vztahu ke klientovi:

kontrolní činnost

pomocnou činnost

stav je srovnatelný

nedovedu posoudit

10. Vnímáte u klienta více pozitiva nebo negativa:

pozitiva

negativa

stav je srovnatelný (pozitiva i negativa ve stejném měřítku)

rozdílně u jednotlivých klientů

nedovedu posoudit

11. Máte dostatečný časový prostor pro sociální práci s klientem:

ano

ne

nedovedu posoudit

II. ETAPA SOCIÁLNÍ EVIDENCE

(označte všechny typy činností, které vykonáváte nebo jste jednorázově vykonali pro určitého klienta, u jiné možnosti uveďte slovní odpověď)

12. Činnosti vykonávané v rámci základního sociálního poradenství:

vedení evidence základního sociálního poradenství

využití informačních letáků a dalších písemných informací pro větší srozumitelnost

jiná činnost, uveďte jaká: _____

13. Činnosti vykonávané v rámci sociální evidence:

pomoc při vyplnění tiskopisů

pomoc při získání potřebných údajů

písemnou formou zaznamenaná sociální anamnéza (zjištěné údaje)

- sociální šetření při podání žádosti
- jiná činnost, uveďte jaká: _____

III. ETAPA SOCIÁLNÍ DIAGNOSTIKY

(označte všechny typy činností, které vykonáváte nebo jste jednorázově vykonali pro určitého klienta, u jiné možnosti uveďte slovní odpověď)

14. Činnosti vykonávané v rámci sociální anamnézy:

- řízený rozhovor s klientem
- řízený rozhovor s rodinou klienta
- zjištění příčin vzniku sociálního problému či nepříznivé situace ve spolupráci s klientem
- využití zpráv a posudků odborníků
- jiná činnost, uveďte jaká: _____

15. Činnosti vykonávané v rámci sociální diagnostiky:

- rozlišení, zda půjde o klienta krátkodobě nebo dlouhodobě evidovaného (předem s písemným záznamem do spisu)
- odlišný přístup v sociální práci u klienta krátkodobě nebo dlouhodobě evidovaného
- vedení klienta k přijetí vlastní zodpovědnosti za průběh života i za přístup k momentálnímu řešení jeho situace
- jiná činnost, uveďte jaká: _____

IV. ETAPA NAVRHOVÁNÍ ŘEŠENÍ A PLÁNU SOCIÁLNÍ TERAPIE

(označte všechny typy činností, které vykonáváte nebo jste jednorázově vykonali pro určitého klienta, u jiné možnosti uveďte slovní odpověď)

16. Činnosti vykonávané v rámci navrhování řešení:

- navrhování alternativních možností řešení nepříznivé sociální situace společně s klientem
- odkaz na další pomoc (poradny, ubytovací zařízení, charitativní zařízení apod.)
- koordinace práce s dalšími institucemi (např. úřadem práce)
- jiná činnost, uveďte jaká: _____

17. Činnosti vykonávané v rámci plánu sociální terapie:

- motivace klienta nabídkou osobní pomoci (doprovod, učení, ovlivňování chování apod.)
- písemnou formou ukládané úkoly klientovi, směřující k řešení jeho situace
- využití metody vedení deníku (pro zaznamenávání úkolů, termínů apod.)
- řešení otázky zadluženosti s klientem (deník příjmů a výdajů, odkaz na odbornou pomoc)
- jiná činnost, uveďte jaká: _____

V. ETAPA SOCIÁLNÍ TERAPIE

(označte všechny typy činností, které vykonáváte nebo jste jednorázově vykonali pro určitého klienta, u jiné možnosti uveďte slovní odpověď)

18. Činnosti vykonávané v rámci sociální terapie:

- zprostředkování další pomoci a služeb
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí klienta
- zájem o vztahy v rodině a vztahy klienta k širšímu okolí
- rozhovor s klientem o věcech, bezprostředně se netýkajících dávkové evidence
- posuzování schopnosti klienta v oblasti hospodaření s finančními prostředky
- přímá úhrada nákladů na bydlení / zvláštní příjemce v případě hrozby ztráty bydlení
- využití sociální práce se skupinou
- jiná činnost, uveďte jaká: _____

19. Činnosti vykonávané v rámci sociálního šetření:

- provádění opakovaných sociálních šetření
- zdůraznění pozitivních prvků při sociálním šetření (pochvalné vyjádření apod.)
- zdůraznění negativních prvků při sociálním šetření (upozornění na nepořádek, nevhodné vyjadřování apod.)
- jiná činnost, uveďte jaká: _____

VI. ETAPA OVĚŘOVÁNÍ VÝSLEDKŮ

(označte všechny typy činností, které vykonáváte nebo jste jednorázově vykonali pro určitého klienta, u jiné možnosti uveďte slovní odpověď)

20. Činnosti vykonávané v rámci ověřování výsledků v době evidence klienta:

- hodnocení výsledků dosažených v rámci výchovného působení, a to ve spolupráci s klientem
- průběžný záznam do spisu o plnění a dopadech navržených opatření
- jiná činnost, uveďte jaká: _____

21. Činnosti vykonávané v rámci ověřování výsledků po ukončení evidence klienta:

- sestavení kazuistik ukončených případů pro další využití
- supervize
- jiná činnost, uveďte jaká: _____

Děkuji za vyplnění dotazníku.