Pracovní podmínky pohledem sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči

Lucie Švarcová

Bakalářská práce
2022

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	**Lucie Švarcová**
Osobní číslo:	**H19455**
Studijní program:	**B0111A190011 Sociální pedagogika**
Forma studia:	**Prezenční**
Téma práce:	**Pracovní podmínky pohledem sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální práce, příspěvku na péči a pracovních podmínek.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkových rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

KOCIANOVÁ, Renata, 2010. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada. ISBN 9788024724973.
KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ, 2012. Sociální služby a příspěvek na péči: komentář, právní předpisy. Olomouc: ANAG. ISBN 978-80-7263-748-5.
MÁTEL, Andrej, 2019. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing. ISBN 9788027122202.
PAUKNEROVÁ, Daniela, 2012. Psychologie pro ekonomy a manažery. Praha: Grada, Management. ISBN 9788024738093.
ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 9788026206446.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **19. ledna 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2022**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

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

Ve Zlíně dne 19. ledna 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 20.4.2022

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

(1) Vysoká škola nevýdělečně 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 vni třní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před

konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:
(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije -li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:
(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.
(2) Není -li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není -li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Předkládaná bakalářská práce přináší odpovědi na otázky, jak sociální pracovníci agendy příspěvku na péči nahlíží na své pracovní podmínky, zda a jakým způsobem se promítají do jimi vykonávané práce a jak by podle nich měly vypadat ideální pracovní podmínky. Na problém je nahlíženo z perspektivy výkonu profese sociálního pracovníka agendy příspěvku na péči, dávky sociální pomoci příspěvek na péči a pracovních podmínek s akcentem na jednotlivé oblasti zaměřené na zkoumané jedince. Pro zodpovězení otázek bylo využito kvalitativní výzkumné šetření, realizované za pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Z výsledků výzkumů je možné vidět, že pracovní podmínky na zkoumaných pozicích nejsou ideální. Pracovníci popisují množství těch nevyhovujících, avšak stále zde nachází i pozitiva, která je motivují k setrvání. Naše zjištění lze využít zejména v oblasti doporučení pro zlepšení pracovních podmínek vycházejících z výpovědí informantů výzkumu.

Klíčová slova: sociální pracovník, příspěvek na péči, úřad práce, klient, pracovní podmínky, kvalitativní výzkum, situační analýza

ABSTRACT

The submitted bachelor thesis provides answers to the questions of how the social workers of the care allowance agenda look at their working conditions, whether and how they are reflected into their work and how should look like ideal working conditions according them. The problem is viewed from the perspective of the profession of social worker of care allowance agenda, social assistance benefits care allowance and working conditions with an emhasis on invidual areas focused on researched individuals. A qualitative research survey, carried out with the help of semi-structured interwiews, was used to answer the questions. It is possible to see from the research results that working conditions in the researched position are not ideal. Workers describes a number of unsatisfactory ones, but they still find the positives that motivate them to stay. Our findings can be used especially in the area of recommendations for improving working conditions based on the statements of informants research.

Keywords: social worker, care allowance, employment department, client, working conditions, qualitative research, situation analysis

Poděkování:

Velké poděkování věnuji paní Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce, vstřícnost, trpělivost a cenné rady.

Rovněž chci poděkovat všem participantkám za ochotu podělit se o své zkušenosti při realizaci tohoto výzkumu.

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

OBSAH

ÚVOD **10**
I TEORETICKÁ ČÁST **12**
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK NA ODDĚLENÍ PŘÍSPĚVKU NA PÉČI **13**
1.1 PŘEDPOKLADY VÝKONU POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA 13
1.1.1 Způsobilost k právním úkonům 14
1.1.2 Bezúhonnost 14
1.1.3 Zdravotní způsobilost 15
1.1.4 Odborná způsobilost 15
1.2 PRACOVNÍ NÁPLŇ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA NA ODDĚLENÍ PŘÍSPĚVKU NA PÉČI 16
1.3 PRÁCE NA ÚŘADU PRÁCE, JAKOŽTO BYROKRATICKÉ INSTITUCI 16
1.4 ETICKÝ KODEX 17
1.5 ETICKÁ DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI 18
2 PŘÍSPĚVEK NA PÉČI **21**
2.1 PŘÍJEMCI PŘÍSPĚVKU NA PÉČI 21
2.2 PODMÍNKY NÁROKU NA PŘÍSPĚVEK NA PÉČI 22
2.2.1 Základní životní potřeby 23
2.2.2 Stupně závislosti 26
2.3 POSTUP ŘÍZENÍ O PŘÍSPĚVKU NA PÉČI 27
2.3.1 Sociální šetření 27
2.3.2 Posouzení lékařem a konečné rozhodnutí 28
3 PRACOVNÍ PODMÍNKY **29**
3.1 IDEÁLNÍ PRACOVNÍ PODMÍNKY 29
3.2 VLIV PRACOVNÍCH PODMÍNEK NA ZAMĚSTNANCE 30
3.3 PLATOVÉ PODMÍNKY 31
3.4 PRACOVNÍ DOBA 31
3.5 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ 32
3.6 BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ PŘI PRÁCI 32
3.7 SOCIÁLNĚ-PSYCHOLOGICKÉ PODMÍNKY PRÁCE 34
4 PRACOVNÍ SPOKOJENOST **36**
4.1 ZVLÁDÁNÍ STRESU NA PRACOVIŠTI 36
II PRAKTICKÁ ČÁST **38**
5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU **39**
5.1 VÝZKUMNÉ CÍLE A OTÁZKY 39
5.2 POJETÍ VÝZKUMU 39

5.3 VÝZKUMNÝ NÁSTROJ 40
5.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR 40
5.5 DESIGN VÝZKUMU 42
6 REALIZACE VÝZKUMU 44
7 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT 46
7.1 SITUAČNÍ ANALÝZA ZAMĚŘENÁ NA NEVHODNÉ PRACOVNÍ PODMÍNKY SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ZAJIŠŤUJÍCÍCH AGENDU PŘÍSPĚVKU NA PÉČI 50
8 DISKUSE VÝZKUMNÝCH ŠETŘENÍ 63
8.1 SUBJEKTIVNÍ POHLED SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ZAJIŠŤUJÍCÍCH AGENDU PŘÍSPĚVKU NA PÉČI NA JEJICH AKTUÁLNÍ PRACOVNÍ PODMÍNKY 63
8.2 ZPŮSOB PROMÍTÁNÍ PRACOVNÍCH PODMÍNEK DO VÝKONU PRÁCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ZAJIŠŤUJÍCÍCH AGENDU PŘÍSPĚVKU NA PÉČI 66
8.3 IDEÁLNÍ PRACOVNÍ PODMÍNKY POHLEDEM SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ZAJIŠŤUJÍCÍCH AGENDU PŘÍSPĚVKU NA PÉČI 67
ZÁVĚR 69
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 71
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK 76
SEZNAM OBRÁZKŮ 77
SEZNAM TABULEK 78
SEZNAM PŘÍLOH 79

ÚVOD

Bakalářská práce je zaměřena na pracovní podmínky z pohledu sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči. Pracovní podmínky jsou oblastí, která může mít jak pozitivní, tak negativní vliv na každého zaměstnance. Pracovní prostředí zahrnuje různé oblasti pracovních podmínek, od pracovního a technického zázemí, přes bezpečnost práce až po sociálně-psychologické podmínky, tedy vztahy na pracovišti a jeho celkové klima. Zároveň se tyto podmínky mohou promítat do celkového výkonu jejich práce. Každý zaměstnavatel by měl dbát na to, aby jeho pracovníci měli vhodné pracovní podmínky a byli tak ve své práci spokojení a rovněž podávali požadovaný výkon. Proto se v této práci zaměřujeme a je naším cílem zjistit právě to, jak tito sociální pracovníci, každý sám za sebe vnímají a popisují své vlastní pracovní podmínky. Dále zda si myslí, že se promítají do jimi vykonávané sociální práce a pokud ano, tak jakým způsobem. Rovněž zde chceme popsat, jak si představují správné a pro ně ideální pracovní podmínky.

Důležitou součástí tohoto tématu je rovněž samotná problematika sociální dávky nazvané příspěvek na péči, která je určená pro osoby, které se neobejdou bez pomoci druhých, aby si právě tuto pomoc mohly zajistit. Příspěvek na péči nalezneme ukotvený v zákoně 108/2006 Sb. O sociálních službách. Zde se můžeme dočíst spoustu podrobností, například jaké jsou podmínky pro získání tohoto příspěvku, kdo jej může získat, jaká je jeho výše či jak probíhá celkové řízení a následná kontrola jeho využívání a spoustu dalších. Zároveň zde je také popsána role sociálního pracovníka, nároky na tuto profesi a jeho vzdělání.

Práce je tedy zúžena na sociální pracovníky pracující v rámci agendy příspěvku na péči a problematiku pracovních podmínek. V rámci teoretické části a jejích jednotlivých kapitol, se zde můžete dočíst kdo je to sociální pracovník agendy příspěvku na péči a jaká je jeho náplň práce či jak funguje úřad práce jakožto byrokratická organizace. Dále se zde dozvíte podrobnosti v oblasti příspěvku na péči, a to kdo je jeho příjemcem, jaké jsou podmínky jeho zisku, k tomu patřící stupně závislosti nebo základní životní potřeby a také jaký je postup celého tohoto řízení. Jako třetí velmi důležitou oblastí jsou samotné pracovní podmínky, které jsou zde podrobně rozebrány jak z obecného hlediska, tak i dle svého dělení. Na závěr je tu obsažena pracovní spokojenost, která je v rámci pracovního prostředí a jeho podmínek podstatná.

V praktické části této bakalářské práce byl proveden kvalitativní výzkum s cílem prozkoumat, jak sociální pracovníci agendy příspěvku na péči popisují své pracovní podmínky, zda a jak se promítají do jimi vykonávané sociální práce a popsat jejich představu ideálních pracovních podmínek. Pomocí hloubkového rozhovoru s pěti sociálními pracovníky agendy příspěvku na péči byly zjišťovány odpovědi na otázky, které se zaměřují na to, jak si představují své ideální pracovní podmínky, co je pro ně právě v této oblasti důležité, dále jak vnímají své aktuální pracovní podmínky, zda je považují za optimální, či v nich shledávají něco špatně. Nakonec je zkoumáno, jak se tyto správné i nesprávné pracovní podmínky promítají do jimi vykonávané práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK NA ODDĚLENÍ PŘÍSPĚVKU NA PÉČI

Jako první zde popíši jednu z opravdu důležitých osob, figurujících v průběhu řízení o příspěvek na péči, kterou je právě sociální pracovník. Jedná se o profesi, na které stojí celá tato bakalářská práce a je tedy ústřední postavou celého výzkumu. Sociální pracovník v tomto řízení zastává vedení agendy a rovněž vykonává činnosti, při kterých přichází do přímého styku s klienty či jeho rodinnými příslušníky, což zahrnuje například sociální šetření. Očekává se, že sociální pracovník v tomto procesu bude vystupovat jako odborník v oboru sociální práce, přičemž využije právě příslušné metody sociální práce. (Musil et. al., 2011, s. 16) Pro tyto sociální pracovníky, pracující takzvaně „pro stát“, existují dva zákazníci, kterými jsou státní správa na jedné straně a klient společně s jeho problémy na straně druhé. Zatímco v nestátních organizacích se dbá na prioritní postavení klientů a jejich potřeb, u těch státních nalézáme tendenci k převažující věrnosti k danému úřadu. (Matoušek, Navrátil, Matulayová, 2019, s. 35)

V rámci agendy příspěvku na péči na úřadech práce, lze rozlišit čtyři typy sociálních pracovníků, podle náplně práce. První z nich zajišťuje pouze oblast příspěvku na péči, obstarává tedy celé správní řízení okolo něj, což zahrnuje přijetí žádosti, sociální šetření, veškerou komunikaci s **Okresní správou sociálního zabezpečení**, konečné vydání rozhodnutí a případné odvolání. V druhém případě se sociální pracovníci zabývají rovněž pouze agendou příspěvku na péči bez výkonu sociálního šetření. Za třetí může být náplní práce sociálních pracovníků pouze výkon sociálního šetření, tedy terénní práce. Jako poslední případ, jsou sociální pracovníci, kteří vykonávají agendu příspěvku na péči a společně s tím mají na starost i další dávky, čímž jsou nejčastěji ty určené pro osoby se zdravotním postižením. (Hubíková a kol., 2015, s. 10)

1.1 Předpoklady výkonu povolání sociálního pracovníka

Požadavky pro výkon profese sociálního pracovníka vymezuje **Zákon 108/2006 Sb, o sociálních službách**. Jedním z důležitých předpokladů pro výkon této profese je trestní bezúhonnost, plná svéprávnost a zdravotní způsobilost. Mimo tyto požadavky je nutná rovněž odborná způsobilost. Ta zahrnuje dvě možnosti vzdělání, a to buď vyšší odborné nebo vysokoškolské. Vysokoškolské vzdělání může být ve třech úrovních, tedy bakalářského, magisterského a doktorského studia. Obě tyto vzdělání musí zahrnovat obory v oblasti sociální práce a jí příbuzné, které jsou například sociální pedagogika, sociální péče, sociální patologie, sociálně právní činnost, sociální politika a další. (zákon 108/2006 Sb., o

sociálních službách § 110) Například na Slovensku, se dlouhá léta upozaďovalo studium vyšších odborných škol s tímto zaměřením, a tak bylo umožněno tuto práci vykonávat pouze po absolvování vysoké školy. (Mátel, 2019, s. 25)

Mátel (2019, s. 27) mimo výše zmíněné předpoklady pro výkon profese, které jsou určeny zákonem, vymezuje rovněž osobnostní předpoklady k výkonu sociálního pracovníka, kterými jsou empatie, sociální cítění, komunikační schopnosti a hluboký vztah k lidem. Dle Fleškovej a Karikovej (2004, s. 677) se sem na víc, od již zmíněných, řadí asertivita, kooperace, zodpovědnost a sebekontrola, emocionální stabilita, pružnost, iniciativnost, vysoká motivace, rozhodnost, objektivita a schopnost kriticky myslet, odolnost vůči zátěži, umět překovávat překážky a mít pozitivní vztah právě k této vykonávané práci.

1.1.1 Způsobilost k právním úkonům

Jak popisuje Králová a Rážová (2012, s. 178) způsobilost k právním úkonům získává jedinec po dovršení osmnáctého roku života, přičemž se tímto výrazem myslí způsobilost člověka vlastními právními úkony nabývat práv a brát zodpovědnost za vlastní povinnosti. V občanském zákoníku je pro způsobilost k právním úkonům používán pojem svéprávnost. Mimo dovršení osmnáctého roku života lze získat přiznáním svéprávnosti soudem či uzavřením manželství. Svéprávnost člověka může být omezena na základě rozhodnutí soudu, a to za předpokladu, že jedinec není schopen zvládat vlastní záležitosti a hrozila by mu tak závažná újma. (zákon 89/2012 Sb. Občanský zákoník §30, §55-§56) Po roce 2013 přichází změna v omezení svéprávnosti, kdy jí soud nemůže jedince zcela zbavit, ale pouze částečně omezit, a to na dobu tří let s následným prodlužováním. Nelze tak člověka zbavit jeho samostatného jednání v rámci běžných aktivit. (Kroupová a kol., 2016, s. 212)

1.1.2 Bezúhonnost

Takto označená osoba nikdy nebyla pravomocně odsouzena, a to buď za úmyslný nebo nedbalostní trestní čin. Tyto spáchané činy by musely souviset s oblastí poskytování sociálních služeb či jim podobnými. Rovněž může být toto odsouzení zahlazeno či jiným způsobem bráno jako neplatné. Každý z nás může svoji bezúhonnost doložit pomocí výpisu z rejstříku trestů, či jinými doklady od státu, kde jsme během posledních tří let žili alespoň tři měsíce. (Králová a Rážová, 2012, s. 178) Pokud je žadatelem o pracovní místo osoba ze zahraničí, žádá si a dokládá potřebné doklady od státu, ve kterém má své trvalé bydliště, případně zde žila během posledních tří let alespoň šest měsíců. V případě, že mu v dané zemi takový doklad odmítnou vydat, lze svoji bezúhonnost prokázat čestným prohlášením

vykonaným před příslušným soudním či správním orgánem. (Andraščíková, Hloušková a kol. 2014, s. 999)

1.1.3 Zdravotní způsobilost

Zdravotní způsobilost dokládáme pomocí lékařského posudku, a to buď od závodního preventivního lékaře, kterého máme v rámci svého zaměstnání, nebo našeho praktického lékaře. (Králová a Rážová, 2012, s. 179) Lékař jedincovu zdravotní způsobilost posuzuje pomocí srovnání jeho fyzické zdatnosti a celkového zdravotního stavu s nároky, které jsou na tyto jeho stránky kladeny ze strany zaměstnavatele. Největší důraz na důkladné posouzení zdravotní způsobilosti se klade u profesí, pro jejichž výkon je tato stránka člověka primární. Mimo fyzické zdraví je zde stejně důležité i to psychické, pro kvalitní duševní výkon. Do oblasti zdravotní způsobilosti patří rovněž změna pracovní schopnosti, ke které dochází v případě, kdy se člověk z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu nemůže uplatnit v pracovním procesu neomezeně. (Pauknerová a kol., 2012, s. 159)

1.1.4 Odborná způsobilost

Odbornou způsobilost pro profesi sociálního pracovníka splňují, jak již bylo výše zmíněno, lidé s vyšším odborným vzděláním v oborech jako je sociální práce, sociální pedagogika, sociální a humanitární práce, sociální práce, sociálně právní činnost nebo charitní a sociální činnost. Dále také jedinci s vysokoškolským vzděláním v oborech sociální práce, sociální pedagogika, sociální patologie, sociální péče, právo a speciální pedagogika, a to v bakalářském, magisterském i doktorském studiu. Dalšími možnostmi je absolvování akreditovaných kurzů v oborech, které jsou uvedeny u předchozích dvou možností vzdělání, a to nejméně 200 hodin a buď alespoň pětiletá praxe v oboru v kombinaci s ukončeným vysokoškolským studiem v jiných oborech nebo desetiletá praxe, společně se středoškolským vzděláním s maturitou, konkrétně v sociálně právním oboru dokončeném do roku 1998. (Králová a Rážová, 2012, s. 179) Každý, kdo chce vykonávat tuto profesi má tedy možnost dvou kategorií absolvovaného studia, což jsou tedy vyšší odborná a vysoká škola. Dle Šámalové, Tomeše a kol. (2018, s. 123) tak vedle sebe máme dvě kategorie absolventů, mezi kterými však není nijak více viditelný rozdíl, nezáleží tedy, zda člověk jde tuto práci vykonávat s titulem DiS. anebo Bc. či vyšším. Odborná způsobilost umožňuje profesi sociálního pracovníka vykonávat taktéž lidem z jiných oborů, těm však mnohdy mohou chybět potřebné kompetence, které jsou pro tento výkon potřebné, a především

z důvodu odvádění kvalitního a profesionálního výkonu, a to proto, že se v těchto oborech připravují především na jiné povolání.

1.2 Pracovní náplň sociálního pracovníka na oddělení příspěvku na péči

Náplň práce sociálního pracovníka pracujícího na oddělení příspěvku na péči je velmi pestrá. V rámci agendy nepojistných sociálních dávek, sociální pracovník poskytuje klientům základní či odborné sociální poradenství, a rovněž se podílí na řešení jeho nepříznivé životní situace, zajištěním potřebné pomoci. Poté, co klient podá žádost o příspěvek na péči, je jeho úkolem vykonat šetření v přirozeném prostředí daného klienta a provést z něj záznam, který slouží jako podklad při správním řízení. V rámci sociálního šetření sociální pracovník zjišťuje, jak je daná osoba schopna samostatného života. (Šámalová a Vojtíšek, 2021, s. 410-411)

Komplexně se tedy zaměřuje na to, jaké má žadatel potřeby a jaká je jeho sociální situace, ve které se odráží působení zdravotního postižení jedince na jeho celkové fungování. Záznam, který z tohoto šetření poté sepisuje, musí sociální pracovník obsáhnout především tím, jaká je aktuální situace klienta a jaké má žadatel potřeby vzhledem k péči a pomoci od druhých osob. Sociální pracovník každému klientovi zprostředkuje všechny potřebné informace k řízení a zároveň mu může poskytnout pomoc při uplatňování práv v tomto řízení. Mimo sociální pracovníky tu figurují rovněž blízké osoby žadatele, sociální pracovník obecního úřadu a lékař posudkové služby. (Šámalová a Vojtíšek, 2021, s. 411)

1.3 Práce na úřadu práce, jakožto byrokratické instituci

Byrokratické organizace jsou typické svou hierarchickou organizační strukturou. Zejména v nich dochází k naplňování obecných principů byrokracie, jako jsou například odosobněná pravidla jednání, jež lze nalézt v organizačních řádech, normách, vyhláškách, směrnicích a dalších. (Novotná, 2008, s. 46) Ve zmiňovaných organizacích se sekáváme i se sociálními pracovníky, u kterých se často dostavuje napětí mezi ideálem profesní autonomie, a právě zmiňovanou hierarchickou strukturou, jež je pro byrokracii typická. Především pak při naplňování etického kodexu mohou pracovníci narazit na problém, z důvodu jasně stanovených pravidel organizace. (Matoušek a kol., 2003, s. 43)

Na rozdíl od kolegů pracujících v malých či soukromých agenturách, mají sociální pracovníci zaměstnáni v byrokratických organizacích méně prostoru pro profesní autonomii. Z toho lze odvodit, že rovněž pro udržení etického kodexu nebo profesní identity, jako

závazku vůči své profesi, jim moc prostoru nezbývá. Pouze při kontaktu s klientem není sociální pracovník nikým sledován, a tudíž zde má mnohem více prostoru pro svébytnost a samostatnost. Zatímco v teorii lze vztah s klientem oddělit od byrokratického řízení, v praxi sem zasahují pravidla zaměstnavatele, která zajišťují pracovní kontext, a zároveň stanovují koho pokládat za klienta. Svoboda sociálního pracovníka je zde tedy limitována. (Nečasová, 2001, s. 70)

1.4 Etický kodex

Etické principy lze definovat jako „fundamentální standardy chování, na nichž závisí mnohé jiné standardy a soudy. Princip je nezbytnou normou v myšlenkovém systému, který utváří základ pro morální uvažování v tomto systému.“ (Beauchamp, 1996 cit. podle Mátela, 2019, s. 47) Etický kodex představuje normu, která je tvořena pro konkrétní profesní skupinu. Můžeme v nich nalézt požadavky, kladené na danou profesi, vycházející z potřeb okolní společnosti. Jsou zde sepsány nejvýznamnější hodnoty pro vybranou profesi a zároveň jsou díky nim pracovníci chráněni, vzhledem k postupům při eticky citlivých dilematických situacích, které jsou tu určeny. Zmíněné etické kodexy, které se dělí na mezinárodní a národní, můžeme nalézt buď v knižních publikacích nebo i na internetových stránkách příslušných sdružení. (Kutnohorská, Cichá, Goldmann, 2011, s. 81)

U nás v České republice byl v roce 2006 vypracován a schválen **Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR**. Byl sestaven právě zmiňovanou společností sociálních pracovníků, což je dobrovolná a odborná organizace, která sdružuje jedince, podílející se na rozvoji sociální práce a růstu její celkové úrovně. Vzhledem k faktu, že je tato organizace dobrovolná, nejedná se o závazný dokument, a tudíž má pouze doporučující charakter. (Mátel, 2019, s. 47) V následujícím popisu představím nejnovější verzi etického kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR, z roku 2021. V první části zmiňovaného dokumentu nalezneme hodnoty sociální práce, jako je lidská důstojnost, sociální změna, sociální rovnost, mezilidské vztahy a mlčenlivost a diskrétnost. Je důležité, aby každý sociální pracovník zvládal přistupovat ke každému důstojně, bez jakýkoliv předsudků, poskytoval jim rovný přístup a podporoval jej v mezilidských vztazích. Další částí je etická zodpovědnost týkající se rozhodování a konání, která se váže ke klientům, zaměstnavateli, kolegům, k jeho samotné profesi a odbornosti a celkově ke společnosti. V třetí části se nachází krátký popis jednání v rámci etických problémů a dilemat sociálních pracovníků. Po

této části následuje již pouze to, pro koho, kdy a proč je etický kodex závazný a závěr celého etického kodexu. (Společnost sociálních pracovníků, 2021)

Co se týče mezinárodního kodexu, v roce 2018 bylo v Dublinu schváleno **Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech**. Zde je obsaženo devět principů, přičemž některé z nich jsou rozděleny do více částí. Těmi principy jsou uznání přirozené lidské důstojnosti, prosazování lidských práv, prosazování sociální spravedlnosti, prosazování práva sebeurčení, prosazování práva na participaci, respektování důvěrnosti a soukromí, jednání s lidmi jako celostními bytostmi, etické využití technologií a sociálních médií a profesionální integrita. (Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2018)

1.5 Etická dilemata v sociální práci

Etická dilemata lze popsat jako náročný a občas neodkladný výběr mezi možnostmi, které jsou však stejně tak nepřijatelné. Pro sociálního pracovníka to představuje dvě či více konfliktních možností k rozhodnutí, avšak reprezentují nelze slučitelné morální principy. (Nečasová, Dohnalová a Talašová, 2010, s. 76) Dle Janebové (2010, s. 90), která se ve svém článku věnovala dilematům, je proces rozhodování se sociální prací silně spjat a rovněž by mu měla být věnována velká pozornost, neboť je to důležité pro plnění cílů sociální práce. Mnohdy může dojít k zaměnění pojmu etický problém a etické dilema, přičemž tyto dva pojmy neznamenají to stejné. Při etickém problému se sociální pracovník dostává do situace, kdy sice ví, které rozhodnutí je správné, ale na druhou stranu se mu jeho volba příčí. (Matoušek, 2013, s. 24)

Musil (2004, s. 45) rozlišuje dva druhy dilemat, a to zjevná a latentní. Zjevné dilema, je situací, kdy pracovní podmínky jedince nutí k výběru mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. Při latentním dilematu již pominou okolnosti ztěžující tento výběr, a tudíž i jeho naléhavost se zde snižuje. Nemusí však trvat dlouho a dilema z latentního se opět stane zjevným. Musil dále vymezuje celkem sedm typů tzv. všedních dilemat. Tato dilemata se u pracovníků mohou objevit v případě, kdy jim pracovní podmínky nedovolují například jednat s klienty podle jejich představ či jim tyto podmínky narušují pracovní postupy. V oblasti dávek, podle zákona, na dávky mohou dosáhnout i tzv. „vykutálení podnikatelé“, avšak poté, co budou tyto peníze přiděleny matce samoživitelce, aby měla na oblečení pro své děti, ekonom daného úřadu dělá zle, kvůli velkému utrácení. Právě tyto a spousty dalších nesouladů, jež se objevují v oblasti jejich pracovních podmínek, komplikují sociálním

pracovníkům běžný život. S tím souvisí jejich snaha nalézt a ospravedlnit si tak přípustná řešení všedních dilemat. Dilemata se ne vždy vyskytují samostatně, spíše se setkáváme s jejich vzájemnými kombinacemi a prolínáním. Sociální pracovník pokaždé nemusí uvědomovat kdo všechno je tímto dilematem zasažen a zjišťuje to tak až zpětně, po svém rozhodnutí. (Elichová, 2017, s. 63) Někteří sociální pracovníci dokonce tvrdí, že jejich práce není v podstatě nic jiného než neustálé řešení etických dilemat. (Kašparová, Urban, 2013, s. 321)

Prvním z všedních dilemat podle Musila nese název komplexní, nebo zjednodušené cíle. Jedná se o dilema, které vyplývá z nejasných cílů služeb sociální práce. Vzhledem k tomu, že cíle poskytování určité služby bývají vymezeny pouze rámcově, nezbývá pracovníkům, jejichž úkolem je danou službu poskytovat, konkretizovat si cíl podle svého uvážení. Dalším je množství klientů, nebo kvalita služeb. Snaha zvládat velké množství klientů, se na straně pracovníků bohužel projevuje ztrátou množství času, energie a pozornosti, kterou mohou věnovat každému z klientů. Zároveň se to negativně projevuje i na kvalitě poskytovaných služeb, která s přijímáním více a více klientů klesá. A tak se setkáváme s dilematem rozhodování mezi poskytnutím služby více klientům, nebo udržením kvality v poskytovaných službách. Třetí dilema rozhoduje mezi neutralitou, nebo favoritismem. Toto dilema souvisí s rozlišováním mezi klienty takovým způsobem, kdy jsou každému poskytovány služby odlišné kvality. Jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem je dilema, které by se dalo popsat jako střet mezi přístupem ke klientům, kdy je pracovník usměrňuje podle svých představ a takovým, kdy je bere jako sobě rovné partnery. Následujícím druhem dilematu je procedurální, nebo situační přístup. Lze si pod tímto přístupem představit úředníka, který zaměňuje člověka za spis či kolonku ve formuláři. Procedurální přístup můžeme popsat jako řešení problémů pomocí předem připraveného řešení, přičemž situační přístup jim umožňuje řešení pro klienta ušít na míru. Bohužel jsou to právě pracovníci, kterým častěji vyhovuje procedurální přístup. (Musil, 2004, s. 47-116)

Předposledním druhem dilematu, je dle Musila materiální, nebo nemateriální pomoc. Materiální pomoc lze definovat jako například finanční pomoc, poradenství, rady v oblasti domácnosti, pomoc při vyplňování různých formulářů a tak dále. Nemateriální pomoc je dlouhodobější záležitostí, chce svým působením docílit, aby byl klient schopen sám, vlastními silami zvládat či zlepšovat svůj život. (Laan, 1998, s. 23-33) Posledním všedním dilematem je zasáhnout, či nezasáhnout. Dle Laana (1998, s. 122) se sociální pracovníci při své práci snadno dostanou na pomyslnou kladinu, ze které nespadnou pouze při dodržení

dvou pravidel. Nesmí nesprávně zasáhnout ale zároveň ani nesprávně nezasáhnout. V oblasti dávek lze uvést příklad, kdy se sociální pracovníci snaží chránit nezneužívání sociálních dávek natolik, že ji nakonec nedostane ani jedinec, který ji opravdu potřebuje, a to stejné funguje i naopak. Udržet se a nespadnou tedy prý může pouze pokud důkladně posoudí každou individuální žádost. (Musil, 2004, s. 138)

2 PŘÍSPĚVEK NA PÉČI

V následující kapitole si do hloubky rozebereme samotnou dávku příspěvek na péči, společně se všemi důležitými informacemi okolo ní, jako jsou její příjemci, podmínky pro získání nebo celkový proces řízení o tuto dávku. Příspěvek na péči je dávkou státní sociální pomoci, která se řadí do třetího pilíře sociálního zabezpečení. Ta se zaměřuje na pomoc lidem, při zvládání základních životních potřeb, kdy nemají dostatek hmotných prostředků na zajištění této pomoci a sami, ani za pomoci rodiny to již nezvládají. (Duková, Duka, Kohoutová, 2013, s. 109)

Vzhledem k tomu, že péče, kterou žadatelé tohoto příspěvku potřebují, není často zadarmo, stát se jim to snaží kompenzovat právě v podobě příspěvku na péči. Státní dávku s názvem příspěvek na péči, lze popsat jako dávku, sloužící jako finanční pomoc osobám, které se nachází v nepříznivé sociální situaci a zároveň jsou závislé na pomoci druhých osob. Účelem příspěvku na péči je, aby si daná osoba, které bude dávka přidělena, mohla na základě vlastního rozhodnutí zajistit potřebnou pomoc, v oblasti základních životních potřeb. Tuto pomoc lze poskytnout v rámci rodiny a blízkých daného jedince či lze vyhledat profesionální sociální službu, případně se může jednat o jinou fyzickou nebo právnickou osobu určenou zákonem. (Králová a Rážová, 2012, s.16)

2.1 Příjemci příspěvku na péči

V sociální práci jsou klienti vnímáni holisticky, což znamená, že se nedíváme pouze na problém, se kterým za námi přišli, ale zároveň v souvislosti s jejich psychologickou, biologickou, spirituální, kulturní a sociální složkou. Často s problémy daného jedince nesouvisí pouze on sám, ale i celý sociální systém, do kterého řadíme jeho rodinu, či jiné skupiny a komunity. (Mátel, 2019, s. 9-11) Jak popisují autorky Králová a Rážová (2012, s. 18-20) první osobou, která se řadí do seznamu oprávněných osob k příjmu dávky příspěvek na péči, je taková, co má na území České republiky hlášený trvalý pobyt, podle příslušných zákonů. Dále se jedná o jedince, kterým u nás byl udělen azyl, jehož problematika se opět řídí příslušnými zákony. Co se týká cizinců, jejich oblast v nároku na tuto dávku je více široká. Pravidla na získání příspěvku na péči splňují i tací, co jsou občany členského státu Evropské unie a mají zde hlášený pobyt, a to déle než tři měsíce. Důležitá je zde podmínka českého zdravotního pojištění, bez něj nárok na příspěvek zaniká.

Patří sem i cizinci, kteří vlastní povolení k trvalému pobytu, na území odlišného členského státu Evropské unie a zároveň mají hlášený dlouhodobý pobyt v České republice.

Cizinci s dlouhodobým pobytem v České republice z důvodu vědeckého výzkumu anebo tací, co zde mají dlouhodobý pobyt kvůli zaměstnaní, jež vyžaduje vysokou kvalifikaci. Vzhledem k oblasti trvalého pobytu se sem řadí jak státní občané České republiky, tak cizinci a jejich rodinní příslušníci. Všechny tyto osoby se samozřejmě řadí, mezi již výše zmiňované jedince závislé na pomoci od druhé osoby. (Arnoldová, 2015, s. 63)

„Nárok na příspěvek má osoba starší jednoho roku, která z důvodu **dlouhodobě nepříznivého stavu** (DNZS) potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při zvládání základních životních potřeb v rozsahu stanoveném stupněm závislosti, pokud jí tuto pomoc poskytuje osoba blízká, asistent sociální péče, poskytovatel sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb, dětský domov nebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu.“ (Arnoldová, 2015, s. 63)

2.2 Podmínky nároku na příspěvek na péči

Podmínky nároku na získání dávky příspěvek na péči, jsou stanoveny v zákoně 108/2006 o sociálních službách, konkrétně v § 7. Nárok na příspěvek na péči mají osoby, které nutně potřebují pomoc od druhých osob. Stát se takto snaží o poskytnutí pomoci, při výkonu základních životních potřeb. Tento příspěvek se tedy vyplácí ze státního rozpočtu. Nárok na získání dávky příspěvek na péči má každý jedinec, který se nachází v dlouhodobě nepříznivém zdravotním stavu. Z tohoto důvodu potřebuje pomoc od druhé osoby při zvládání základních životních potřeb, které se u každého z nich odvíjí od stanoveného stupně závislosti. Nezáleží, kdo mu tuto péči poskytuje, může se jednat o osobu blízkou, asistenta sociální péče nebo poskytovatele sociálních služeb. (Čeledová, Čevela a kol., 2018, s. 442) Dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, představuje stav, týkající se zdraví člověka, který by podle lékařů měl trvat déle než jeden rok a omezuje tak schopnost zvládat základní životní potřeby. (Vybíhal, 2021, s. 118)

Osobu blízkou může představovat příbuzný jedince, a to buď přímý, tedy například sourozenec, partner či manžel, nepřímý, což je například strýc, teta, bratranec, synovec a další nebo obdobný, kdy se může jednat o pěstouna, druha, poručence či opatrovníka. Asistent sociální péče je poté jiná fyzická osoba, mimo jedincovu rodinu či blízké, která se stará o pomoc dané osobě se zajištěním základních životních potřeb. Každý asistent sociální péče musí být starší osmnácti let a také zdravotně způsobilý. Mezi poskytovatelem pomoci a osobou, které je pomoc poskytována musí být uzavřena smlouva, kde se uvádí obě smluvní strany, rozsah, místo, čas pomoci a výše úhrady. (Králová a Rážová, 2012, s. 16-17)

Potřebnou pomoc osobám, kterým náleží příspěvek na péči, poskytuje také poskytovatel sociálních služeb, který je zapsaný v registru poskytovatelů sociálních služeb. Zde mohou být zapsány jak fyzické, tak právnické osoby. Dalším poskytovatelem péče jsou dětské domovy, jelikož právě i dětem s uloženou ústavní výchovou, bez závažných poruch chování, náleží příspěvek na péči. Těmto dětem náleží z důvodu nahrazování rodinné péče. Naopak dětem, které již mají závažné poruchy chování, je jim uložena ústavní či ochranná výchova a jsou tedy umístěny do dětského domova se školou, již tento příspěvek nenáleží. Posledním zařízením poskytujícím péči jsou speciální lůžková zdravotnická zařízení hospicového typu. (Králová a Rážová, 2012, s. 17-18)

2.2.1 Základní životní potřeby

V průběhu řízení žádosti o příspěvek na péči, konkrétně při posuzování stupně závislosti, je potřeba posoudit zvládání deseti základních životních potřeb. (Králová a Rážová, 2012, s. 21) Zjišťuje se, zda je posuzovaný jedinec schopný, vzhledem ke svému dlouhodobě nepříznivému zdravotního stavu, zvládat základní životní potřeby, konkrétně tyto potřeby rozpoznat, provést a zkontrolovat jejich správné zvládnutí. Pokud se u posuzované osoby často mění zdravotní stav k horšímu a opět k lepšímu, mělo by šetření trvat alespoň jeden rok. U jedinců, kteří nezvládají uspokojovat své základní životní potřeby, dosahuje porucha funkčních schopností úplné či těžké poruchy. Osoba tedy ani s pomocí různého vybavení domácnosti či pomůcek nezvládá své základní potřeby v únosném standardu. (Seifert, Čeledová a kol., 2014, s. 93)

V oblasti **mobility** se posuzuje schopnost zvládat úkony jako vstávání a usedání, stání, udržovaní a různé měnění poloh. Jedinec by měl být schopen pohybovat se, chodit postupně krok za krokem, přípustně i se zastávkami, a to na vzdálenost 200 metrů, rovněž po nerovném povrchu. (Čeledová, Čevela a kol., 2018, s. 443) Dále je sem zahrnuto otevírání a zavírání dveří či chůze po schodech v obou možných směrech a využívání různých dopravních prostředků. (Arnoldová, 2016, s. 23) Jako nerovný povrch, po němž se posuzuje žadatelova chůze, je brán chodník, dlažební kostky či vyspravované silnice. V případě hodnocení chůze po schodech, se zde hodnotí především v místech běžného pohybu člověka, nepatří sem tedy například horské turistické stezky. Jako zvládnutá schopnost mobility je bráno také to, když jedinec zvládá pohyb po svém domě či mimo bydliště za pomoci přidržování se či přímo opěrných pomůcek. Naopak pokud je jedinec odkázán na invalidní vozík, je to bráno jako neschopnost této potřeby. (Sládková, 2021, s. 83)

V rámci **orientace** se zaměřujeme na různé oblasti života jedince. Posuzovaná osoba ukazuje, jak zvládá poznávání či rozeznávání různých předmětů či podnětů zrakem a sluchem. Dále je důležitou složkou také orientace v čase a prostoru. Posuzuje se taktéž orientace v přirozeném sociálním prostředí, ve kterém se daná osoba vyskytuje a nelze vynechat ani orientaci v běžných situacích a patřičných reakcích na ně. (Čeledová, Čevela a kol., 2018, s. 444) Příkladem, kdy klient není schopen orientace, může být situace, kdy se nezvládá za pomocí smyslů zorientovat ve svém bytě či domě, ani jeho okolí. Nepoznává osoby ve svém okolí či se nezvládá orientovat a reagovat v běžných situacích lidského života. Příčinami, které vedou ke ztrátě orientace mohou být různá postižení zraku či sluchu anebo taková, týkající se mentální a psychické stránky jedince. Zde se za neschopnost zvládat potřebu orientace naopak invalidní vozík nepovažuje. (Čeledová, Čevela a Bosák, 2015, s. 115-116)

V oblasti **komunikace** se zjišťuje, jak je jedinec schopný vyjadřovat se mluvenou řečí a celkové jeho dorozumívání se s okolím, s ohledem na slovní zásobu, která by měla být odpovídající věku a sociálnímu postavení. Řadí se sem i porozumění obsahu jak přijímaných, tak předávaných zpráv, schopnost psaní krátké zprávy rukou, porozumění běžným obrazovým symbolům či zvukovým signálům a užívání standardní komunikace. (Čeledová, Čevela a kol., 2018, s. 444) Za neschopného komunikovat se považuje jedinec, u kterého se zjistí stav, který mu nedovoluje smysluplný mluvený projev, a to jak jeho tvoření, tak i přijímání, a to v případě, kdy ani různé pomůcky nepomáhají. Stavů, které člověku zneschopňují komunikaci je celá řada. Příkladem může být obrna obou vratných nervů, kanylonosičství, různá nervosvalová postižení, úplná nevidomost, praktická či úplná hluchota a další. (Čeledová, Čevela a Bosák, 2015 s. 117)

Běžně by člověk, který zvládá oblast potřeb **stravování**, měl být schopen vybrat si k jídlu hotový pokrm a nápoj, nalít tekutiny, naservírovat si pokrm ke konzumaci a rozdělit si stravu na menší části. Stravování v sobě dále zahrnuje konzumaci potravin a nápojů, dodržování diety, kterou má jedinec stanovenou, jíst ve správnou denní dobu a přípravu nápoje či potravin na místo, kde se konzumuje. (Čeledová, Čevela a kol., 2018, s. 444) Opačným stavem, kdy jedinec není schopen této základní životní potřeby je tedy to, kdy si sám nezvládá naporcovat stravu a ani ji bez pomoc přijímat. Příčinou může být například ztráta obou horních končetin či úplná nevidomost. (Čeledová, Čevela a Bosák, 2015, s. 118)

Při potřebě **oblékání a obouvání** je brán ohled na zvládání činností, jako je výběr oblečení či obuvi, a to odpovídající k okolnostem, kvůli kterým si jej oblékáme. Dále je to

správné rozlišení lícové a rubové strany oblečení a jeho správné navrstvení, vůbec samotná schopnost obléct a obout se, následně poté si oblečení i vysvléct a boty zout, či celková manipulace s oblečením v rámci denní potřeby. (Čeledová, Čevela a kol., 2018, s. 444) Pokud však jedinec není schopen výběru oblečení a obuvi, které je vhodné na danou příležitost, a jejich následného oblékání a nazouvání či svlékání a vyzouvání, ani v případě pomoci ortopedických pomůcek, již je brán jako neschopný zvládání této potřeby. (Čeledová, Čevela, Bosák, 2015, s. 119)

V rámci **tělesné hygieny** jedinec zvládá používat hygienické zařízení a potřeby, dodržuje tělesnou hygienu, umývá se a následně osušuje, provádí standardní, celkovou hygienu, češe se, umývá zuby a holí se. (Arnoldová, 2016, s. 24) Pokud má posuzovaný jedinec při umývání u sebe přítomnou druhou osobu, pouze k zajištění jistoty ochrany před případným pádem, není považován za neschopného tělesné hygieny. Příčinou nezvládnutí této potřeby může být úplná anatomická ztráta končetin či jejich funkční omezení. (Čeledová, Čevela a Bosák, 2015, s. 120)

Za výkon **fyziologické potřeby** považujeme používání toalety, které je samozřejmě včasné, vyprazdňování se, následná očista a používání nezbytných hygienických pomůcek. (Čeledová, Čevela a kol., 2018, s. 445) Jako neschopnost zvládat fyziologické potřeby je hodnocen stav, kdy se jedinec není schopen vyprázdnit, očistit či včas vyhledat a použít toaletu bez pomoci druhé osoby. K takovému stavu dochází u osob se ztrátou úchopové schopnosti, ztrátě končetin nebo s těžkým duševním onemocněním. (Čeledová, Čevela a Bosák, 2015, s. 120-121)

Jedinec, který **pečuje o své zdraví**, dodržuje stanovený a potřebný režim léčby, věnuje se prevenci svého zdraví, tudíž dochází na preventivní prohlídky a užívá léky, které mu byly přiděleny, a to už pro léčbu i pro prevenci. V případě rozpoznání zdravotních potíží si dokáže zajistit pomoc. (Čeledová, Čevela a kol., 2018, s. 445) Při hodnocení, jak je posuzovaná osoba zvládat potřebu péče o zdraví, se bere ohled na zdravotní postižení či režim, který stanovil ošetřující lékař. Důvody, které u člověka vedou k neschopnosti zvládat péči o zdraví, mohou být ztráta schopnosti úchopu a jemné motoriky, nevidomost obou očí či duševní poruchy. (Čeledová, Čevela a Bosák, 2015, s. 121)

Do oblasti **osobních aktivit** se řadí aktivity, jako je navozování kontaktů či vztahů s novými lidmi či samotné plánování a realizace nějaké aktivity. Jedinec se zde stýká s okolním prostředím, stanovuje a drží se svého denního programu a koná aktivity, které odpovídají jeho věku, vzdělání nebo například zaměstnání. (Čeledová, Čevela a kol., 2018,

s. 445) Těmito aktivitami jsou myšleny pouze ty opravdu běžné, tedy pokud je nějaký ze seniorů stejného věku schopen chodit ve volném čase tancovat, nebere se to jako posudkově významné. Neschopný výkonu osobních aktivit je jedinec, který nezvládá plánovat svůj život a být součástí běžných aktivit pro osoby svého věku. (Čeledová, Čevela a Bosák, 2015, s. 122-123)

Poslední základní potřebou člověka je **péče o domácnost**, která v sobě zahrnuje hned několik úkonů. Osoba by měla být schopna hospodařit s penězi, používat různé předměty, které denně využívá, nakoupit si, či manipulovat s domácími spotřebiči. Dále se sem řadí vaření nenáročných jídel, standardní domácí práce či obsluha topení a úklid. (Arnoldová, 2016, s. 25) Příčinami, které brání člověku ve výkonu péče o domácnost mohou být těžká porucha fungování nosného či pohybového ústrojí, onkologické potíže jejichž následkem ubývají fyzické síly, těžké poruchy orientace a komunikace a mnoho dalších. (Čeledová, Čevela a Bosák, 2015, s. 124)

2.2.2 Stupně závislosti

Stupeň závislosti se hodnotí u každé posuzované osoby žádající si o příspěvek na péči, a to s ohledem ke zvládání základních životních potřeb. Při rozlišování stupňů závislosti se bere ohled na počet životních potřeb, péči jinou osobou, které je jedinci denně poskytována a věk osoby. Stupně závislosti jsou rozděleny do dvou skupin po čtyřech stupních, a to u osob do osmnácti a starších osmnácti let. (Králová a Rážová, 2012, s. 20)

U osob do osmnácti let věku rozlišujeme čtyři stupně závislosti, prvním je lehká závislost, při které daná osoba není schopna zvládat tři životní potřeby. U druhého stupně, středně těžké závislosti, jedinec nezvládá čtyři až pět základních životních potřeb. Třetí a předposlední stupeň, kterým je těžká závislost, zahrnuje neschopnost zvládat šest až sedm potřeb. Poslední je úplná závislost, kde je obsaženo nezvládání osmi až devíti životních potřeb. U osob starších osmnácti let jsou stanoveny stejné stupně závislosti, ale u jednotlivých těchto stupňů se trochu liší rozmezí zvládaných základních životních potřeb. Konkrétně u prvního jsou to tři až čtyři, u druhého pět či šest, při třetím sedm nebo osm a ve čtvrtém jedinec není schopen zvládat devět až deset základních životních potřeb. (zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách § 8)

Stupeň závislosti	Výše příspěvku (do 18 let)	Výše příspěvku (nad 18 let)
Stupeň 1 – lehká závislost	3 300 Kč	880 Kč
Stupeň 2 – středně těžká závislost	6 600 Kč	4 400 Kč
Stupeň 3 – těžká závislost	13 900 Kč	12 800 Kč
Stupeň 4 – úplná závislost	19 200 Kč	19 200 Kč

Tabulka 1: Výše příspěvku na péči podle stupně závislosti (MPSV, 2022)

2.3 Postup řízení o příspěvku na péči

Řízení o přiznání této dávky se zahajuje po dodání písemné žádosti o příspěvek na péči, konkrétně na příslušné oddělení úřadu práce. Pokud je žadatelem osoba, která není schopna jednat sama osobně a zároveň nemá žádného zástupce, je řízení zahájeno z moci úřední. (Králová a Rážová, 2012, s. 54) V případě nezletilého jedince, jej v řízení zastupuje osoba do jejíž péče je svěřena. Žadatelem mohou být i nezletilí jedinci využívající pobytové služby, zde se vyžaduje podání žádosti od zákonného zástupce, případně opatrovníka, pokud k tomuto podání nedojde, zastupují v této věci žadatele zařízení využívaných sociálních služeb. (zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 23)

2.3.1 Sociální šetření

„Cílem sociálního šetření v rámci řízení o poskytnutí příspěvku na péči je zjištění schopnosti samostatného života osoby v přirozeném sociálním prostředí a jeho výsledkem je vytvoření záznamu ze sociálního šetření.“ (Čeledová a Čevela, 2019, s. 174) Sociální pracovník se zde tedy zaměřuje na reálnou životní a sociální situaci posuzovaného, pomocí čehož se následně ověří, zda má osoba na dávku nárok a pokud ano, tak v jaké výši. Mimo samotné sociální šetření se sociální pracovník snaží, aby členové rodiny od posuzovaného klienta spolupracovali při řešení situace u tohoto jejich rodinného příslušníka. (Sládková, 2021, s. 38)

Sociální šetření probíhá v přirozeném prostředí posuzované osoby, kterým může být domácnost nebo jiné místo pobytu či její pracoviště, případně místo vzdělávání. Pokud je posuzovaná osoba po dobu řízení hospitalizována, lze provést šetření také zde. Termín sociálního šetření si sociální pracovník domlouvá předem, nejlépe přímo s posuzovanou osobou, případně pokud to s ní ze závažných důvodů není možné, je přípustné provést šetření

i se zákonným zástupcem, opatrovníkem či jinými rodinnými příslušníky nebo osobami z jejího okolí. V případě, že vyšetřovaným žadatelem je jedinec s duševním onemocněním, přizvává se k šetření i blízká ošetřující osoba. Sociální šetření se předem neoznamuje pouze v případě, že se s žadatelem ani jeho okolím nelze spojit nebo v případě kontroly využívání této dávky. (Čeledová a Čevela, 2019, s. 174-175) Sociální pracovník během sociálního šetření zjišťuje potřebné informace pomocí dvou metod, a to rozhovoru a pozorování. Rozhovor zde vede se všemi účastníky šetření, zejména však s žadatelem samotným. Následně si na celou situaci dělá svůj názor, a to za pomoci odborné reflexe, nikoliv na základě osobních sympatií. (Odbor sociálních služeb a sociální práce, 2013, s. 7) Sociální pracovník, který u posuzovaných osob šetření provádí zjišťuje, jaké jsou rodinné vztahy u tohoto klienta, jak zvládá komunikaci se svým okolím či zda a jakým způsobem je schopen obstarat chod domácnosti. Pokud se v péči žadatele vyskytuje nezletilé dítě, musí pracovník také zjistit, zda klient dbá na jeho školní docházku. (Arnoldová, 2016, s. 22)

2.3.2 Posouzení lékařem a konečné rozhodnutí

Po provedení sociálního šetření v přirozeném prostředí žadatele a sepsání záznamu z tohoto šetření se tento dokument společně s žádostí o posouzení stupně závislosti zašle na lékařskou posudkovou službu v rámci okresní správy sociálního zabezpečení. Pro posouzení závislosti žadatele daný posudkový lékař potřebuje nejen záznam od sociální pracovnice příslušného úřadu práce, ale rovněž posudek o zdravotním stavu, který žadatel získá od svého praktického ošetřujícího lékaře. Případně se může jednat i o nálezy od jiných lékařů či poskytovatelů zdravotní lůžkové péče. (Čeledová a Čevela, 2019, s. 176) Lékař nejprve posuzuje, zda se osoba, která si žádá o příspěvek na péči nachází v dlouhodobě nepříznivém stavu. Dále se zabývá tím, jaký má tento stav vliv na schopnost zvládat základní životní potřeby, kdy se vždy přihlíží k věku posuzovaného. (Sládková, 2021, s. 80-81) Následně, po posouzení stupně závislosti zjišťované osoby, zasílá okresní správa sociálního zabezpečení vypracovaný stejnopis posudku o zdravotním stavu a stupni závislosti. Ten zároveň obsahuje i výčet základních životních potřeb, které posuzovaný jedinec nezvládá, na krajskou pobočku Úřadu práce. Zde je posudek zkontrolován a je vydáno konečné rozhodnutí o přiznání či nepřiznání příspěvku na péči. V případě, že osobě nebude tento příspěvek přiznán, má možnost podat proti němu námitku a přiložit další, nové důkazy, kterými mohou být nová lékařská vyšetření. (Čeledová a Čevela, 2019, s. 179)

3 PRACOVNÍ PODMÍNKY

Další důležitou a v podstatě stěžejní oblastí této bakalářské práce jsou pracovní podmínky, které jsou různorodě popsány a rovněž děleny od mnoha autorů. V následujících podkapitolách tedy shrnuji oblasti pracovních podmínek a jejich působení na člověka. Pracovní podmínky jsou výrazem, který označuje charakteristiky pracovního místa, jež mezi sebou uzavírají zaměstnavatel a zaměstnanec. Jsou za ně tedy považovány především pracovní náplň, pracovní doba, požadované pracovní postupy, mzda a další požitky poskytované ze strany zaměstnavatele, vybavení pracoviště, podmínky pro postupy při práci a další. (Hubíková a kol., 2015, s. 7) Pracovní podmínky lze zařadit ke stále důležitým a současným tématům, které je třeba řešit, a to v oblasti psychologie práce a organizace. Pracovní podmínky zaměstnanců se promítají do oblastí jako je jejich výkonnost, spokojenost či spolehlivost. Ovlivňují tak jedince jak po stránce neurofyziologické, tak psychické v rámci pracovního procesu, a to kladně, tak bohužel i záporně. Zároveň mohou působit na jedincův zdravotní stav. (Pauknerová a kol., 2012, s. 114)

Lze si pod nimi představit množství faktorů, které se týkají oblastí technických, organizačních, hygienických, ekonomických a společenských. Dle **Ústavy České republiky**, by každému z našich občanů měly být zajištěny vhodné, uspokojivé pracovní podmínky, společně s bezpečným pracovním prostředím, ve kterém jim bude zachována důstojnost a svobodný rozvoj. Mimo to, že se jedná o zákonnou povinnost, by vhodné pracovní podmínky měly být pro podnik důležité i z ekonomického hlediska. To především z důvodu, že pracovní podmínky jsou pro zaměstnance opravdu důležitou součásti jeho výkonu práce, bez vhodných pracovních podmínek klesá jeho motivace, výkonnost či dokonce se horší jeho zdravotní stav, a to se samozřejmě negativně projevuje i v rozvoji a ziskovosti podniku. (Dvořáková a kol., 2012, s. 167) Kociánová (2010, s. 178) rozděluje pracovní podmínky do pěti oblastí, kterými jsou organizace pracovní doby, pracovní prostředí neboli prostorové a fyzikální podmínky, bezpečnost a ochrana zdraví při práci, sociálně psychologické podmínky práce a povinná péče o pracovníky.

3.1 Ideální pracovní podmínky

V rámci rozhovorů se zaměřuji také na představu ideálních podmínek práce podle oslovených sociálních pracovníků. V literatuře se můžeme dočíst, konkrétně od autorek Cree a Davis (2006, s. 156-157), které ve své knize popisují faktory, jež podle nich fungují v sociální práci, tedy co tito pracovníci potřebují, aby mohly existovat či dokonce

prosperovat. Jako první se jedná o skutečnost, mít nad sebou manažery, či jiné vedoucí, kteří vám rozumí, podporují vás a dokáží ocenit to, co děláte. Dále je určitě důležité klima na pracovišti. To by mělo být takové, aby v něm zaměstnanci mohli vzkvétat a poskytovat tak potřebnou sociální práci, bez zbytečných bojů. Zaměstnanci oceňují flexibilní pracovní dobu, aby si tak mohli vhodně sladit své pracovní a domácí povinnosti. Potřebují také mít možnost profesního růstu, při kterém jim zůstane zachován kontakt s praxí. Sociální pracovníci by ve své práci měli být podporováni v kreativitě a rovněž by se mělo dbát na individuální potřeby a dotazy každého z nich. Ověřené jsou taktéž systémy, při kterých dochází k pravidelné kontrole a dohlížení nad prací zaměstnanců. Pracovníci potřebují mít volný čas pro sebe, kdy mohou sami přemýšlet, číst si či vzájemně si vyměňovat nápady. Měli by mít umožněno pravidelné školení, a nemít negativní postoj k rizikům, ale naopak být připraveni riskovat či se s těmito riziky dostatečně vypořádat.

3.2 Vliv pracovních podmínek na zaměstnance

Sociální pracovníky, kteří se ve své profesi nachází v roli nováčků, provází tendence pomáhat svým klientům za každou cenu, což se právě pod vlivem jejich pracovních podmínek může rychle změnit. (Matoušek, Navrátil, Matulayová, 2019, s. 35) Pracovní podmínky je třeba řešit, ať už z jejich negativního či pozitivního hlediska vzhledem k zaměstnancům. V případě nepříznivých podmínek práce je můžeme členit do tří skupin, a to na nepříjemné pracovní podmínky, rušivé pracovní podmínky a škodlivé pracovní podmínky. V případě nepříjemných pracovních podmínek se jedná o takové podmínky, které sice nesnižují pracovníkův výkon, ale mění u něj postoj k určité skutečnosti. Například určitá situace, která pro zaměstnance dříve byla příjemná se změní v nepříjemnou. U rušivých pracovních podmínek je pracovník ochuzen o svůj pracovní výkon vlivem nedostatečného osvětlení nebo například různých sociálně-psychologických faktorů. (Pauknerová a kol, 2012, s. 114-115)

Jako poslední nepříznivé podmínky zde popíšu škodlivé pracovní podmínky, které se výrazně odlišují od předchozích dvou, tedy týkají se především zdraví zaměstnance. Jejich vlivem je poškozen jedinců organismus, kdy dojde například k otravě, popálení či jinému zranění, nebo nemoci z povolání. Řadíme sem oheň, hluk, vysoké teploty či chemikálie. Opakem jsou příznivé pracovní podmínky, díky kterým lze vytvořit pracovní prostředí, ve kterém je zvýšena pohoda zaměstnanců pro výkon jejich práce neboli jejich pracovní komfort. (Pauknerová a kol, 2012, s. 115)

3.3 Platové podmínky

Na koci roku 2021 bylo rozhodnuto o zmrazení platů všech zaměstnanců na úřadech práce. Jejich platy se tak od té doby, oproti soukromému sektoru, nezvyšují a jejich výše tak vůbec neodpovídá stupni vzdělání, který pro výkon své profese potřebují. Ani v době covidové krize, kdy tito pracovníci plnili svou práci, častokrát také mnohem více úkolů, než je jejich povinnost, nebyli za své výkony náležitě oceněni. (Dudek, 2022) Platové podmínky sociálních pracovníků na úřadech práce neodpovídají ani množství odvedené práce, ani potřebné kvalifikaci. V mnoha případech se tedy ve své práci setkávají s tím, že i podpora, kterou někomu ze svých klientů vyplácí, je vyšší než samotný jejich plat. To se poté odráží jako zátěžový faktor v pocitu nespravedlnosti. Celkové nevhodné pracovní podmínky tedy působí demotivačně, což se projevuje i při práci s klienty, kde se poté objevuje na obou stranách neochota a agresivita. Prvotní nadšení a přesvědčení pracovníků o tom, že budou pomáhat, rychle opadne či zcela vyhoří a oni nakonec svoji práci vykonávají bez jakéhokoliv zájmu o klienty. Samozřejmě poté již záleží na konkrétním člověku, nelze takto zobecňovat. Najdou se i tací, co i přes nevyhovující podmínky pomáhají, a to třeba i nad rámec svých možností a povinností. (Medková, 2022)

3.4 Pracovní doba

Jako druhou oblast pracovních podmínek jsem zde zařadila pracovní dobu, což je doba, ve které pracovník musí vykonávat práci, kterou má zadanou od svého zaměstnavatele. Za její opak lze označit dobu odpočinku, při které nepracujeme. Do pracovní doby zařazujeme dobu, která je sjednána v rámci pracovní smlouvy a jedinec ji tedy musí odpracovat. V rámci pracovní doby rozlišujeme několik různých pracovních režimů, ty zahrnují dvousměnný, vícesměnný či nepřetržitý pracovní režim. Zákonem stanovená týdenní pracovní doba je čtyřicet hodin týdně. V případě domluvy mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem může být stanovena kratší pracovní doba, ke které připadá i příslušný plat. Během pracovní doby je každý zaměstnanec povinen být na pracovišti s jejím začátkem a odcházet na konci, přičemž směna nesmí překročit dvanáct hodin. Každý zaměstnavatel má zákonem stanovenou povinnost poskytnout svému zaměstnanci nejpozději po šesti odpracovaných hodinách alespoň třicet minut přestávku. Co se týče odpočinku mezi směnami, je povinnost, aby měl pracovník mezi směnami alespoň jedenáct hodin volna, přičemž tuto dobu lze zkrátit až na osm hodin, pouze tedy pod podmínkou, že mu tato doba

bude nahrazena v následujícím odpočinku. (Zákon 262/2006 Sb., zákoník práce § 78-83, § 88-90)

Veřejnost si sebou často nese mylnou představu o pracovní době sociálních pracovníků na úřadech práce. Myslí si, že ve své práci tráví maximálně čtyři hodiny, od desíti do dvou, přičemž stíhá ještě i několik pauz. Bohužel však tato představa je velmi daleko od reality. V byrokratické oblasti této práce často dochází ke změnám, samotný výkon a porozumění jí je opravdu složité, což vede k tomu, že jsou sociální pracovníci, převážně ženy, velice přetížené, často na úkor svého volného času, kdy tráví přesčas v práci, bez možnosti vybrat si dovolenou. Zároveň se jim nedostává ani podpory shora. (Medková, 2022)

3.5 Pracovní prostředí

Pro organizace je v rámci pracovního prostředí zaměstnanců nejdůležitější se zaměřit na prostorové řešení pracoviště, fyzikální a sociálně psychologické podmínky práce. O sociálně psychologických podmínkách se rozepisuji více v kapitole 3.7. V rámci prostorového řešení se řeší velikost pracovního místa, snadnost přístupu k pracovišti, poloha zaměstnance při výkonu práce, způsob, jakým je pracovní prostředí uspořádáno či manipulační prostor. Fyzikální podmínky práce v sobě zahrnují ovzduší na pracovišti, čímž je myšlena například teplota či vlhkost, osvětlení, barvy použité v pracovním prostředí nebo množství hluku. (Koubek, 2015, s. 55-57) Pracovní prostředí v sobě zahrnuje všechny materiální podmínky práce jako jsou různé stroje či zařízení, ochranné prostředky, suroviny, materiál a další. Podmínky pracovního prostředí se promítají do výkonu i pracovní pohody zaměstnanců. Pokud jsou podmínky pracovního prostředí nepříznivé, odráží se to na nuceném zvyšování úsilí pro jejich překonání a pokud tyto podmínky trvají dlouhodobě, může dojít až ke zdravotnímu nebo psychickému poškození dané osoby. (Kociánová, 2010, s. 180)

3.6 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Bezpečnost práce slouží k zajištění ochrany pracovníků před jakýmkoliv poškozením jejich zdraví. Konkrétně se jí snažíme zabránit negativnímu vlivu pracovního prostředí, jehož působením může dojít k určitému poškození zdraví na straně zaměstnance. Dodržování povinné bezpečnosti práce je kontrolováno skrze orgány státního dozoru, kterými jsou **Český úřad bezpečnosti práce** a hygienická služba. Zmíněné orgány mají

právo se kdykoliv dostavit do místa pracoviště a v případě nálezu pochybení požadovat jejich nápravu, ve stanovených lhůtách. Rovněž mohou podnikům uložit sankci. Každý zaměstnavatel má zákonem stanovenou povinnost poskytnout svým zaměstnancům ochranné pracovní prostředky, pracovní oděvy a obuv, mycí a čistící prostředky či ochranné nápoje. (Kociánová, 2010, s. 179-180)

Fakt, že bezpečnost sociálních pracovnic na úřadech práce by se měla zlepšit potvrzuje případ, k němuž došlo 29. června 2021, v Praze. Starší muž zde postřelil jednu z pracovnic úřadu, která následně v nemocnici tomuto zranění podlehla. V návaznosti na tento případ vydalo **Ministerstvo práce a sociálních věcí** prohlášení, které slibuje zvýšení bezpečnosti zaměstnanců úřadu práce. Nejedná se však o ojedinělý případ, kdy proběhl útok na úřednici. V minulosti například došlo k útoku na pracovnici úřadu, jež si z něj odnesla deset dní pracovní neschopnosti. Další bylo ohrožování injekční stříkačkou, kdy útočník vyhrožoval, že danou pracovnici nakazí žloutenkou. (Česká tisková kancelář, 2021) Agresivní klienti na úřadech práce se nedají brát jako něco, co by bylo výjimečnou záležitostí. Naopak s takovým chováním se jeho pracovníci setkávají téměř denně. Důvody, které takové jedince vedou k agresi vůči pracovníkům úřadů práce bývají nejčastěji nespokojenost s výší vyplácené dávky, jejich termín nebo samotné nepřiznání dávky či podpory. Úřady práce se tak snaží investovat do bezpečnosti svých zaměstnanců pořízením bezpečnostních přepážek či kamerových systémů. Dále se soustředí na zvýšení pracovníků v kancelářích a SOS tlačítka. (Vlčková, 2021)

V dnešní době je v podstatě nutnost stále se vzdělávat a získávat a upevňovat si znalosti a dovednosti. Zejména v oblasti bezpečnosti práce, kterou rozebíráme v této kapitole, jsou velmi potřebné kurzy komunikačních dovedností neboli rovněž měkkých dovedností. Své místo zde zastávají i outdoorové techniky a kurzy sebeobrany. Sociální pracovníci by se měli naučit včas rozpoznat agresora a umět se proti nim ubránit. Je důležité, aby prostředí, ve kterém spolu klient a pracovník jednají bylo pro oba bezpečné. Úřady pro tyto případy mívají své bezpečnostní pracovníky, kteří jsou zde od toho, aby v případě potřeby zasáhli a případnou oběť ochránili. Nejlépe pokud u sebe pracovníci mají signalizační zařízení, aby si mohli tuto pomoc přivolat a únikové dveře pro možnost včasného a bezpečného úniku. Také přepážka, která od sebe odděluje klienta a sociálního pracovníka sklem, je pro jeho bezpečí velmi důležitá. (Gilíková, 2021, s. 80)

3.7 Sociálně-psychologické podmínky práce

V takovýchto podmínkách práce rozlišujeme, zda pracovníci pracují v kontaktu s ostatními jeho spolupracovníky nebo naopak izolovaně od ostatních. Celkové vztahy na pracovišti, které patří pod sociálně-psychologické podmínky práce se pozitivně i negativně odráží na pracovní náladě, chování i výkonu pracovníka. Vztahy na pracovišti přirozeně spadají do života téměř každého pracujícího jedince, zaměstnance zde spojují společné pracovní úkony, názory na mnoho skutečností s touto prací spojené, zároveň mezi nimi mohou vznikat přátelské i nepřátelské vztahy. Mimo pracovní výkon a atmosféru na pracovišti ovlivňují tyto vztahy také spokojenost v běžném životě zaměstnanců mimo práci. (Kociánová, 2010, s. 180-181)

Pro každého člověka je důležité, jakožto pro společenského tvora, patřit do nějaké skupiny či jednoduše navazovat mezilidské vztahy. A tak i sociální vztahy na pracovišti mohou být důvodem k spokojenosti nebo naopak nespokojenosti v pracovním prostředím. (Bednář a kol., 2013, s. 162) Zmíněné potřeby v sobě zahrnují potřebu sociálního kontaktu s druhými lidmi, někomu se podřizovat ale zároveň sám někoho ovládat, poskytovat potřebnou pomoc a rovněž ji přijímat, být součástí určité sociální skupiny, ve které jsme přijímáni, jací jsme, objevovat osoby, které s námi sdílejí stejné či podobné hodnoty a sociální jistoty. Mezi lidmi na pracovišti můžeme rozlišovat dva typy vztahů, kterými jsou vztah mezi vedoucím a vedeným pracovníkem a mezi spolupracovníky na stejné sociální pozici. V prvním z těchto vztahů se promítají vertikálně orientované vztahy, nachází se zde tedy hierarchie pozic, kdy vedoucí má nadřízené postavení nad svým podřízeným. V druhém případě se nachází vztahy horizontální, tedy na stejné úrovni. Pozitivní pro chod společnosti, podniku nebo jiné instituce jsou přátelské vztahy na pracovišti, ve kterých spolu lidé navzájem spolupracují, pomáhají si a dosahují tak kladných výsledků. Naopak negativní jsou vztahy konkurenční, kde se projevuje vzájemné soupeření, nepřátelské vztahy a podezíravost, a tudíž jen těžko zde mohou lidé vzájemně spolupracovat. (Pauknerová, 2012, s. 194-196)

„Za **sociální klima** je považován charakter převládajících vzájemných vztahů mezi jednotlivými členy pracovní skupiny, jejich celkové ladění.“ (Pauknerová, 2012, s. 197) Sociální klima na pracovišti je utvářeno tím, jak pracovníci jednají, jak probíhá i jaké má výsledky jejich pracovní činnost. Dále se utváří také pomocí sociálních norem a jejich prosazování, úspěšností pracovního týmu, sociálního postavení pracovní skupiny v organizaci, způsobu vedení pracovníků či individuálními zvláštnostmi každého ze

zaměstnanců, a především stylem řízení pracovních skupin. Za nepříznivým sociálním klimatem na pracovišti stojí interpersonální konflikty, které se projevují neřešenými spory mezi pracovníky. (Pauknerová, 2012, s. 197)

Vztahy na pracovišti u sociálních pracovníků by měly mezi kolegy probíhat na bázi vzájemné pomoci a spolupráce. Tato spolupráce je prospěšná nejen pro samotné pracovníky, ale následně je důležitá i při pomoci klientům. Zvyšuje se díky ní rovněž kvalita poskytovaných služeb od sociálních pracovníků. V případě, že se u některého z pracovníků začnou objevovat příznaky různých vážných problémů, které by v budoucnu mohly vést až například k syndromu vyhoření či jiným psychickým poruchám, jsou právě kolegové těmi, kteří by mohli včas některé z příznaků rozpoznat a zasáhnout. (Mátel, 2019, s. 43)

4 PRACOVNÍ SPOKOJENOST

Jak se v následujících řádcích dozvíte, pracovní spokojenost je s oblastí pracovních podmínek úzce propojena. Na pracovní spojenost lze nazírat ze dvou úhlů, jako na spokojenost zaměstnanců s prací a pracovními podmínkami anebo podmínku, která je nutná při efektivním využívání pracovní síly. Pokud bereme náhled na problematiku pracovní spokojenosti z pohledu pracovníka, ten si ji nejčastěji spojuje se seberealizací nebo naopak s jistým sebeuspokojením, které vede k následné pasivitě. Zaměstnanci si ke své profesi a s ní spojené úkony tvoří různé postoje, které mohou být pozitivní i negativní. Toto hodnocení se odvíjí od působících podnětů a rovněž od individuální osobnosti jednotlivých zaměstnanců. Dle **Herzbergovy dvoufaktorové teorie** se rozděluje pracovní spokojenost na vnější a vnitřní. Vnější spokojenost znamená spokojenost zaměstnance s vnějšími podmínkami práce, zatímco vnitřní zahrnuje vnitřní uspokojení jedince z práce. Pokud mají zaměstnanci v práci dobré pracovní podmínky, je tím ovlivněna jejich spokojenost i ochota k práci. Ke zvýšení motivace pracovníků je třeba spojit dobré pracovní podmínky s vysokými nároky a očekáváním. (Pauknerová, 2012, s. 178-180)

Do dnešní doby se nepodařilo sjednotit chápání pracovní spokojenosti. Teorii v této oblasti se nedaří zobecnit vzhledem k ovlivňování z mnoha stran. Pracovní spokojenost zaměstnanců tak může být ovlivňována mnoha různými jevy, čímž se projevuje její nestálost. Ve většině případů, nikdo z nás není se vším naplno spokojený nebo naopak nespokojený, tyto dva jevy se tedy mohou vyskytovat zároveň. „Tato skutečnost charakterizuje rozdílnost pracovní spokojenosti týkající se různých stránek pracovního působení. Některé vlivy na pracovní spokojenost působí situačně, jiné jsou dlouhodobější.“ (Kociánová, 2010, s. 35)

4.1 Zvládání stresu na pracovišti

Bezprostřední souvislost s pracovním prostředím, a tedy i pracovními podmínkami má také stres. S rozvojem technologií, způsobů komunikace nebo s rostoucími nároky, které jsou na pracovníky kladeny se zvyšuje riziko ohrožení dlouhodobým stresem. Rovněž s rostoucím pracovním i životním tempem zaznamenáváme u většiny z nás více stresu. Autoři Holmes a Rahe vytvořili koncepci stresových událostí, podle které s přibývajícími negativními, ale také pozitivními událostmi, které provází velké životní změny, jsou lidé vystavováni více a více stresu. (Koubek, 2013, s. 112-113) Sormaz a Tulgan (2003, s. 5-8) popisují stres jako základní lidskou reakci, kterou provází duševní, emocionální a psychické

dimenze. Dále zde tito autoři rozlišují hned několik zdrojů stresu, které vyplívají právě z pracovního prostředí. Jedná se konkrétně o nedostatek jistoty v zaměstnání, nejasná očekávání, příliš mnoho práce, dlouhý čas strávený v práci, způsob, jakým se zaměstnanci jedná jejich nadřízený, politika dané společnosti, nepříjemné fyzické podmínky práce, komunikace s nepříjemnými až hrubými klienty, konfliktní vztahy na pracovišti, nedostatečné platové ohodnocení, jak se celkově společnost chová ke svým zaměstnancům a nedostatek spolupráce.

Prostředí, ve kterém sociální pracovníci pracují by se dalo charakterizovat pomocí dvou faktorů, a to rostoucími požadavky a ubývajícími zdroji. U velké části sociálních pracovníků se tak i po několika letech, které stráví v zaměstnání, dostavuje klesající spokojenosti a ztrátu motivace. Stres, který v těchto lidech jejich práce vyvolává tak bývá jedním z nejvíce častých důvodů, proč z tohoto místa odchází. (Scaramuzzino a Barfoed, 2021 cit. podle Kodymová, 2021, s. 155) Konkrétně při výkonu sociální práce vyjadřuje stres určitý vztah mezi vnějšími nároky či tlaky, které jsou na tyto pracovníky kladeny a osobnostními dispozicemi. Pracovními nároky jsou myšleny časté návštěvy klientů, neustálá komunikace sociálních pracovníků, ať už s klienty nebo jejich kolegy, velké množství administrativy nebo nutnost dodržování legislativy. V případě sociálních pracovníků agendy příspěvku na péči lze uvést příklad, kdy je tento pracovník přetížen z různých směrů. V rámci své práce pravidelně vykonává sociální šetření v přirozeném prostředí klientů, jejich počet však přerůstá jeho kapacitu a on tak nestíhá. Mimo sociální šetření se samozřejmě musí věnovat dokumentacím a další administrativě. Zároveň k němu do kanceláře přichází klienti, kteří se často nebojí být při komunikaci s nimi arogantní až agresivní. Ke všemu výše zmíněnému se mohou přidat problémy mimo práci. Pokud tato stresová zátěž potká jedince s dobrou psychickou odolností, nemusí to pro něj být nějak více zatěžující. V opačném případě takto působící dlouhodobý stres může být jen těžko zvladatelný. V horším případě může vést až k rozvoji různých duševních onemocnění jako je deprese či syndrom vyhoření. Mimo psychické zdraví se to promítá taktéž při snížení kvalitního výkonu a efektivity práce. (Kaczor, 2018)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

V mém výzkumu se zaměřuji na pracovní podmínky sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči. Konkrétně se jedná o zkušenosti a prožívání ze strany sociálních pracovníků, s ohledem na všechny oblasti pracovních podmínek a jejich promítání se do výkonu jejich práce. Následně zde popíšeme, jak si dotazovaní pracovníci představují ideální pracovní podmínky na jejich pracovišti. Pracovní podmínky jsou důležitou oblastí v rámci psychologie práce a organizace. Ovlivňují každého jedince v pracovním poměru, a to z hlediska jeho motivace, spokojenosti nebo výkonnosti. Mohou člověku ovlivňovat jeho psychickou i neurofyziologickou podstatu, a to jak kladně, tak bohužel i záporně. (Pauknerová, 2012, s. 114) Mezi pracovní podmínky můžeme řadit pracovní dobu, technické a ekonomické podmínky, pracovní prostředí, bezpečnost práce a rovněž i sociálně-psychologické podmínky práce. (Kociánová, 2010, s. 178) Péče o pracovní podmínky by měla vést k získání příznivých hodnot všech jejich zmíněných oblastí, a tudíž pomoci zaměstnancům v pracovním výkonu, jež je po nich požadován. Zaměstnavatelé jsou povinni poskytnout všem svým zaměstnancům rovné pracovní podmínky. Dobré pracovní podmínky jsou rovněž důležité pro pozitivní vliv na jejich spokojenost, postoj a ochotu k práci. (Pauknerová, 2012, s. 180)

5.1 Výzkumné cíle a otázky

Cílem našeho výzkumu je prozkoumat, jak sociální pracovníci agendy příspěvku na péči popisují své pracovní podmínky, zda a jak se promítají do jimi vykonávané sociální práce a popsat jejich představu ideálních pracovních podmínek.

Hlavní výzkumná otázka: Jak se z pohledu sociálních pracovníků promítají pracovní podmínky do jimi vykonávané sociální práce a jak by podle nich měly vypadat ideální pracovní podmínky?

VO1: Jak sociální pracovníci vnímají své pracovní podmínky?

VO2: Jakým způsobem se pracovní podmínky promítají do výkonu práce sociálních pracovníků?

5.2 Pojetí výzkumu

Za účelem zjištění, jak sociální pracovníci agendy příspěvku na péči popisují své pracovní podmínky, zda a jak se promítají do jimi vykonávané sociální práce a jaká je jejich představa

ideálních pracovních podmínek, volíme kvalitativní výzkumné pojetí. Jeho pomocí chceme zjistit více o problematice pracovních podmínek u sociálních pracovníků na této pozici. Především jde o to, zaměřit se na jejich osobní názory, pohled na aktuální pracovní podmínky, prožívání a zkušenosti. Chceme odhalit realitu jejich pracovních podmínek a také, zda jsou jimi pracovníci určitým způsobem ovlivňováni při jejich práci, v oblastech náplně jejich práce a pozice sociálního pracovníka nebo například vzhledem k jejich výkonu, motivaci či spokojenosti. Rovněž nás zajímá, jaké pracovní podmínky na pracovišti agendy příspěvku na péči by byly pro sociální pracovníky ideální, tedy jaké by podle nich měly být, aby mohli podávat optimální výkon.

5.3 Výzkumný nástroj

Jako techniku výzkumného šetření jsme zvolili polostrukturovaný rozhovor. Dle Švaříčka a Šeďové (2010, s. 159-160) je rozhovor v kvalitativním výzkumu nejvíce využívanou metodou. Konkrétně polostrukturovaný rozhovor je složen z předem připravených otázek a realizujeme jej dotazováním účastníka badatelem. Celkem se náš rozhovor skládá z deseti předem připravených otázek, vztahujících se k tématu a cíli výzkumu. Na počátku rozhovoru je cílem navodit příjemnou atmosféru za pomoci úvodních otázek a bližší seznámení respondenta s daným tématem. V rámci rozhovoru s respondenty nejprve zjišťujeme, jak si představují ideální pracovní podmínky na svém pracovišti, co je pro ně v této oblasti důležité. Dále přecházíme k otázkám ohledně aktuálních pracovních podmínek, jak je daní sociální pracovníci vnímají, hodnotí a co jim na nich vyhovuje či naopak vadí. Na závěr se dotazujeme na to, jak se dané ať už vhodné či nevhodné, aktuální pracovní podmínky promítají do výkonu jejich sociální práce v rámci profese sociálního pracovníka zajišťujícího agendu příspěvku na péči.

5.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor je tvořen ze sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči. V rámci agendy nepojistných sociálních dávek sociální pracovník poskytuje klientům základní či odborné sociální poradenství a rovněž se podílí na řešení jeho nepříznivé životní situace, zajištěním potřebné pomoci. Poté, co klient podá žádost o příspěvek na péči, je jeho úkolem vykonat šetření v přirozeném prostředí daného klienta, provést z něj záznam, který slouží jako podklad při správním řízení. V rámci sociálního šetření sociální pracovník zjišťuje, jak je daná osoba schopna samostatného života. Komplexně se tedy zaměřuje na to, jaké má žadatel potřeby a jaká je jeho sociální situace,

ve které se odráží působení zdravotního postižení jedince na jeho celkové fungování. Záznam, který z tohoto šetření poté sepisuje, musí sociální pracovník obsáhnout především tím, jaká je aktuální situace klienta a jaké má žadatel potřeby vzhledem k péči a pomoci od druhých osob. Sociální pracovník každému klientovi zprostředkuje všechny potřebné informace k tomuto řízení a zároveň mu může poskytnout pomoc při uplatňování práv v tomto řízení. (Šámalová a Vojtíšek, 2021, s. 410-411)

Výběr tohoto vzorku je záměrný, vzhledem k tématu, výzkumným cílům a otázkám. Jak tento způsob popisuje Miovský (2006, s. 135), jedná se o cílené vyhledávání osob, jež se účastní našeho výzkumu, na základě specifických požadavku, které máme směrem k jejich vlastnostem. Z důvodu výzkumu pracovních podmínek pohledem sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči, jsou naším zvoleným vzorkem právě sociální pracovníci na této pozici. Celkem se jedná o pět sociálních pracovníků. Vybraní respondenti se skládají ze sociálních pracovníků s příslušným vzděláním k této profesi a alespoň se dvěma lety praxe, z důvodu dostatečných zkušeností se zkoumanou oblastí jejich práce. Příslušné vzdělání se odvíjí dle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Je zde možnost vyššího odborného vzdělání, a to v oborech, které se zaměřují na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální či humanitární práci, charitní a sociální činnost nebo sociálně právní činnost. Druhým je vysokoškolské vzdělání s bakalářským, magisterským či doktorským titulem, kde je mimo obory sociální práce a sociální pedagogika, rovněž zahrnuto vzdělání v programech zaměřených na sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. (§ 110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

V následující tabulce si promítneme základní údaje potřebné k výzkumu, týkající se našich participantů.

Anonymní označení participantů	**Pohlaví**	**Délka praxe participanta**	**Pracovní pozice**
Participant **1**	Žena	2 roky	Sociální pracovník
Participant **2**	Žena	5 let	Sociální pracovník
Participant **3**	Žena	6 let	Sociální pracovník
Participant **4**	Žena	7 let	Sociální pracovník
Participant **5**	Žena	4 roky	Sociální pracovník

Tabulka 2: Základní údaje účastníků výzkumu (Vlastní výzkum 2022)

5.5 Design výzkumu

Jako design výzkumu, jsme se rozhodli zvolit situační analýzu, jež se řadí k druhé generaci zakotvené teorie a která dosud u nás není velmi známá, a tedy ani aplikovaná. Podle Adele Clarkeové (2005, s. 23; Clarke & Charmaz, 2014, s. 26) je Situační analýza balíkem teorie a metody, přičemž se navzájem přímo ovlivňují. Celkově situační analýza čerpá ze čtyř ideových zdrojů, které jsou vzájemně propojené. První z nich je symbolický interakcionalismus, podle kterého sociální realita vzniká vzájemnou interakcí osob, sdílením významů a opakovaného definování situací. Jako druhý ideový zdroj je zde teorie diskursu a moci. Ta doplňuje zakotvenou teorii o nový důraz na diskurs a otevřenou diskusi vlivu moci. Za třetí se jedná o koncepci sociálních světů a arén, která zachycuje sociální skupiny, organizace a různé diskursivní arény, ve kterých se významy vyjednávají pomocí abduktivní logiky. Poslední jsou tzv. Studia vědy a technologie, kladoucí důraz na materiální aspekty situace, konkrétně je zde obsaženo, jak tyto materiální aspekty ovlivňují v různých situacích, tedy zda je nějakým způsobem omezují nebo naopak umožňují danou činnost. (Kalenda, 2016, s. 462-463)

Zvolený fenomén je zkoumán v jeho neredukované komplexnosti. Pracovní podmínky sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči jsou základní jednotkou analýzy. V našem případě, při aplikaci na námi zkoumané téma, se tedy zaměřujeme nejen na pracovní podmínky sociálního pracovníka jako takové, ale zároveň jsou zde zahrnuti jejich kolegové, vedoucí pracovníci, zkušenosti pracovníků s touto prací a pracovními podmínkami a další. Oproti zakotvené teorii situační analýza poskytuje mnohem komplexnější popis zkoumaného terénu, tedy mapuje všechny jeho prvky a zachycuje unikátnost dané situace. Zároveň nám dává prostor věnovat se i okrajovým prvkům, které jsou v zakotvené teorii brány pouze jako součást kontextu, bez větší souvislosti se zkoumaným jevem. Pro náš výzkum je situační analýza vhodná vzhledem k jasně identifikované skupině informantů, tedy sociálních pracovníků. Lze u nich dobře popsat celou jejich situaci i elementy které ji ustanovují. (Kalenda, 2016, s. 466-467)

V úvodu analýzy dat se při situační analýze využívá stejně jako u zakotvené teorie rozsáhlé otevřené kódování a poznámkování, díky kterému získáme základní interpretaci získaných dat. Odlišným krokem jsou zde však různé formy map, které situační analýza využívá jako pomůcky pro další zkoumání a zároveň jsou to pro nás výsledné produkty analýz. Tyto mapy nám slouží k proniknutí do hloubky zkoumané situace a rovněž nás vedou

k větší míře sebe-reflexivity, neboť sem umísťujeme i sebe samotné, čímž odrážíme naši pozici ve zkoumané situaci. Zejména se jedná o vizuální pomůcky, celistvě zachycující přítomné prvky v situaci a jejich vztahy. (Kalenda, 2016, s. 468)

Konkrétně Clarkeová (2014, s. 240-241) rozlišuje tři kartografické nástroje, jedná se o situační mapy, mapy sociálních světů a arén a poziční mapy. Každá z nich zahrnuje rozdílný způsob kódování, reprezentace získaných dat a jejich vzájemných vztahů. My pro účely našeho výzkumu využijeme pouze neuspořádanou, strukturovanou a relační mapu. Pomocí situačních map zachycujeme co nejdůkladněji určitou mikrosociální situaci. Jsou zde zachyceny všechny stěžejní elementy, bez rozdílu a jejich vzájemné vztahy. Situační mapy dělíme na dva typy, neuspořádané, které tvoříme pomocí prostého přenesení klíčových elementů do mapy a relační, při kterých načrtáváme vzájemné vztahy těchto elementů. Tvorba relační mapy je pouze prvním krokem analýzy situace, jelikož v druhém kroku musí výzkumník popsat povahu daného vztahu, tedy charakter onoho působení. To znamená pomocí vyprávění popsat obsah spojnic v dané mapě. Velkou roli zde hraje tvorba poznámek, na jejichž kvalitě a rozsahu závisí popis vztahů mezi prvky zkoumané situace. Pomocí neuspořádané mapy získáme základní obrázek o studované situaci. (Kalenda, 2016, s. 468-476)

6 REALIZACE VÝZKUMU

Ve chvíli, kdy jsem dokončila všechny potřebné náležitosti preempické fáze výzkumu, započala jsem se samotnou realizací výzkumu. Nejprve bylo zapotřebí sehnat dostatečný počet participantů, což jak jsem ve výsledku zjistila, nebylo vůbec jednoduché. Nejprve jsem zjistila, že sociální pracovníci agendy příspěvku na péči mi nemohou rozhovory poskytnout, bez souhlasu ředitele dané pobočky. V prvním případě jsem byla odmítnuta přímo ředitelem pobočky z důvodu velkého vytížení. V následující domluvě jsem již při domluvě s paní ředitelkou byla úspěšnější, kdy jsem si zařídila souhlas na dvě kontaktní pracoviště, ale participanty jsem si po jejím souhlasu musela domluvit sama. Po neúspěšné emailové komunikaci jsem zvolila rychlejší způsob telefonátů. Ve výsledku se mi z těchto dvou poboček podařilo sehnat pouze jednu sociální pracovnici, která byla ochotná mi rozhovor poskytnout. Naštěstí, v rámci komunikace s paní ředitelkou posledního kontaktního pracoviště, byla ochota z její strany, zařídit mi na tomto pracovišti potřebné čtyři zbývající rozhovory. A tak jsem konečně mohla přistoupit k realizaci samotných rozhovorů.

Před samotnými rozhovory byly sociální pracovnice seznámeny s tématem i cíli naší bakalářské práce. Rovněž otázky rozhovoru jim byly předem poskytnuty. Před začátkem rozhovoru byli participanti ujištěni, že rozhovory jsou zcela anonymní a s poskytnutím každý z nich dobrovolně souhlasil. Rozhovory byly realizovány v březnu 2022. Všechny z nich probíhaly osobně při setkání výzkumníka a participanta v prostředí samotného úřadu práce a v jednom případě v domácnosti dané sociální pracovnice. Při každém z rozhovorů byli participanti dotazováni na výše uvedené, předem připravené rozhovorové otázky, v případě potřeby byly použity rovněž doplňující otázky k doplnění informací od dotazovaných. V následujícím textu Vás seznámím s průběhem jednotlivých rozhovorů.

Interview s participantem 1 bylo realizováno dne 8. 3. 2022. Začalo přibližně v 16.15 hodin odpoledne a trvalo necelých 40 minut. Rozhovor proběhl v poklidné, přátelské atmosféře, v prostředí bytu participanta. Ačkoliv se omlouvala, že je z rozhovoru lehce nervózní, ve výsledku dotazovaná sociální pracovnice neměla problém nám na žádnou z otázek odpovědět. Bylo vidět, že na rozhovor byla předem velmi dobře připravena a přesně věděla, o čem k tomuto tématu mluvit. Kromě rozhovoru nám také poskytla velmi cenné rady a doporučení k materiálům, které v práci využít. K jednotlivým otázkám byla schopna se podrobněji rozpovídat a poskytla nám tak velmi cenná a relevantní data do výzkumu.

Rozhovor s participantem 2 proběhl dne 14. 3. 2022. Jeho počátek byl přibližně v 10.00 hodin dopoledne. Jeho trvání bylo oproti prvnímu rozhovoru kratší, celkem to bylo 18 minut. Toto interview bylo uskutečněno v prostorách kuchyňky daného úřadu práce. Komunikace s dotazovanou sociální pracovnicí byla milá a přátelská. I přes to, že tento rozhovor nebyl tím nejdelším, byly nám zde poskytnuty obohacující a přínosná data.

Interview s třetím participantem plynule navazovalo na to druhé. Probíhalo tedy za stejných podmínek, ve stejných prostorech. Tentokrát délka rozhovoru byla 26 minut. Tato sociální pracovnice rovněž neměla problém se k daným otázkám rozpovídat, a to ani v případě doplňujících otázek, které naopak pomohly hlouběji rozebrat důležitá témata ohledně konkrétních pracovních podmínek. Celkově tento rozhovor opět proběhl v klidném a přátelském duchu. Získaná data z tohoto rozhovoru jsou pro výzkum cenná a obohacující.

Rozhovor s participantem 4 byl uskutečněn dne 17. 3. 2022. Konkrétně se jednalo o participanta ze stejného kontaktního pracoviště jako v předešlých dvou případech. S touto sociální pracovnicí jsme se sešly v její kanceláři, kde momentálně byla sama a měly jsme tak na interview klid. Začátek rozhovoru byl přibližně v 10.00 hodin dopoledne a trval necelých 25 minut. Dotazovaná sociální pracovnice nám poskytla zkušený pohled na zkoumanou problematiku a byla tak přínosem pro náš výzkum.

Poslední realizovaný rozhovor s participantem 5 proběhl rovněž 17. 3. 2022 po dokončení předešlého, v prostorách kuchyňky. Tento rozhovor byl ze všech realizovaných tím nejkratším, jeho trvání bylo 12 minut. Bohužel tato sociální pracovnice se s rozhovorovými otázkami seznámila až přímo na místě, a neměla tak tolik času na přípravu, právě jako její kolegyně. Ale i přes tyto okolnosti byla schopna nám odpovědět na všechny hlavní i doplňující otázky a poskytla nám tak hodnotné a přínosné informace pro náš výzkum.

7 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

V této kapitole se budeme věnovat jádru celého našeho výzkumu, kde si popíšeme proces, pomocí kterého jsme postupovali v průběhu analýzy získaných dat k výzkumu realizovaném v rámci praktické části této bakalářské práce. Následně zde budou prezentovány i námi zjištěné výsledky.

Prvním krokem, který následoval po získání dat z rozhovorů, o jehož průběhu se rozepisuji více v předešlé kapitole, bylo jejich převedení z nahrávky pořízené na diktafon do psané podoby. Z důvodu zachování autentičnosti jsme zvolili doslovnou transkripci dat, kdy byly zachovány i participanty použité hovorové výrazy.

Jako druhá fáze analýzy dat přišlo na řadu otevřené kódování. Dle Clarke (2005, s. 31) je otevřené kódování metoda, při které výzkumník kóduje analyzovaný text, a to buď slovo od slova, po větách či celých odstavcích. K tomuto textu se přiřazují zmiňované kódy, které jsou v podstatě krátkým označením obsahu této části textu. Takto vzniklé kódy přiřazujeme ke kategoriím, na základě jejich souvislosti či podobnosti. (Strauss a Corbinová, 1999, s.45) Během kódování získaných rozhovorů byla využita forma práce „papír a tužka."

V třetím kroku v rámci situační analýzy jsme přešli k vytvoření neuspořádané mapy. Na základě otevřeného kódování byly identifikovány všechny elementy přítomné v situaci pracovních podmínek a na základě toho byla vytvořena neuspořádaná mapa. Tato mapa se řadí mezi takzvané situační mapy. Patří k základním kartografickým nástrojům, přičemž s její pomocí zachycujeme základní obrázek o studované situaci. Neuspořádanou mapu naleznete níže pod tímto textem (Obrázek č. 1).

Obrázek 1: Základní neuspořádaná (messy) mapa (Vlastní výzkum, 2022)

Následuje čtvrtý krok, ve kterém všech 86 vzniklých elementů přiřadíme ke kategoriím, a to na základě jejich podobnosti, logické, vnitřní a obsahové souvislosti. Vznikne nám tak strukturovaná, neboli uspořádaná mapa, kde je barevně odlišena oblast, kterým budeme v rámci naší následné analytické práce věnovat větší pozornost.

Individuální lidské složky	**Kolektivní aktéři**	**Diskursivní konstrukce jedinců a kolektivních aktérů**
Klient Sociální pracovník Ředitel Ministr práce a sociálních věcí Metodik Senior	Vedení Pracovní kolektiv Státní zaměstnanci Rodinní příslušníci	Agresivní klient Spokojený klient Všeobecný sociální pracovník Ochotná kolegyně Početný pracovní kolektiv Soustředěný sociální pracovník

		Unavený sociální pracovník Frustrovaný sociální pracovník Demotivovaný sociální pracovník
Nevyhovující pracovní podmínky	**Působení pracovních podmínek na sociální pracovníky**	**Ideální pracovní podmínky**
Zastaralé vybavení Nedostatečná bezpečnost Složité pracovní úkony Nedostatek pracovníků Neodpovídající platy Nedostatek benefitů Absence služebních telefonů Nedostatek aut Neklimatizované prostory Absence potřebných školení Materiální nedostatky	Nespravedlnost v benefitech Náročná práce Chybí sociální kontakt Nepřipravenost na šetření Odpočinek od práce Podpora produktivity Pocit nespokojenosti Rozrušení z konfliktu Uspokojující práce Psychická vyrovnanost Dodržování psychohygieny Soustavné vzdělávání	Dobré sociální klima Vzájemná pomoc Vzájemné obohacování Pružná pracovní doba Pracovní jistota Více dovolené Dobré vedení Volné plánování Ranní klid Různorodá práce Různá prostředí Pomoc klientům
Potřebné změny pracovních podmínek	**Determinující složky**	**Důsledky nevyhovujících pracovních podmínek**
Rozšíření nabídky školení Práce z domu Zajištění stravování Spojovatelna Motivace pracovníků Zjednodušení práce Vlastní bezpečné místo Opora vedení	Přírůstek práce Mnoho papírování Zastupitelnost Časté konflikty Absence vrátnice Absence zájmu vedení Práce mimo agendu Vysoké nároky Absence kamer	Nedostatek času na sociální práci Nedoceněná práce Nedostatek klidu Jednorázová záležitost Nestíhání v termínu Zdržování při výkonu práce Přizpůsobování se práci Nebezpečí v terénu

	Hlučné prostředí	Nedostatek prostoru na poradenství Krizová komunikace Absence vztahu s klientem
Politické elementy		
Správní řád Česká správa sociálního zabezpečení Postoje politiků a médií		

Tabulka 3: Strukturovaná mapa (Vlastní výzkum, 2022)

Nyní se více do detailu seznámíme s kategoriemi, které nám vznikly v předešlé strukturované mapě, na základě otevřeného kódování. Vytvořili jsme celkem deset kategorií, jejichž obsahem jsou kódy neboli elementy získané z dat od participantů. S pojmem elementy, který je v rámci situační analýzy používán pro kódy, budeme pracovat i nadále. První kategorií je **individuální lidské složky**, ve které jsou obsaženi všichni aktéři, kteří nějakým způsobem patří do námi zkoumaného problému. Jmenovitě se jedná o klienta, sociálního pracovníka, ředitele, ministra práce a sociálních věcí, metodika a seniora. Tito všichni zmínění jedinci jsou hybateli našeho výzkumu. Mimo individuální složky nám do interakce vstupují také **kolektivní aktéři**, jimiž jsou v našem případě vedení, pracovní kolektiv, státní zaměstnanci a rodinní příslušníci. Třetí kategorie, která nám díky rozhovorům vznikla, nese název **diskurzivní konstrukce jedinců a kolektivních aktérů,** ve které nalézáme devět elementů nazvané podle aktérů s různými přívlastky jejich vztahů či povah. Jedná se o elementy agresivní klient, spokojený klient, všeobecný sociální pracovník, ochotná kolegyně, početný pracovní kolektiv, soustředěný sociální pracovník, unavený sociální pracovník, frustrovaný sociální pracovník a demotivovaný sociální pracovník.

Jako další zde máme kategorii, týkající se **nevyhovujících pracovních podmínek** sociálních pracovníků agendy příspěvku na péči. Tyto nevyhovující pracovní podmínky se dotýkají mnoha oblastí pracovních podmínek od pracovního prostředí přes bezpečnost práce a platové podmínky až po pracovní dobu. Příčinou nevhodnosti je převážně jejich nedostatečnost, úplná absence či naopak přebytek. Následuje kategorie **působení**

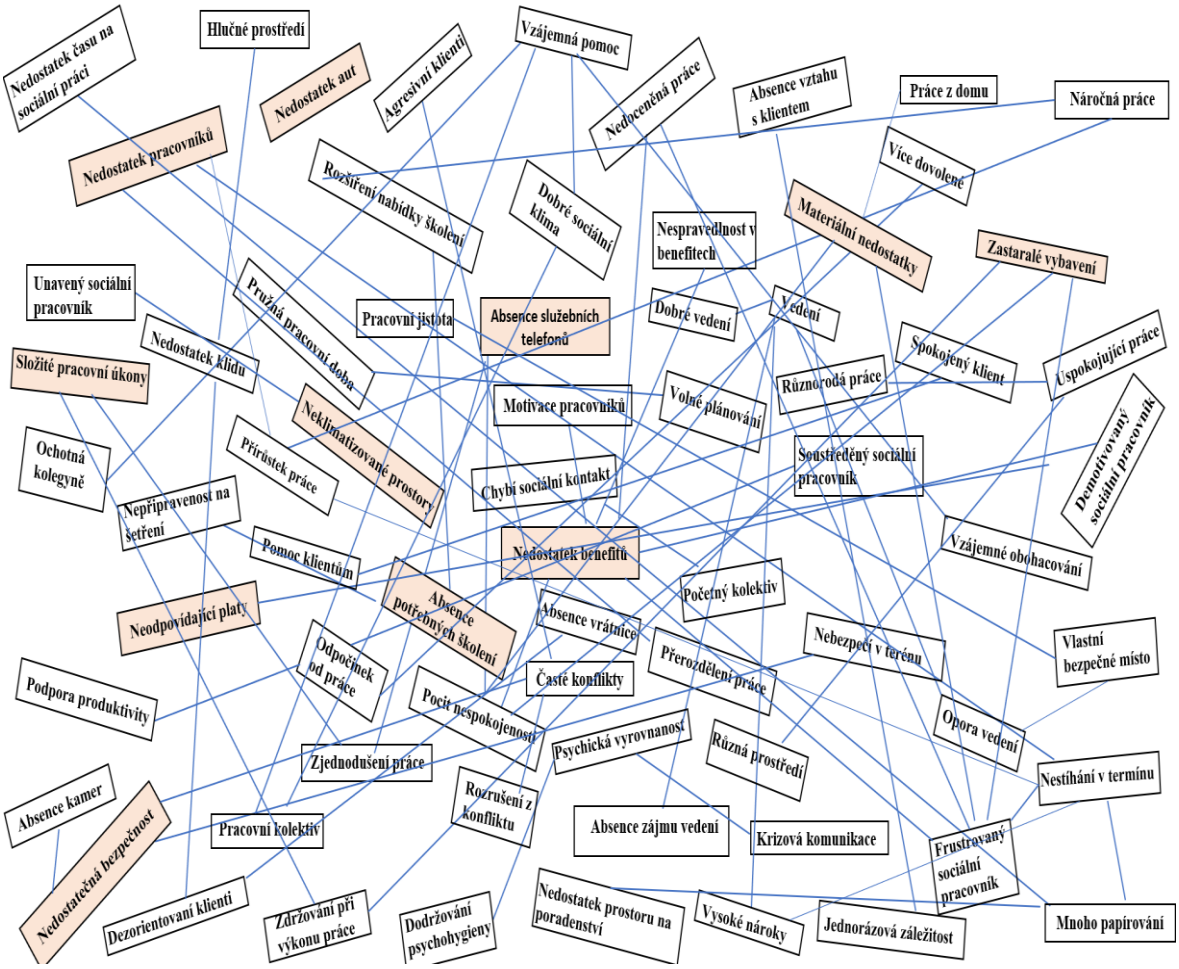
pracovních podmínek na sociální pracovníky, ke které jsme přiřadili především emoce či pocity, jež při nich pracovníci zažívají, a to jak pozitivní, tak i negativní. Tato kategorie, společně s osmou, kterou ještě budeme popisovat, nám v podstatě odpovídá na otázku, jak se pracovníkům promítají pracovní podmínky do výkonu jejich sociální práce. Šestou kategorii tvoří **ideální pracovní podmínky**, které nám popsali naši participanti při rozhovorech. Konkrétně jsou to vzájemná pomoc s kolegy, dobré sociální klima na pracovišti, pružná pracovní doba, jistota pracovního místa a platu, více dovolené nebo přesněji pět dnů navíc, dobré vedení, volné plánování pracovních činností, ranní klid, různorodá náplň práce, vzájemné obohacování v pracovních zkušenostech a znalostech, různá prostředí výkonu práce a pomoc klientům. K dosažení ideálních pracovních podmínek je důležitá kategorie s názvem **potřebné změny pracovních podmínek**. Jedná se o přání a nápady pracovníků, jak by se podmínky pro výkon práce mohly zlepšit a zjednodušit. **Determinující složky** sebou nesou elementy, jež představují jakousi příčinu toho, proč jsou pro pracovníky jejich pracovní podmínky nevyhovující. Osmá kategorie **důsledky nevyhovujících pracovních podmínek** hovoří o tom, co s sebou přináší či jak nevhodné pracovní podmínky znepříjemňují sociálním pracovníkům jejich práci. Jako poslední kategorii jsme zařadili **politické elementy**, které ovlivňují kontext námi zkoumaného problému. Patří sem správní řád, Česká správa sociálního zabezpečení a postoje politiků a médií.

Pro účely interpretace dat jsme zvolili relační mapu se zaměřením na nevhodné pracovní podmínky sociálních pracovníků, jejímž cílem je vizualizovat vzorec vztahů mezi elementy ve zvolené situaci zároveň i ostatními, které se týkají námi zkoumaného problému.

7.1 Situační analýza zaměřená na nevhodné pracovní podmínky sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči

Na kategorii nevhodné pracovní podmínky jsme se zaměřili z toho důvodu, že se jedná o nejvíce nasycené téma, v jehož kontextu nám participanti předali spousty svých zkušeností, názorů a postojů. Rovněž se nám v rámci této kategorie vyskytují stěžejní výsledky výzkumu a celý výzkum nám vzájemně propojuje. Účelem relační mapy, kterou jsme v tomto kroku vytvořili, je zachytit vztahy mezi klíčovými elementy, jež jsou obsahem právě této kategorie a zároveň i ostatními, které se týkají námi zkoumaného problému. Rozkryjeme si tak, co je v aktuálních pracovních podmínkách pro sociální pracovníky nevyhovující, čím je to ovlivněno nebo naopak, jak tento daný jev působí na ně při výkonu

práce. Za účelem lepší přehlednosti byly elementy, které jsme s ničím nespojili, z mapy vymazány.



Obrázek 2: Relační analýza se zaměřením na nevhodné pracovní podmínky sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči (Vlastní výzkum 2022)

Ze získaných dat pomocí rozhovorů a dále pak detailněji pomocí relační mapy můžeme vidět, že sociální pracovníci agendy příspěvku na péči ve své práci shledávají množství nevyhovujících podmínek, které na ně v jejich práci dále více či méně působí. Co se týká **zastaralého vybavení,** je to dle našich participantů velký problém právě úřadů práce. Participantka 1 považuje pracovní prostředí za důležité, avšak není pro ni vyhovující: *„Ale, tak to bych řekla, že většinou ty úřady práce mají zastaralé i to vybavení, počítače máme vlastně staré, jako programy nám padají, kolikrát prostě máme problémy s tiskárnama.“* (P1) Druhá participantka zmiňuje k tomuto tématu svoji pracovní rutinu, do které již předem musí počítat s pomalou technikou: *„Jak jsem naznačila už na začátku, že první co, tak zapínám počítač, protože není úplně nejrychlejší.“* (P2) Co je nepříjemnou stránkou zastaralého vybavení, tak je určitě **zdržování při výkonu práce**, které je tímto způsobeno. Zdržování jim zapříčiňuje především zastaralá či chybějící technika a **složité pracovní**

úkony, které v sobě zahrnují jak složitou byrokracii, tak i složité programy, na které si pracovnice stěžovaly. K složité byrokracii se pracovnice vyjadřuje následovně: *„Protože ty zákony jsou fakt složité, chodí nám různé metodiky, ty se často mění, takže musíme se v tom orientovat a furt si to sami pročítat, aby jsme měli nějaký přehled.“ (P1)* O technice poté mluví následovně*: „Tak někdy ty naše počítače a to vybavení, ty programy, nás spíš zdržuje od té práce, protože programy nám často padají nebo něco tam nefunguje“* (P1) *„No tak rozhodně se všechno zdržuje, žejo jak jsem třeba mluvila o těch noťasích, o těch telefonech.“* (P5) Když zůstaneme u zastaralého vybavení, můžeme si zde všimnout jeho spojitosti hned s několika dalšími elementy. U participanta 3 se setkáváme s elementem **frustrovaný sociální pracovník**, který zažívá tento pocit ve spojení s nevyhovujícími pracovními podmínkami, kam patří právě i zastaralé vybavení. „*Člověk je z toho takový spíš jako frustrovaný. Hodně ta únava, ta frustrace tady z toho, že opravdu ty materiální, prostě není to tady ta budova tak jak asi by úplně měla být.“* (P3) Na to navazuje i další negativní **pocit nespokojenosti**, k čemuž opět vedou v podstatě ty stejné důvody. *„Že ten člověk je z toho takový frustrovaný a v podstatě až nespokojený.“* Jedním z dalších důvodů, které člověka při výkonu této práce vedou k frustraci a nespokojenosti jsou **materiální nedostatky**. Materiální nedostatky jsme zde zařadili zejména kvůli dvěma nedostatkům, které sociální pracovnice zmiňovaly a tím je nedostatečné vybavení kuchyňky a chybějící notebooky. *„A byl by vhodnej třeba noťas, aby jsme mohli případně to rovnou psát do toho noťasu, ne jen pořád přepisovat všechno tam a zpátky.“* (P5) *„Co se týká třeba jakoby těch věcí jako je ta kuchyňka a tak dále, že prostě máme jednu – dvě rychlovarné konvice tady na dvacet lidí.“* (P3) K materiálním nedostatkům by se daly zařadit i nevhodné židle v kanceláři. *„Nebo aji židle třeba, všichni tady máme většinou problém se zádama, tak by to chtělo i nějaký kvalitnější židle.“* (P2) *„No, nepřijde mi, že by jsme tady úplně měli ideální pracovní podmínky a už jenom z toho důvodu, že úplně špatně sedíme, máme úplně špatný židle.“* (P5) Z důvodu materiálních nedostatků si pracovnice stěžují, že nemají možnost **pracovat z domu**, což by jistě mnohé z nich uvítaly. *„A myslím si, že bysme mohli mít jakoby třeba nějaký den homeoffice nebo něco takovýho.“* (P5) *„Chtěla bych jako ideální pracovní podmínky prostě zajistit tu techniku aby jsme třeba fakt mohli ty přepisy dělat z domu“* (P2) Když se ještě vrátíme k frustraci a nespokojenosti pracovníků, tak musíme zmínit i další z jejich příčin, kterou je **nedostatek benefitů**. *„V podstatě na to nedostáváme žádné příspěvky, tak tady to bych řekla, že může mít potom jakoby v té práci taky, že ten člověk je z toho takový frustrovaný.“ (P3)* V oblasti peněžního odměňování se sociální pracovnice dosti srovnávaly s těmi, co pracují na městských magistrátech nebo správách. V tomto

případě si stěžují, že nemají tolik benefitů nebo odměn jako právě zmiňovaní sociální pracovníci. *„A třeba oproti magistrátu, tak my nemáme žádný jako příspěvky na dovolenou, na oblečení, nemáme vlastně nic takhle úplně jak ostatní jakoby ty nechcu říct úřady, ale prostě magistráty, městská správa, tak mají tady ty příspěvky různý, a to my vůbec nemáme.“* (P2) Podle jedné z pracovnic je **nespravedlivé**, že oproti sociálním pracovnicím na městských magistrátech či správách, nemají dostatečné **benefity** nebo nemohou pracovat z domu. *„Nám to přijde být takové nespravedlivé tady toto. A pak člověk zvažuje, jestli právě neodejít tady z té práce a nejít třeba někde pracovat na to město radši, nebo něco jiného.“* (P1)

S nedostatkem benefitů jsme propojili element **motivace pracovníků**, jelikož právě benefity by pro jejich motivaci byly potřeba. Dotazované pracovnice se z důvodu nevyhovujících pracovních podmínek mnohdy necítí dostatečně motivované, k podávání nejlepších výkonů. Proto by bylo třeba, aby se tato motivace pracovníků zvýšila. *„Asi by měla být jako nějaká motivace, to je taky hodně důležité pro lidi, co to chtějí dělat.“* (P3) *„No potom určitě nějaký platový ohodnocení, by bylo už jenom, když vidíte tu chodbu, tak no, jako motivaci.“* (P5) Ani platy na těchto pozicích nepatří k ideálním pracovním podmínkám. **Platy** pracovníků jsou zde tedy **neodpovídající**. *„No tak začala bych třeba tím finančním ohodnocením, to mi přijde dost nevyhovující.“* (P5) *„Samozřejmě vyšší plat by taky byl ideální.* (P2) Bohužel stát se ke špatným platovým podmínkám svým zaměstnanců staví velmi špatně. *„Takhle jako tu práci nám přidávají, té práce je víc a platy jsou zmražené, už dva roky a odměny asi taky nedostaneme, protože stát nemá peníze, takže to je takové nevyhovující teda.“* (P1) K nedostatečným platům a benefitům patří to, že jsou z toho **sociální pracovníci demotivovaní**. Ať už je to vyvoláno množstvím práce, kterou v rámci své agendy musí zvládat nebo právě financemi, které zde také nejsou vůbec dostatečné. Jedna ze sociálních pracovnic k tomuto tématu říká: *„Tak je to taková demotivace kolikrát opravdu. Protože my třeba víme jako, že na nás házou furt nějakou práci navíc.“* (P1) Další popisuje svoji demotivaci následovně: *„Protože i když děláme víc práce, tak víc peněz za to nedostaneme, odměny za to taky nedostaneme, takže pak už je to opravdu takové jako demotivující.“* Tím se dostáváme k dalšímu elementu, jímž je **nedocenění práce** sociálních pracovníků na úřadech práce. Tu pociťuje nejedna z dotazovaných našeho výzkumu. Toto nedostatečné ohodnocení se týká jak nedostatečných platů vzhledem k potřebnému vzdělání, ale také celkově s ohledem na ocenění této práce společností. *„Musíme mít ať už nějakou vyšší odbornou školu nebo vysokou školu a když teda už to jakoby člověk studuje tu školu,*

má o to zájem a potom sem přijde a zjistí opravdu jak strašně malý je ten plat.“ (P3) *„Kdyby to naše zaměstnání mělo lepší společenské, nějakou takovou tu prestiž té práce, protože, popravdě, já se kolikrát stydím říct, že pracuju na úřadu práce“* (P1)

Nyní se přesuneme k další z nevyhovujících pracovních podmínek a pro nás stěžejnímu zjištění, tedy **absenci služebních telefonů**. Pracovníci tak mají možnost telefonování pouze ze služebních pevných linek, které mají ve svých kancelářích, ale v případě cesty do terénu, musí využívat své vlastní. „*Takže když jdem na tu služební pochůzku, tak mnohdy lidi nemají označený jakoby zvonky, tudíž my musíme jakoby ze svého telefonu jim volat. Takže oni jakoby mají naše jakoby osobní čísla, pak nám jakoby volaj i třeba jakoby domů.“* (P2) Dochází zde tedy k překročení etiky a jakési hranice mezi klientem a sociálním pracovníkem, kdy klient získává osobní číslo pracovníka a může mu poté volat prakticky kdykoliv, i mimo pracovní dobu. *„My prostě když přijdeme na šetření, nám neotevírají třeba, a tak musíme použít žejo náš telefon, což není taky úplně ideální.“* (P5) Pokud by pracovníci měli své služební mobilní telefony a k tomu i dříve zmiňované notebooky, došlo by k výraznému **zjednodušení** jejich **práce**. První z pracovnic si myslí, že by se mohla zjednodušit byrokratická stránka této práce: *„Co by ještě bylo dobré, kdyby se zjednodušily zákony a snížila se administrativa a byrokracie.“* (P1) Následuje tvrzení jiné z pracovnic: *„Opravdu vylepšení té techniky, třeba pořízení těch notebooků, což by nám strašně moc ulehčilo práci anebo opravdu těch mobilních telefonů. (*P3) Jak říká citovaná pracovnice, ke zjednodušení práce je zapotřebí zjednodušit i aktuálně **složité pracovní úkony,** které zde již jednou byly zmíněny a patří do nich byrokracie a složité programy. K složité byrokracii, kterou v rámci své agendy musí zvládat, se pracovnice vyjadřuje takto: *„Protože ty zákony jsou fakt složité, chodí nám různé metodiky, ty se často mění, takže musíme se v tom orientovat a furt si to sami pročítat, aby jsme měli nějaký přehled.“* (P1) O programech dále říká: „*„Protože ty programy, to kolikrát, mě to přijde zbytečně složité, nevím něco tam nefunguje, a to nás zdržuje. Vlastně pracujeme ve dvou programech, takže každý program je jiný.“* (P1)

Obrovský problém je také **nedostatečná bezpečnost** sociálních pracovníků na těchto úřadech. V terénu, kdy chodí ke svým klientům, do jejich přirozeného prostředí a to samostatně, tak to může být opravdu nebezpečné. *„Tak tam jako se můžou naskytnout situace, kdy se člověk necítí úplně bezpečně a vzhledem k tomu, že vlastně chodíme sami a převážně, nebo převážně všechny sociální pracovníci jsou tady ženy, tak tam potom si dovedu představit, že občas se cítí člověk jako opravdu nebezpečně. Hlavně i kvůli tomu, že*

v podstatě dopředu úplně nevíme, do jakých těch podmínek jdeme anebo k jakým klientům jdeme.“(P3) Dále, ohledně bezpečnosti, dotazovaným pracovníkům chybí kurzy sebeobrany, v rámci nabídky školení. Co se týká prostředí úřadů, dochází zde k **častým konfliktům**, kdy pracovníci jsou sice kryti přepážkou, ale v případě cesty na chodbu musí prokazovat psychickou odolnost a umění kritické komunikace. *„Takže musím v podstatě prokazovat určitou dávku odvahy, když na tu chodbu vyjdu. A také, když mě třeba osloví klient hmotné nouze anebo dokonce mě i slovně napadne, tak musím být schopná mu adekvátně a klidně argumentovat.“* (P4) **Klienti** tak bývají k pracovníkům kolikrát až **agresivní**. *„Když tam dojde někdo už nabroušený s tím, že se chce třeba pohádat… kolikrát ti lidi se rozčilují nebo nenechají si od nás poradit.“* (P1) Mimo to, vzhledem k tomu, že na úřadech často dochází ke konfliktům mezi pracovníky a klienty, je zde **absence kamer**. *„Nevím, jestli jste si všimla, že na chodbách máme kamery, ale jsou to pouze atrapy.“* (P3) Vzhledem k tomu, že v rámci této profese není dostatečně zajištěna bezpečnost zaměstnanců, čeká na ně **nebezpečí** také **v terénu**. Toto nebezpečí je především z toho důvodu, že pracovnice se zde vydávají do prostředí, kde to neznají, k lidem, které v podstatě také neznají, a to pouze jako ony samotné. *„Tak tam jako se můžou naskytnout situace, kdy se člověk necítí úplně bezpečně a vzhledem k tomu, že vlastně chodíme sami… v podstatě dopředu úplně nevíme, do jakých těch podmínek jdeme.“* (P3) Další z pracovnic se k tomu vyjadřuje podobně: *„My nikdy nevíme, kam jdeme žejo a když by jsme potkali zrovna někoho kdo nebude úplně ideální, tak nás už nikdo ani nikdy nenajde.“* (P5) Časté konflikty, ke kterým dochází mezi pracovníky a klienty vyvolávají u jedné z pracovnic pocit **rozrušení z konfliktu**, taktéž při nich musí prokazovat umění kritické komunikace a psychické odolnosti. *„Když k takovému ataku ze strany klienta dojde, tak sem z toho rozrušená a musím se s tím jako adekvátně psychicky vyrovnat.“* (P4) Takové jednání s klientem je pro pracovníky poté nepříjemné: *„Že potom lidi jsou takoví nepříjemní, že se mi nemohli dovolat a už to jakoby nechápou. Takže potom jakoby i od těch klientů jakoby to není úplně příjemný no.“* (P2) *„Když tam dojde někdo už nabroušený s tím, že se chce třeba pohádat kvůli něčemu.“* (P1) Pro výkon profese sociálního pracovníka je velmi důležité být proti určitým věcem dostatečně **psychicky vyrovnaný**. *„Je tam potřeba nějaká psychická odolnost, aby se člověk nezhroutil z toho, když někdo na něj zakřičí nebo tak.“* (P1) *„Musím se s tím jako adekvátně psychicky vyrovnat“* (P4) Jak již bylo zmíněno, pro situace, kdy dojde ke konfliktu, musí pracovník zvládat **kritickou komunikaci**. *„A také, když mě třeba osloví klient hmotné nouze anebo dokonce mě i slovně napadne, tak musím být schopná mu adekvátně a klidně argumentovat.“* (P4) K tomu, aby si pracovník udržel své psychické

zdraví v pořádku, je potřeba **dodržovat psychohygienu**. *„Musím dodržovat taky psychohygienu, to je hodně důležité v této práci, ta psychohygiena.“* (P4)

Bohužel, sociální pracovníci agendy příspěvku na péči se potýkají s dosti citelným **nedostatkem pracovníků**. *„Tak pro mě by bylo asi hodně důležitý, když by tady nebyl v práci podstav lidí. Když by tady bylo více sociálních pracovníků.“* (P2) Což považují za dlouhodobý problém, který vedení není schopno řešit. *„Ale pak by ten zaměstnavatel měl tedy řešit navýšení jako pracovních úvazků jako dalším zaměstnancům. Toto vidím jako nedostatečné ze strany zaměstnavatele.“* (P4) K tomu se pojí myšlenka jedné z našich dotazovaných, že pokud by se zvýšila motivace, zejména v peněžní oblasti této práce, přilákalo by to více mužů na pozice sociálních pracovníků na úřadech práce. *„Kdyby bylo lepší platové ohodnocení, tak by to nalákalo muže k nám, aspoň na tu hmotnou nouzi a ti klienti by aspoň, si myslím, že by měli větší respekt před náma.“* (P1) Se zmiňovaným nedostatkem pracovníků souvisí rovněž další element, kterým je **přírůstek práce**. *„Opravdu těch sociálních pracovníků, zvlášť tady na úřadu práce bych řekla, že je pořád málo. Takže s tím souvisí potom to, že máme jakoby o dost víc práce. Pořád se přidává práce, to, co v podstatě musíme dělat se pořád navyšuje.“* (P3) Práce roste i s přibývajícími žádostmi od klientů, což zapříčiňuje dnešní stárnutí populace. *„Se opravdu výrazně zvýšil objem těch žádostí od klientů. Je to i vzhledem k tomu, že vlastně populace stárne a o příspěvek na péči si žádá jako opravdu větší objem jako populace.“* (P4) Zvyšuje se práce i při přerozdělování práce, a to v důsledku toho, že se na námi zkoumaných pozicích často mění pracovníci, ať už z důvodu odchodu na mateřskou nebo běžným ukončením pracovního poměru. *„Strašně moc lidí je tady teda mladých, takže většina jakoby odchází na mateřskou, takže neustále tady je prostě nějaká oblast, která se přerozděluje.“* (P2) Pracovnice také mluvily o problému, který souvisí s velkým množstvím práce a **vysokými nároky**, které jsou na ně kladeny, a to je **nestíhání práce v termínu**. Jedna z nich toto popisuje takto: *„No snažím se to zvládat jakoby v termínu, ale ne vždycky to jde.“* (P2) Jiná z pracovnic říká: *„No, takže někdy to plnění úplně nezvládáme prostě, protože je toho moc.“* (P5) Jako důvod, proč pracovníci nestíhají svojí práci v čas, můžeme uvést rovněž element **mnoho papírování**, což jim ubírá čas pro samotnou, důležitou sociální práci. *„O každém klientovi máme spisy, jsou to tlusté spisy, do kterých se zakládá spousty papírů, všechno musí být na tiskopisech a papírujeme, papírujeme a není potom moc prostor na tu sociální práci.“* (P1) **Vysoké nároky** jsou ze strany pracovníků popsány následovně: *„Ty nároky jsou poměrně vysoké, protože opravdu těch sociálních pracovníků, zvlášť tady na úřadu práce bych řekla, že je*

pořád málo.“ (P3) *„Takže neustále tady je prostě nějaká oblast, která se přerozděluje, tudíž jsou na nás kladeny velký nároky.“* (P2)

Velké téma je **absence důležitých školení**. Zde jsme zjistili, že dotazovaným chybí jedno z velmi důležitých školení pro sociální pracovníky, kterým je supervize. *„Co mi přijde, že je tady opravdu jako nevyhovující, tak, že v podstatě jako sociální pracovníci nemáme žádnou supervizi, žádného supervizora, v podstatě nic takového.“* (P3) Poté se stává to, že sociální pracovníci se vrací ze sociálních šetření s nejasnými zážitky, o kterých si nemají s kým promluvit, a s kým probrat jejich postup, zda byl či nebyl správný. „*Nemáme ani komu si jakoby postěžovat, nebo prostě probrat s někým, jak by řešili třeba tu situaci jo.“* (P2) K předchozí citaci se váže i element s názvem **nepřipravenost na šetření**, který zapříčiňuje právě chybějící supervize. Pracovníci nejsou tak připraveni na situace, které nastávají při sociálních šetření. Tím je například pláč jejich klientů. *„Nám strašně moc lidí aji třeba pláče na těch sociálních šetřeních. Takže si pak říkáte, třeba co jste mohla udělat líp“* (P2) Právě kvůli chybějícím školením je potřeba, aby úřady práce **rozšířili svoji nabídku školení,** a to nejen o supervize, ale také například o kurzy sebeobrany nebo poradenství. K supervizi se vyjadřuje jedna z dotazovaných takto: *„Třeba ty supervize tady vůbec jakoby nejsou“* (P2) O sebeobraně pokračuje další: *„Když bysme chodily na nějaké kurzy sebeobrany nebo aspoň něco.“* (P3) Poradenství v tomto duchu bylo zmíněno první z pracovnic: *„To já bych třeba uvítala nějaké takové školení o poradenství, i co se týká našich dávek, protože lidi se nás ptají na všechno možné.“* (P1)

Dvě z pracovnic zmiňují **odpočinek od práce**, který jim zajišťuje dovolená, kterou ve své profesi mají o pět dnů navýšenou. *„Ta dovolená, tak ta se mi promítá do těch pracovních úkonů spíš tak, že je potom člověk více odpočatý.“* (P3) *„Přijdu jakoby potom odpočatá“* Ideální je tak pro pracovnice **více dovolené**, k čemuž se vyjadřují: *„Pak co se mě líbí tady tak máme vlastně pět dnů navíc dovolené.“* (P2) *„Ten počet dnů dovolené, ten máme poměrně vysoký, takže tam je to opravdu ideální.“* (P3) Podle jedné z pracovnic, tento odpočinek navíc, co si mohou dopřát, u ní **podporuje produktivitu** při pracovním výkonu. *„Tím že jdu dřív, tak jsem taková jakoby produktivnější no.“* (P2) Díky tomu, že si **sociální pracovníci** mohou dopřát volno navíc, jsou poté také více **soustředění.** *„Tím pádem si myslím, že jsme mnohem jakoby soustředěnější.“* (P5) Opakem jsou poté **unavení sociální pracovníci**. Pracovnice se cítí unavené z práce, mají toho hodně, potřebují odpočinek a využijí tak zmiňovanou dovolenou. *„Že už je tak strašně unavený, že už to nejde, tak není problém si prostě sem tam vzít ten den dovolené a odpočnout si.“* (P3) *„Ale když jsem třeba*

unavená,… tak vím, že v úterý si můžu prostě odejít jakoby dřív.“ (P2) Tuto únavu vyvolávají také horké dny, které v budově úřadu práce nejsou nijak eliminovány, jelikož zde mají **neklimatizované prostory**. *„Co nám tady hodně chybí, tak je třeba klimatizace. Protože opravdu tady tohle je poměrně velká, vysoká budova a v těch letních měsících jako je to teda docela hrozné pracovat, když je opravdu tady třicet stupňů a teď ještě člověk teda jako má tady sedět celý den.“* (P3)

Mnohokrát zmiňovaná byla také další, pro dotazované, důležitá pracovní podmínka, kterou je **pružná pracovní doba**. Je pro ně přínosná z toho ohledu, že si mohou naplánovat svůj příchod do práce podle vlastní potřeby. *„Pro mě je vlastně ideální, že můžu právě vstát třeba v šest a jít právě dřív, nebo máme vlastně možnost si nadpracovat hodiny“* (P2) Někomu z nich se třeba lépe pracuje v ranních hodinách a má tak možnost přijít do práce již od šesté hodiny ráno. Druhý si naopak raději přispí a přichází tak na osmou. Jednoduše, jak si pracovníci rozvrhnou dobu strávenou v práci je na nich, důležité je pouze, aby si splnili nutných 40 hodin týdně. *„Tak tím, že si ten čas plánujeme sami, tak to je pro mě třeba hrozně fajn. Můžeme chodit už od šesti hodin ráno, což je pro mě o dost lepší, protože ráno se mi pracuje opravdu dobře.“* (P3) *„Sice musíme přijít do osmé hodiny, ale jakmile máme osm a půl hodiny, prostě že musíme splnit jakoby tu časovou docházku, ale jakmile to máme, tak už prostě můžeme odejít.“* (P5) S tím se pojí **volné plánování**, což je výhoda, za kterou jsou pracovníci velmi rádi, jelikož si mohou naplánovat průběh své směny tak, jak oni sami potřebují. *„My vlastně máme hodně volnou ruku, co se týká plánování toho dne.“* (P3) *„Můžu si ten den naplánovat tak jak potřebuju.“* (P1) **Ranní klid** si chválila jedna z pracovnic, které se podle jejich slov lépe pracuje v ranních hodinách, kdy na úřadě je klid, jelikož klienti ještě nechodí. *„Ráno se mi pracuje opravdu dobře, ten ruch tady není tak velký, klienti vlastně tady ještě ráno nechodí, takže člověk udělá o dost víc práce“* (P3) Práce na úřadu práce, oddělení příspěvku na péči, určitě není jednotvárnou či stereotypní. Naopak se jedná o opravdu zajímavou a **různorodou práci**. *„Je to taková různorodá práce, není to lehké jako člověk musí znát ty zákony, a to a tím je to pro mě taky zajímavé.“* (P1) Člověk se zde každý den může setkat s něčím novým, co do té doby nevěděl, což dokazuje tato věta: *„My se každý den setkáváme s něčím novým… je toho strašně moc a opravdu mám pocit, že každý den se dozvídám něco nového nebo na něco nového přijdu“* (P1) Na to navazují **různá prostředí**, která díky náplni své práce, tito pracovníci mají možnost navštěvovat. Nestráví tak čas pouze ve svých kancelářích, ale z důvodu sociálních šetření se dostanou i do terénu, do přirozeného prostředí jednotlivých klientů. *„Nesedíme pořád tady v kanceláři, ale člověk*

se dostane i do toho terénu ven, takže ono i ten čas potom úplně jinak utíká" (P3) Dále o tomto mluví i další z dotazovaných: *„Přijde mi třeba dobrý, že vlastně nesedíme pořád jenom v kanceláři, ale chodíme i do terénu."* (P5) S tím, že práce sociálních pracovníků na úřadech práce není jednotvárná či nudná, se pojí další element s názvem **uspokojující práce**, se kterým jsme se setkali u dvou pracovnic. První o tomto uspokojení hovoří takto: *„Čili práce jako zde jako sociálního pracovníka mě v podstatě uspokojuje."* (P4) Další z pracovnic má svoji práci i přes všechna úskalí a překážky ráda čili se opět vyjadřuje k tomuto elementu: *„Že mě ta práce baví, tak do výkonu se to promítá tak, že do práce se těším."* (P1)

Jedna z pracovnic považuje za výhodu **jistotu své práce** a toho, že jí každý měsíc včas dorazí plat: *„Asi nejdůležitější je mít práci jakoby jistou, mít tu jistotu jakoby toho platu, že každý měsíc mě vlastně přijde"* (P3) S tím se pojí i další důležité, potřeba jedné z dotazovaných, což je mít své **vlastní bezpečné místo** na pracovišti. *„To pracovní místo chráněné teda přepážkou a svým vlastním osobním prostorem"* (P4) K tomu, aby se zaměstnanci v práci cítili dobře, je velmi důležitá **opora** ze strany **vedení**. Jedna ze sociálních pracovnic se k tomu vyjadřuje takto: *„Ten vedoucí pracovník, který nějakým způsobem určuje ten směr, jakým to půjde"* (P3) Přidává se i další: *„Abysme jako by měli tu oporu vedení, že když se něco děje, tak abysme to mohli vyřešit."* (P5) Co se však jeví jako problém u vedení našich dotazovaných pracovníků, je **absence zájmu vedení**. Při rozhovoru s pátou pracovnicí došlo na toto téma: *„Potom určitě by bylo vhodný, aby vedení vědělo, co děláme, kolik toho máme a když je toho moc, tak aby jsme na to nebyli sami. Myslím si, že zaměstnavatelé úplně někdy neví, vůbec co děláme. A ani, že třeba nestíháme, že je toho strašně moc a chtěli by, aby jsme toho dělali ještě víc."* (P5) S pochvalou **dobrého vedení** jsme se setkali u jedné ze sociálních pracovnic, která říká: *„Hodně důležití jsou nadřízení, a to taky je dobré, protože vedoucí vlastně ta už dlouho pracuje na příspěvku na péči, už vlastně od začátku, takže ona má perfektní znalosti, takže nám poradí všechno, když potřebujeme."* (P1) Na rozdíl od vedení, jsme si ale jisti, že sociální vztahy na pracovišti nejsou nijak problémové, naopak pracovníci si chválili **dobré sociální klima**. *„My máme dobrý podle mě sociální klima, že jsme, na to že jsme ženský, tak je to spíš, jako že se snažíme si pomáhat."* (P5) Pro jednu z nich je to dokonce jedna z mála věcí, která ji na této pozici ještě drží. *„Pro mě je potom hodně důležitý kolektiv, ten máme dobrý, takže to mě ještě v té práci drží."* (P1) K dobrým vztahům na pracovišti se pojí **vzájemná pomoc** a **vzájemné obohacování**, k čemuž u nich podle výpovědí často dochází. *„A tím, že mám ten dobrý*

kolektiv a poradíme si, navzájem si poradíme, jako opravdu třeba někdo má problém, tak si k tomu sedneme a řešíme to a snažíme se pomoct si navzájem.“ (P1) Tato vzájemná pomoc je důležitá i v případě **nezastupitelnosti pracovníků**. Jejich nezastupitelnost si předvedeme na dvou příkladech. Jelikož v případě, kdy odchází z kanceláře, například na sociální šetření, nikdo se jim nedovolá. *„Za druhý je to fakt jakoby problém aji v tom, že když jsem jakoby na tý služební pochůzce, tak mě se ani nikdo nedovolá jakoby tady na úřadě.“* (P2) Ani v případě nemoci za ně nikdo jejich práci neudělá, a tak se jim úkony hromadí a čeká se na jejich návrat. *„Člověk, když je třeba nemocný a v podstatě tu práci tady za vás nikdo neudělá, takže ta práce se vám bude kupit na stole, vy přijdete a pak se z toho zblázníte.“* (P3) A tak v čase jejich nemoci, jsou to právě dobré vztahy mezi kolegy, co mohou velmi pomoci. Jedna z pracovnic tak zmiňuje svou **ochotnou kolegyni**: *„Mám takhle hrozně fajn kolegyni, a vím, že když tady chvilku nebudu, tak že ona se mi na ten stůl podívá, a to co opravdu jakoby spěchá, nebo to nejnutnější, tak mi třeba s tím pomůže, zadá“* (P3) Vzájemné obohacování se zde týká situací, kdy si pracovnice navzájem radí, každá z nich přispěje něčím jiným, novým a pro ostatní je to tak pomoc i ve znalostním růstu. *„A samozřejmě co člověk, tak jiný názor. Každého napadne jiná věc, co by se tam ještě dalo, jak udělat, takže je to hrozně fajn tady tohle.“* (P3) Ačkoliv vztahy jsou dobré, na větších kontaktních pracovištích se sociální pracovníci potýkají s tím, že mezi nimi **chybí sociální kontakt**. *„My máme jenom takových pár lidí, co se třeba právě potkáváme jako na ty obědy, ale není to úplně, že bysme se se všema sociálníma pracovníkama potkávali.“* (P2) Každý tu tak má svoji úzkou skupinu pracovníků, se kterými se zná, setkává či přátelí a s ostatními se v podstatě nepotkává, pokud nechce. *„My se všichni ani jakoby dennodenně nepotkáváme. Takže máme jakoby každý samozřejmě ty pracovníky, ke kterým máme blíž, se kterými se třeba radíme.“* (P3) Dostáváme se k elementu **početný kolektiv**, o kterém pracovnice mluví takto: *„Tak my tím, že jsme opravdu obrovské oddělení, nás je tady na tom oddělení asi padesát, tak samozřejmě je to něco jiného, když děláte v kolektivu, kde je šest lidí a kde je padesát lidí.“* (P3) Vztah zde nechybí jen mezi mnoha pracovníky, ale setkáváme se zde i s **absencí vztahu s klientem**. Pod tímto elementem se skrývá myšlenka toho, že sociální pracovníci v rámci své práce na příspěvku na péči, nemají možnost se svými klienty navazovat bližší vztahy, jelikož se s nimi vidí pouze jednou, maximálně dvakrát, a to při šetření a při podání odvolání. „*Vy toho člověka vidíte jednou v životě, když vlastně k němu jdete na sociální šetření a pak možná za vámi třeba přijde, když nesouhlasí s tím výsledkem, podat námitku nebo odvolání. Takže vy ho vlastně vidíte jednou-dvakrát za život a nemůžete budovat ten vztah na tom příspěvku na péči.“* (P2)

U dvou z pracovnic jsme se setkali s tím, že považují svou **práci** za **náročnou**. Prvním z důvodů je nedostatek aut: *„Tak je to kolikrát docela náročné, to tak zlogistikovat, abych si naplánovala ty šetření.“* (P1) Dále jsou to chybějící služební telefony: *„Tak je to náročný v tom, že jak už jsem teda uvedla, tak jednak to, že voláme z osobního telefonu, úřad práce nám nedává žádný tarify, nic.“* (P2) Náročnost práce působí i na psychickou stránku jedince: *„I když někdy je to fakt psychicky náročné, ale těším se.“* Společně s náročností nám zde zazněla jedna z dalších nevyhovujících pracovních podmínek, kterou je **nedostatek aut**. Podle první sociální pracovnice je jejich nedostatek velmi nevyhovující, jelikož auta potřebují k dopravě na sociální šetření. *„A ještě co jsem si tak vzpomněla, že máme jedno auto na celé pracoviště, takže když si vezmete, že zaměstnanost jezdí pravidelně archivovat, státní sociální podpora jezdí pravidelně digitalizovat, hmotná nouze dělá sociální šetření, do toho my děláme sociální šetření, tak je to kolikrát docela náročné, to tak zlogistikovat, abych si naplánovala ty šetření, abych to stíhala časově.“* (P1) V případě ostatních dotazovaných, na jejich pobočce možnost dopravy služebními auty nemají vůbec a používají tak pouze městskou hromadnou dopravu a mimo město jezdí jiná pobočka. Důležitým posláním námi zkoumané profese je **pomoc klientům**, kdy jde nejen o poskytnutí dávky, ale také poskytnutí potřebného poradenství. Jedna z dotazovaných říká: *„Oni jakoby ví, že já jsem tady pro ně, takže klienti jakoby si myslím, že by měli být spokojeni, protože se jim jakoby věnujeme dost.“* (P2) Zatímco některé z pracovnic považovaly poskytované poradenství z jejich strany za dostatečné, jiné zde **shledávají nedostatek prostoru na poradenství** pro klienty. Jedna z dotazovaných například říká: *„Ale aby bylo víc prostoru na tu sociální práci a poradenství a věnovat se těm klientům, kteří to potřebují.“* (P1) Další je podobného názoru: *„Žádostí je stále víc a tím pádem mi nezbývá čas na poradenskou činnost.“* (P4) Mimo poradenství pracovníci popisují i **nedostatek času na sociální práci**, což je bohužel u sociálních pracovníků na úřadech práce běžnou záležitostí. Jedna z dotazovaných o tom mluví následovně: *„Jako to vlastně jsem zjistila, že tak tak stíhám to, co si mám udělat a na tu sociální práci už nezbývalo tolik času.“* (P1) Nedostatek času na sociální práci a celkově práci s klienty zapříčiňuje již dříve v tomto textu zmiňované velké množství papírování, složité pracovní úkony a neustálý přírůstek práce.

Podle participantky 3, je na úřadech **absence vrátnice**, kde by klientům pomohli lépe se zorientovat, kam mají jít. *„Že my v podstatě jakoby nemáme více méně žádnou vrátnici nebo něco, kde by přímo ten člověk přišel a zeptal se kam teda má jít.“* (P3) Tato vrátnice by byla potřeba zejména pro **dezorientované klienty**. Pracovnice o tom dále mluví:

„Množství těch klientů co sem chodí, tak jak je to prostě obrovská budova, tak oni tady bloudí, takže klepají na dveře, neví kam mají jít, jo pořád jakoby chodí k nám, ptají se co?, jak?..“ (P3) Úřady práce nepatří k úplně klidnému prostředí, které by pracovníci k výkonu své práce potřebovali. Naopak by se daly označit jako **hlučné prostředí**, kvůli kterému je zde **nedostatek klidu**. *„Tak tady asi nejvíc, tím, že máme budovu hned v centru, tak je to teda jakoby ten okolní ruch, protože tady je opravdu pořád neustále něco houká, bouchá, takže ten okolní ruch je tady docela velký.“* (P3) K nedostatku klidu se pracovnice vyjadřuje následovně: *„Tak vyrušuje mě, když tam není ten klid právě, když u každé z nás třeba máme zrovna klienta, do toho ty telefony zvoní...“* (P1) Klidu nepomáhá ani počet pracovníků v kanceláři či klienti, kteří za nimi v úřední hodiny dochází. *„Protože jsme tři v kanceláři, teď si vemte, když ke každému dojde klient, do toho zvoní telefony, tak je to docela, ten klid není na to kolikrát. Lidi se tam překřikují, a to není úplně fajn.“* (P1)

8 DISKUSE VÝZKUMNÝCH ŠETŘENÍ

Záměrem předloženého výzkumu bylo do hloubky prozkoumat problematiku pracovních podmínek pohledem sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči. Tohoto záměru jsme se rozhodli docílit kvalitativním výzkumem pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Tato metoda sběru dat byla vybrána záměrně, aby poskytla dostatečné množství dat s detailním vhledem do zkoumané situace.

V následujících kapitolách se zaměříme na diskusi získaných výsledků z výzkumu, a to společně s návrhy a doporučeními do praxe. Jejich struktura se bude odvíjet od stanovených výzkumných otázek. Námi zjištěné výsledky budou porovnány s teoretickými poznatky či předešlými výzkumy v této oblasti.

8.1 Subjektivní pohled sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči na jejich aktuální pracovní podmínky

V rámci první výzkumné otázky nás zajímalo, jak sociální pracovníci vnímají své aktuální pracovní podmínky. Pomocí relační mapy můžeme vidět, že tuto oblast popisují jak negativně, tak i pozitivně. Větší emoce a celkově více nasycené bylo však téma nevyhovujících pracovních podmínek. Zde se nám prolínaly jak samotné nevyhovující podmínky, tak jejich příčiny i důsledky. Co se týče technického zázemí, pracovnice nejčastěji mluvily o **zastaralém vybavení**. Zejména tedy počítače a tiskárny jsou problémem, který je při výkonu práce opravdu **zdržuje** a bylo by zapotřebí je tedy obnovit. Za zdržováním při práci stojí rovněž **složité pracovní úkony**, především tedy složitá a často se měnící byrokracie a programy. U pracovního prostředí ještě chvíli zůstaneme, a to z důvodu **materiálních nedostatků** a **neklimatizovaných prostor**. Materiální nedostatky pracovnice nalézají v chybějících noteboocích, které by jim ušetřily spoustu práce a hlavně času, který musí věnovat přepisu dat zjištěných při sociálních šetření. Dále jedna z pracovnic zmínila i nedostatečné vybavení kuchyněk, vzhledem k počtu osob, které ji společně využívají. Neklimatizované prostory jsou pak problém přes letní horké dny, kdy je pracovnicím v této velké a vysoké budově horko a způsobuje to jejich **únavu**.

Za stěžejní v oblasti nevyhovujících podmínek považujeme zjištění **absence služebních telefonů**. Sociální pracovnice nám tak popsaly nepříjemné situace, ke kterým z tohoto důvodu dochází. V případě, kdy se dostanou do situace, že jsou na sociálním šetření a nemohou se na své klienty dozvonit nebo mají problém tento jejich zvonek najít, musí ke zkontaktování využít svůj osobní mobilní telefon. Dochází tak k narušení etiky a hranice

mezi pracovníkem a klientem. Klient tímto způsobem získává osobní telefonní číslo sociální pracovnice a může ji poté v podstatě kdykoliv volat. Mezi klientem a pracovníkem je potřeba udržovat jasné hranice, což nám také potvrzuje následující výrok z literatury. Dle Mahrové a Venglářové (2008, s. 99) do hranic mezi klientem a sociálním pracovníkem řadíme prostor a čas, v němž se spolu tyto dvě osoby setkávají. Je tedy vyhrazen čas pro jejich vzájemný kontakt. V případě, kdy klient začne tomuto pracovníkovi volat v jeho volném čase, je tato hranice již překročena.

Jako další podstatné téma je **absence důležitých školení**. Pracovníci na úřadech práce, jakožto profese sociální pracovník by v rámci svých školení měli absolvovat supervize. Dotazované pracovnice nám však naopak sdělily, že se jim těchto školení nedostává. Nemají si tak s kým promluvit o zážitcích ze sociálních šetření, které pro ně nemají úplně jasná řešení, neví tedy, zda při nich reagovaly správně. Nezbývá jim tak nic jiného než se o tom alespoň pobavit společně se svými kolegy. Čímž bychom vyzdvihli **dobré sociální klima** a **vzájemnou pomoc** na pracovištích našich dotazovaných sociálních pracovnic. Potřebu supervize potvrzuje i následující literatura. Zaměstnavatelé nesou odpovědnost, aby byli schopni svým zaměstnancům poskytnout možnost odborného růstu a supervizní pomoci. Konkrétně zákon o sociálních službách ukládá povinnost zaměstnavatelům zajistit pro své zaměstnance další vzdělávání, nejméně 24 hodin za rok. (Mátel, 2019, s. 42-43) V zákoně o sociálních službách aktuálně bohužel není ustanovena povinná supervize pro všechny sociální pracovníky, ale pouze pro ty, kteří jsou při své práci v přímém kontaktu s klienty, tedy sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Sociální pracovníci na úřadech, i přes to že pracují s klienty, zákonem povinnou supervizi nemají. Již výzkum z ústavu práce a sociálních věcí zde uvádí poznatky z rozhovorů, kde sociální pracovníci na úřadech práce popisují, že v rámci školení supervizi nemají. (Havlíková a kol., 2018, s. 31, 87) Z předložených dat vyplývá, že v této oblasti by jistě mělo dojít k nápravě. Mátel (2019, s. 43) hovoří i o kolegiálních vztazích na pracovištích sociálních pracovníků. Dle něj by měly být právě takové, jak nám i naše dotazované popsaly. To tedy znamená vzájemnou spolupráci a pomoc v případě potřeby, díky čemuž se dosahuje lepší kvality služeb u jednotlivých z nich. Informantky popisovaly i **vzájemné obohacování**, což znamená, že pracovnice se od sebe vzájemně učí, obohacují se o své osobní zkušenosti a nápady.

Žádná z našich informantek nepokládá bezpečnost na úřadech práce za dostatečnou. Tím se dostáváme k další z nevyhovujících pracovních podmínek, kterou je **nedostatečná bezpečnost**. Tento problém se vyskytuje jak na pracovištích, tak i v terénu. Do terénu na

šetření se pracovnice vydávají samy, a to do neznámého prostředí k neznámým lidem. Na úřadech pak dochází k **častým konfliktům**, kdy pracovnice musí prokazovat svou **psychickou odolnost** a umění **kritické komunikace**. V kancelářích jsou kryté přepážkou, ale na chodbách je problém **absentujících kamer**, kdy jedna z pracovnic zmínila, že se zde nachází pouze atrapy. V této oblasti je tedy třeba doplnit chybějící kamery a zajistit pro sociální pracovnice kurzy sebeobrany, které samy zmiňovaly jako potřebné.

Vzhledem k tomu, že jak dokazuje otevřený dopis pro pana ministra práce a sociálních věcí ČR, jež byl poslán na začátku roku 2022 panem magistrem Dudkem, ani platové podmínky či benefity u námi zkoumané profese nejsou dostatečné, dostáváme se na v rozhovorech často zmiňované téma **neodpovídajících platů** a **nedostatečných benefitů**. Již na začátku roku 2021 došlo k zmrazení platů sociálních pracovníků na úřadech práce a dodnes nebyly obnoveny. Pracovnice si tedy stěžovaly na nízké platy, které podle nich neodpovídají potřebnému vzdělání pro tuto profesi a ani množství práce, kterou zde musí vykonat. Ani benefity v podobě odměn nebo příspěvků nejsou adekvátní. V této oblasti by pracovníci tedy jistě uvítali změnu a pomohlo by to i v **motivaci** k jejich setrvání v tomto zaměstnání. K tomu se váže **nedostatek pracovníků**, se kterým se právě oddělení příspěvku na péči potýká. Participanti popisovali podstav na pracovišti, který se promítá jak do množství pracovních úkonů, které si mezi sebe musí rozdělit, menší počet zaměstnanců, tak i do následného **nestíhání** pracovních úkonů **v termínu**. Jako poslední z nevyhovujících pracovních podmínek uvádíme **nedostatek služebních aut**. Ty pracovníci potřebují zejména v případě cesty ke klientům na sociální šetření. Bohužel však jejich počet je opravdu nízký, kdy u jedné z pracovnic je jedno auto na celé kontaktní pracoviště a u zbylých nejsou vůbec, zde využívají pouze městské hromadné dopravy a mimo město jezdí z jiné pobočky.

Jestli něco participantky vnímají jako opravdu ideální podmínky v rámci svého zaměstnání, je to **pružná pracovní doba** a **více dovolené**. Pružná pracovní doba jim umožnuje naplánovat si příchod do práce podle jejich osobní potřeby a preference, od čehož se poté odvíjí i následný odchod. Patří sem i **volné plánování**, kdy si svoji směnu, přesněji její náplň mohou rozvrhnout rovněž dle svých potřeb a možností. K tomu se váže **ranní klid**, který si jedna z pracovnic chválila. Díky tomu tak do práce může přijít již na šestou hodinu ráno a má tedy klid na práci, kdy nechodí klienti, tudíž tam není velký hluk. Více dovolené si chválily z důvodu pěti dnů, které mají ke standartní délce dovolené navíc. Mohou si tak podle jejich slov vzít dovolenou i v případě, kdy už je toho na ně v práci moc a potřebují si prostě jen **odpočinout**. Co dále popisovaly jako ideální, tak je fakt, že nevykonávají

stereotypní práci, ale naopak při zajišťování agendy příspěvku na péči mají **různorodou práci**, při které se i po dlouhé době setkávají stále s něčím novým. Rovněž netráví veškerou svou pracovní dobu pouze v kanceláři, ale díky sociálnímu šetření se dostanou i do terénu. Je tu tak výhoda **různých prostředí**, které během práce mění a pomáhá jim to tak v **soustředění**.

8.2 Způsob promítání pracovních podmínek do výkonu práce sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči

Za druhé bylo naším cílem zjistit, jak se popisované pracovní podmínky sociálních pracovníků promítají do jejich výkonu sociální práce. Účastníci výzkumu nám v rámci této otázky popisovali mnohé takové způsoby. Opět to bylo rozděleno na negativní a pozitivní působení. Na začátek bych zmínila Maslowovu pyramidu potřeb, která jasně stanovuje potřeby každého z nás. Pokud dojde k neuspokojení základních potřeb, může to u daného jedince vést k poruchám motivace. Konkrétně jde o takzvanou. **frustraci**, kdy se člověku nedaří dosáhnout cíle, prožívá neúspěch či nespokojenost. (Pauknerová, 2012, s. 104) A právě tyto zmiňované pocity nám popisovaly i námi dotazované pracovnice. Nevyhovující pracovní podmínky u nich vyvolávají pocity **frustrace**, **nespokojenosti** či **demotivace**. Frustrace a nespokojenost zde byla spojována se zastaralým vybavením, materiálními nedostatky nebo i s nedostatečným finančním ohodnocením. Demotivace se týká v podstatě toho samého, společně s velkým množstvím práce, která je na sociální pracovníky kladena. Společně s těmito všemi pocity se zde objevila i **únava**, která se spojuje s nevyhovujícími podmínkami a v teplých dnech i s neklimatizovanými prostory.

V případě zastaralého vybavení či složitých pracovních úkonů dochází ke **zdržování** pracovníků **při výkonu práce**. Také materiální nedostatky pracovníkům přidávají práci navíc, kdy z důvodu chybějících služebních notebooků, musí záznam ze sociálního šetření psát do papírů a následně přepisovat do počítače v kanceláři. Jelikož jsou dotazovaní pracovníci zahlceni velkým množstvím práce, převážně spoustou papírování, **nezbývá** jim moc **prostoru pro sociální práci** s klienty, která by neměla být zanedbávána. Kvůli již v předchozí podkapitole zmiňované chybějící supervizi se sociální pracovníci setkávají s **nepřipraveností**, například na situace, kdy jim klienti na šetřeních pláčou. Důležité je dodržování **psychohygieny**, o které se nám jedna z pracovnic zmínila. Pro ni konkrétně to znamená dlouhé procházky a snaha nebrat si příběhy klientů příliš k srdci.

Naopak v případě ideálních pracovních podmínek tak zde shledáváme **radost z práce**, díky různorodé náplni práce, která dotazované baví a rovněž díky záslužnosti zkoumané profese, kde jde samozřejmě především o to, **pomoci klientům**, kteří to potřebují. V případě možnosti měnit prostředí a různé pracovní činnosti napomáhá pracovníkům v **soustředění**. Možnost vzít si dovolenou v případě potřeby se poté promítá do výkonu pracovníků větší **produktivitou**, a to zejména díky tomu, že si od práce odpočinou.

8.3 Ideální pracovní podmínky pohledem sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči

Jako poslední cíl, který se promítl do hlavní výzkumné otázky, jsme se snažili zjistit, jakou mají naši informanti představu o ideálních pracovních podmínkách na jejich pracovišti. V podstatě by se dalo říci, že ideální by bylo, kdyby se všechny z popsaných nevyhovujících pracovních podmínek napravily. Jako první je tedy **materiální a prostorová stránka pracoviště**. Zde by bylo potřeba **obnovit** zastaralé počítače a tiskárny za nové, což by pomohlo i v rychlosti pracovního výkonu. Dále je to **chybějící technika**, kterou jsou služební notebooky, nedostatek kuchyňského vybavení a lepší židle, na kterých pracovnice v kancelářích stráví také poměrně dost času a je tedy potřeba, aby byly kvalitní vzhledem k jejich zdraví. K technice se připojují i **chybějící služební telefony**, které by sociální pracovníci při práci v terénu určitě měli mít, aby nedocházelo k situacím, které byly popsány výše.

Poté by bylo zapotřebí **doplnit nabídku školení**, která se podle slov pracovnic neustále opakují a chybí zde například důležitá supervize nebo kurzy sebeobrany, které by podle dotazovaných byly opravdu prospěšné. Určitě by bylo potřeba zvýšit **motivaci pracovníků**. Tím je myšleno zvýšení platů a různých benefitů. Jistě by poté vzrostl i zájem o práci na této pozici a úřady by se tak nepotýkaly s podstavem zaměstnanců a nestíháním potřebných úkonů v termínu. Účastnice výzkumu by dle svých slov uvítaly možnost **práce z domu**, k čemuž by jim opět pomohla chybějící technika jako notebooky a služební telefony. Mimo zmiňované by se mohla **zjednodušit** zbytečně složitá **byrokracie**, postupy řízení a **programy**, které při své práci informanti využívají. Dotazované sociální pracovnice by uvítaly, kdyby na svých pracovištích měly **možnost stravování**. Vzhledem k tomu, že během pracovní doby mají nárok na půl hodinovou pauzu, nezbývá jim čas na to, zajít si někam na oběd a musí si tak nosit jídlo s sebou nebo si promeškaný čas napracovat.

Ideální by bylo, kdyby se **zvýšila bezpečnost pracovnic** při výkonu sociální práce. Momentálně se i přes bezpečnostní přepážky necítí bezpečně, a to v případě cesty na chodbu či do terénu. Bylo by tedy potřeba **zajisti**t funkční bezpečnostní **kamery** na chodbách a v případě terénní práce více podchytit bezpečnost pracovníků, která zde dle jejich slov chybí. Dle Gilíkové (2021, s. 80) by tomu mohlo pomoci, pokud by u sebe pracovníci měli signalizační zařízení, aby si mohli přivolat pomoc a únikové dveře pro možnost včasného a bezpečného úniku. Jako poslední bychom zmínili nápady na zlepšení od participantů, kterým byla za prvé **potřeba vrátnice**, která by zajistila větší klid pro pracovníky a rovněž by pomohla klientům se lépe zorientovat v prostorech úřadu, aby věděli, kam přesně mají jít a neklepali tak zbytečně tam, kde jim nepomůžou. Za druhé je dobrým nápadem **spojovatelna**, kam by se klienti dovolali dříve než pracovnicím a v případě potřeby je odsud přepojili na správnou linku, oddělení a konkrétní pracovnici.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce měla za cíl do hloubky prozkoumat problematiku pracovních podmínek u sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči. Pro její zpracování jsme zvolili inovativní výzkumnou metodu, kterou je situační analýza. Pracovní podmínky jsou velmi důležitým faktorem pro každého zaměstnance, který dokáže velmi ovlivnit jeho fungování při výkonu pracovních úkonů. Lidé mají často mylné představy o tom, jaké jsou tyto podmínky právě u námi zkoumaných sociálních pracovníků na úřadech práce, což se touto prací rovněž snažíme vyvrátit.

Nejprve jsme se zaměřili na sběr teoretických dat, abychom se co nejlépe seznámili se zkoumanou problematikou. Konkrétně se jedná o oblasti sociálních pracovníků v rámci agendy příspěvku na péči, jejich náplň práce, předpoklady výkonu této profese nebo oblast etiky. Dále pro nás byla důležitá samotná dávka příspěvek na péči a celková agenda s ní spjatá. A jako poslední, asi nejdůležitější oblastí jsou pracovní podmínky, celkové jejich dělení a již existující data vztahující se k námi zkoumaným pracovníkům. Krátce je tu popsána i pracovní spokojenost a zvládání stresu, které k profesi sociálních pracovníků neodmyslitelně patří.

Od teoretické části jsme se postupně dostali k realizaci výzkumu, a to pomocí polostrukturovaných rozhovorů s participanty, kterými, jak jsme již zmínili, byli sociální pracovníci agendy příspěvku na péči. A co nám ze zjištěných výsledků přesněji vyplývá? Podařilo se nám prozkoumat, jak sociální pracovníci popisují své pracovní podmínky, které z nich jsou pro ně aktuálně vyhovující a které naopak považují za nevhodné. Za stěžejní v oblasti nevyhovujících pracovních podmínek považujeme zjištěnou absenci služebních telefonů, která značně komplikuje práci v terénu a dále i chybějící důležitá školení. Zejména je to tedy supervize, která je pro pracovníky v sociální práci velmi důležitá. Ideální jsou naopak například dobré vztahy mezi kolegy či pružná pracovní doba.

Dále jsme zjistili, jak popisované pracovní podmínky na dotazované působí, jak se jim konkrétně promítají do výkonu práce. Což u nevyhovujících podmínek jsou negativní pocity jako frustrace, demotivace, únava nebo poté přímo při výkonu zdržování práce či nestíhání v termínu. Odkryli jsme tak i přesný popis toho, jak by z pohledu pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči měly vypadat ideální podmínky na tomto pracovišti a co by tomu mohlo pomoci. V podstatě lze shrnout, že ideální by bylo, kdyby se napravily aktuálně nevyhovující pracovní podmínky. Především by však bylo potřeba, aby se zvýšila

motivace pracovníků, a celkově se zlepšilo technické zajištění zaměstnanců. Pomocí jednotlivých kroků situační analýzy, a především pomocí relační mapy se nám podařilo do hloubky prozkoumat vztahy mezi jednotlivými elementy, které jsme díky získaným datům od respondentů vytvořili. Podařilo se nám získat odpovědi na všechny výzkumné otázky, proto považujeme vytyčené cíle za splněné a realizovaný výzkum za úspěšný.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ANDRAŠČÍKOVÁ, Mária et al., 2014. Zákoník práce: prováděcí nařízení vlády a další související předpisy s komentářem. 8. aktualizované vydání. ANAG. ISBN 978-80-7263-850-5.

ARNOLDOVÁ, Anna, 2015. Sociální péče 1. díl: Učebnice pro obor sociální činnost. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5147-4.

ARNOLDOVÁ, Anna, 2016. *Sociální péče 2. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5148-1.

BEDNÁŘ, Vojtěch, 2013. Sociální vztahy v organizaci a jejich management. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4211-3.

CLARKE, Adele E., 2005. Situational Analysis: Grounded Theory After the Postmodern Turn. Sage Publication. ISBN 0-7619-3056-6.

CREE, Viviene E. a Ann DAVIS, 2007. Social work: Voices from the inside. Routledge. ISBN 978-0-415-35683-1.

ČELEDOVÁ, Libuše a Rostilav ČEVELA, 2019. Laskavý průvodce po sociálních dávkách. Karolinum. ISBN 978-80-246-4410-3.

ČELEDOVÁ, Libuše, Rostislav ČEVELA a Miroslav BOSÁK, 2015. Posudková činnost v ordinaci praktického lékaře: Manuál pro praxi v oblasti sociálního zabezpečení a zaměstnanosti. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4844-3.

ČESKÁ REPUBLIKA, 2006. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbírka zákonů České republiky. 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108

ČESKÁ TISKOVÁ KANCELÁŘ. Muž v Praze zastřelil pracovnici úřadu práce, policie podezřelého zadržela [online]. In: . [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/muz-v-praze-zastrelil-pracovnici-uradu-prace-policie-podezreleho-zadrzela/2058162

Česko, 2006. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbírka zákonů České republiky. [online]. [cit. 2022-04-23] Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108

Česko, 2006. Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. In: Sbírka zákonů České republiky. [online]. [cit. 2022-04-23] 262/2006 Sb. Zákoník práce (zakonyprolidi.cz)

Česko, 2012. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: Sbírka zákonů České republiky. [online]. [cit. 2022-04-23] Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89

DUDEK, Jan, 2022. Otevřený dopis odborů Úřadu práce ČR [online]. In: . [cit. 2022-04-18]. Dostupné z: https://statorg.cmkos.cz/dokumenty/Otev%C5%99en%C3%BD%20dopis%20PV%20odbor%C5%AF%20p.%20ministru%20Jure%C4%8Dkovi.pdf

DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ, 2013. Sociální politika: Učebnice pro obor sociální činnost. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3880-2.

DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a kol., 2012. Řízení lidských zdrojů. Praha: C. H. Beck. ISBN 978-80-7400-347-9.

ELICHOVÁ, Markéta, 2017. Sociální práce: Aktuální otázky. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.

FLEŠKOVÁ, Marta a Soňa KARIKOVÁ, 2005. Psychológia v príprave sociálnych pracovníkov [online]. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity v Prešove [cit. 2022-04-18]. ISBN 80-8068-425-1. Dostupné z: https://www.unipo.sk/public/media/29887/zbornik_z_vedeckej_konferencie.pdf

GILÍKOVÁ, Pavla, 2021. Agresivita na pracovišti u sociálních pracovníků. Polonia journal [online]. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 66-89 [cit. 2022-04-24]. Dostupné z: doi:10.36228/PJ.12/2020.5

GULOVÁ, Lenka a Radim ŠÍP, 2013. Výzkumné metody v pedagogické praxi. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4368-4.

HAVLÍKOVÁ, Jana, 2018. Odborný výkon sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách: role vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání [online]. In: . s. 5-104 [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/756919/Projekt_VUPSV-S2-6_Hlavni_vystup.pdf/f9d3c5fe-2934-62bb-e042-e71ef97c2cb1

HUBÍKOVÁ, Olga et al., 2015. Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči. Sociální práce [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2015(2), 5-24 [cit. 2022-04-18]. ISSN 1805-885x. Dostupné z: https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-2.pdf

KALENDA, Jan, 2016. Prozatím nevyužitá šance:situační analýza v pedagogickém výzkumu. Pedagogická orientace [online]. Česká pedagogická společnost, 26(3), 457-481 [cit. 2022-04-24]. ISSN 1211-4669. Dostupné z: doi:10.5817/PedOr2016-3-457

KOCIÁNOVÁ, Renata, 2010. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2497-3.

KODYMOVÁ, Pavla, 2021. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI, STRES A PÉČE O SEBE. Revue sociálnych služieb [online]. Trnava: Fakulta sociálnych vied, UCM v Trnave, 1(2), 153-168 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: doi:https://doi.org/10.34135/rss.210203

KOUBEK, Josef, 2015. Řízení lidských zdrojů: Základy moderní personalistiky. 5. rozšířené vydání. Praha: Management press. ISBN 978-80-7261-288-8.

KOUBEK, Ladislav, 2013. Psychologie v řízení lidských zdrojů [online]. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2022-04-23]. ISBN 978-80-210-6384-6. Dostupné z: https://docplayer.cz/13194644-Ladislav-koubek-psychologie-v-rizeni-lidskych-zdroju.html

KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ, 2012. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualizované vydání. Olomouc: ANAG. ISBN 978-80-7263-748-5

KROUPOVÁ, Kateřina, 2016. Slovník speciálněpedagogické terminologie: Vybrané pojmy. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5264-8.

KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN, 2012. Etika pro zdravotně sociální pracovníky. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3843-7.

MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ, 2008. Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2138-5.

MÁTEL, Andrej, 2019. *Teorie sociální práce: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2220-2.

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

MATOUŠEK, Oldřich, Pavel NAVRÁTIL a Tatiana MATULAYOVÁ, 2019. Ideál profesionalizace v sociální práci. Fórum sociální práce [online]. Filozofická fakulta: Univerzita Karlova, 2019(2), 39 [cit. 2022-03-07]. ISSN 2336-6664. Dostupné z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/115636/Oldrich_Matousek_%e2%80%93_Pavel_Navratil_%e2%80%93_Tatiana_Matulayova_28-39.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MEDKOVÁ, Alžběta, 2022. Dávky ani příspěvky na bydlení před bytovou nouzí neochrání. A krizi bydlení neřeší vůbec [online]. In: . [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: https://a2larm.cz/2022/01/davky-ani-prispevky-na-bydleni-pred-bytovou-nouzi-neochrani-a-krizi-bydleni-neresi-vubec/

MIOVSKÝ, Michal, 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1362-5.

MUSIL, Libor et al., 2011. Rozdílné pohledy sociálních pracovníků a posudkových lékařů na roli sociálního pracovníka v rámci řízení o přiznání příspěvku na péči [online]. In: . Praha 2, Palackého náměstí 4: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, s. 171 [cit. 2022-03-07]. ISBN 978-80-7416-098-1. Dostupné z: https://katalog.vupsv.cz/Fulltext/vz_341.pdf

NEČASOVÁ, Mirka, 2001. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci [online]. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2022-04-23]. ISBN 80-210-2673-01. Dostupné z: https://adoc.pub/uvod-do-filozofie-a-etiky-v-socialni-praci.html

NEČASOVÁ, Mirka, Zdeňka DOHNALOVÁ a Renáta TALAŠOVÁ, 2010. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. Sociální práce [online]. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2010(3), 76-87 [cit. 2022-04-23]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2010-3.pdf

Normativní instrukce č. 19/2013 [online], 2013. Odbor sociálních služeb a sociální práce, 2013(19) [cit. 2022-04-24]. Dostupné z: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi2wPOB1K33AhVixIsKHZpqAUkQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fnrzp.cz%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F04%2Fimages_docs_NI_19_2013knavrhzmen_pf.docx&usg=AOvVaw1DC0KW8i4N1QrEfICouEue

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

PAUKNEROVÁ, Daniela, 2012. Psychologie pro ekonomy a manažery. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3809-3.

SEIFERT, Bohumil a Libuše ČELEDOVÁ, 2014. Základní pojmy praktického a posudkového lékařství. Karolinum. ISBN 978-80-246-2082-4.

SLÁDKOVÁ, Petra, 2021. Sociální a pracovní rehabilitace. Karolinum. ISBN 978-80-246-4986-3.

SORMAZ, Heidi Wenk a Bruce TULGAN, 2003. Performance under pressure: Managing Stress in the workplace. Canada: HDR Press. ISBN 0-87425-741-7.

SSP (2021): Etický kodex sociálních pracovníků ČR [on-line]. [cit. 2022-04-24] Dostupné z: eticky_kodex_sspcr.pdf (socialnipracovnici.cz)

SSP (2004): Mezinárodní etický kodex [on-line]. [cit. 2022-04-24] Dostupné z: Profesní etika (socialnipracovnici.cz)

ŠÁMALOVÁ, Kateřina a Petr VOJTÍŠEK, 2021. *Sociální správa: Organizace a řízení sociálních systémů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2195-3.

ŠÁMALOVÁ, Kateřina a Igor TOMEŠ, 2018. Řízení sociálních procesů v České republice. Karolinum. ISBN 978-80-246-4180-5.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2010. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

VAN DER LAAN, Geert, 1998. Otázky legitimizace sociální práce: Pomoc není zboží. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-41-3.

VLČKOVÁ, Tereza, 2021. Pěsti, nadávky, výhrůžky. Zaměstnanci úřadů práce čelí stovkám útoků. In: Idnes.cz [online]. [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/urady-prace-bezpecnost-utoky-napadeni-urednici.A210629_154128_domaci_vlc

VYBÍHAL, Václav, 2021. Mzdové účetnictví 2021: praktický průvodce. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-3108-2.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

tzv. takzvaný

DNZS dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav

č. číslo

s. strana

VO výzkumná otázka

P participant

Sb. sbírky

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Základní neuspořádaná (messy) mapa (Vlastní výzkum, 2022) 47

Obrázek 2: Relační analýza se zaměřením na nevhodné pracovní podmínky sociálních pracovníků zajišťujících agendu příspěvku na péči (Vlastní výzkum 2022)..... 51

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Výše příspěvku na péči podle stupně závislosti (MPSV, 2022).....27
Tabulka 2: Základní údaje účastníků výzkumu (Vlastní výzkum 2022).....42
Tabulka 3: Strukturovaná mapa (Vlastní výzkum, 2022).....49

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU

1. Co je pro Vás v oblasti pracovních podmínek důležité?

2. Co byste potřebovala, abyste se v práci cítila dobře a podávala tak optimální výkon?

3. Co potřebujete pro zajištění ideálních pracovních podmínek?

4. Jak byste popsala, z vašeho pohledu, ideální pracovní podmínky na pracovišti agendy příspěvku na péči?

5. Co nebo kdo Vás v zaměstnání vyrušuje?

6. Když se zamyslíte nad vašimi aktuálními pracovními podmínkami, jak byste je popsala, a co zde považujete za ideální?

7. Jak se Vám tyto, pro vás ideální podmínky, promítají do výkonu Vaší práce a jednotlivých pracovních úkonů?

8. Je podle Vás něco, co Vám na vašich aktuálních pracovních podmínkách připadá nevhodné či nevyhovující?

9. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespadají pod Vaši roli sociálního pracovníka.

10. Říkal/a jste, že Vám nevyhovuje ….., jak se toto promítá do Vámi vykonávané sociální práce a jednotlivých pracovních úkonů?