

ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA ODDĚLENÍ DÁVEK HMOTNÉ NOUZE PŘI SOCIÁLNÍM ŠETŘENÍ

Bc. Aneta Kotíková

Diplomová práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Aneta Kotíková**
Osobní číslo: **H17394**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Role sociálního pracovníka oddělení dávek hmotné nouze při sociálním šetření**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti systému pomoci v hmotné nouzi, legislativy sociálních služeb v ČR a charakteristiky sociálního šetření.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **Tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

KREBS, Vojtěch. Sociální politika. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-921-2.

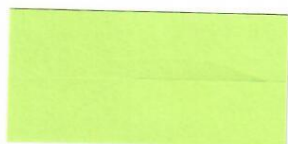
PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA. Alchymie nepojistných sociálních dávek. Praha: Wolters Kluwer, 2014. ISBN 978-80-7478-528-3.

ARNOLDOVÁ, Anna. Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení. Praha: Karolinum, 2011. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 978-80-246-1393-2.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

Vedoucí diplomové práce: **doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, PhD.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: 4. října 2019
Termín odevzdání diplomové práce: 24. dubna 2020



Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 8. ledna 2020

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 25. 2. 2020

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 nevdělečně 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 i 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, ušije-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).*

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

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit 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 přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá rolí sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze při sociálním šetření. Teoretická část práce vymezuje základní pojmy této problematiky, a to zejména definice hmotné nouze, druhy dávek hmotné nouze, životní a existenční minimum. Dále se věnuje roli sociálního pracovníka, druhům sociálního šetření a seznamuje nás s příslušnou aktuální legislativou. Praktická část zahrnuje výsledky kvalitativního šetření, které bylo realizováno pomocí techniky rozhovorů se sedmi sociálními pracovníky. Cílem práce je zjistit, jaký význam má pro sociální pracovníky oddělení dávek hmotné nouze sociální šetření.

Klíčová slova: dávky hmotná nouze, sociální pracovník, životní a existenční minimum, sociální šetření.

ABSTRACT

This master's thesis deals with the role of a social worker in the Department of Assistance in Material Need during social inquiry. The theoretical part of the thesis defines the basic concepts of this issue, especially the definitions of material need, types of assistance in material need, living and subsistence minimum. It also deals with the role of a social worker, types of social inquiries and acquaints us with the relevant current legislation. The practical part of the thesis includes the results of a qualitative survey, which was carried out using the technique of interviews with seven social workers. The aim of the thesis is to determine the significance of social inquiry for social workers of the Department of Assistance in Material Need.

Keywords: assistance in material need, social worker, living and subsistence minimum, social inquiry.

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé diplomové práce paní doc. PhDr. Lence Habujarové Ilavské, Ph.D. za cenné rady a vstřícný přístup.

Dále velmi děkuji všem sociálním pracovním oddělení dávek hmotné nouze, které se zúčastnily výzkumných rozhovorů. Chtěla bych poděkovat i mé rodině, která mě po celou dobu studia podporovala.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SYSTÉM POMOCI V HMOTNÉ NOUZI	12
1.1 HMOTNÁ NOUZE.....	13
1.2 DÁVKY POMOCI V HMOTNÉ NOUZI	14
1.3 ŽIVOTNÍ A EXISTENČNÍ MINIMUM	16
2 SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ	18
2.1 SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ A ŠETŘENÍ V MÍSTĚ.....	19
2.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PŘI SOCIÁLNÍM ŠETŘENÍ.....	20
2.3 FÁZE SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ	22
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK NA ODDĚLENÍ HMOTNÉ NOUZE	25
3.1 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	27
3.2 ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	28
3.3 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	34
4 DESIGN VÝZKUMU	35
4.1 METODA SBĚRU A ZPRACOVÁNÍ DAT	35
4.2 HLAVNÍ CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	35
4.3 VÝBĚR ÚČASTNÍKŮ VÝZKUMU	36
5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	38
5.1 INDIVIDUALITA KLIENTA	39
5.2 KOMPLEXNOST SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ.....	41
5.3 ADMINISTRATIVNÍ ZÁTĚŽ	44
5.4 PRÁCE S PRAVDOU A LŽÍ.....	47
5.5 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	48
5.6 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	49
5.7 OSOBNÍ VLASTNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	51
5.8 PODMÍNKY, KTERÉ NEMŮŽE SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK OVLIVNIT	52
5.9 PSYCHOHYGIENA	53
6 ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	54
7 DISKUZE	56
7.1 DISKUZE O VÝSLEDČÍCH ANALÝZY.....	56
7.2 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	57

ZÁVĚR	58
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	59
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	63
SEZNAM TABULEK	64
SEZNAM PŘÍLOH	65

ÚVOD

Tématem předkládané diplomové práce je „Role sociálního pracovníka na oddělení dávek hmotné nouze při sociálním šetření“. Větší pozornost je dávkám hmotné nouze věnována stabilně od roku 2007, kdy vzešel v platnost zákon o sociálních službách, následně i zákon o pomoci v hmotné nouzi. Poskytování dávek hmotné nouze je i dnes hojně diskutované téma. Poskytnutí těchto dávek, čili příspěvku na živobytí, doplatku na bydlení a mimořádné okamžité pomoci se odvíjí od příjmů společně posuzovaných osob. V dnešní době, kdy nezaměstnanost klesla na minimum, se můžeme zabývat otázkou, kolik financí věnovat na tyto nepojistné dávky. I když v minulých měsících proběhla vlna pandemie, která především v příštích měsících může velmi výrazně ovlivnit svět trhu práce a následných pracovních příležitostí. Cílem pomoci hmotné nouze je proto motivace klientů k práci. A to jak ty krátkodobě, tak i dlouhodobě nezaměstnané. Mezi další cíle oddělení dávek hmotné nouze může být pravidelné vykonávání sociálních šetření, aby nemohlo docházet ke zneužívání dávek a následně celého sociálního systému klienty hmotné nouze.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části: teoretickou a praktickou. Úvodní kapitola nás seznamuje se základními pojmy v systému pomoci v hmotné nouzi, jako jsou hmotná nouze, dávky v hmotné nouzi či životní a existenční minimum. Důležitou součástí části věnované životnímu a existenčnímu minimu je aktuální zvýšení těchto dávek, které schválilo Ministerstvo práce a sociálních věcí od 1. 4. 2020. Následující kapitola se věnuje druhům sociálního šetření a jeho případných fázích, které musí sociální pracovníci dodržovat. Poslední část teoretické části obsahuje poznatky o významu sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze. Abychom dostali odpovědi na výzkumné otázky, použili jsme formu polostrukturovaného rozhovoru. Sedm sociálních pracovníků se nám na připravené otázky snažilo odpovědět.

Hlavním výzkumným cílem práce je zjistit, jaký význam má pro sociální pracovníky oddělení dávek hmotné nouze sociální šetření. Dílčími cíli se snažíme popsat způsob práce sociálních pracovníků při sociálním šetření, dále nás zajímalo, jaký vliv mají kompetence sociálního pracovníka oddělení hmotné nouze na výkon jeho profese. Třetí dílčí otázka se zajímala o skutečnost, jaká úskalí a bariéry mohou při sociálním šetření potkat sociální pracovníky a v neposlední řadě nás zajímalo, jakým způsobem spolupracují pracovníci oddělení hmotné nouze s klienty a dalšími organizacemi či institucemi, které by mohly pomoci s opětovným začleněním klienta zpět do běžného života.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SYSTÉM POMOCI V HMOTNÉ NOUZI

Již na začátku 90. let vstupovala do popředí pozornosti sociální oblasti problematika sociální pomoci, zejména zabezpečení sociálně potřebných občanů a rodin s dětmi. Bylo potřeba věnovat větší pozornost zajištění aspoň minimální příjmové úrovně všech skupin obyvatel. Bylo ovšem nutné dodržet určité proporce mezi jednotlivými druhy příjmů takovým způsobem, aby i příjmy z pracovních činností neztrácely svůj motivační charakter a sociální příjmy občanů si zachovaly pokud možno únosnou úroveň, a to jak na straně životních nákladů, na druhé straně z hlediska pomoci státu a jeho možností. Proto bylo potřeba definovat životní minimum pro různé životní situace. Vznikl zákon č. 463/1991 Sb., o životním minimu a na něj navazoval zákon č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti, ovšem tento systém vykazoval ze začátku jisté nepřesnosti a nedokonalosti, navíc podpořen realitou, kdy v průběhu 90. let byla úroveň minimální mzdy nižší než životní minimum pro jednotlivce (Průša a kol., 2014, s. 28-29).

Snaha vytvořit moderní systém sociální pomoci, který by odpovídal podmínkám a zároveň potřebám demokratického státu, kde občan není pouhým pasivním objektem, ale je spíše aktivním subjektem, který má od státu právo na poskytnutí pomoci, aby mohl překonat obtížnou sociální situaci. Vznikl tedy zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, s účinností od 1. 1. 2007, a který nahradil zákon o sociální potřebnosti z roku 1991 (Krebs a kol., 2010, s. 300-303).

Zákon o pomoci v hmotné nouzi byl téhož roku doplněn o zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, kdy životní minimum má nadále rozhodující aspekt při posuzování hmotné nouze a slouží i jako ochranná veličina. Není tedy a nikdy nebylo v žádném systému dávkou v hmotné nouzi, sloužilo a slouží pouze jako kritérium k posouzení příjmové nedostatečnosti občana či domácnosti (Arnoldová, 2012, s. 46).

K další velké změně došlo 1. 1. 2012, kdy se MPSV rozhodlo pro sjednocení agendy nepojistných sociálních dávek, toto sjednocení bylo dosaženo prostřednictvím převodu dávek na jednotné výplatní místo. Tímto místem se stal Úřad práce České republiky. Od roku 2012 byly tedy dávky hmotné nouze (ale i např. dávky příspěvku na péči) zpracovávány výhradně tímto orgánem státní správy (Musil a kol., 2013, s. 11).

1.1 Hmotná nouze

Hmotnou nouzi lze popsat jako specifickou sociální situaci osoby či společně posuzovaných osob, kdy se tato situace vyznačuje nedostatkem finančních prostředků a ostatních předmětů a dalších služeb, které jsou potřebné k uspokojování základních životních potřeb osoby (Beck a kol., 2018, s. 5).

Jestliže příjem osoby po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje částky živobytí, nachází se tato osoba v hmotné nouzi. Je tím myšleno, že si osoba nemůže zvýšit příjem vzhledem ke svému věku, dále zdravotnímu stavu či z jiných vážných důvodů vlastním přičiněním, a tudíž zabezpečení jejích vlastních základních životních podmínek je tímto způsobem vážně ohroženo (Šabotová a kol., 2017, s. 14).

Kaczor (2015, s. 178) dále upřesňuje, že osoba si tyto příjmy nemůže z objektivních důvodů zvýšit, aby tak sama mohla vyřešit svou těžkou životní situaci vlastním přičiněním. V HN se též mohou ocitnout osoby, které postihnou nějaké těžko předvídatelné události jako např. povodeň, vichřice.

Ovšem zákon o hmotné nouzi kromě faktu, že vymezuje osobu v HN jak v pozitivním směru (osoba, která touto osobou je), tak i v negativním, což platí pro osoby, které v hmotné nouzi nejsou, i když se zrovna nacházejí v problematické životní sociální situaci. Státní dávky hmotné nouze by měly být vypláceny až v takovém případě, kdy selžou všechny ostatní nároky i formy, které by mohly pomoci. Osobou v HN tedy není:

- osoba, která se prokazatelným způsobem nesnaží zvýšit si příjem vlastním přičiněním
- Osoba, která se nenachází v evidenci uchazečů o zaměstnání na úřadu práce.
- Osoba, která se nachází v evidenci uchazečů o zaměstnání na úřadu práce, ale bez závažnějších důvodů odmítá vykonávat aktivity, které jí úřad práce určil.
- Osoba, které nevzniká nárok na nemocenské anebo z důvodu, že si přivedla pracovní neschopnost úmyslným způsobem.
- Osoba, která je samostatně výdělečně činnou, ovšem její příjem po odečtení základních nákladů na bydlení nedosáhne částky živobytí, a to proto, že se nepřihlásila k nemocenskému pojištění.
- Osoba, jejíž dítě neplní povinnou školní docházku (Kaczor, 2015, s. 179-180).

Pokud tedy osoba žádá o dávky ze systému hmotné nouze (a zároveň této skutečnosti nebrání např. vysoký věk či vážný zdravotní stav), je nutné, aby byl žadatel o dávky veden v evidenci uchazečů o zaměstnání na úřadu práce. Osoba dále musí předložit všechny předepsané skutečnosti, pokud jsou s ní společně posuzovány i další osoby (rodiče s nezaopatřenými dětmi apod.), tak i jejich (Břeská a kol., 2019, s. 14-15).

1.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi

Dle Mareše (1999, s. 205) jsou dávky sociální pomoci, tedy i dávky pomoci v hmotné nouzi, určeny všem osobám, které se nacházejí v obtížné sociální situaci a nejsou schopny si, ať už vlastním přičiněním či s pomocí rodiny, základní potřeby zajistit. Za této situace musí nastoupit s pomocí stát.

Mezi základní prostředky k zajištění potřeb osob se řadí příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Třetí dávkou je mimořádná okamžitá pomoc (Beck a kol., 2018, s. 7).

Příspěvek na živobytí

Příspěvek na živobytí představuje základní dávku hmotné nouze, které by měla zajistit každé osobě, která se nachází v nepříznivé životní situaci, příjem alespoň na úrovni životního minima. Tato dávka v minulosti nahradila dávku, která se nazývala doplatek do životního minima, tento název přestal být užíván, když vstoupil v platnost zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Nárok získá ta osoba, jejíž příjem a příjem společně posuzovaných osob nedosahuje částky živobytí posuzovaných osob (Kaczor, 2015, s. 183).

Pokud je příjem osoby nižší než jeho určená částka živobytí, tak se příspěvkem na živobytí chybějící částka dorovná (Břeská a kol., 2019, s. 59).

Dle slovníku vydaného MPSV v roce 2015 (2015, s. 83) je příspěvek na živobytí základní a opakující se dávkou. Nárok na tento příspěvek vznikne osobě či osobám (rodině), pokud po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje příjem této osoby či osob částky živobytí.

Doplatek na bydlení

Cílem doplatku na bydlení je pomoc při řešení jedné ze základních oblastí, kterou je právě bydlení. Tato dávka se spolu s příspěvkem na živobytí řadí mezi základní, opakující se dávky v systému pomoci v HN. Nejvíce rozšířenou dávkou, která se týká pomoci s bydlením, je ovšem příspěvek na bydlení, který spadá pod systém státní sociální podpory. Doplatek na bydlení je přiznán právě tam, kde už je sociální situace natolik špatná, samotné poskytnutí výše zmíněného příspěvku na bydlení již nestačí k uhrazení základních životních potřeb, které se týkají bydlení (Břeská, 2019, s. 69).

Kaczor uvádí (2015, s. 184-185), že nárok na tuto dávku má vlastník nebo nájemce bytu, pokud by po úhradě zcela odůvodněných nákladů na bydlení (které jsou snižené o příspěvek na bydlení) byl jeho příjem nižší než částka živobytí. Jde tedy o přímé náklady, která jsou potřeba uhradit v souvislosti se zajištěním bydlení (nájemné, energie). Je vhodné dodat, že ne vždy se odůvodněné náklady na bydlení mohou rovnat faktickým nákladům, které klient platí (pokud by např. klient platil vyšší nájemné, než je v místě obvyklé apod.). Aby klient získal nárok na dávku doplatku na bydlení, musí mít předtím schválen nárok na dávku příspěvku na živobytí.

Obě základní dávky pro systém v hmotné nouzi jsou obligatorní (nárokové), což znamená, že na ně platí nárok, když klienti splní nároky, které požaduje zákon. Pro nárok na příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení se zohledňuje i tím, zda si osoby vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu či z jiných závažných důvodů zvýšit příjem vlastním přičiněním, a jsou tedy velmi ohroženy jejich základní životní podmínky. Může se jednat např. o nemožnost uplatnění vyživovací povinnosti, a to z toho důvodu, že nebylo určeno otcovství k dítěti, či nemožnost požadovat prodej osobního majetku klienta apod. (Beck a kol., 2018, s. 7).

Mimořádná okamžitá pomoc

Dle MPSV (2015, s. 36-37) je mimořádná okamžitá pomoc jednorázovou dávkou, kterou se poskytuje osobám, jež se ocitnou v situacích, které je nutno bezodkladně řešit. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů se zmiňuje o šesti takových situacích:

- Nejsou u klienta plněny podmínky pro poskytnutí opakovaných dávek, ale v případě, že osobě není poskytnuta pomoc, hrozí jí vážná újma na zdraví.

- Osoba či osoby jsou postiženi vážnou mimořádnou událostí (větrná pohroma, povodeň, požár apod.).
- U klienta dochází k nedostatku prostředků k úhradě jednorázového výdaje, např. při zaplacení duplikátu osobních dokladů.
- Dále nedostatek prostředků k nákupu či opravě předmětů dlouhodobé potřeby.
- Patří sem zde i nedostatek prostředků, které jsou potřeba k uhrazení odůvodněných nákladů v souvislosti se vzděláním či zájmovou činností nezaopatřených dětí.
- Náleží osobám, kterým hrozí sociální vyloučení (návrat z vězení, dětského domova apod.).

Nárok na dávku mimořádné okamžité pomoci vznikne až samotným rozhodnutím o jejím přiznání. Pokud je to možné, měl by orgán, který zde pomáhá, rozhodnout o této dávce bezodkladně. Jednorázová dávka může být přiznána bez ohledu na skutečnost, zda osoba či osoby splňují podmínky pro nárok na opakující se dávky pomoci v hmotné nouzi či nikoli (Beck, 2018, s. 9).

1.3 Životní a existenční minimum

Životní a existenční minimum se řadí mezi základní kriteriální instituty, od kterých je odvozována výše všech dávek pomoci v hmotné nouzi. Životní minimum je popisováno jako jednosložkové, dále vyjadřuje minimální hranici peněžních příjmů fyzických osob k zajištění výživy a dalších základních osobních potřeb. Vedle životního minima byl zaveden i přísnější institut existenčního minima, za které se považuje minimální hranice příjmů osob, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni, která umožňuje přežití (Břeská a kol., 2019, s. 27-28).

Životním minimem se tedy rozumí takový soubor statků a služeb, který umožní jedinci, rodině či domácnosti uspokojit potřeby v rozsahu, jaký společnost v dané etapě uznává jako minimálně nutný (Arnoldová, 2007, s. 131).

Životní minimum bylo navíc zákonem stanoveno jako společensky uznaná minimální hranice příjmů osoby, pod níž nastane stav hmotné nouze (Beck a kol., 2018, s. 287).

Dle Arnoldové (2012, s. 45-48) je často životní minimum bráno i jako práh chudoby, kdy za těchto okolností občané nemohou žít minimálně přijatelným způsobem v daném státě. Mezi

společně posuzované osoby se pro účely zákona o pomoci v hmotné nouzi společně posuzují:

- Rodiče a nezletilé nezaopatřené děti.
- Manželé nebo registrovaní partneři.
- Rodiče a nezletilé děti, které nejsou nezaopatřené či zletilé děti, pokud tyto děti společně s rodiči užívají byt a nejsou společně posuzovány s jinými osobami.
- Jiné osoby, které společně užívají byt.

Životní a existenční minimum jsou považovány od roku 2007 za jednosložkové a obsahují jen část na výživu a ostatní základní osobní potřeby. Nezahrnují v sobě např. náklady na bydlení. (Beck a kol., 2018, s. 287).

Od 1. 1. 2012 do 1. 4. 2020 se částky životního a existenčního minima nijak neupravovaly. Od 1. 4. 2020 vyšlo nové nařízení vlády č. 61/2020 Sb., o zvýšení částek životního minima a existenčního minima.

Jak se od 1. dubna 2020 zvýší životní a existenční minimum? (v Kč)

	Účinnost od 1. 1. 2012	Valorizace od 1. 4. 2020	Rozdíl
Částka životního minima			
- jednotlivec	3 410	3 860	450
- první osoba v domácnosti	3 140	3 550	410
- druhá a další osoba v domácnosti, která není nezaopatřeným dítětem	2 830	3 200	370
- dítě do 6 let	1 740	1 970	230
- dítě od 6 do 15 let	2 140	2 420	280
- dítě od 15 do 26 let (nezaopatřené)	2 450	2 770	320
Částka existenčního minima	2 200	2 490	290

zdroj: MPSV

Tabulka 1 – Jak se od 1. dubna 2020 zvýší životní a existenční minimum? (v Kč)

2 SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ

Pokud přijde klient, který se nachází v obtížné životní situaci, na příslušné oddělení ÚP, a žádá o některou z dávek v pomoci v hmotné nouzi, dochází zde ke shromažďování potřebných informací. K osobnímu kontaktu s klientem dochází nejprve na půdě příslušného orgánu pomoci v hmotné nouzi a též potom i v místě bydliště klienta, který žádá o dávky (Šabatová a kol., 2017, s. 106).

Chloupková (2013, s. 56-57) upozorňuje, že ačkoli je sociální šetření pro součinnost sociálních pracovníků s klienty nesmírně důležitá, v právních předpisech či odborné literatuře nenalzáme uspokojivou definici pro sociální šetření, proto někteří poskytovatelé v praxi upřednostňují označení „jednání se zájemcem o službu“. Cílem sociálních pracovníků, kteří provádějí sociální šetření je zejména poznání potřeb zájemce o službu, tedy klienta, důležité je zjistit, co klient očekává, dále je nutné zjistit, jak se klient dostal do nepříznivé životní situace, na druhé straně mu sociální pracovník podává aktuální informace, poskytne klientovi sociální poradenství apod. Sociální šetření je tedy metoda, při které získáváme informace o zájemci o sociální službu, a zároveň předáváme informace o naší sociální službě.

Ve Zpravodaji sociální práce (2018, s. 7) můžeme zjistit, že pro sociálního pracovníka ve vztahu k sociálnímu šetření je nejvíce důležitý zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který sociální šetření považuje za jednu z hlavních činností sociálního pracovníka. Pracovník, který může sociální šetření vykonávat, musí splňovat předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, a to nejen ty odborné. \mimo odborné kvalifikace jimi jsou bezúhonnost, zdravotní způsobilost a svéprávnost.

Sociální šetření nelze považovat za jednorázový akt. Je to proces, kdy cílem sociálního šetření by mělo být získání a hlavně ověření poznatků o životě klienta či klientů, dále zjišťování jeho potřeb. Velkou informační hodnotu má proto přirozené prostředí klienta, tedy místo, kde tráví většinu času (Zpravodaj sociální práce, 2018, s. 13).

Avšak provedení sociálního šetření není vždy považováno za nezbytnou podmínku pro vyhodnocení nároku klienta na dávky pomoci v hmotné nouzi. U těchto dávek totiž není provedení šetření zákonem předepisováno jako povinný podklad. Není nutné ověřovat šetření v bytě klienta ve všech případech, někdy lze ověřované skutečnosti získat i jiným způsobem (např. úřední listinou apod.). Je ovšem realizováno, a to často, v odůvodněných případech (Šabatová a kol., 2017, s. 106-107).

2.1 Sociální šetření a šetření v místě

Zákon o pomoci v hmotné nouzi rozlišuje pojmy: „sociální šetření“, které je užíváno při sociální práci a „šetření v místě“, kde sociální pracovník vykoná šetření v místě bydliště klienta. Zpravidla je sociální šetření prováděno společně se šetřením v místě. Sociální šetření by tak mělo sloužit pro ověření a kontrolu údajů klienta, ale i jako nástroj sociální práce s klientem. Podstatou všech šetření proto zůstává získání informací o životní a sociální situaci klienta. Sociální pracovníci tak musí ověřit, zda se žadatel o dávku skutečně nachází v podmínkách, které ho k vyplacení dávky opravňují. Zjišťují se informace ohledně majetku klienta, dále, které osoby sdílejí s žadatelem o dávku společnou domácnost. I když je nepochybně šetření (a to hlavně šetření v místě) velký zásah do soukromí, žadatel je povinen vydat souhlas se vstupem do jeho obydlí (Šabatová a kol., 2017, s. 107-108).

Pokud osoby, či společně posuzované osoby nedají souhlas se vstupem do jejich obydlí, a tím znemožní sociálním pracovníkům vykonat šetření v místě, které je důležité pro posouzení nároku a výše dávek pomoci v hmotné nouzi, může být pro tuto skutečnost žádost o dávku zamítnuta či dávka odejmuta, snížena její výše (MPSV, 2017, s. 14).

Podle § 63 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi jsou sociální pracovníci v souvislosti s plněním úkolů oprávněni vstupovat do obydlí, v němž osoby, které žádají o dávku, žijí. Sociální šetření pro účely řešení situace hmotné nouze, bývá prováděno v předem dojednaném termínu. Během tohoto šetření by měli sociální pracovníci shromáždit dostatek informací, dále je nezbytné klienta motivovat ke spolupráci při řešení jeho případu. Délka sociálního šetření by měla trvat 105–250 minut, ovšem ve všech případech je nutno přistupovat k individuální povaze klientovy situace, takže šetření je možno zkrátit na vhodnou délku (MPSV, 2016, s. 8-9).

2.2 Role sociálního pracovníka při sociálním šetření

Každý sociální pracovník si vždy o sociálním šetření musí vytvořit záznam ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka. Dále si vytvoří výpis ze záznamu o sociálním šetření, který je posléze vložen do správního spisu. Význam dokumentace je velmi důležitý zejména ve sporných případech. Obsah písemného záznamu o sociálním šetření by měl správně obsahovat:

- Datum, čas a místo (časový rozsah, dále kde bylo šetření provedeno a kdo ho provedl).
- Identifikační údaje klienta.
- Popis situace klienta, tedy skutečnosti, které uvádí sám klient, ale i poznatky od sociálního pracovníka, jež provádí sociální šetření.
- Shrnutí a závěr šetření, které obsahuje celkové shrnutí klientovy situace. Dále jsou navrženy další postupy (MPSV, 2016, s. 10).

Dle § 109 zákona o sociálních službách smí sociální šetření provádět sociální pracovník. Ten si s sebou může pozvat jako doprovod i dalšího sociálního pracovníka. Většinou je vhodné, aby se sociálního šetření, hlavně šetření v místě zúčastnili dva sociální pracovníci (Chloupková, 2013, s. 58).

Praxe toto tvrzení potvrzuje, při přímé realizaci sociálního šetření by měli být přítomni dva sociální pracovníci, ať už z důvodu jejich vlastní bezpečnosti či aby nemohlo dojít k nařčení z přijetí úplatku apod. (Zpravodaj sociální práce, 2018, s. 34).

Dále Chloupková (2013, s. 62) hovoří o základních zásadách, které by měli sociální pracovníci dodržovat, zejména při výkonu sociálních šetření:

- slušné chování, příjemné a milé vystupování,
- vstřícnost a zájem o klienta,
- individuální přístup sociálních pracovníků ke klientovi bez předsudků a zažitých stereotypů,
- empatie,
- srozumitelnost pro klienta,
- dostatečné informování klienta.

Sociální pracovníci jsou povinni s klienty, kteří se nacházejí ve stavu hmotné nouze déle než tři měsíce, dojednat společný postup, který by vedl k řešení jejich nepříznivé situace. Zde mohou pomoci i další zaměstnanci ÚP, či jiné poradenské organizace apod. (MPSV, 2016, s. 12).

Sociální pracovníci mohou za kontrolním účelem klienty navštěvovat i opakovaně, a to i neohlášeným způsobem. Neměly by ovšem docházet k případům, kdy sociální pracovníci navštěvují klienty v krátkých časových intervalech a to bez zjevného důvodu. Dále by se neměla provádět šetření v místě, pokud klient na úřadu práce oznámí předem svou nepřítomnost (Šabatová a kol., 2017, s. 112-113).

Dle Zpravodaje sociální práce (2018, s. 47) se sociální pracovníci mohou při své praxi setkat s řadou etických problémů:

- Kdy vstupovat či zasahovat do života občana, jeho rodiny, skupiny nebo obce a kdy nechat jednání na samotných klientech?
- Kterým klientům hmotné nouze dát přednost a věnovat se jim dlouhodoběji než ostatním?
- Kolik pomoci a kolik péče má sociální pracovník klientovi poskytnout, aby jej stimuloval ke změně a k odpovědnému jednání a nevedl jej ke zneužití pomoci či naopak způsobení závislosti na sociálním systému?
- Kdy přestat se sociální prací a poskytováním služeb a dávek hmotné nouze?
- Kdy přestat vstupovat do rozhodování klienta?
- Zhodnotil sociální pracovník klientovy finanční možnosti?

2.3 Fáze sociálního šetření

Příprava:

- Zjištění prvotních informací o životní situaci klienta.
- Sjednání termínů.
- Příprava ochranných pomůcek, které jsou nutné pro bezpečnost sociálního pracovníka.
- Zjištění si dostupnosti místa konání šetření.
- Sociální pracovník si připraví předběžnou představu o průběhu celého šetření.

V první fázi, která je hlavně přípravná, se sociální pracovník připravuje na úkon šetření. Zvažuje, zda vzít s sebou doprovod (kolega z oddělení či v ojedinělých případech i Městské policie), dále přemýšlí, zda si s sebou vezme na pomoc ochranné pomůcky, což ovšem pro některé klienty nemusí být příjemná záležitost a mohou se někdy cítit až dotčeni, že se jich sociální pracovník štítí apod. Při ohrožení, které může cítit klient větší než sociální pracovník, navíc hrozí, že klient nebude vůbec spolupracovat. Důležité také je, aby se sociální pracovník a klient společně dohodli na termínu šetření (Zpravodaj sociální práce, 2018, s. 41-43).

Realizace:

- Vstup do přirozeného prostředí klienta.
- Zjišťování informací o životní situaci žadatele.
- Průběžný záznam prováděný sociálním pracovníkem.
- Poskytnutí sociálního poradenství klientovi.
- Informace o zprostředkování další pomoci klientovi.

Do druhé fáze řadíme již samotnou realizaci šetření, a to nejčastěji v místě bydliště klienta. Jelikož sociální pracovník vstupuje do přirozeného prostředí klienta, měl by k celé záležitosti přistupovat citlivě a ke každému klientovi navíc s jiným druhem chování. Měl by klienta seznámit se svým jménem, z jakého důvodu a hlavně jakým způsobem bude šetření probíhat. Sociální pracovník by se měl chovat příjemně, dodržovat zásady slušného chování apod.

Důvěra klienta v sociálního pracovníka je velmi důležitá. Jsou situace, kdy klient zahltní sociálního pracovníka velkým množstvím informací o sobě a své situaci, je už pak na sociálním pracovníkovi, aby vždy informace přebral a vyhodnotil. Dále by si klient neměl připadat jako u výslechu, ale spíš by mělo být vedeno šetření v přátelštějším duchu, aby se klient přiměřeně otevřel a byl motivován o sobě a své situaci mluvit. Sociální pracovník by též při svém vysvětlování klientovi neměl používat velmi odborné termíny, a když už je použije, řádně je klientovi vysvětlit a poučit ho. Sociální pracovník si může dělat během šetření poznámky, ovšem klienta s touto situací musí seznámit, a sdělit mu, že se zjištěnými informacemi bude nakládáno v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (Zpravodaj sociální práce, 2018, s. 42-43).

Vyhodnocení

- Návrh další pomoci klientovi.
- Dohoda o společné spolupráci mezi sociálním pracovníkem a klientem.
- Sepsání individuálního plánu.
- Zahájení spolupráce.

Ve třetí fázi by měl sociální pracovník vyhodnotit dosud nasbírané informace související s klientem. Poté klientovi nabídnout případnou spolupráci či postup. Zde může klient svobodně odmítnout. Pokud se spolu dohodnou na další spolupráci, sociální pracovník vypracuje návrh intervence, který by měl obsahovat cíle krátkodobé i dlouhodobé, následně pak postupovat tak, aby realizované kroky podpořily tyto cíle. Pokud klientovu situaci nezvládne řešit pověřený sociální pracovník sám, může požádat o spolupráci další organizace či odborníky. V neposlední řadě může požádat o pomoc či radu rodinu klienta, což bývá mnohdy silná motivace pro klienta (Zpravodaj sociální práce, 2018, s. 43-44).

Zpravodaj sociální práce (2018, s. 50-51) nás dále seznamuje s jistými etickými dilematy. V rámci přípravy občas nebylo pro sociální pracovníky vhodné, když využívali informace od kolegy, který pracoval s klientem před ním, mohl totiž dostat již zkrleslé a stereotypní informace. Při realizaci sociálního šetření bylo hlavní otázkou pro sociální pracovníky, jaký použít oděv, aby byl vhodný a bezpečný. Další problém někdy znamenal již úvod šetření a to atmosféra samotného šetření. Velký problém občas představovala dokumentace prováděného šetření. Velké dilema by dále pro sociálního pracovníka, který provádí šetření,

bylo zjištění, že klient provádí nějakou nelegální činnost. Při vyhodnocení sociálního šetření sociální pracovníky trápí sebereflexe, tedy zda nezasahuje příliš, či se něčemu záměrně vyhýbá.

3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK NA ODDĚLENÍ HMOTNÉ NOUZE

Podle ustanovení § 110 zákona o sociálních službách je hlavní předpoklad pro výkon povolání sociálního pracovníka: způsobilost k právním úkonům, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (Musil a kol., 2017, s. 92).

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi dále stanovuje povinnosti pro sociální pracovníky:

- *„chránit práva a zájmy osob v hmotné nouzi, přitom respektovat jejich důstojnost, soukromí a důvěrnost sdělení a zachovávat mlčenlivost,*
- *„informovat každou osobu o možných postupech řešení hmotné nouze a zapojovat ji do řešení její situace a vést ji k vlastní odpovědnosti,*
- *„respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu a barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, a to bez ohledu na skutečnost, jak se tato osoba podílí na životě společnosti,*
- *„vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo již ve stavu hmotné nouze jsou,*
- *„spolupracovat s obcí, v jejíž působnosti se bydliště osoby v hmotné nouzi nachází“*
(Musil a kol., 2017, s. 92-93).

Zákon o sociálních službách dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci hmotné nouzi apod. Dále § 109 zákon u o sociálních službách: *„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytující služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytující služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“* (Havlíková a kol., 2018, s. 27).

Elichová (2017, s. 69) nás seznamuje s odbornou způsobilostí, kterou vymezuje §110 zákona o sociálních službách, touto odbornou způsobilostí je myšleno vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání a to v oborech, které jsou zaměřeny na studium sociální práce, sociální pedagogiku, sociální politiku apod. Studium zaměřených oborů na sociální práci

je pro sociální pracovníky důležité i z toho důvodu, protože pokud sociální práci vykonávají pracovníci bez kvalifikace, dochází k omezení kvality sociální práce a služeb.

Na druhou stranu zákon o sociálních službách umožňuje vykonávat práci sociálního pracovníka i osobám, které vystudovaly jiné vysokoškolské vzdělání než v oborech spojené se sociální prací, tyto osoby, pokud chtějí vykonávat výkon profese sociálních pracovníků, musí absolvovat 200 hodin kurz a pětiletou praxi (Valouchová a kol., 2015, s. 16).

Sociální služby mohou tedy v České republice vykonávat pouze osoby, které získaly způsobilost k výkonu povolání, a to v souladu s platnou legislativou (Janečková a kol., 2007, s. 29).

3.1 Kompetence sociálního pracovníka

Matoušek (2003, s. 15) popisuje kompetence sociálního pracovníka jako způsobilost k výkonu profese sociálního pracovníka.

Mezi tři nejčastější požadované kompetence sociálních pracovníků radíme: vzdělání, práce s PC a komunikační dovednosti. Mezi další požadavky patřil požadavek čistého trestného rejstříku, důležitá byla i praxe v oboru a v neposlední řadě hlavně zaměstnavatele zajímala skutečnost, zda sociální pracovníci vlastní řidičský průkaz, aby např. mohli samostatně provádět šetření (Elichová, 2017, s. 73).

Mezi kompetence sociálních pracovníků můžeme zařadit tyto schopnosti a dovednosti:

- Nutnost rozvíjet účinnou komunikaci.
- Orientovat se a plánovat postup.
- Podporovat a pomáhat k soběstačnosti.
- Zasahovat, kdy je třeba, a poskytovat služby.
- Přispívat svým výkonem k práci organizace.
- Neustále odborně růst (Matoušek, 2003, s. 16)

Zaměstnavatelé ovšem kladou čím dál častěji důraz i na prohlubování a rozšiřování znalostí a dovedností sociálního pracovníka, dále je kladen důraz na samostatnost, pozornost je věnována i vyšší míře tvořivosti, iniciativy a odpovědnosti. Důležité je říci, že odpovědnost na neustálém vzdělávání se sociálních pracovníků neleží jen na bedrech samotných pracovníků, ale i na organizacích, které je zaměstnávají (Valouchová a kol., 2015, s. 8).

3.2 Etický kodex sociálních pracovníků

Mezi etické zásady můžeme považovat:

- „*Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupina jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech, které jsou považovány za relevantní pro praxi sociálního pracovníka. Sociální pracovníci se řídí Všeobecnou deklarací lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a Úmluvou o právech dítěte. Dále jsou povinni řídit se Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu.*“
- „*Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka.*“
- „*Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci.*“
- „*Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám i komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi.*“
- „*Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni*“ (Fischer a kol., 2018, s. 191).

Dle Malík Holasové (2014, s. 104) může Etický kodex sehrávat několik funkcí. Měl by chránit profesi před vnějšími regulacemi a ustanovuje normy, které se vztahují k poslání profese. Kodex také stanovuje kritéria, podle kterých lze posoudit, zda sociální pracovník učinil chybu či nikoli.

Na druhé straně se v posledních letech, a to zatím hlavně v jiných státech Evropy, řeší i péče o samotného sociálního pracovníka, tedy jeho místo v etickém kodexu. V roce 2017 Národní asociace sociálních pracovníků aktualizovala etický kodex, aby lépe seděl technologiím a především kultuře 21. století. Bylo zjištěno, že kodex má jednu velkou slabinu: dává maximum důrazu na péči a blahobyt klientů, ale minimum důrazu na celkové zdraví sociálních pracovníků (tedy těch, kteří poskytují péči klientům). Etický kodex sám o sobě říká: „*Sociální pracovníci povyšují službu druhým nad vlastní zájmy*“). To však naznačuje, že zdraví sociálních pracovníků je méně důležité než zájmy klientů. Avšak sociální pracovníci jsou tím nejdůležitějším stavební kamenem celého systému, bez nich by klientům neměl kdo poskytovat služby. Etický kodex obsahuje rady, kdy má sociální pracovník zažádat o pomoc v případě zajištění péče o sebe. Avšak týká se to

pouze intervence, vynechává mnohem důležitější oblast týkající se prevence. Přitom prevence a celková péče o sebe je důležitým předpokladem pro dobrou práci sociálních pracovníků. Pokud sociální pracovníci zanedbávají péči o sebe a své zdraví, hrozí jim např. syndrom vyhoření, únava ze soucitu či stresu. Je tedy jasné, že v etických kodexech stále chybí proaktivní péče o sebe. Pokud je tato péče či prevence zanedbána, může situace vyústit v porušení standardů. Sociální pracovníci by měli být obeznámeni se současnými modely zdraví či výzkumu. Přidání sekce Péče o sebe do etického kodexu sociálních pracovníků je do budoucna nutná. Jako sociální pracovníci je naše odpovědnost za naše zdraví stejně důležitá, jako naše zodpovědnost vůči našim klientům a kolegům. Tato činnost by měla být postavena jako záměrná. Neměla by být jen jednorázová, to už by možná nešlo některé věci napravit (Willis a Molina, 2019, s. 83-86).

Syndrom vyhoření

Maroon (2012, s. 11) uvádí, že ve srovnání s jinými pomáhajícími profesemi syndrom vyhoření u sociálních pracovníků provází často pocity zoufalství, může se objevit pocit extrémní zátěže či vyhoření. Syndrom vyhoření je považován za psychologický a sociální pojem a je spojován nejvíce s pomáhajícími profesemi. Pro sociální pracovníky může syndrom vyhoření představovat bolestnou zkušenost, ovšem pokud se včas pozná, dá se syndromu včas vyhnout nebo alespoň zamezit větším škodám. Syndrom vyhoření je považován za nejtěžší formu problému pro sociální pracovníky či jiné příbuzné profese.

Supervize

V Etickém kodexu sociálních pracovníků se uvádí, že sociální pracovník je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, a že pro svůj růst pravidelně využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, což může být příležitost pro seznámení se sociálních pracovníků např. se supervizí (Elichová, 2017, s. 89).

Supervize bývá považována za mezilidskou interakci, ve které se setkává supervizor se supervidovaným, především za účelem zlepšení schopnosti supervidovaného, aby byl schopen účinně pomáhat lidem (Malík Holasová, 2014, s. 105).

Hawkins a kol. (2004, s. 60) uvádí, že supervize sociální práce popisuje tři hlavní role: vzdělávací, podpůrná a řídicí. Vzdělávací funkce se vyznačuje rozvojem dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. Supervizor může se supervidovaným rozebírat jeho práci s klienty. Supervizor může pomáhat:

- Lépe klientovi rozumět,
- více si uvědomovat své reakce a odezvy od klienta,
- chápat dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce s klientem,
- podívat se na skutečnost, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí,
- zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů.

Podpůrná funkce by měla vyznačovat způsob reagování na skutečnost, že na všechny sociální pracovníci, kteří se zúčastní důvěrně terapeutické práce s klienty, musí nutně působit pocit zoufalství, bolest a možná roztržštěnost klienta, a tudíž pracovníci potřebují čas, aby takové situace mohli lépe zvládat. Je to nutné, protože jinak by byli sociální pracovníci přeplněni emocemi a podobné situace by mohly vést až k syndromu vyhoření. Sociální ani jiní pracovníci by si neměli práci s sebou nosit domů. Řídicí funkci supervize můžeme označit jako funkci kontroly kvality. Téměř všichni supervizoři nesou posléze jistou odpovědnost za správné vykonávání práce sociálních pracovníků a i za to, že bude odpovídat etickým standardům.

Evropská asociace pro supervizi popisuje etické zásady, které by měly pomoci:

- Zaručit klientům, supervidovaným a kandidátům ochranu před etickými a právními nároky.
- Splnit požadavky supervidovaným a jejich odborného růstu způsobem, který by přinášel prospěch klientovi.
- Splnit požadavky kandidátů týkající se jejich výcviku a odborného růstu způsobem přinášejícím prospěch klientovi a odpovídajícím požadavkům výcvikového programu.
- Koncipovat způsoby, postupy a kritéria uskutečňování výcvikových programů (Kalina a kol., 2004, s. 159).

Aby sociální pracovník své nelehké úlohy spojené s prací pro klienta vykonával co nejsvědomitěji, měli by mít sociální pracovníci vždy zabezpečenu dostatečnou

psychohygienu a supervizi. Toto je důležité i u začínajících sociálních pracovníků, kteří mohou ze začátku bojovat s jistými nejistotami (Vaska, 2012, s. 112).

Supervize je považována za nezbytnou součást vzdělávání v profesi sociálního pracovníka. Supervizor by měl pomoci supervidovaným řešit konkrétní problémové pracovní situace. Tyto situace mohou vznikat při práci nejen s klientem, ale i ve spolupráci s kolegy na pracovišti. Supervizor je zde v roli průvodce a měl by pomoci supervidovanému patřičně reflektovat vlastní práci a vztahy. Zaměření supervize je ovšem různorodé: záleží, na kterou oblast je cílena (Elichová, 2017, s. 124.)

Dle Úlehly (2005, s. 118) dobrá supervize může znamenat přínos pro sociální pracovníky a jejich pracoviště, protože přispívá:

- k vyjasnění poslání pracoviště a celé organizace,
- k prevenci syndromu vyhoření pracovníků,
- k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti,
- k účinnému zvládnutí pocitů bezmoci a viny,
- k účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji pracovníků.

3.3 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

Vnímání a hodnocení lidí, které je spojeno s jejich hodnocením, je důležité v životě všech. V případě, že člověk působí v profesi, která dennodenně vyžaduje kontakt s ostatními lidmi, stává se každodenní záležitostí a vyžaduje vytvoření co nepřesnějšího obrazu druhého člověka (Hupková, 2011, s. 101).

Sociální pracovník vstupuje do své profese se znalostmi a kompetencemi, které předurčují schopnost v rámci systému, který je v současné chvíli nastaven, je nucen při jakékoli složce své povahy hledat spolu s klientem vhodná řešení. Sociální pracovníci mohou být zatíženi nejistotou rozhodování, buď ve své dosavadní nezkušenosti anebo skrze své stránky povahy (Sborník příspěvků, 2018, s. 45-55).

Dle Kopřivy (2006, s. 13-19) se mezi sociálními pracovníky vyskytují dva druhy pracovníků, a to vzhledem k různým typům jejich povah:

- Neangažovaný pracovník, který svou práci bere jako nutný výkon bez osobního zájmu o klienta. Vypadá to asi tak, že sociální pracovník považuje za svůj úkol a to především v úřední dny vhodně a kompetentně odpovídat na dotazy klientů, ale dále rozhodně nestojí o to, aby se případně stal opěrným bodem pro klienta, který si neví rady se svými problémy v obtížné životní situaci. Ovšem situace může být i horší než neutrální a neangažované chování sociálního pracovníka, klienti se mohou setkat s hrubostí, arogancí, lhostejností a jistým druhem povýšenosti, a to nejen u pracovníků pomáhajících profesí.
- Angažovaný pracovník vykonává svou profesi často i při nižším příjmu, než se mu nabízí jinde. Ne pro každého totiž pomáhání tvoří nutný smysl. Pomáhající se většinou zabývá důležitými životními problémy konkrétních lidí-klientů. Angažovanému sociálnímu pracovníkovi může pracovní příležitost v sociální sféře přinést příležitosti k překonání pocitu osamělosti a někdy velmi nejisté sebeúcty pomocí kontaktu s klienty. Každá strana mince je tedy špatná: jednou je tendence přebírat kontrolu nad klientem a druhou je tendence obětovat se zcela pro klienta na svůj vlastní úkor. Angažovaný pracovník kontrolu používá v dobré víře, že jde o zájem klientů. Je ovšem zajímavé, že některé povahy mají k přirozené kontrole velmi blízko. Ovšem obětovat se pro klienty taky není dobré. Bývá tak často poručena ona pomyslná hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem. Sociální pracovník by

často za klienta přímo i dýchal. Obětuje se sice pro klienty rád, ale zároveň je nutno dodat, že je to něco, co mu život dělá horším.

Úkolem angažovaného pracovníka je, že chce každého klienta za každou cenu pochopit. Chce se o něj zajímat, mít ho rád, má potřebu se do něj vcítit, držet mu palce (Kopřiva, 2006, s. 21).

Dnes se nestačí dívat pouze na výkon zaměstnání a na schopnosti. Ve spojení se sociálním pracovníkem je potřeba brát do úvahy i soubor dovedností, osobnostní vlastnosti, postoje a znalosti v dané disciplíně. Jelikož úkolem sociálního pracovníka je pomáhat, podporovat, podivovat, vést, učit a organizovat, jsou společností často kladeny na pracovníky hodně vysoké osobnostní nároky. Samotný sociální pracovník při výkonu své profese sám konfrontuje s uvažováním svého smyslu života, přitom neustále řeší problémy jiných. Jisté je, že na kvalitu sociální práce má právě osobnost sociálního pracovníka. Důležité jsou pro sociální pracovníky jejich osobní předpoklady, tvořivost, ale i vzdělání a schopnost kultivace svého talentu. Někteří sociální pracovníci mají větší nadání (vlohy) pracovat v sociální oblasti a pomáhat ostatním, ale to neznamená, že ostatní na sobě nemůžou zapracovat a zlepšit se (Elichová, 2017, s. 96-98).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 DESIGN VÝZKUMU

V teoretické části diplomové práce jsme se pokusili popsat základní pojmy, které se týkají zadaného tématu. V praktické části se dále zaměříme na výzkum, jehož cílem je zjistit, jaký význam má pro sociální pracovníky oddělení dávek hmotné nouze sociální šetření.

Pro tuto diplomovou práci byl zvolen kvalitativní druh výzkumu, který je dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 13) jakákoli výzkum, jehož výsledků ovšem nedosáhneme pomocí statistických procedur, nemůžeme je ani nijak jinak kvantifikovat. Získaná data navíc musíme analyzovat a interpretovat jiným způsobem, než jaké přístupy bychom použili, kdybychom využili kvantitativního přístupu.

4.1 Metoda sběru a zpracování dat

Pro tuto práci byl jako metoda vybrán hloubkový rozhovor, který je považován za nejčastěji používanou metodu sběru dat v kvalitativním výzkumu. Můžeme jej popsat jako: *„nестandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek“* (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 159).

Dále jsme využili možnosti vytvořit polostrukturovaný rozhovor, který vychází z předpokladu předem vytvořených otázek. Respondent si tedy sám může vybrat styl, jakým bude odpovídat na připravené otázky (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 160).

Jako výslednou analýzu výzkumu jsme zvolili metoda otevřeného kódování. *„Otevřené kódování je ta část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. „Během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné části a následně pečlivě prostudovány, následným porovnáním jsou zjištěny podobnosti a rozdíly, a také jsou kladeny otázky o jevech údají reprezentovaných. Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům“* (Strauss a Corbin, 1999, s. 43).

4.2 Hlavní cíl výzkumu a výzkumné otázky

Jak popisuje Hendl (2005, s. 50), poté, co si kvalitativní výzkumník vybere téma svého výzkumu, následně si výzkumník stanoví a popíše výzkumné otázky. Zvolené otázky lze v průběhu výzkumu měnit a přizpůsobovat stylu výzkumu. Výzkumník tak v průběhu celého

svého výzkumu neustále vyhledává a následně analyzuje všechny informace. Může se i stát, že výzkumník své závěry a dosažená data probírá s respondenty, se kterými činil výzkum.

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jaký význam má pro sociální pracovníky oddělení hmotné nouze sociální šetření a jakou roli při sociálním šetření zastávají tito sociální pracovníci.

Hlavní výzkumná otázka tedy zní:

1. Jaký význam má pro sociální pracovníky oddělení dávek hmotné nouze sociální šetření?

Hlavní výzkumnou otázku dále doplňujeme dílčími výzkumnými otázkami, které nám pomohou s naplněním hlavního cíle výzkumu:

- 1) Jaký je způsob práce sociálního pracovníka oddělení hmotné nouze při sociálním šetření?
- 2) Jaký vliv mají kompetence sociálního pracovníka oddělení hmotné nouze na výkon profese?
- 3) Jakým způsobem spolupracují sociální pracovníci oddělení hmotné nouze s klienty a dalšími organizacemi či institucemi, které mohou napomoci s opětovným začleněním klienta do běžného života?
- 4) Jaká úskalí a jaké bariéry mohou při sociálním šetření potkat sociální pracovníky oddělení hmotné nouze?

4.3 Výběr účastníků výzkumu

Výzkumným souborem této práce jsou sociální pracovníci Úřadu práce České republiky, kteří pracují na oddělení nepojistných sociálních dávek, konkrétně na oddělení dávek hmotné nouze. Pro naše potřeby jsme vybrali sociální pracovníky pracující ve vybraných městech Zlínského kraje. Vzhledem k tomu, že výběr nesměl být náhodný, ale museli jsme zvolit záměrný, jsme si zvolili i kritéria, která respondenti museli splnit: respondent musí pracovat na oddělení hmotné nouze alespoň dva roky a musí pracovat na některé poboček ÚP ČR ve Zlínském kraji. Vzhledem k anonymitě získaných poznatků byla jména následně změněna jen na označení R1 – R7. Původně jsme měli v plánu provést pět rozhovorů, ale

jelikož jsme na některé otázky nedokázali získat odpovědi v dostatečném rozsahu, rozhodli jsme provést další dva rozhovory. Každá účastnice byla informována o pořizování nahrávky probíhajícího rozhovoru a také se skutečností, že části jejich odpovědí na pokládané otázky mohou být použity v univerzitním informačním systému.

Popis respondentů odráží následující tabulku č. 2.

Respondent	Pohlaví	Věk	Délka praxe	Působíště ÚP
R1	žena	60	11	Zlín
R2	žena	47	2	Zlín
R3	žena	33	6	Holešov
R4	žena	51	12	Kroměříž
R5	žena	36	8	Zlín
R6	žena	53	15	Otrokovice
R7	žena	37	9	Valašské Klobouky

Tabulka 2 – Respondenti výzkumu

5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V následující kapitole se pokusíme popsat údaje a informace, které byly během výzkumu (za použití rozhovorů) zjištěny. Za využití kódování a na základě propojenosti byly údaje seskupeny do jednotlivých kategorií, kterých bylo celkově devět. Následně jsme přistoupili k popsání kódů. Autentické citace jsou vždy v textu označeny kurzívou a kódy jsou v textu podrženy.

V odpovědích od respondentů bylo nalezeno množství kódů, které byly posléze propojeny do následujících kategorií:

1. Individualita klienta,
2. komplexnost sociálního šetření,
3. administrativní zátěž,
4. práce s pravdou a lží,
5. kompetence sociálního pracovníka,
6. role sociálního pracovníka,
7. osobní vlastnosti sociálního pracovníka,
8. podmínky, které nemůže sociální pracovník ovlivnit,
9. psychohygienu.

5.1 Individualita klienta

Hned počáteční kategorie je poměrně obsáhlá, protože respondentky se o individualitě klienta a jeho životní situaci rozvyprávěly obsáhleji než u některých jiných otázek. Zmiňují se často o individualitě a jedinečnosti každého případu. Sociální pracovníce tvrdí, že jak už je individuální každý klient, individuální je tedy i každé sociální šetření, a podle toho, musí sociální pracovník přistupovat ke každému klientovi jinak, připravit se individuálním způsobem.

R1: „Max 40 žadatelů dávek hmotné nouze. Žadatel může být sám, ale také může žít ve větším okruhu společně posuzovaných osob - např. manžel, manželka a 3 děti – nebo manželé a jejich děti a ještě starší rodiče atd.“

R1: „Je to individuální. Pokud pracuji s důchodkyní – rok narození 1946, která má malý důchod, nemá exekuce, má uhrazený komunální odpad – tak je to jiné, než pracovat s matkou tří dětí, která žije s dvěma dětmi na Azylovém domě a třetí dítě jí vychovává její matka...“

R2: „Sociální poradenství je vždy individuální, základní poradenství zabere přibližně 1 hodinu.“

R2: „Každý případ jiný – individuální.“

R3: „Během sociálního šetření můžeme zjistit další problémy, se kterými se klient potýká a následně hledat způsob řešení.“

R4: „Ale klient toto musí chtít. Musí být připravený na změnu a musí o ni stát.“

R4: „Záleží na klientovi, u každého je nutno volit jiný přístup. Je to závislé na mnoha faktorech, které musí sociální pracovník vycítit a které musí respektovat. Pro spoustu klientů je neobvyklé, že se je snažíme aktivizovat, motivovat, často jsou z rodin, kdy na toto nebyli zvyklí, kde je příbuzní sráželi, brali jim sebevědomí, tito lidé pak mají problém přijmout se takoví, jací jsou a začít si věřit. V tom může sociální pracovník udělat velký kus přínosné práce.“

- R5: „Každý klient je jiný, každý má jinou nepříznivou sociální situaci a každý má také jiný přístup k jejímu řešení.“
- R5: „Sociální pracovník, tak musí řešit často velmi komplexně situaci těchto osob, finanční pomoc je jen začátek.“
- R5: „Záleží na tom, jak je klient naladěný, potom také kde probíhá, zdali je to ubytovna, byt, u osob bez přístřeší místo, kde se nachází. Pokud klient je ochoten svoji situaci řešit a dostat se z hmotné nouze, pak ano, pokud svoji situaci řešit nechce a je dlouhodobým klientem, třeba již třetím v generaci, tak většinou ne.“
- R5: „Tím, že poznáme jeho přirozené prostředí, tak nám to spoustu věcí prozradí o jeho osobnosti, ale také o tom, jak žije. Využití spatřuji v tom, že přesně zjistíme, co je potřeba řešit prvotně.“
- R6: „Každá žádost je individuální.“
- R7: „Tady hraje roli znalost klienta a také praxe. Musím přiznat, že v prvních letech profese jsem měla připravené otázky dopředu i proto, abych na něco nezapomněla. Znalost klienta zmiňuji hlavně proto, že někteří pobírají dávky HN řadu let, a proto si troufnu říct, že některé máme již “přečtené” a víme, jak s nimi pracovat.“
- R7: „Je toho hodně a je to přizpůsobené na míru klienta.“
- R7: „Je to spíše o tom, jestli je klient motivovaný řešit svoji situaci anebo ne.“
- R7: „Důležitý mezník potom vidím v tom, kam až chceme jít a jak moc pomoci. Člověk závislý na pobírání sociální dávek si totiž časem rád zvykne na servis, který je mu poskytován a zbavuje se zodpovědnosti za to, co by měl udělat sám, obětovat svůj čas a námahu. Znalý příjemce dávek potom ví, že se může obrátit na sociálního pracovníka ÚP nebo městského úřadu a ten mu pomůže. Podle mě se tak jen utužuje v závislosti na státu a pobírání dávek.“

5.2 Komplexnost sociálního šetření

Tato kategorie vyplynula ze skutečnosti, jak důležité je pro sociální pracovnice sociální šetření. Délka a frekvence šetření je jeden z důležitých atributů. Důležitost šetření považují respondentky důležitou část své práce s klienty. Do ideálního výsledku šetření se často promítne skutečnost, že sociální pracovnice jsou schopny po šetření pozitivně pomoci klientovi s jeho potížemi, protože klient se často otevře více u sebe doma, tedy v domácím prostředí.

R1: „*Snažíme se sociální šetření vykonávat po 3 měsících.*“

R1: „*Pokud je klient dobře motivovaný, sám se snaží co nejdříve vrátit zpět do běžného života. Důležitou roli hraje dobrý psychický stav, který u mnoha klientů není OK. Přibývá klientů psychicky labilních, schizofrenních..... Mnozí se do této situace dostali sami, neboť užívali drogy nebo jiné omamné látky..... Snažím se klienty povzbuzovat – chválit a také kontrolovat drobné úkoly – např. zda uhradil komunální odpad.*“

R1: „*Při soc. šetření zkoumáme přirozené prostředí klienta, ve kterém nyní žije. Čistota – hygiena – návykové látky (drogy,aj. – čičači – cigarety, automaty....). Jaká je péče o děti, zda chodí do školy nebo mají neomluvené hodiny. Návštěva lékařů – psychiatři, neurologové, kožní lékaři (svrab, vši,), dětské lékaři....(vši, blechy). Zda klient plní všechny závazky a pohledávky – pokud má auto, které má nyní velkou zůstatkovou hodnotu, nebo pozemky, nebo chatu – rodinný dům, ale žijí v pronajatém bytu – musí tento majetek prodat a žít z těchto peněz. Zkoumáme, zda má klient založené stavební spoření, životní kapitálové pojištění – toto je možné zrušit a čerpat finance z tohoto prodeje.*“

R1: „*Spolupracujeme s OSPODem ve Zlíně, Kdy dávkou MOP – mimořádnou okamžitou pomocí – byl uhrazen nedoplatek na bydlení, a rodině zůstala střecha nad hlavou. Zvláště, když v rodině jsou malé děti. Nyní shořela střecha rodinného domu v blízkosti Zlína. I tady jsme pomohli s finanční pomocí k pořízení základního vybavení rodiny.*“

R1: „*Vnímám sociální šetření jako nezbytnost. Klient část v domácím prostředí řekne informace, které v kanceláři Úřadu práce není schopen vyslovit a svěřit.*“

R2: „*Časový interval je po 3 měsících, pokud máme podezření, že dochází k zneužití dávek, šetření je častěji.*“

R2: „*Seznámení se s přirozeným prostředím, získání informací o životní a sociální situaci za účelem jejího posouzení (vybavení domácnosti, čistota, péče o děti, vzdělání, pracovní návyky) atd...*“.

R2: „*1) nákup paliva - soc. šetření ukázalo, že klientka neměla žádný otop na zimu.
2) hrozilo vystěhování rodiny s dětmi – spolupráce s OSPOD, spolupráce s terénní pracovníci, spolupráce s obcí formou obecního bytu.*“

R2: „*Vnímám šetření jako nezbytnost.*“

R3: „*Záleží, o jakého klienta jde, jestli o jednotlivce nebo 8-člennou rodinu. Ale vždycky se snažím aspoň minimálně připravit, abych věděla, o jakého klienta se jedná, co mě v domácnosti může čekat, s jakým problémem se potýká. Někdy si chystám i podklady, případně otázky, když je potřeba.*“

R3: „*Ideálně jednou za 3 měsíce, když není potřeba provádět častěji.*“

R4: „*15-20 min.*“

R3: „*Pro výplatu dávek HN a výkon sociální práce určitě nezbytnost.*“

R4: „*Výstupem by mělo být nasměrování klienta, ukázání nových možností, nejen toho, na jakou jinou sociální dávku mají ještě nárok, ale naopak, ukázat jim, jak se vymanit z obtížného problému. Něco jako otevření nového obzoru.*“

R4: „*Klientka s onkologickým onemocněním, rozvedená, samoživitelka, která mě kontaktovala, byla naprosto zoufalá, nevěděla, jak situaci řešit, zdálo se jí, že celý svět se proti ní spikl, není schopna vychovat dceru, bývalý manžel se s ní nestýká, ale dceru chtěl do své péče... Po několika rozhovorech telefonických a provedením sociálního šetření klientka zjistila, že situace není zdaleka tak zoufalá, požádala si o invalidní důchod,*

navázala kontakt s pracovníci OSPOD kvůli péči o dceru, na mou radu si dohodla se zaměstnavatelem práci z domu na zkrácený úvazek... uvedla pak, že naráz jí situace už nepřišla tak zoufalá, že získala sílu dokonce i bojovat vážným onemocněním, protože pochopila, že to mívá smysl a je cesta k vyřešení.“

R5: *„Sociální šetření má velký význam při výkonu práce sociálního pracovníka.“*

R5: *„V současnosti, tak jedenkrát za 3 měsíce. Záleží na situaci v průměru do půl hodiny.“*

R5: *„Zejména bytové podmínky, počet osob v domácnosti, vybavení domácnosti, sledování sociálně-patologických jevů.“*

R5: *„Osoby, které přichází na hmotnou nouzi, většinou nejsou vystaveni jen jednomu problému, který vede k nepříznivé sociální situaci, ale k několika, sociální pracovník musí poznat, kde začít.“*

R6: *„Zápis obsahuje: počet osob v bytě, zda souhlasí s tím, kolik je posuzovaných na dávce, majetkové poměry, kontroluji také úklid, zeptám se, co dotyční dělají ve volném čase, jaké mají koníčky, zajímá mne, který nábytek je v jejich vlastnictví, např. zda lednička je majitele bytu, automatická pračka. Stává se často, že klientovi doslouží lednička nebo pračka a on si přijde požádat o MoP, Zajímá mne, zda si hledají práci, jakým způsobem, co je zajímavé. Na poslední otázku, mi odpoví vždycky stejně, a sice, kdy dostanou peníze.“*

R6: *„Na odd. HN užíváme dva typy šetření, tzv. šetření v místě, které slouží k tomu, aby se ověřily skutečnosti, které nám žadatel při podání žádosti uvedl, zejména forma bydlení, počet osob v domácnosti, majetkové poměry. Hlavní účel je ověření oprávněnosti nároku. Místní šetření není tolik časově náročné. Sociální šetření je potom obsáhlejší, protože navíc má ten sociální aspekt, tedy že se více věnujeme určité oblasti, ve které můžeme být nápomocní. Např. exekuce, krátce pohovoříme na toto téma, motivujeme, nasměrujeme na dluhovou poradnu.“*

R7: *„Určitě, ačkoli nejvíce informací získáme v počátku před samotným podáním žádosti a následně na kontaktních schůzkách na půdě úřadu. Takže sociální šetření vnímám až jako takový bonus, abychom získali komplexní informace a pohled na klienta.“*

R7: „Mimo ověřování skutečností, informací od klienta (bydlení, počet osob v domácnosti, majetkové poměry) se potom zaměřujeme individuálně např. v oblasti péči o dítě (úprava poměrů k nezletilému dítěti, uplatnění nároků na výživné na dítě či neprovdanou matku), v oblasti dluhů a insolvence (odkaz na poradny), v oblasti zájmu o získání standardní formy bydlení (spolupráce s OSV městských úřadů, kauce), v oblasti zdravotního stavu (zvážení ID), otázka nároku na starobní důchod (odpracované roky) a samozřejmě v oblasti zaměstnání (cílení projekty ÚP, hladší průchod na trh práce přes rekvalifikace anebo veřejně prospěšné práce).“

5.3 Administrativní zátěž

Sociální pracovnice často přiznaly, že administrativní zátěž je pro ně opravdu velký oříšek, zabere čím dál více času, nezáleží tak ani na tom, kolik mají na starosti klientů, ale na jak dlouho jsou u nich klienti vedeni apod. Počet žadatelů o dávku má určitě vliv na jejich práci. Byrokracie tedy zabere opravdu hodně času, který tráví pracovnice v kanceláři. Respondentky taky přiznaly, že musím být neustále ve střehu, co se týče nových a aktuálních legislativních změn.

R1: „Čím méně klientů, tím více času na zpracování dávek a více času pro sociální práci s klienty + administrativu.“

R1: „Max 40 žadatelů dávek hmotné nouze. Žadatel může být sám, ale také může žít ve větším okruhu společně posuzovaných osob - např. manžel, manželka a 3 děti - nebo manželé a jejich děti a ještě staří rodiče.....atd.“

R1: „Administrativní zátěž je velká – sociální pracovník musí sepsat vybavení domácnosti, ubytovny, azylového pobytu (např. Charitní domov pro matky s dětmi v tísní, ulice SNP 4789, Zlín 5), sociální zařízení (vana, sprchový kout, WC samostatné.....). Sledujeme úklid, čistotu, zápach cigaret – zvláště, pokud jsou ta malé děti, schopnost úhrady poštovních poukázek (SIPO) ...a jiné.

Zda mají uhrazen komunální odpad a kolik mají exekucí. Zda hradí výživné – na kolik dětí – v jaké výši – pravidelnost úhrady výživného..... Výživné je určeno dohodou nebo rozsudkem soudu.“

R2: „Počet žadatelů má vliv na práci čím méně žadatelů – tím je více času na poskytnutí základního sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace a naopak.“

R3: „Čím více žadatelů, tím více je práce hektičtější, a tím méně se člověk může soustředit na jednotlivé klienty, tzn. výkon „sociální práce“ je méně efektivnější nebo na ni není moc času, případně se dostává pouze na klienty, jejichž situace si sociální práci vyloženě žádá.“

R3: „25 klientů je optimální.“

R3: „Ano, čím déle člověk tuto práci dělá, a tedy čím častěji na sociální šetření chodí, tím je sebejistější a postupně si v domácnosti klienta všímá věci (skutečnosti), kterých by si na začátku nevšiml. Tzn. opadne nervozita, případně třeba i obava z určitých klientů.“

R3: „Podle mě v tomto případě VŠ není vůbec důležitá, tam se to všechno probírá hlavně teoreticky. Důležitá je praxe a zkušenosti.“

R3: „Řekla bych možná 60 %. To je na této práci asi to nejtěžší, člověk musí mít přehled v rámci všech oborů, zákonů, .. prostě „odborník na všechno“.“

R4: „Ale pokud bych měla říct konkrétní číslo, mělo by to být určitě pod 100, ještě lépe pod 80 klientů.“

R4: „Administrativní zátěž při provádění sociálního šetření je podobná, jako při vedení spisu klienta, je nutné vést záznamy odděleně, je to jakoby spis ve spise. Vše vychází už ze skutečnosti, že sociální šetření musí provádět pouze sociální pracovník, který zná pravidla, ví, čeho by bylo v zájmu klienta dobré dosáhnout, musí respektovat klientovu individualitu, mít široký přehled přes spoustu oblastí života a k tomu všemu musí pečlivě vést spis jednak v papírové, jednak v elektronické podobě.“

R5: „No, pokud budu vycházet ze současné situace, tak snad kolem 30.“

- R5: *„Pokud je počet žadatelů vyšší, tak člověk ztrácí přehled, vyřeší to nejnnutnější, aby mohl vydat rozhodnutí o dávce, ale v množství klientů již není schopný poskytnout sociální poradenství a více s klientem pracovat. Což je škoda, protože dávka pomoci v hmotné nouzi má sloužit k překonání nepříznivé sociální situace a klient by ji neměl pobírat dlouhodobě, myšleno několik let (i takové klienty máme).“*
- R5: *„Je pravda, že administrativa kolem tohoto úkonu by mohla být menší, ale všeobecně se ve státní správě potýkáme s nárůstem administrativy.“*
- R6: *„Počet žadatelů o dávky hmotné nouze má bezesporu vliv na sociální práci. V mém případě se jedná o přímou úměru, čím je žadatelů více, tím méně mám na ně času.“*
- R7: *„V prvé řadě bohužel spíše úředník, protože je to hodně o papírování.“*
- R7: *„Má to bohužel vliv. Pokud si vzpomenu na krušnější léta, nebylo výjimkou, že na jednoho pracovníka náleželo třeba 120 příjemců dávek, potom bylo velmi málo času na povinné prvotní sociální šetření, natož aby se pracovník více zabýval životní – sociální či finanční situací dotyčného. Prioritou bylo zpracování a výplata dávek. A naopak. Menší počet žadatelů a příjemců dávek pracovníkovi umožní individuálně se mu věnovat a více spolupracovat i s ostatními institucemi, např. OSPOD, OSSZ, azylovými domy. Tímto získáme o klientovi komplexnější informace a pohled na něj.“*
- R7: *„Jelikož neustále narůstá administrativní zátěž, ideální počty by se měly pohybovat mezi 40-60 příjemci dávek za měsíc.“*

5.4 Práce s pravdou a lží

Z odpovědí sociálních pracovníků vyplynulo, že se často setkávají s jistou nespoluprací žadatele o dávku. Musí často rozeznat, zda klient mluví pravdu, či lže. Velký vliv má taky osobnost klienta či jeho osobní vlastnosti. Důležitá je i důvěra mezi klientem a sociálním pracovníkem.

R1: „*Ano, navazujeme na informace, které jsme získali při dřívějších soc. šetřeních. Důležitá je komunikace a důvěra mezi sociálním pracovníkem a klientem – žadatelem dávek hmotné nouze.*“

R1: „*Sociálním šetřením bylo zjištěno, že někteří klienti mají rodinné příslušníky žijící v zahraničí a ti jim posílají peníze na přilepšenou – potom se tyto dávky odejmají.*“

R1: „*Ano, již poznám, zda klient mluví nebo nemluví pravdu. Tím, že klient lže a pravda časem vyjde ven – vznikne klientovi přeplatek, který je nad 5.000,-- Kč trestným činem. Tento přeplatek se pak postoupí na právní oddělení Úřadu práce ve Zlíně. Někteří klienti si uvědomí své chyby a snaží se chovat zodpovědněji.*“

R2: „*Pokud je klient upřímný a mluví pravdu, dokáže si díky mé podpoře uvědomit svůj problém. Pokud klient lže, tak to nelze.*“

R3: „*Snažím se. Těžko říct, jestli si díky mě klient problém uvědomí. Kolikrát tvrdí, že ano, ale otázka je, kde je pravda.*“

R4: „*Záleží na osobnosti sociálního pracovníka, a především na osobnosti klienta. Na jejich vzájemné schopnosti chtít si porozumět, být sdílní. Na tom, jestli není klient předem uzavřený a odmítající.*“

R4: „*Ale jsou klienti, u nichž je po roce dvou zjevné, že vlastně skutečnou pomoc ani nehledají, že jim jde pouze o určitou pravidelnou finanční částku ke skromnému životu a že ani nechtějí, aby úřad do jejich způsobu života zasahoval a nabízel jim pomoc.*“

R5: „*Hodně stresu, na jedné straně pomoc, ale na druhé straně zneužití pomoci.*“

R7: *„Záleží na důvěře vůči pracovníkovi. Určitě navazujeme na to, co už jsme řešili, ptáme se na pokroky, výsledky, protože většinou se to promítne do vyhodnocení dávky.“*

5.5 Kompetence sociálního pracovníka

Na sociální pracovníky je kladen velký tlak, i co se týče vzdělání. Může se ovšem stát, že délka praxe se často ukazuje jako lepší ukazatel pro výkon této profese než samotné vzdělání.

R1: *„Určitě ano. Čím více let odpracovaných v praxi, tím více zkušeností. Člověk se stále učí.“*

R1: *„Určitě ano. Já jsem původně vystudovala Střední průmyslovou školu strojní a vysokoškolské vzdělání jsem si doplnila až studiem při práci na UTB ve Zlíně – obor Sociální pedagogika. Spolupracovnice vykonává sociální práci již 35 let, má vystudovanou střední školu se sociálním zaměřením – v tomto případě se domnívám, že vysokoškolské vzdělání není nutné.“*

R2: *„Důležitá je praxe, pokud sociální pracovník vykonává práci již 20 let, je vysokoškolské vzdělání zbytečné. Pokud praxe není, je vysokoškolské vzdělání důležité.“*

R4: *„Vzhledem k náročnosti celé agendy je nutné, aby sociální pracovník tohoto oddělení byl vysokoškolák v souvisejícím oboru a především, aby se v oblasti průběžně vzdělával. Toto je upraveno zákonem.“*

R4: *„Určitě délka praxe na oddělení na každé jednotlivé realizované sociální šetření vliv má, je to dáno zejména tím, že čím déle pracovník tuto činnost (nebo obecně – činnost v sociální oblasti) vykonává, tím lépe je schopen postřehnout a odhadnout potřeby klienta, umí jej nasměrovat na příslušné instituce, umí se lépe vcítit do jeho nepříznivé životní situace. A jednoznačně má větší přehled přes systém dávek, možnosti uplatnění se na trhu práce, dokáže lépe odhadnout typ klienta a podle toho s ním pracovat.“*

R4: „Sociální šetření může provádět pouze vysokoškolák, splňující podmínky dané zákonem, není možné hledat v tomto výjimky a přemýšlet, jestli je to tak správně. Prostě je to skutečnost a musíme ji přijmout. Je pravda, že několik let studia každého z nás naučilo lépe se v oblasti orientovat, dalo nám potřebný nadhled, přehled, orientaci.“

R5: „Zajisté ano, sociální pracovník s praxí už dokáže lépe reagovat na různé situace, kterou mohou při sociálním šetření nastat.“

R7: „Myslím, že ano. Pracovník, který má mim. bakalářské vzdělání v sociálním směru se zúčastnil množství přednášek z oblasti psychologie, sociologie, samotné sociální práce, práva a věřím, že si něco z toho odnesl a užívá i v praxi.“

5.6 Role sociálního pracovníka

Z rozhovorů vyplynulo, že se v praxi můžeme setkat s hodně typy sociálních pracovníků, kteří, každý trochu jinak, přistupují ke své práci. Neméně důležitou složkou a každodenní rutinou by měla být spolupráce s ostatními organizacemi.

R1: „Sociální pracovník je po celou dobu pobírání dávek hmotné nouze jeho průvodcem a rádcem!“

R1: „Spolupracujeme s obcemi, s charitou, se soc. pracovníky azylových domů, ubytovnami.“

R1: „Určitě kladně. Sociální pracovník je v jejich tíživé situaci průvodcem životem.“

R1: „Někteří klienti při práci s Magistrátem města Zlína obdrželi nájemní městské byty (sociální byty). Pokud jsou schopni dodržovat všechny stanovené podmínky – hradit pravidelně nájem a elektřinu – mají střechu nad hlavou. Úhrada za bydlení bývá častým problémem klientů. Úřad práce nabízí mnoho rekvalifikačních kurzů a školení pro klienty. Spolupracujeme i s chráněnými dílnami. Když klient doloží potvrzení, že pobírá dávky hmotné nouze, nemusí hradit školné ve školce – hradí pouze stravné.“

Pod vedením sociálního pracovníka se již mnoho lidí začlenilo zpět do běžného života.“

R2: *„Pomáháme jim z dluhové pasti – dluhové poradenství, vymáhání výživného, spolupracujeme s obcemi, s charitou, azylovými domy, ubytovny, chráněné dílny, chráněné bydlení atd.“*

R2: *„Klient by měl mít pocit, že mu sociální pracovník chce pomoci.“*

R2: *„Neustálá práce s klientem, pokud Vám klient důvěřuje, poslouchá vaše rady, spolupracujeme so obcemi, obce nabídnou sociální byty, spolupracujeme s projekty, které organizuje Úřad práce – dáme doporučení na případnou rekvalifikaci, kurz. Spolupracujeme s chráněnými dílnami, klientům je hrazeno školné ve školce.“*

R3: *„Snažím se být schopna poradit další “záchranné systémy”, když nevím z hlavy, snažím se dohledat třeba na internetu nebo se radím s ostatními pracovníky.“*

R4: *„Základní sociální poradenství je automatickou součástí naší práce, podmínkou výkonu naší činnosti. Vycházím z toho, když ke mně přijde klient, že on neví, má problém, má ke mně důvěru a já mám povinnosti mu poradit. Ve spoustě případů není pro osobu v nepříznivé situaci jednoduché vůbec se rozhodnout a na úřad pro radu přijít, proto je nutné poskytnout informace citlivě, pečlivě a komplexně. S někým první rozhovor může trvat 15 minut, s jiným mnohem déle.“*

R5: *„Klienta jsem schopna odkázat na další instituce, které mu pomohou řešit jeho nepříznivou sociální situaci.“*

R6: *„Pokud je klient na dávkách delší dobu, snažím se ho aktivizovat při hledání práce.“*

R6: *„Vzhledem k tomu, že se snažím mít stále přehled přes celý sociální systém, většinou jsem schopná klientovi poradit návaznosti na další úřady atd.“*

R7: *„Pokud chce, pomůžeme mu, minimálně s tím, nakontaktovat na organizace a poradny, které mu mohou pomoci a domluvit schůzku. V podstatě jsme takoví zprostředkovatelé pomoci. Ale každý se angažuje jinak.“*

5.7 Osobní vlastnosti sociálního pracovníka

Sociální pracovníci se shodly, že ne každý může správně vykonávat tento druh profese. Jsou pro to zapotřebí jisté předpoklady. Těmi mohou být empatie, trpělivost apod.

R4: *„Je ale pravda, že některým je empatie a schopnost vcítění se do klienta přirozená, je to jejich povahový rys, dispozice jejich osobnosti.“*

R4: *„Kdo toto vykonáváme, máme v sobě předpoklad a potřebu pomáhat druhým, občas i na úkor sebe.“*

R5: *„Vzdělání je jistě významným zdrojem informací, ale pro tuto profesi je třeba jakési osobnostní naladění, které žádné vzdělávání nenaučí.“*

R6: *„Mám tuto práci ráda, takže ji dělám s radostí. Myslím si, že problém se vynořuje až po 20 letech zaměstnání v tomto oboru, potom je nejlépe práci změnit.“*

R7: *„Jsou sociální pracovníci, kteří nemají to sociálno v srdci, anebo dělají jen svoji práci ze setrvačnosti. A potom ti skuteční obětaví sociální pracovníci, kterým ale v konečném důsledku hrozí vyhoření. Naše práce je spíše nevděčná, než že bychom si vyslechli poděkování či jiná milá slova.“*

5.8 Podmínky, které nemůže sociální pracovník ovlivnit

Z rozhovorů dále vyplynulo, že mohou nastat situace, které sociální pracovník nemůže ovlivnit. Tyto neovlivnitelné situace se mohou vyskytovat při různých hospodářských cyklech, při pandemii apod. Tyto skutečnosti mohou omezit jejich činnost. Mnoho sociálních pracovníků se za své praxe také setkalo s pocitem marnosti své práce, kdy často nevěděli, zda tuto profesi mohou nadále vykonávat, někdy tyto stavy mohou být podpořeny syndromem vyhoření.

R1: *„Bohužel nyní kvůli virovému onemocnění toto šetření vykonávat osobně nemůžeme. Než se uklidní situace, vše řešíme pomocí telefonů a e-mailem. Popř. si samy zjišťujeme různá data.“*

R2: *„Mnoha sociálním pracovníkům se stává, že zažijí zoufalý stav, kdy si myslí, že je jejich práce, ale i snaha zbytečná a marná. Přes veškeré úsilí klienty nenapravíte.“*

R3: *„Ale jedná se o práci, která je dost nevděčná, tzn. “náchylná” k vyhoření.“*

R4: *„Myslím, že právě i to, jak postupně klientů ubývalo s měnící se ekonomickou situací v ČR a jak se pracovníkům uvolňovaly časové možnosti, přispělo k tomu, že měli více času na ty zbývající, kterým potom mohli věnovat více času a návazně zase někteří z nich našli své uplatnění na trhu práce a ze systému mohli být vyřazeni.“*

R4: *„Počet není možné doporučit, není na pracovníkovi, aby počet určoval, je to vždy dané ekonomickou a sociální situací v zemi.“*

R4: *„Syndrom vyhoření je stav, přesněji proces vedoucí ke stavu, který nám všem hrozí, pokud svou práci děláme dlouhodobě, intenzivně a s plným nasazením a pokud při tom zapomínáme na dostatek odpočinku, a na své potřeby a zájmy. Je dán z většiny tím, že ti, kdo toto vykonáváme, máme v sobě předpoklad a potřebu pomáhat druhým, občas i na úkor sebe.“*

R5: „Syndromem vyhoření jsou ohroženi všichni sociální pracovníci, ale řekla bych, že sociální pracovníci z hmotné nouze obzvláště, protože se setkávají s lidmi, kteří už propadli veškerým sítím pomoci.“

R6: „Kolikrát mi to připadá, jako házení flinty do žita. Dotyčný si mne vyslechne a stejně si myslí svoje.“

5.9 Psychohygienu

Na závěr sociální pracovnice často zmiňovaly, že v sociálním systému chybí jakýsi druh prevence, která by pracovníky chránil před úzkostmi apod, které by mohly vést až k již výše zmíněnému syndromu vyhoření. Některé pak i doporučovaly více školení, kurzů, možností zúčastnit se supervizi.

R7: „V rámci zaměstnání máme možnost se přihlásit do kurzů, které jsou zaměřené na prevenci syndromu vyhoření. Ale myslím, že se s tím člověk musí vypořádat sám, změnit přístup anebo změnit zaměstnání. Velice důležitá je podpora kolegů a sdílení problému v zaměstnání s kolektivem. To mnohé vyřeší.“

R1: „Syndrom vyhoření postihne časem téměř každého sociálního pracovníka. Je dobré najít si nějakého koníčka – třeba běhání, cvičení jógy, procházky do přírody, jízda na kole, boxování, mlácení dřevěným klackem do pařezu v leze, řvaním v kamenolomu, pečení...“

R4: „Syndrom vyhoření je překonatelný, nebo lépe, je možné jej neprožít, pokud budeme dodržovat pravidla psychohygieny a budeme schopní „za sebou zavřít kancelář“.“

6 ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

V této kapitole se pokusíme odpovědět na dílčí výzkumné otázky. Otázky jsme si položili při počátcích našeho výzkumu.

Jaký je způsob práce sociálního pracovníka oddělení hmotné nouze při sociálním šetření?

Na začátku je potřeba říci, že při odpovědích na pokládané otázky se všechny sociální pracovnice shodly na skutečnosti, že sociální šetření a jeho správný a pravidelný průběh má velmi důležitý význam pro výkon jejich profese. I když pracovnice ze začátku i kvůli čím dál větší administrativní zátěži se další byrokracii spojené se sociálním šetřením mírně bránily, nakonec uznaly, že bez ní by to nefungovalo tak významně. Důležitá je pro pracovnice oddělení dávek hmotné nouze také příprava na sociální šetření, protože jak často zmiňovaly, každý klient je jiný a taktéž sociální šetření probíhá na individuální úrovni. Je podle nich dobré, ověřit si skutečnosti, týkající se jednotlivých klientů, aby věděly, na co navazovat při následné poradenské práci. Z těch praktičtějších stránek sociální pracovnice zmiňovaly, že například pro šetření v místě je potřeba zjistit si, kde přesně bude šetření probíhat, vytisknout si případně mapu apod. Dále si sociální pracovnice vždy vyhledávají informace o klientovi, zaměřují se na různé systémy, například zda klienti pobírají i jiné druhy dávek, na jakých odděleních, zda hradí výživné na dítě a jak pravidelně. Z klasické situace se šetření v místě provádí víceméně každé tři měsíce, aby se zabránila možnému zneužívání dávek apod. Jelikož sociální pracovnice při šetření v místě zkoumají přirozené prostředí klienta, zajímají je i základní životní potřeby, jako je hygiena, čistota. Pokud pracovnice míří na další šetření, navazují na informace, které zjistily při tom předešlém.

Jaký vliv mají kompetence sociálního pracovníka oddělení HN na výkon profese?

Sociální pracovnice se občas rozcházely v odpovědích, zda je pro výkon jejich profese důležité vysokoškolské vzdělání, nebo je spíše důležitá délka praxe. Ukázalo se, že je to spíše individuální, i když dnes již musí mít sociální pracovník, který míří pracovat na oddělení dávek hmotné nouze, minimálně bakalářské vysokoškolské vzdělání. Například, pokud si pracovník, i když tuto profesi činí po dvacet let, nedodělá vysokoškolské vzdělání, nemůže vykonávat šetření v místě. Také záleží na individuálních schopnostech a dovednostech sociálních pracovníků, jak se dokáží naladit na klienta, poznat, zda mluví pravdu či při svých odpovědích lže. Je také rozdíl v tom, jaký sociální pracovník určuje

směr. Zda se snaží klienty spíše motivovat, povzbuzovat či jim spíše uděluje instrukce, kterými by se měly řídit.

Jakým způsobem spolupracují sociální pracovníci oddělení hmotné nouze s klienty a dalšími organizacemi či institucemi, které mohou napomoci s opětovným začleněním klienta do běžného života?

Spolupráce s dalšími organizacemi je pro pracovníky oddělení dávek hmotné nouze důležitý článek řetězce, jelikož s jejich pomocí občas mohou klienty vrátit do běžného života. Z odpovědí jsme se dozvěděli o možné spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, kdy pracovník vyplacením dávky MOP byl uhrazen nedoplatek na bydlení, a rodině tak zůstala střecha nad hlavou. Ve vážnějších případech je nutno spolupracovat i s městskými organizacemi, jako je např. Městská policie. Dále je častá spolupráce s Azylovými domy, příslušnými odděleními Magistrátů (kde například jde zjistit, zda má klient uhrazeny poplatky za komunální odpad). Často je nutno spojit se s vhodnými charitami, ubytovnami či chráněnými dílnami apod.

Jaká úskalí a jaké bariéry mohou při sociálním šetření potkat sociální pracovníky oddělení hmotné nouze?

Dle sociálních pracovníků může být velký problém narůstající administrativní zátěž, která je spojena se všemi denními úkoly a povinnostmi. Záleží v tomto případě i na počtu žadatelů o dávky, kterým se musejí věnovat. Někdy musí pomoci se zpracováním dávek např. za nemocnou kolegyni a přitom zachovat odbornost a úroveň u všech žádostí. Někdy je trápí neochota některých klientů spolupracovat při řešení jejich problémové situace. A v neposlední řadě je mohou trápit podmínky, které nelze ovlivnit. Například za doby pandemie, nemohou sociální pracovníci vykonávat sociální šetření, a to od půlky března až do konce června 2020. Velice jim to komplikuje práci, jelikož si takto nemohou ověřit, když mají například podezření na možné zneužití dávek. Šetření se v těchto měsících může konat jen za velmi přísných podmínek a musí být předem schváleno.

7 DISKUZE

Diskuzi jsme rozdělili do dvou částí. První se věnuje výsledkům provedeného výzkumu a ve druhé jsme pokusili popsat doporučení pro praxi.

7.1 Diskuze o výsledcích analýzy

Cílem prováděného výzkumu bylo zjistit, jaký význam má pro sociální pracovníky oddělení dávek hmotné nouze sociální šetření. Respondentky se ve svých odpovědích celkově shodly na důležitosti provádět sociální šetření, a to svědomitě a hlavně pravidelně. Sociální šetření je tedy hodnoceno pozitivně, sociální pracovnice si navíc váží možnosti šetření vykonávat, jelikož po jeho absolvování mohou zamezit zneužívání dávek a celkově zneužívání sociálního systému.

Některé respondentky se také zmiňovaly o důležitosti pravidelného vykonávání šetření v místě bydliště klientů, jelikož v mnoha případech se klient ve svém přirozeném prostředí dokáže více otevřít a je více svolný k řešení svým problémů. Někteří klienti se u sebe doma sociálním pracovníkům svěřili, že při poradenství v kanceláři, většinou za přítomnosti druhé či více sociálních pracovníc, nebyli schopni vyjádřit všechny své problémy a pocity s nimi spojené.

Všech sedm sociálních pracovníc, které se zúčastnily výzkumu, ovšem zdůrazňují důležitost přípravy před sociálním šetřením. Roli zde samozřejmě hraje praxe, ze začátku se sociální pracovnice připravují mnohem více. Po delší době už jsou si více jisté, vědí, jak s klienty více pracovat. Důležité je pro ně i vědomí, že na problémy klienta nejsou samy, mohou požádat příslušnou organizaci apod.

7.2 Doporučení pro praxi

Sociální je velmi důležitou náplní práce pro sociální pracovníky oddělení dávek hmotné nouze. Aby samotné šetření samo o sobě mohlo co nejvíce pomoci sociálnímu pracovníkovi s rozhodováním o přiznání, snížení či odejmutí dávky pomoci v hmotné nouzi, musí být prováděno řádně a pravidelně. Ovšem velkou roli zde může hrát i lidský faktor či situace, které sociální pracovníci nemohou ovlivnit. Ztížená pro ně byla například práce za období, kdy trvala nejpřísnější pravidla pro pandemii Covid, kdy nejen že nemohla být prováděna sociální šetření, ani klienti či jiné cizí osoby nemohli vstupovat na půdu ÚP ČR. Například ve Zlíně se sociální pracovníci po dobu dvou měsíců museli pravidelně střídat na pracovišti v předem určených skupinách. Jelikož svou práci mohli vykonávat, jen dva až tři dny v týdnu, zároveň bylo znemožněno vykonávat sociální šetření, některé dávky a jejich zpracování musely počkat. O možném zneužívání dávek, pokud se nekonají šetření, jsme se již zmiňovali.

Sociální pracovnice se též zmínily, že by uvítaly už vzhledem k různým možnostem nákazy více druhů dezinfekce a velmi vítaná by byla především v úřední dny, kdy do budovy za normálních podmínek vstupuje velké množství klientů, i služby bezpečnostní agentury. Někteří klienti vykazují až agresivní chování a sociální pracovníci jsou „chráněni“ jen přepážkou na začátku každé kanceláře.

Dále se respondentky shodly na tom, že by uvítaly více možností zúčastnit se odborných školení, které by jim například pomohly s aktuální legislativou, ale důležité by pro ně bylo i absolvování různých kurzů, přednášek či supervizí, pro prohloubení jejich schopností a dovedností, které potřebují každý den pro výkon své profese.

V neposlední řadě, což ale není otázkou jednoho roku řešení, by především začínající sociální pracovníci uvítali větší finanční ohodnocení, které by je motivovalo k větším profesním výkonům a mohlo by to i napomoci k větší genderové vyváženosti, vždyť sociálních pracovníků mužů jen na oddělení dávek hmotné nouze mnoho nepotkáte.

Na závěr sociální pracovnice uváděly, že je také důležité včas reagovat na personální obsazení oddělení, jelikož dlouho trvá, než se vypíše výběrové řízení apod. Během dlouhodobé nemoci či mateřské dovolené, v době, než se vybere náhradní pracovník na chybějící pozici, si musí klienty a celkovou práci chybějícího pracovníka rozdělit mezi sebe zbývající současní sociální pracovníci.

ZÁVĚR

Hlavním tématem předkládané diplomové práce byla role sociálního pracovníka oddělení dávek hmotné nouze při sociálním šetření. Cíl práce si kladl za úkol zjistit, jaký význam má pro sociální pracovníky oddělení dávek hmotné nouze sociálním šetření.

Tradiční členění práce obsahuje teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsme se v první kapitole věnovali popisu základních pojmů, základními teoretickými východisky, které se týkaly pojmu hmotné nouze, příslušné legislativy. Dále jsme se zajímali o rozdělení dávek hmotné nouze a nakonec jsme popsali funkci životního a existenčního minima. Druhá kapitola se věnovala sociálnímu šetření, jeho druhy, dále byla popsána role sociálního pracovníka při sociálním šetření a v neposlední řadě jsme se zajímali o fáze provádějící sociální šetření. Třetí kapitolu teoretické části jsme zasvětili sociálnímu pracovníkovi, byly popsány jeho kompetence, pozornost byla věnována Etickému kodexu sociálních pracovníků a vzhledem k výkonu profese jsme zajímali i o osobnostní předpoklady sociálních pracovníků a to nejen na oddělení dávek hmotné nouzi.

Praktická část práce byla rozdělena do čtyř kapitol. První část popsala vybraný design výzkumu, kde jsme se věnovali vybrané metodě a technice sběru dat, dále jsme si vytvořili hlavní výzkumný cíl práce, kteří jsme podepřeli čtyřmi výzkumnými otázkami. V závěru této části jsme popsali způsob výběru účastníků výzkumu. Druhá část výzkumné části se celá věnuje interpretaci dat výzkumu, kde v našem případě seznamujeme s jednotlivými kategoriemi a kódy, které jsme vytvořili pro metodu otevřeného kódování. Důležitou součástí praktické části je i zodpovězení výzkumných otázek a na závěr jsme se věnovali diskuzi o výsledcích našeho výzkumu se sociálními pracovníky a nesmí chybět ani doporučení pro praxi.

Hlavním cílem práce bylo tedy zjistit, jaký význam má pro sociální oddělení dávek hmotné nouze sociální šetření. Prostřednictvím rozhovorů se sedmi sociálními pracovníky z vybraných poboček ÚP ČR Zlínského kraje jsme se snažili najít odpovědi na hlavní cíl práce, ale i na dílčí výzkumné otázky, které jsme si zvolili již na začátku prováděného výzkumu. Sociální pracovníce se shodly na důležitosti sociálního šetření jako součásti jejich každodenní práce. Důležitá pro ně byla i délka praxe výkonu profese práce a spolupráce s ostatními pomocnými organizacemi, které jim mohou pomoci na jejich nelehké cestě za vyřešením problému klienta, v lepších případech, umožnit klientovi, aby se vrátil zpět do běžného života.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální zabezpečení I: sociální zabezpečení v České republice, lékařská posudková služba, pojistné, systémy sociálního zabezpečení*. Praha: Grada, 2012, 350 s. Aktuální legislativa. ISBN 978-80-247-3724-9.
- [2] ARNOLDOVÁ, Anna. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*. 3., přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 2011, 612 s. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 978-80-246-1393-2.
- [3] BECK, Petr. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi: Zákon o životním a existenčním minimu*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018, 388 s. Praktický komentář. ISBN 978-80-7552-108-8.
- [4] BŘESKÁ, Naděžda, Tomáš URBAN a Lucie VRÁNOVÁ. *Dávky pomoci v hmotné nouzi*. Olomouc: ANAG, 2019, 239 s. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7554-213-7.
- [5] *Efektivita vzdělávání v sociálních službách a její vztah k prevenci sociálního vyloučení uživatelů sociálních služeb*. V Olomouci: [Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc], 2015, 76 s. ISBN 978-80-87623-11-4.
- [6] ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, 262 s. ISBN 978-80-271-0080-4.
- [7] FISCHER, Ondřej a René MILFAIT. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008, 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.
- [8] HAVLÍKOVÁ, Jana. *Odborný výkon sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách: role vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání*. Praha: VÚPSV, v.v.i., Výzkumné centrum Brno, 2018, 126 s. ISBN 978-80-7416-328-9.
- [9] HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

- [10] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [11] CHLOUPKOVÁ, Soňa. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013, 119 s. ISBN 978-80-247-4678-4.
- [12] *Instrukce č.19/2016*, [online]. Praha, 2016 [cit. 2019-05-05]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Instrukce_19-2016.pdf
- [13] *Instrukce náměstka pro řízení sekce 4 č. 7/2017* [online]. Praha, 2017 [cit. 2019-05-05]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/960675/instrukce_c._7-2017_-_novela_HN.pdf
- [14] KACZOR, Pavel. *Sociální politika a sociální systém ČR*. Praha: Oeconomica, nakladatelství VŠE, 2015, 280 s. ISBN 978-80-245-2096-4.
- [15] KALINA, Kamil, ŠIMEK, Antonín, ed. *Supervize – kazuistiky*. Praha: Triton, 2004, 171 s. ISBN 80-7254-496-9.
- [16] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, 147. ISBN 80-7367-181-6.
- [17] KREBS, Vojtěch a Jaroslava DURDISOVÁ. *Sociální politika*. 5., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, 542 s. ISBN 978-80-7357-585-4.
- [18] MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014, 151 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
- [19] MAREŠ, Petr. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, 248 s. *Základy sociologie*. ISBN 80-85850-61-3.
- [20] MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012, 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.

- [21] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [22] MÜLLER DE MORAIS, Marianna. *Rozvíjanie sociálnych spôsobilostí v pomáhajúcich profesiách: vysokoškolská učebnica*. Bratislava: IRIS, 2011, 334 s. ISBN 978-80-89256-61-7.
- [23] MUSIL, Libor. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi*. Praha: VÚPSV, 2013, 107 s. ISBN 978-80-7416-124-7.
- a)
- [24] MUSIL, Libor, Pavel BAREŠ a Jana HAVLÍKOVÁ. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha: VÚPSV, 2017, 532 s. ISBN 978-80-7416-240-4.
- [25] PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Praha: Wolters Kluwer, 2014, 280 s. ISBN 978-80-7478-528-3.
- [26] ŠABATOVÁ, Anna, Marek BLECHA, Jitka ČERNÁ, et al. *Dávky pomoci v hmotné nouzi*. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017, 258 s. Stanoviska. ISBN 978-80-7552-802-5.
- b)
- [27] *Sborník příspěvků z mezinárodní konference Vývoj kvality a efektivity výkonu sociální práce: konané u příležitosti Světového dne sociální práce v Brně dne 21.3.2018*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018, 67 s. ISBN 978-80-7421-159-1.
- [28] *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2015, 130 s. ISBN 978-80-7421-114-0.
- [29] STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.

- [30] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [31] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Vyd. 3., V Sociologickém nakladatelství 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. Studijní texty. ISBN 80-86429-36-9.
- [32] VASKA, Ladislav. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. Bratislava: Iris, 2012, 175 s. ISBN 978-80-89238-70-5.
- [33] WILLIS, Nicole Gail a Veronica MOLINA. Self-Care and the Social Worker: Taking Out Place in the Code. *Social work* [online]. 2019, 64(1), 83-86 [cit. 2020-03-26]. DOI: 10.1093/sw/swy049. ISSN 00378046.
- [34] *Zdravotnický a sociální pracovník v praxi*. Praha: Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví, 2007, 79 s. ISBN 978-80-87023-04-4.
- [35] *Zpravodaj sociální práce*. Praha: MPSV, 2019, 55 s. ISBN 978-80-7421-150-8.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

HN	Hmotná nouze
MOP	Mimořádná okamžitá pomoc
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
ÚP ČR	Úřad práce České republiky

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Jak se od 1. dubna 2020 zvýší životní a existenční minimum? (v Kč).....	17
Tabulka 2 – Respondenti výzkumu.....	37

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky pokládané respondentům

Příloha P II: Osnova záznamu o sociálním šetření

Příloha P III: Udělení souhlasu s provedením sociálního šetření/ šetření v místě

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY POKLÁDANÉ RESPONDENTŮM

1. Jaký vliv má na Vaši práci sociálního pracovníka počet žadatelů dávek hmotné nouze?
2. Jaký dle Vás doporučujete počet žadatelů – klientů – hmotné nouze na jednoho sociálního pracovníka?
3. Jak vnímáte administrativní zátěž sociálního pracovníka při provádění sociálního šetření?
4. Má na tuto činnost vliv počet roků Vaší praxe na oddělení hmotné nouze?
5. Je důležité dokončené vysokoškolské vzdělání sociálních pracovníků při provádění sociálních šetření?
6. Kolik času věnujete základnímu sociálnímu poradenství při práci s klientem?
7. Co Vám říká při Vaší práci syndrom vyhoření?
8. Připravujete se před sociálním šetření klienta v jeho bydlišti? Chystáte si ke své práci nějaké podklady, otázky? Jste schopni poradit klientovi konkrétní organizaci, úřad, instituci, která mu může v jeho nepříznivé situaci pomoci?
9. V jakých časových intervalech vykonáváte sociální šetření u klientů dávek hmotné nouze?
10. Jak dlouho přibližně trvá průměrné sociální šetření? Popište prosím jednotlivé části.
11. Při následujícím šetření navazuje na informace získané při předchozím sociálním šetření?
12. Co zajímá sociální pracovníky při sociálním šetření? Na co se především zaměřujete?
13. Dokážete se v průběhu sociálního šetření naladit na klienta, vnímat problém, o kterém mluví, případně se Vám daří dosáhnout toho, aby klient svůj problém s Vaší pomocí sám rozpoznal a uvědomil si ho?
14. Jak byste označili přínos sociálního pracovníka pro klienta?
15. Co by podle Vás mělo být výstupem sociálního šetření pro klienta?
16. Spíše jej motivujete, povzbuzujete, aktivujete nebo spíše vedete, instruujete, řídíte?
17. Jaké má podle Vašeho názoru provedené sociální šetření následné využití v řešení nepříznivé situace klienta?

18. Můžete uvést konkrétní případ, kdy sociální šetření přispělo k řešení nepříznivé situace klienta? Máte tzv. zpětnou vazbu ze sociálního šetření, mluvíte při následných kontaktních schůzkách s klientem o problémech, které ze sociálního šetření vyplynuly?
19. Vnímáte sociální šetření jako nezbytnost nebo spíše jako možnost podpory klienta?

PŘÍLOHA P II: OSNOVA ZÁZNAMU O SOCIÁLNÍM ŠETŘENÍ

OSNOVA ZÁZNAMU O SOCIÁLNÍM ŠETŘENÍ

Příjmení, jméno:

Bydliště (adresa, tel.):

Zdravotní stav (dieta, ČID, ZPS, zdravotní omezení...):

Rodina a další sociální kontakty (vztahy k nejbližším příbuzným, kontakty s nezletilými dětmi, placení výživného...):

Úřad práce (zprostředkovatel, četnost předvolání, úroveň spolupráce):

Vzdělání a pracovní činnost (kvalifikace, předchozí zaměstnání, důvod propuštění, snaha řešit situaci vlastními silami...):

Materiální zajištění, zdroje příjmu, celkové majetkové poměry:

Bydlení (druh bytu, velikost, počet osob v domácnosti a jejich vztahu k žadateli, hrazení inkasa, nájem):

Domácnost (vybavení, topení, pořádek, čistota):

Návyky (PODEZŘENÍ Z ALKOHOLU, DROG APOD.), další okolnosti:

Další okolnosti rozhodné pro návrh:

Závěrečné zhodnocení a navržená opatření (návrh na dávku, službu sociální péče, zprostředkování odborné pomoci, věcná dávka...):

DATUM:

SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ provedl(a):

Přítomen:

PODPIS:

PODPIS:

PŘÍLOHA P III: UDĚLENÍ SOUHLASU S PROVEDENÍM SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ/ ŠETŘENÍ V MÍSTĚ

Udělení souhlasu s provedením sociálního šetření/ šetření v místě

Poučení žadatele o dávku podle § 63 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů o oprávnění orgánů pomoci v hmotné nouzi a jejich zaměstnanců:

(1) Zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi jsou na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných oprávnění v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět sociální šetření, popřípadě šetření v místě pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky. Oprávnění k této činnosti jsou povinni prokázat služebním průkazem společně se zvláštním oprávněním vydaným příslušným orgánem pomoci v hmotné nouzi jako doložkou služebního průkazu. Toto zvláštní oprávnění obsahuje označení účelu vydání, číslo služebního průkazu, jméno, popřípadě jména, a příjmení zaměstnance a identifikační údaje vydávajícího orgánu pomoci v hmotné nouzi. O sociálním šetření, popřípadě o šetření v místě pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky podle věty první se vždy učiní záznam ve spise.

(2) Pokud žadatel o dávku, příjemce dávky nebo osoba společně posuzovaná tím, že nedají souhlas se vstupem do obydlí, znemožní provedení sociálního šetření, popřípadě šetření v místě, k ověření skutečností rozhodných pro nárok na dávku nebo její výši, může jim být žádost o dávku zamítnuta nebo dávka odejmuta, popřípadě snížena její výše.

(3) Zaměstnanci obcí zařazení do pověřených obecních úřadů nebo obecních úřadů obcí s rozšířenou působností jako sociální pracovníci⁶⁹) a zaměstnanci státu zařazení k výkonu práce v újezdních úřadech jako sociální pracovníci⁶⁹) jsou na základě souhlasu osoby v hmotné nouzi a osob společně posuzovaných oprávnění v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem vykonávat činnosti sociální práce. Oprávnění k této činnosti jsou povinni prokázat průkazem vydaným příslušným úřadem; náležitosti průkazu stanoví prováděcí právní předpis.

S uvedeným jsem seznámen (a), poučení rozumím a uděluji svůj souhlas s provedením sociálního šetření v mé domácnosti **na adrese**:

Datum:

Žadatel (ka)/příjemce:

Společně posuzované osoby:

OSÚ/S 15