

# **Sociální pracovník obce, jeho možnosti a limity**

Bc. Monika Klüglová, DiS.

---

Diplomová práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Institut mezioborových studií  
akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Monika Klügllová, DiS.**  
Osobní číslo: **H138204**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Sociální pracovník obce, jeho možnosti a limity**

### Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím diplomové práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na vymezení postavení sociální práce na obcích s historickým exkursem až po současnost;

- na charakteristiku a cílové skupiny klientů sociálního pracovníka obce;
- na možnosti sociální pedagogiky v uvedené problematice a její limity.

Součástí práce bude kvalitativní výzkum provedený u sociálních pracovníků obce se zaměřením na možnosti a limity jejich práce.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

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

**zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů**

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

**zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů**

**zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů**

**ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál, 2011.**

**MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003.**

**MATOUŠEK, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001.**

**MATOUŠEK, O. a kol. Sociální služby. Praha: Portál, 2007.**

**MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2005.**

**TOMEŠ, I. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Praha: Portál, 2010.**

**TOMEŠ, I. a kol. Sociální správa: úvod do teorie a praxe. Praha: Portál, 2009.**

**Metodické koncepční materiály MPSV k provádění sociální práce na obcích**

**Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce**

**Další literatura bude obsažena v Projektu diplomové práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.**

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. Jaromír Pospíchal**

Institut mezioborových studií

Datum zadání diplomové práce:

**4. listopadu 2014**

Termín odevzdání diplomové práce:

**31. března 2015**

V Brně dne 4. listopadu 2014

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
doc. Ph.D. Miloslav Jůzl, Ph.D.  
ředitel ústavu

### Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně

21. 11. 2014

MONIKA KLUGLOVA  
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Tato diplomová práce je věnována problematice sociálních pracovníků obcí, jejich možnostem a limitům. V teoretické části práce jsou definovány základní pojmy, a to sociální politika, sociální stát a sociální práce. Podrobněji je zde popsána struktura jednotlivých pilířů systému sociální ochrany včetně jejich organizačního zajištění. Dále je práce zaměřena na charakteristické znaky sociálního státu a shrnutí nejdůležitějších milníků v jeho vývoji. Hlavní pozornost je však věnována vymezení sociální práce na obecní úrovni a popisu metodologie praktické podoby intervence sociální práce při práci s klienty. Cílem praktické části diplomové práce je provést analýzu současné podoby sociální práce na obcích na příkladu činnosti sociálních pracovníků vybrané obce. Výzkum byl proveden formou polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky a blíže byl zaměřen na možnosti a limity jejich práce.

**Klíčová slova:** sociální politika, sociální stát, sociální rizika, sociální ochrana, sociální práce, sociální pracovník, klient, obec, metody sociální práce, zákon o sociálních službách

## **ABSTRACT**

This thesis deals with the topic of social workers of municipalities, their possibilities and limits. The theoretical part is focused on the basic terms of social policy, welfare state and social work. In more detail there is described the structure of the pillars of the social protection system including their organizational security. In the next part, the work deals with the characteristics of the welfare state and summarizes the most important milestones in its development. The main attention is devoted to the definition of the social work at the municipal level and description of methodology of practical forms of social work interventions when working with clients. The aim of the practical part of this thesis is to analyse the current forms of social work in municipalities on the example of activities of social workers of the selected municipality. The research was conducted through semi-structured interviews with social workers and it was closely focused on the possibilities and limits of their work.

**Keywords:** social policy, Welfare State, social risks, social protection, social work, social worker, client, municipality, methods of social work, Social Service Act

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

## **PODĚKOVÁNÍ**

Děkuji vedoucímu diplomové práce Mgr. Jaromíru Pospíchalovi za cenné rady a metodickou pomoc poskytnutou při zpracování této práce. Poděkování patří také bývalým kolegům, sociálním pracovníkům, a to za jejich ochotu s jakou se ujali role respondentů.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ POLITIKA ČESKÉ REPUBLIKY</b> .....	<b>11</b>
1.1 VYMEZENÍ POJMU SOCIÁLNÍ POLITIKA.....	11
1.1.1 Objekty a subjekty sociální politiky.....	14
1.1.2 Základní principy sociální politiky .....	17
1.2 SYSTÉM A ORGANIZACE SOCIÁLNÍ OCHRANY .....	20
1.2.1 Sociální pojištění .....	21
1.2.2 Sociální podpora.....	23
1.2.3 Sociální pomoc.....	23
<b>2 SOCIÁLNÍ STÁT</b> .....	<b>27</b>
2.1 PODSTATA SOCIÁLNÍHO STÁTU.....	27
2.1.1 Společenské souvislosti vzniku sociálního státu.....	29
2.1.2 Typologie sociálních států.....	31
2.2 KRITIKA SOCIÁLNÍHO STÁTU .....	34
2.2.1 Krize sociálního státu .....	36
2.2.2 Charakteristické znaky společnosti nových sociálních rizik.....	38
<b>3 SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>40</b>
3.1 CHARAKTERISTIKA OBORU SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	40
3.1.1 Vztah sociální práce k jiným vědám .....	43
3.1.2 Předpoklady pro výkon povolání a osobnostní profil sociálního pracovníka .....	44
3.2 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBEČNÍ ÚROVNI .....	47
3.2.1 Historický vývoj sociální práce na obci .....	50
3.2.2 Praktická podoba intervence sociální práce na obecní úrovni .....	53
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>59</b>
<b>4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ</b> .....	<b>60</b>
4.1 CÍLE A METODY VÝZKUMU .....	60
4.1.1 Použitá metoda sběru dat, konstrukce výzkumného vzorku .....	61
4.1.2 Organizační zajištění výzkumu .....	63
4.2 ANALÝZA A PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU .....	65
4.2.1 Pracovní náplň a kompetence sociálních pracovníků .....	65
4.2.2 Přímá práce s klienty a etická dimenze profese .....	67
4.2.3 Další možné zdroje limitů práce sociálních pracovníků a možnosti jejich řešení .....	75
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>78</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>80</b>
<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	<b>84</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>85</b>



## ÚVOD

Současný koncept sociální práce na obcích vstoupil v platnost k 1. 1. 2012, a to v souvislosti s účinností Sociální reformy I., jež přinesla řadu změn pro klienty i samotné sociální pracovníky obecních úřadů. Do této doby byla hlavní náplní sociálních odborů na obcích zejména správa a realizace jednotlivých dávkových agend, s níž byl výkon sociální práce spojen především v podobě provádění sociálního šetření pro potřeby správního řízení dle příslušných předpisů.

Aktuálně činnost obcí v oblasti sociální práce legislativně ukotvují zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, které obcím ukládají povinnost realizovat sociální práci za účelem prevence a řešení nepříznivé sociální situace a sociálního vyloučení. Sociální pracovník při výkonu této agendy usiluje o komplexní poznání životní perspektivy klienta a zaměřuje se na poskytování sociálního poradenství a odborné socioterapeutické pomoci. Při vlastní práci s klientem pak používá široké škály metod intervence sociální práce zaměřených na praktické řešení problémové situace, ale opírá se také o poznatky z oblasti sociální pedagogiky a dalších společenskovedních disciplín, které umožňují příznivě působit na formování osobnosti klienta a jeho sociální fungování.

Je jisté, že každá větší změna v oblasti organizace systému sociální ochrany s sebou přináší určitá pozitiva i negativa, možnosti, nebo naopak limity. V kontextu závěrů několika odborných konferencí zaměřených na důsledky výše uvedené sociální reformy lze obecně na straně jedné hovořit o jisté legislativní neukotvenosti pracovní pozice sociálního pracovníka obce, o omezení jeho kompetencí či ztrátě nástrojů v podobě finanční pomoci. Na straně druhé snížení objemu nezbytné administrace poskytuje více prostoru pro samotnou sociální práci, umožňuje intenzivnější kontakt s klientem v jeho přirozeném sociálním prostředí a dává příležitost k upevnění důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Reformou se tak prakticky otevřela další etapa konstituování podoby obecní sociální práce a je na samotných obcích, jak se jim podaří s danou příležitostí naložit. Právě touto problematikou jsem se rozhodla zabývat ve své práci, jejímž cílem je provést analýzu současné podoby sociální práce na obcích na příkladu činnosti sociálních pracovníků vybrané obce III. typu pověřené výkonem sociální práce v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zajímat mne bude především to, jak sami sociální



pracovníci z pohledu praxe charakterizují svoji pracovní náplň a kompetence, které mají k dispozici, jaké překážky z jejich pohledu mohou tvořit limity jejich práce a jaké možnosti ve výše uvedené problematice přináší sociální pedagogika.

Téma Sociální pracovník obce, jeho možnosti a limity jsem si pro svoji diplomovou práci zvolila z důvodu osobního zájmu o tuto problematiku a vlastní zkušenosti při výkonu této profese, již jsem měla možnost zastávat v průběhu roku 2012 a 2013. Osobně hodnotím působení v této oblasti sociální práce jako nejnáročnější, které jsem dosud vykonávala. Sociální pracovník se pohybuje zejména v terénu, kde aktivně realizuje přímou sociální práci, proto musí být flexibilní, mít dobré organizační schopnosti a musí umět vhodně reagovat i na nenadálé a rizikové situace, které vyžadují schopnost samostatného, koncepčně analytického rozhodování. V souvislosti s požadavky kladenými na sociální pracovníky obcí a jejich vysoké pracovní nasazení vnímám u této profese potřebu důsledné psychohygieny coby prevence rizika syndromu vyhoření.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 SOCIÁLNÍ POLITIKA ČESKÉ REPUBLIKY

Úvodní kapitola věnovaná sociální politice státu vymezuje význam a obsah pojmu sociální politika, shrnuje základní myšlenkové principy, na kterých je fungování sociální politiky postaveno, a ve svém závěru přibližuje uspořádání jednotlivých pilířů sociální ochrany, čímž poukazuje na celkovou provázanost systému sociálních opatření. Vzhledem k celkovému rozsahu a tematickému zaměření práce nelze obsah této kapitoly považovat za vyčerpávající popis všech nástrojů, kterými sociální politika disponuje. Jejím cílem také není podat detailní přehled o podmínkách nároku a výše jednotlivých dávek, což by s přihlédnutím k pouze dočasné aktuálnosti těchto informací ani nebylo přínosné. Pro sociální pracovníky je sociální politika jednoduše řečeno jejich denním chlebem. Znalost a uvědomění si principů fungování sociální politiky je spolu s citlivou volbou vhodných sociálních opatření činěných ve prospěch klienta stěžejní pro profesionální výkon této profese.

## 1.1 Vymezení pojmu sociální politika

Termín sociální politika je u nás používán od přelomu 19. a 20. století. Existence sociální politiky je ale spojena již s nejstaršími formalizovanými sociálními systémy společnosti. Z historického hlediska se pro její označení používaly pojmy jako například chudinská péče, chudinské či dělnické zákonodárství nebo dělnické pojištění.<sup>1</sup> V dnešní době jde o frekventovaný pojem, který však nelze zcela jednoznačně definovat. Krebs v souvislosti se sociální politikou hovoří dokonce o kontroverzním fenoménu moderního světa.<sup>2</sup>

Nicméně víme, že sociální politika je vždy neopomenutelnou součástí společenského systému, tj. politické, ekonomické, technické, sociální, kulturní i další reality dané společnosti a jako taková nejenže ovlivňuje společenský vývoj, ale pod jeho vlivem také přetváří sebe samu. Současná společnost si již dobře uvědomuje hodnotu sociálního kapitálu, který vedle čistě ekonomických měřítek umožňuje prosperitu společnosti. I zde má sociální politika své opodstatněné místo, a to při rozvoji, kultivaci a aktivizaci člověka a jeho potenciálu. V neposlední řadě je třeba o sociální politice uvažovat také jako

---

<sup>1</sup> TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 26-27.

<sup>2</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 17.

o politice se silným axiologickým nábojem, svým zaměřením na člověka a společnost totiž záměrně i nezáměrně působí na chování, názory, postoje a celkovou hodnotovou orientaci lidí.<sup>3</sup>

Slovo sociální pochází z překladu latinského slova socialis, tj. společenský. Oba tyto výrazy jsou často používány jako synonyma pro jevy vyskytující se ve společnosti, které se odvíjejí od vzájemné interakce mezi lidmi. Přesto je výraz společenský obsahově mnohem širší, zahrnuje sféru ekonomickou, politickou, duchovní a ve specifitějším smyslu i sféru sociální. Oproti tomu výraz sociální stojí „v protikladu k ekonomickému nebo jako označení oblasti, kde dominují problémy vztahu společnosti k individu, k jeho potřebám a problémům.“<sup>4</sup>

V kontextu pojmu sociální politika lze o vymezení slova sociální uvažovat v následujících třech různě širokých dimenzích týkajících se:

- „lidské společnosti a vztahů mezi lidmi,
- snahy a úsilí o zlepšení společenských poměrů,
- životních podmínek jednotlivce ve vztahu ke společnosti a státu, jeho hmotného zabezpečení.“<sup>5</sup>

Slovo politika je odvozeno z řeckého politiké, tj. správa a bývá spojováno s rozdělením moci ve společnosti, s fungováním státu a státních institucí a s regulací celospolečenských procesů, kterými upravuje postavení jedince ve společnosti, pečuje o společné zájmy lidí a usiluje o jejich společenskou integraci.<sup>6</sup>

Sociální politiku v dostupné literatuře přibližuje mnoho definic, reflektují přitom různě široké pojetí pojmu, povahu využívaných opatření či složky, které sociální politika zahrnuje. Starší literatura se při vymezení pojmu opírá zejména o fungování společnosti a sociální politiku spojuje s aktivitami, které mají docílit, aby „společenský celek byl uspořádán co nejideálněji“<sup>7</sup>, došlo k „odstranění či zmírnění vad společenského života“<sup>8</sup>,

---

<sup>3</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 17-18.

<sup>4</sup> PETRUSEK, M. a kol. *Velký sociologický slovník*. 2. svazek, P až Ž. Praha: Karolinum, 1996, s. 1014.

<sup>5</sup> TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 27.

<sup>6</sup> PETRUSEK, M. a kol. *Velký sociologický slovník*. 2. svazek, P až Ž. Praha: Karolinum, 1996, s. 785-786.

<sup>7</sup> *Ottův naučný slovník nové doby*. Praha, 1940 cit. podle KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 20.

„realizaci sociálního programu té které společnosti“<sup>9</sup> a „zájmy jedinců v lidské společnosti byly uspokojovány způsobem trvale prospěšným celku.“<sup>10</sup>

Velmi obecně, ale přitom výstižně přibližuje sociální politiku na úvod své knihy Krebs. Jde o politiku, která se „primárně orientuje na člověka, na rozvoj a kultivaci jeho životních podmínek, dispozic, na rozvoj jeho osobnosti a kvality života.“<sup>11</sup> Tomeš upřesňuje, že jde o „soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů ve svém zájmu udržet nebo dosáhnout změny ve fungování nebo podpořit rozvoj svého či jiného sociálního systému nebo soustavy nástrojů k realizaci své či jiné sociální politiky.“<sup>12</sup>

Titmuss se pak zabývá společnými znaky různých definic sociální politiky, které identifikuje v prospěšnosti občanům, provázaností s ekonomickými i neekonomickými cíli a používání nástrojů vedoucích ve společnosti k redistribuci zdrojů. Dle Marshalla má sociální politika vliv na celkovou politiku státu a promítá se tak do zabezpečení občanů prostřednictvím příjmů či služeb. Zahrnuje sociální zabezpečení, sociální pomoc, zdravotní a sociální služby a bytovou politiku.<sup>13</sup> Poměrně často využívané je také členění sociální politiky dle oborů, Beveridge řadí do sociální politiky oblast péče o zdraví, vzdělání, výdělečnou práci a sociální ochranu proti nouzi a zanedbanosti.<sup>14</sup> Vymežit vyčerpávajícím způsobem všechny složky sociální politiky je úkol nelehký, jde totiž o velmi širokou oblast s působností mnoha subjektů, která může být nazírána z více hledisek, proto můžeme říci, že žádná z existujících definic nemůže být považována za zcela úplnou a univerzálně platnou.

Potůček charakterizuje sociální politiku jako vědní obor zaměřený na zkoumání politik ovlivňujících sociální podmínky života a praktickou aktivitu, kdy každý jedinec sám

---

<sup>8</sup> *Ottův naučný slovník nové doby*. Praha, 1940 cit. podle KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 20.

<sup>9</sup> *Malá československá encyklopedie*. Praha: Academia, 1984-1987 cit. podle KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 20.

<sup>10</sup> MACEK, J. *Základy sociální politiky*. Praha: Ústřední dělnické knihkupectví a nakladatelství, 1925 cit. podle KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 21.

<sup>11</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 17.

<sup>12</sup> TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 29.

<sup>13</sup> POTŮČEK, M. *Sociální politika*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1995, s. 31.

<sup>14</sup> TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011, s. 15-16.

nějakým způsobem zasahuje do podoby sociální politiky a tím ji formuje, zároveň je ale současně vystaven vnějším sociálním podmínkám, které nemůže ovlivnit.<sup>15</sup>

Z hlediska širšího pojetí hovoříme o sociální politice z pohledu dlouhodobějších koncepcí vztahujících se k typologii sociální politiky, jejímu fungování a vizím dalšího možného vývoje. Sociální politika je zde vnímána jako komplexní celek aktivit státu a ostatních subjektů sociální politiky, jimiž dochází k formování sociální reality ve společnosti. V užším pojetí je o sociální politice uvažováno ve spojitosti s ekonomickou aktivitou a distribucí i redistribucí některých zdrojů ve společnosti pomocí kritérií a hodnot, jež mají kompenzovat nedostatky tržního mechanismu. Jedná se především o reakci na případná sociální rizika a jejich možné negativní důsledky.<sup>16</sup>

Podle povahy využívaných opatření dělíme sociální politiku na aktivní (perspektivní) a pasivní (retrospektivní). Prvně jmenovaná má preventivní charakter to znamená, že možným sociálním problémům se snaží předcházet za pomoci účinně nastavených opatření nebo jejich zaváděním či žádoucími úpravami. Druhá uvedená reaguje na sociální situace již vzniklé, snaží se zmírňovat jejich následky.<sup>17</sup>

### 1.1.1 Objekty a subjekty sociální politiky

Sociální politika je vždy záměrným úsilím se stanovenými cíli a strukturou aktérů. Velmi jednoduše řečeno objektem jsou jednotlivci i sociální skupiny, kterým je pomoc určena, a subjekty představují státní a nestátní - ziskové a neziskové subjekty realizující sociální politiku. Přitom může u daného aktéra docházet současně ke kumulaci obou postavení, nelze však za realizaci sociální politiky považovat nahodilé a neformalizované úsilí jedinců či sociálních skupin.<sup>18</sup>

Jednotlivec je zpravidla objektem sociální politiky v následujících případech:

- **pro svoji účast v systému**, do kterého se přihlásil či do něj odváděl příspěvky,
- **pro svoji potřebu**, kdy se nachází v sociální situaci, která je společensky uznanou,

---

<sup>15</sup> POTŮČEK, M. *Sociální politika*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1995, s. 10.

<sup>16</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 24-25.

<sup>17</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 25.

<sup>18</sup> TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 104.

- **pro svoji ochranu** je-li žádoucí poskytnout ze strany sociálního systému intervenci do soukromoprávních vztahů (například bezpečnost práce, pracovní podmínky atd.).<sup>19</sup>

Podmínky poskytování pomoci se s vývojem společnosti postupně měnily, a to od dobročinné aktivity přes povinnost obce a státu až k přirozenému právu občana.<sup>20</sup> V současnosti oprávněnost nároku objektu na využití sociálního opatření vyplývá přímo z nezadatelných základních práv jedince, podle Koldinské jde z pohledu evropského pojetí sociálního práva především o právo občana na důstojný život, na rovné zacházení bez jakékoliv diskriminace a na solidární pomoc.<sup>21</sup>

Stěžejní jsou v tomto případě zejména ustanovení článku 22 až 25 Všeobecné deklarace lidských práv (1948). V článku 22 se uvádí: „*Každý člověk má jako člen společnosti právo na sociální zabezpečení a nárok na to, aby mu byla národním úsilím i mezinárodní součinností a v souladu s prostředky příslušného státu zajištěna hospodářská, sociální a kulturní práva, nezbytná k jeho důstojnosti a svobodnému rozvoji jeho osobnosti.*“<sup>22</sup> Článek 25 odst. 1 doplňuje: „*Každý má právo na takovou životní úroveň, která by byla s to zajistit jeho zdraví a blahobyt i zdraví a blahobyt jeho rodiny, počítajíc v to zejména výživu, šatstvo, byt a lékařskou péči, jakož i nezbytná sociální opatření; má právo na zabezpečení v nezaměstnanosti, v nemoci, při nezpůsobilosti k práci, při ovdovění, ve stáří nebo v ostatních případech ztráty výdělečných možností, nastalé v důsledku okolností nezávislých na jeho vůli.*“<sup>23</sup>

Přestože jde o politický dokument, jenž nemá právní závaznost, jde z pohledu mezinárodního práva o jeden z nejdůležitějších pramenů, který je jádrem všech pozdějších evropských koncepcí lidských práv v podobě již závazných mezinárodněprávních dokumentů.<sup>24</sup> V českém právním řádu jsou tato práva deklarována zejména v Listině základních práv a svobod.

---

<sup>19</sup> TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 130.

<sup>20</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 166.

<sup>21</sup> TOMEŠ, I., KOLDINSKÁ K. *Sociální právo Evropské unie*. Praha: C. H. Beck, 2003, s. 90.

<sup>22</sup> *Všeobecná deklarace lidských práv* [online]. Dostupné na: <http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf>, cit. dne 10. 10. 2014.

<sup>23</sup> *Všeobecná deklarace lidských práv* [online]. Dostupné na: <http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf>, cit. dne 10. 10. 2014.

<sup>24</sup> TOMEŠ, I., KOLDINSKÁ K. *Sociální právo Evropské unie*. Praha: C. H. Beck, 2003, s. 24-25.



U subjektů je realizace sociálních činností spojována s existencí potřebných oprávnění a kompetencí, ale i vůlí, schopnostmi a prostředky. Současná sociální politika se vyznačuje pluralitou subjektů, kde vzhledem k rozvoji občanské společnosti sílí význam nestátních organizací a v souvislosti s mezinárodní politikou narůstá vliv nadnárodních organizací.<sup>25</sup> Tomeš se ohrazuje proti ostrému rozlišování působení jednotlivých subjektů v sociální politice, protože z hlediska jejího fungování není důležité, kdo sociální činnosti zajišťuje, ale s jakými zájmy tak činní, z jakých zdrojů své úsilí financuje a jaké efektivity dosahuje.<sup>26</sup>

Subjekty sociální politiky jsou:

- **stát a jeho orgány** (prezident, parlament, vláda, ministerstva, centrální i územní státní orgány, obce a kraje) - stát pomocí složek státní moci určuje konkrétní podobu sociální politiky, vytváří legislativu, organizuje přerozdělování zdrojů, realizuje nebo na podřízené orgány deleguje realizaci konkrétních programů i opatření a vykonává kontrolu,
- **zaměstnavatelé a firmy** - zabezpečují státem stanovená opatření a realizují dobrovolná sociálněpolitická opatření související s péčí o vlastní zaměstnance,
- **zaměstnavatelské, zaměstnanecké a odborové orgány** - hájí pracovní a sociální zájmy svých členů, například zaměstnanců určité profese,
- **regiony, místní komunity, obce, jejich orgány a instituce** - realizují sociální politiku v rámci své územní působnosti,
- **občanské organizace a iniciativy** - neziskové organizace svépomocného i veřejně prospěšného charakteru věnující se dobročinným aktivitám,
- **círky** - organizují charitativní činnost, zasazují se o péči o zdraví, o zdravotně postižené občany, působí v oblasti výchovy, vzdělávání atd.,
- **občané, rodiny, domácnosti** - zprostředkovaně se podílejí na formování sociální politiky, za aktivní subjekt jsou považováni, vystupují-li systematicky a soustavně.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 50-53.

<sup>26</sup> TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 105.

<sup>27</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 52.

### 1.1.2 Základní principy sociální politiky

Jsou základními myšlenkovými koncepty, které se prolínají všemi obory sociální politiky, určují vlastní identitu sociální politiky a prostřednictvím jejich náhledu jsou také posuzovány veškeré aktivity, které sociální politika obnáší. Za elementární principy jsou považovány:

- **princip rovnosti** je spojen s myšlenkou, že na „*biologicky a psychicky odlišné jedince se pohlíží jako na sobě rovné, tj. jako na jedince s rovnými přirozenými lidskými právy.*“<sup>28</sup> Všichni občané mají právo na rovné zacházení, rovnost před zákonem a vůči všem platí zákaz diskriminace. Přesto je určitá nerovnost ve společnosti přirozená, protože každý z nás se od druhého člověka liší svými schopnostmi, genetickými předpoklady či zdravotním stavem, je ale nutné, aby za přesně stanovených podmínek docházelo ke kompenzaci objektivních rozdílů, například mezi muži a ženami, dospělými a dětmi, mladšími a staršími, zdravými a sociálně či zdravotně znevýhodněnými.<sup>29</sup>
- **princip osobních práv, svobody a důstojnosti** zdůrazňuje požadavek, aby jakákoliv aktivita činěná v rámci opatření sociální politiky respektovala nezadatelná práva člověka. Právní řád reguluje chování občanů a vymezuje okolnosti, kdy jsou stát a další orgány oprávněny zasahovat do osobních práv jedince, přičemž svoboda člověka může být omezena pouze pomocí práva a končí tam, kde počíná svoboda druhých.<sup>30</sup>
- **Princip sociální spravedlnosti** je určujícím pravidlem pro distribuci i redistribuci příjmů a životních příležitostí ve společnosti mezi její jednotlivé občany či sociální skupiny. Poskytuje odpovědi na otázky, jakým způsobem se společenské zdroje rozdělují, tedy kdo, co, v jakém množství a za co dostává, či nedostává. V pojetí sociální spravedlnosti není společnost jako celek nikdy zcela jednotná, protože představa sociální spravedlnosti podléhá tlakům vnějších vlivů, které mají často protichůdný charakter. Sociální spravedlnost je tedy nutné chápat jako kategorii relativní, její hodnocení v očích každého jedince vyplývá především z jeho

---

<sup>28</sup> TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011, s. 18.

<sup>29</sup> TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011, s. 18-19.

<sup>30</sup> TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011, s. 28-29.

aktuálního společenského postavení. Pro uplatňování principu sociální spravedlnosti v praxi existuje několik možných hledisek, jejich volba závisí vždy na posouzení konkrétní sociální situace. Nejčastěji se můžeme setkat s konceptem sociální spravedlnosti na základě: výkonu a zásluhy, souladu mezi vstupy a výstupy, rovnosti, rovných příležitostí, sociální potřebnosti.<sup>31</sup>

- **Princip sociální solidarity** souvisí s pojetím člověka jako společenské bytosti a je výrazem lidského porozumění a vzájemné soudržnosti. Dle T. G. Masaryka je solidarita „*etickým příkazem, neboť člověk je dlužníkem společnosti, a zřídá-li se svých práv, privilegií, ve shodě s ideou solidarity, je to jen splácení dluhu za prospěch, který skýtá společnost jednotlivci, rovněž jako dluh generacím minulým, jejichž statky nakupené pílí jsou mu k dispozici, a povinností všech lidí je solidárně pracovat na rozhojnění tohoto bohatství.*“<sup>32</sup> Rozlišujeme dvojí základní pojetí solidarity. Dobrovolná solidarita, která je mnohými považována za jedinou skutečnou, je založená na přirozeném vzdání se něčeho ve prospěch druhého. V sociálním systému v současnosti nabývá na významu, nedokáže však sama o sobě plně zabezpečit jeho fungování. Nedobrovolná solidarita pak představuje státem vynucené plnění v podobě odvodů daní a příspěvků do pojistných systémů. Sociální solidarita jako taková musí vždy podporovat vlastní aktivitu jedinců a nesmí brzdit ekonomický vývoj.<sup>33</sup>
- **Princip ekvivalence** stojí v protikladu k sociální solidaritě, přesto oba tyto principy společně zaujímají v sociální politice významnou pozici. Ekvivalence, tj. rovnocennost je založena na rozdělování společenských zdrojů na základě vlastních výkonů a pracovních zásluh. Jedinec má plně využívat svých individuálních schopností k tomu, aby se uplatnil na trhu práce. Nesoběstační jedinci, u kterých dojde k ekonomickému selhání, jsou pak odkázáni především na pomoc prostřednictvím dobročinných aktivit, protože od státu se jim dostává jen minimální podpory. Princip ekvivalence je v sociální politice spojován

---

<sup>31</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 27-32.

<sup>32</sup> *Masarykův slovník naučný*. Praha: Československý kompas, 1932 cit. podle KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 32.

<sup>33</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 32-34.

s úsporou veřejných výdajů a dlouhodobou udržitelností sociálního systému. Objektivní příčiny existence sociálně či zdravotně znevýhodněných jedinců a sociálních skupin ve společnosti ale vylučují použití principu ekvivalence v jeho „čistě“ podobě. Fungující sociální politika je tak vždy výsledkem vyvážené kombinace obou výše uvedených principů. Princip ekvivalence se v sociální politice uplatňuje například v rámci odvodů do pojistných systémů či při konstrukci některých druhů sociálních dávek, které se odvíjejí od příjmů nebo aktivity vynaložené jedincem na řešení jeho sociální situace.<sup>34</sup>

- **Princip subsidiarity** spojuje osobní odpovědnost se solidaritou a vychází z myšlenky, že každý člověk je nadán individuálními vlastnostmi a schopnostmi, které jej činí jedinečným a které je povinen využívat efektivně k zabezpečení sebe a svých bližních. Společnost a stát vynakládá veškeré úsilí k ochraně a rozvoji těchto dispozic tak, aby si každý jedinec byl schopen pomoci sám, s asistencí rodiny nebo jiného společenství. Teprve jsou-li vyčerpány veškeré dostupné možnosti, pomáhá stát. Naplňování tohoto principu je ve společnosti postupné a souvisí s praktickým uschopňováním občanů k převzetí vlastní odpovědnosti. Ne vždy se ale setkává s dostatečným pochopením zejména u zastánců koncepce sociálního státu.<sup>35</sup>
- **Princip participace** vychází ze zjištění, že realizace sociálněpolitických opatření, na jejichž tvorbě se občané nemohou podílet, nemá velký efekt. Proto je pro sociální politiku daleko přínosnější, pokud se občané mají možnost do procesu jejich tvorby a realizace zapojit.<sup>36</sup> O spoluúčasti občanů lze hovořit v souvislosti s financováním sociální politiky (odvody pojistného, částečná úhrada nákladů na poskytnuté služby), s rozhodováním o volbě nejvhodnějšího způsobu uspokojování potřeby (rozhodnutí o podání žádosti o přiznání sociální dávky, výběr vhodné sociální služby) a podílením se na řízení sociálních institucí.<sup>37</sup> Z pasivního

---

<sup>34</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 34-37.

<sup>35</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 37-39.

<sup>36</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 39-40.

<sup>37</sup> TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011, s. 35.

objektu se tak stává aktivní subjekt, pro nějž je ale nezbytné zajistit možnost dostatečného vzdělání a přísunu potřebných informací.

## 1.2 Systém a organizace sociální ochrany

Pojem sociální ochrana je v současnosti používán jako novější terminologické označení pro systém sociálního zabezpečení, od nějž se odlišuje svým rozsahem, neboť vedle soustavy dávek a služeb garantovaných státem ze zákona zahrnuje také systém sociální pomoci a sociální péče, v rámci nějž je potřebným občanům, splní-li stanovené podmínky, poskytována další fakultativní podpora z veřejných fondů. V rámci širší koncepce zahrnuje sociální ochrana například i oblast péče o zdraví, bezpečnost práce, regulace pracovní doby a pracovních podmínek, ochranu proti diskriminaci a prosazování rovných příležitostí.<sup>38</sup>

Sociální ochranou je tedy označován celek všech opatření subjektů sociální politiky, jež mají napomáhat předcházet vzniku sociálních událostí nebo zmírňovat jejich dopad na život jedince a jeho blízkých tak, aby nebyla ohrožena jejich sociální práva. Sociální události byly dříve chápány jako „sociální zla“, tj. sociální situace, které mohou mít nepříznivý dopad na stabilitu společnosti. Ve 20. století se v souvislosti s koncipováním lidských práv pojetí sociálních událostí mění, mizí jejich označení za rizika i představa jejich čistě negativních důsledků.<sup>39</sup>

Opatření sociální ochrany mají povahu právních, finančních a organizačních nástrojů a v praxi nabývají podoby některé z následujících forem:

- **sociální příjem** - plnění ze systému pojištění či poskytnutí peněžní nebo věcné dávky,
- **sociální služba** - informační, poradenské a navazující služby ambulantního či terénního charakteru,
- **sociální azyl** - pomoc v podobě pobytové sociální služby při ohrožení sociální suverenity a bezpečnosti.<sup>40</sup>

Současný systém sociální ochrany se skládá ze tří na sebe navazujících pilířů, a to systému sociálního pojištění, sociální podpory a sociální pomoci a pokrývá tyto základní sociální

---

<sup>38</sup> TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 33.

<sup>39</sup> KOLDINSKÁ, K. *Sociální právo*. Praha: C. H. Beck, 2007, s. 21-22, 63-64.

<sup>40</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 176-177.

události: rodičovství a mateřství, nezaopatřenost rodiny, nemoc, úraz, invaliditu, stáří, smrt, nezaměstnanost a chudobu, respektive sociální vyloučení.<sup>41</sup>

Jednotlivé pilíře sociální ochrany jsou zajišťovány několika státními orgány. Ústředním orgánem, v jehož působnosti je především koncepční, řídicí a kontrolní činnost, je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Česká správa sociálního zabezpečení a její podřízené organizační složky (Pražská správa sociálního zabezpečení, Městská správa sociálního zabezpečení v Brně a Okresní správy sociálního zabezpečení) jsou pověřeny výkonem správy systému sociálního pojištění v oblasti důchodového, nemocenského a úrazového pojištění. Úřad práce České republiky, jeho krajské pobočky a jednotlivá kontaktní pracoviště pak spravují agendy zaměstnanosti, rozhodují o výplatě dávek státní sociální podpory a zajišťují ji a od 1. 1. 2012 s účinností sociální reformy rozhodují i o ostatních tzv. nepojistných sociálních dávkách, tj. dávkách pomoci v hmotné nouzi, dávkách pro osoby se zdravotním postižením a příspěvku na péči. Část veřejné správy, ať již jde o výkon vlastní samostatné působnosti nebo činností svěřených státem v rámci působnosti přenesené, spadá také do působnosti orgánů územní samosprávy, tedy obcí a krajů. Řadíme sem i zajišťování a rozvoj sociálních služeb, kde však v rámci sociální pomoci nacházejí široké uplatnění také neziskové organizace, nejrůznější nadace a sdružení svépomocného nebo charitativního rázu.<sup>42</sup>

### 1.2.1 Sociální pojištění

Sociální pojištění zahrnuje oblast důchodového, nemocenského, zdravotního a úrazového pojištění a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. Jedná se o systém, v rámci něhož jsou řešeny sociální události krátkodobého či dlouhodobého charakteru, na které se lze částečně připravit odkládáním části příjmů pro případ jejich vzniku.<sup>43</sup>

System je založen na pojistném principu, tedy na pravidelném placení pojistných částek a je univerzální, přičemž účast všech obyvatel je ze zákona zpravidla povinná a garantuje ji stát. Povinné odvody z příjmu jsou realizovány podle přesně stanovených zákonných podmínek a týkají se zaměstnanců a jejich zaměstnavatelů i osob samostatně výdělečně činných, za některé skupiny ekonomicky neaktivních občanů odvádí příspěvky sám stát.

---

<sup>41</sup> KOLDINSKÁ, K. *Sociální právo*. Praha: C. H. Beck, 2007, s. 23, 64.

<sup>42</sup> ARNOLDOVÁ, A. *Sociální zabezpečení I*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 12-14.

<sup>43</sup> ARNOLDOVÁ, A. *Sociální zabezpečení I*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 9-10.

Nárok na výplatu dávek sociálního pojištění je vázán na existenci uznané sociální události a účast v pojistných systémech po stanovenou dobu, nezkoumá se přitom potřeba a konkrétní situace občana a jeho rodiny, ale míra jakou do systému přispěl.

Systém zdravotního pojištění je provozován zdravotními pojišťovnami a pokrývá úhrady za poskytovanou zdravotní péči v souladu se zákonem č. 592/1992 Sb., o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění a zákonem č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění. Úrazové pojištění dle zákona č. 266/2006 Sb., o úrazovém pojištění zaměstnanců, představuje specifický systém sociálního pojištění, který může nahrazovat některé části nemocenského pojištění a upravuje případy poškození zdraví následkem pracovního úrazu nebo nemoci z povolání.<sup>44</sup>

Oblast důchodového a nemocenského pojištění upravuje zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. Cílem důchodového pojištění je v případě stáří, invalidity či úmrtí živitele zabezpečit osoby účastnící na pojištění prostřednictvím starobních, invalidních a pozůstalostních důchodů, přesnější podmínky jejich nároku stanovuje zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. Z nemocenského pojištění dle zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, jsou vypláceny čtyři druhy dávek, a to nemocenské, ošetrovné, vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství a peněžitá pomoc v mateřství, které mají kompenzovat ušlý či snížený příjem v důsledku krátkodobé pracovní neschopnosti nebo těhotenství a mateřství. Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti pak slouží ke krytí sociální události spojené se ztrátou zaměstnání, tedy poskytováním podpory v nezaměstnanosti.<sup>45</sup>

Vedle povinných systémů existují také systémy individuálního pojištění, například penzijní připojištění, životní či úrazové pojištění. Obě tyto pojišťovací soustavy jsou z hlediska rozvoje vlastní sociální odpovědnosti občanů k sobě a své rodině preferovány ve všech moderních společnostech s tržní ekonomikou.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> KOLDINSKÁ, K. *Sociální právo*. Praha: C. H. Beck, 2007, s. 24-26.

<sup>45</sup> *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz>, cit. 20. 10. 2014.

<sup>46</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 178.



### 1.2.2 Sociální podpora

V rámci tohoto systému, který upravuje zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, jsou řešeny sociální události, které stát uznává za hodné zřetele. Podílí se tak na krytí nákladů spojených s výživou a ostatními základními osobními potřebami rodin s dětmi a některých dalších sociálních situací. Systém je financován z daní vybraných do státního rozpočtu, tedy prostřednictvím nejširší možné sociální solidarity.

Dávky státní sociální podpory jsou koncipovány jako nárokové, přičemž část z nich, a to porodné, přídavek na dítě a příspěvek na bydlení, je vázána na příjem rodiny. Ostatní dávky, tj. rodičovský příspěvek a pohřebné, jsou pak poskytovány na základě existence uznané sociální události. Hlavním kritériem pro posouzení nároku na dávky nebo jejich výši je životní minimum, tedy částka určená zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Systémem stanovených koeficientů umožňuje životní minimum ohodnotit sociální důsledky uznaných sociálních situací u jednotlivých žadatelů o konkrétní dávky a vypočítat individuální výši jejich podpory. Podle Arnoldové se zabezpečení pomocí systému státní sociální podpory týká zhruba 60% obyvatel.<sup>47</sup> V rámci novelizací systému státní sociální podpory došlo postupně ke snížení počtu druhů poskytovaných dávek, ale také ke zpřísnění podmínek pro určení jejich nároku a výše. Od ledna 2013 jsou též nově dávky pěstounské péče upraveny samostatně, a to zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

### 1.2.3 Sociální pomoc

Systém sociální pomoci je chápán jako poslední část sítě sociální ochrany a dotýká se omezené skupiny obyvatel, kterou lze označit za zvlášť zranitelnou a jejíž postavení ve společnosti doprovází závažné sociální situace, které je třeba řešit zvláštními prostředky.<sup>48</sup> Jedná se především o situace sociální či hmotné nouze, kdy se jedinec nemůže nebo nedokáže o sebe a své blízké postarat nebo není schopen zabezpečit své základní životní potřeby.

---

<sup>47</sup> ARNOLDOVÁ, A. *Sociální zabezpečení I*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 10-11.

<sup>48</sup> KOLDINSKÁ, K. *Sociální právo*. Praha: C. H. Beck, 2007, s. 27.

Arnoldová uvádí, že systém sociální pomoci pokrývá cca 4% obyvatel.<sup>49</sup> Jeho cílem je poskytnout občanům potřebnou podporu k překonání přechodného období sociálně-ekonomických obtíží a co nejrychleji obnovit jejich sociální suverenitu spojenou s převzetím plné odpovědnosti za vlastní zabezpečení sebe a své rodiny. U občanů, kteří jsou ve svízelném společenském postavení trvale, zmírňuje systém sociální pomoci prostřednictvím lidské solidarity a dobročinnosti jejich společenské vyčleňování.<sup>50</sup>

Nárok na zabezpečení prostřednictvím systému sociální pomoci závisí na konkrétním posouzení jednotlivých případů. Individualizovaná je však také forma a intenzita poskytnuté pomoci, která má vést k aktivizaci jedince a podporovat jeho schopnosti samostatného života ve společnosti. Financování systému sociální pomoci je realizováno z více zdrojů, část prostředků plyne ze státního rozpočtu a rozpočtu obcí či nejrůznějších dobrovolných organizací a nadací, část pokrývají úhrady od přímých klientů služeb či sponzorské dary a příspěvky.<sup>51</sup>

Mezi základní nástroje sociální pomoci patří dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky pro zdravotně postižené, příspěvek na péči a sociální služby. Dávky pomoci v hmotné nouzi, jimiž jsou příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc, slouží k uspokojení základních životních potřeb osob s nedostatečnými příjmy, a to v případě, že tyto osoby nejsou schopny z objektivních důvodů zvýšit své příjmy vlastním přičiněním. Poskytování těchto dávek se váže na podmínky stanovené zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a odvíjí se od testování příjmové a majetkové situace daného občana a jeho rodiny. Stěžejním kritériem pro stanovení příjmové nedostatečnosti je životní minimum, tedy částky upravené zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu.<sup>52</sup>

Druhou skupinu dávek tvoří dávky pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na péči, které mají zmírňovat sociální důsledky zdravotního postižení a podporovat sociální začleňování zdravotně postižených. Peněžní dávky mají kompenzovat například zvýšené náklady na zajištění péče či pořízení speciálních pomůcek. Dávky pro osoby se

---

<sup>49</sup> ARNOLDOVÁ, A. *Sociální zabezpečení I*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 11.

<sup>50</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 286-288.

<sup>51</sup> KOLDINSKÁ, K. *Sociální právo*. Praha: C. H. Beck, 2007, s. 27.

<sup>52</sup> *Ministerstvo práce a sociální věci - pomoc v hmotné nouzi* [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5>, cit. 20. 10. 2014.

zdravotním postižením jsou upraveny zákonem č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a zahrnují příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku a průkaz osoby se zdravotním postižením a z něj vyplývající benefity. Příspěvek na péči je pak upraven samostatně v rámci zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.<sup>53</sup>

Sociální služby jsou doménou systému sociální pomoci, mají vhodným způsobem doplňovat zabezpečení občanů pomocí sociálních dávek tak, aby u nich nevznikala finanční závislost na systému sociální ochrany a byla podpořena jejich motivace k řešení sociálních událostí.<sup>54</sup> Jejich úkolem je také snižovat sociální a zdravotní rizika spojená se způsobem života uživatelů a podporovat zachování a rozvoj jejich soběstačnosti tak, aby byli v ideálním případě schopni návratu do domácího prostředí či k původnímu životnímu stylu a vedli co nejvíce samostatný život. Prostřednictvím sociální služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu a domácnost, stravování, ubytování, ošetřování, pomoc s výchovou, ale také zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psychoterapie, socioterapie a pomoc s prosazováním práv a zájmů.<sup>55</sup>

Sociální služby jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách činnosti ambulantního, terénního či pobytového charakteru směřující k zajištění pomoci a podpory osobám za účelem jejich sociálního začlenění respektive prevenci sociálního vyloučení.

Dělíme je na:

- **služby sociálního poradenství** - poskytují osobám informace potřebné k řešení jejich nepříznivé sociální situace,
- **služby sociální péče** - slouží k zabezpečení fyzické a psychické soběstačnosti jedinců a tím jejich zapojení se do běžného života v maximální možné míře,
- **služby sociální prevence** - zaměřené na prevenci sociálního vyloučení osob a ochranu společnosti před nežádoucími společenskými jevy.<sup>56</sup>

---

<sup>53</sup> Ministerstvo práce a sociální věci - zdravotní postižení [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/8>, cit. 20. 10. 2014.

<sup>54</sup> KOLDINSKÁ, K. *Sociální právo*. Praha: C. H. Beck, 2007, s. 28.

<sup>55</sup> Portál sociální péče ve městě Brně [online]. Dostupné z: <http://socialnipece.brno.cz/texty/5/socialni-sluzby/>, cit. 20. 10. 2014.

<sup>56</sup> §§37, 38, a 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

Současný systém tvoří 32 jednotlivých druhů sociálních služeb. Ty mají být pro větší přehlednost pro občany a zjednodušení fungování celého systému po organizační stránce zredukovány do 6 oblastí služeb.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> JANDOVÁ, H. *Nový balíček služeb zlepší dostupnost sociální pomoci* [online]. Internetové stránky MPSV. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/15582/TZ\\_010713a.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15582/TZ_010713a.pdf), cit. 20. 10. 2014.

## 2 SOCIÁLNÍ STÁT

Sociální stát je typický pro všechny vyspělé moderní státy, přičemž jeho konkrétní podoba úzce souvisí s tím, jaká opatření sociální politiky a v jakém rozsahu stát realizuje. Následující kapitola přibližuje typické znaky sociálního státu a společenské souvislosti jeho vzniku. Ke klasifikaci sociálních států byla zvolena tříslučková typologie dle švédského sociologa Esping-Andersena. Ve druhé části kapitoly jsou nastíněny nejdůležitější mezníky ve vývoji sociálního státu, zvláštní pozornost je pak věnována zejména kritice a potížím, s kterými se koncepce sociálního státu potýká v souvislosti s přechodem k postmodernímu fungování společnosti. Z hlediska sociální práce je třeba danou problematiku reflektovat ve vztahu k etickému kodexu, který sociálním pracovníkům přiznává právo i povinnost usilovat o zlepšení sociálních podmínek a sociální spravedlnosti.<sup>58</sup> Ale také ve vztahu k dilematům plynoucím z rozporu mezi povinností sociálních pracovníků chránit zájmy svých klientů a požadavku společnosti na efektivitu, užitečnost i skutečnost, že zdroje ve společnosti jsou omezené.

### 2.1 Podstata sociálního státu

Koncepce sociální politiky každého státu souvisí s otázkou, do jaké míry a jakým způsobem se má stát v této oblasti angažovat. Základním východiskem pro optimální nastavení role státu v sociální politice je přitom pojetí, jakým jsou v dané společnosti vnímána lidská práva. Zpravidla jde o různě rozloženou kombinaci negativně a pozitivně chápaných lidských práv, kdy negativní pojetí je spojeno se státní garancí ochrany před neoprávněnými zásahy do práv občanů a jejich soukromého života, a naopak pozitivní pojetí obsahuje výčet všech práv, na které mají občané nárok a které mohou od společnosti požadovat.

Při realizaci sociálněpolitických opatření mohou stát účinně zastoupit i nestátní subjekty, v oblasti celkového nastavení systému sociální politiky je však státu všeobecně připisována nejvýznamnější úloha, jež je nezastupitelná. V rámci ní stát určitou mírou zasahuje jak

---

<sup>58</sup> *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>, cit. 25. 10. 2014.

do sociální, tak i ekonomické oblasti, čímž se snaží kompenzovat nedokonalosti čistě tržního mechanismu fungování společnosti, který dostatečným způsobem nezabezpečuje sociální ochranu občanů při výskytu sociálních událostí. Rozsah, jakým se stát zapojuje do sociální politiky, se promítá do konkrétní podoby sociálního státu.<sup>59</sup>

Pojem sociální stát lze jen stěží jednoznačně definovat, neustále se totiž pod vlivem společenských změn a myšlenkových přístupů vyvíjí a skrze odlišné společenské podmínky života nabývá v jednotlivých zemích dalších individuálních specifik. Přístup k vymezení sociálního státu je též výsledkem názorové orientace jedinců.<sup>60</sup>

Nejednotné je i samotné terminologické označení. V českém překladu je nejvíce používán právě termín sociální stát, i když k tomuto výrazu jsou určité výhrady. Někteří autoři, ale používají také jiné ekvivalenty, například stát veřejného zabezpečení, stát sociálních práv, stát blahobytu, asistenční stát, stát sociálních či veřejných sociálních služeb atd. Co se týče zahraničí, tak pro Anglii je příznačný termín welfare state, v Německu se používá jeho doslovný překlad, tedy Wohlfahrtsstaat. Francie má pak vlastní pojem état-providence, tj. stát prozřetelnosti a ve Spojených státech amerických se pro opatření realizované státem používá označení public welfare a pro pomoc ze strany společnosti prostřednictvím neziskového sektoru private welfare.<sup>61</sup>

Obecně za sociální stát bývá považován takový stát, „v němž se v zákonech, ve vědomí a postojích lidí, v aktivitách institucí a v praktické politice prosazuje myšlenka, že sociální podmínky, v nichž lidé žijí, nejsou jen věcí jedinců či rodin, nýbrž i věcí veřejnou.“<sup>62</sup> Dle Thoene se tak stát stává garantem ekonomické, sociální a politické prosperity svých občanů.<sup>63</sup> Cílem je podporovat tzv. obecné blaho, jehož součástí je sociální jistota, sociální spravedlnost, společenská integrace a umožnění svobodného individuálního rozvoje občanů. To však neznamená, že stát přebírá realizaci těchto cílů zcela do své vlastní režie,

---

<sup>59</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 73-77.

<sup>60</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 48.

<sup>61</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 45-48.

<sup>62</sup> POTŮČEK, M. *Sociální politika*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1995, s. 35.

<sup>63</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 48.

jeho úkolem je ale vytvářet podmínky, za nichž společnost o dosahování těchto cílů usiluje.<sup>64</sup>

Pro sociální stát jsou charakteristické následující znaky:

- výrazně se sociálně angažuje při řešení sociálních problémů občanů, v sociální oblasti má stát významné, často monopolní postavení,
- přebírá na sebe ve značné míře sociální jistoty obyvatelů a kontroluje tak značnou část prostoru pro sociální jednání lidí,
- má rozsáhlý a jednotný systém sociální ochrany včetně služeb poskytovaných zdarma či za ceny nedopovídající hodnotě,
- vyznačuje se vysokou mírou redistribuce a náročností na ekonomické zdroje,
- vede k centralizaci, byrokratizaci a anonymitě.<sup>65</sup>

Podle Večeři stojí sociální stát na třech základních pilířích, a to:

- garantovaném minimálním příjmu na úrovni životního minima pro jedince a jejich rodiny,
- poskytování sociálního zabezpečení s cílem zajistit přiměřenou minimální úroveň sociálního bezpečí a sociální suverenity,
- zajištění kvalitní úrovně odpovídajících služeb pro všechny občany bez rozlišení společenského statusu.<sup>66</sup>

### 2.1.1 Společenské souvislosti vzniku sociálního státu

Mezi nejčastější okolnosti, s kterými je vznik sociálního státu spojován, patří ekonomické, politické a kulturní podmínky související se vznikem industriální společnosti. Během procesu industrializace a urbanizace, totiž dochází ke změnám ve fungování společnosti. Zásadním způsobem se mění dělba a organizace práce, společenské postavení jedinců, ale i povaha mezilidských vztahů. Pracovní síla se na trhu práce stává zbožím, s kterým je

---

<sup>64</sup> SPIKER, M. *Sociální stát a jeho krize*. Praha: Česká křesťanská akademie, 1996, s. 5-6.

<sup>65</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 78-79.

<sup>66</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 50-51.



obchodováno podle ekonomických zákonů poptávky a nabídky. Proces komodifikace<sup>67</sup> je ale značně problematický, jelikož člověk se svým pracovním kapitálem je nedokonalým tržním zbožím, a proto jej jen tak nelze ponechat napospas trhu.<sup>68</sup>

Změna pracovních postupů a technologický pokrok s sebou přináší také zvýšené nároky na znalosti a informace, čímž sílí potřeba aktivit státu ve vzdělávacím sektoru. Vysoká zaměstnanost žen, urbanizace, oddělení pracoviště od bydliště, oslabení primárních sociálních skupin, zmenšování rodin, větší zprostředkovanost společenských vztahů a oslabení sociální kontroly, to jsou některé z řady dalších nových sociálních jevů, které svým výskytem zabránily tradičnímu způsobu řešení sociální pomoci vlastními silami, za asistence rodiny, blízkých či obce a zapříčinily, že odpovědnost za jejich řešení převzal stát a jím zřízené instituce.<sup>69</sup>

Mění se také postavení jedinců coby občanů, ti přestávají být podřízeni státu a nabývají vedle občanských a politických práv také práva sociální, což dává prostor pro rozvoj sociálního občanství, které bývá považováno za jádro sociálního státu.<sup>70</sup>

Průběh vývoje evropských sociálních států je možné rozdělit do šesti základních vývojových etap:

- **období experimentálních počátků (80. léta 19. století - 1930)** - doba, kdy v návaznosti na chudinské zákony a podpory usiluje sociální stát o vytvoření základních pojišťovacích schémat (pojištění úrazové, nemocenské, penzijní a v nezaměstnanosti). Jedná se prvotně o soustavy dobrovolného pojištění s postupným přechodem k obligatorní účasti.
- **Období konsolidace (1930 - 2. světová válka)** - v tomto období je stát nucen reagovat na velkou hospodářskou krizi, dochází k integraci sociálních výdajů a unifikaci systému sociálního zabezpečení.

---

<sup>67</sup> Dle internetového slovníku cizích slov je komodifikace „*proměna či přeměna toho, co normálně není zbožím (komoditou) na zboží.*“ *Internetový slovník cizích slov ABZ.cz* [online]. Dostupný z: [http://slovník-cizich-slov.abc.cz/web.php/hledat?typ\\_hledani=prefix&cizi\\_slovo=comodifikace](http://slovník-cizich-slov.abc.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=comodifikace), cit. 25. 10. 2014.

<sup>68</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 53, 56.

<sup>69</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 79-80.

<sup>70</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 54-55.

- **Období sociální přestavby (1945 - 1962)** - vznikají charakteristické prvky moderního sociálního státu, například jsou vytvořeny základní sociální instituty a sociální legislativa.
- **Období sociální expanze (1962 – 1973)** - v tomto období označovaném jako zlatý věk sociálního státu dochází k celkovému růstu blahobytu a sociálního zabezpečení občanů. Vyznačuje se nízkou mírou nezaměstnanosti a nárůstem střední vrstvy obyvatelstva.
- **Období stagnace (1973 – 1980)** - ropná krize zapříčinila hospodářský a fiskální propad, i nadále však pokračoval stav nepodloženého růstu veřejných sociálních výdajů.
- **Období rekonceptualizace sociálního státu (1980 - dosud)** - přináší požadavek na změnu celkové koncepce sociálního státu, nutná je především redukce sociálních programů a reformulace obsahu a činností zabezpečovaných sociálními státy.<sup>71</sup>

V každé zemi je přitom proces vývoje sociálního státu jedinečný a je pevně spjat s konkrétními podmínkami v té které zemi. Existuje řada determinantů, které mají na podobu sociálního státu vliv, podle Ryse je lze rozdělit na dvě skupiny:

- **Převážně vnitřní faktory** - faktory demografické, ekonomické, politické, sociálně psychologické a vliv institucí, sociální struktury a nátlakových skupin.
- **Převážně vnější faktory** - kulturní difúze, rozvoj techniky, mezinárodní standardizace a technická pomoc a mezinárodní spolupráce.<sup>72</sup>

### 2.1.2 Typologie sociálních států

Současně s vývojem sociálních států v jednotlivých zemích se objevují také pokusy o vytvoření nejrůznějších modelových schémat, která mají umožnit jejich klasifikaci. Základní optikou posuzování jednotlivých modelů je přitom úroveň solidarity a redistribuce společenských zdrojů, tedy rozlišení toho, kdo a v jakém rozsahu sociální politiku provádí a hradí její náklady, na koho je sociální politika orientována, jaké je její směřování a z kterého myšlenkového konceptu vlastně vychází.<sup>73</sup>

---

<sup>71</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 68.

<sup>72</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 70.

<sup>73</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 70.

Ve své práci jsem se rozhodla přiblížit jednu z nejznámějších typologií sociálního státu, a to švédského sociologa Gosty Esping-Andersena z roku 1990. Tato typologie je založena na analýze vývoje sociální politiky vybraných zemí ke konci 80. let 20. století a částečně vychází z některých prvků dřívějších klasifikací, například Titmuse. Klíčovým ukazatelem, na němž je typologie postavena, je uspořádání vztahu mezi státem, trhem a rodinou. Tento vztah autor označuje jako dekomodifikaci, tj. míra, kterou jsou jednotlivci nebo rodiny schopny udržet si společensky přijatelný životní standard nezávisle na účasti na trhu.

Historické události spojené s pádem komunismu a otevřením cesty k demokracii a volnému trhu pro dříve socialistické státy střední a východní Evropy spolu s výhradami k jednotlivým druhům sociálních států zapříčinily, že se Esping-Andersen v roce 1999 ke své typologii znovu vrátil a připravil její revizi. Přestože jeho oponenti poukazují na skutečnost, že počet typů sociálních států je sporný, trvá Esping-Andersen na trojí typologii a na svoji obhajobu udává, že jakékoliv její rozšíření, může mít za následek vznik tolika typů sociálních států, kolik se vyskytuje jejich specifických případů.<sup>74</sup>

Sociální státy tedy rozlišuje Esping-Andersen na následující tři základní typy:

- **Liberální sociální stát** - je spojován s nízkou mírou přerozdělování a skromným systémem sociálního pojištění. Pasivně podporuje jednotlivce k participaci na trhu práce tím, že garantuje pouze minimální sociální dávky, a aktivně povzbuzováním k účasti na soukromých systémech sociálního pojištění. Politika těchto zemí se snaží vést občany k vědomí vlastní zodpovědnosti, kdy pomoci se dočkají jen ti, co v této oblasti selžou, a u nichž nelze očekávat řešení s podporou jiných zdrojů například rodiny, komunity atd. Státem poskytovaná pomoc je koncipována jako minimální a nemá za cíl garantovat životní úroveň, pouze chránit příjemce před nejhorší bídou. Navíc je spojena s testováním majetkových poměrů, tedy nutností prokázat vlastní potřebnost. Liberálně sociální státy se obecně vyznačují poměrně nízkými výdaji na sociální oblast.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> EBBINGHAUS, B. *Comparing Welfare State Regimes: Are Typologies an Idea or Realistic Strategy?* [online]. Dostupné z: [http://www.cas.ed.ac.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0005/89033/Ebbinghaus\\_-\\_Stream\\_2.pdf](http://www.cas.ed.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0005/89033/Ebbinghaus_-_Stream_2.pdf), cit. 25. 10. 2014, s. 4-5.

<sup>75</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 57-59.

- **Korporativistický (konzervativní) stát** - je historicky nejstarším typem sociálního státu, pro který trh není tak podstatným zdrojem sociálního zabezpečení jako u předchozího modelu. Vyznačuje se úsilím o zachování statusových rozdílů, kdy na každého jedince je pohlíženo skrze jeho profesní a rodinný status a nejvýznamnějšího postavení se dostává mužům coby živitelům rodiny. Celý systém je postaven na povinných odvodech pojistného ekonomicky aktivními jedinci. Výše příspěvků, kterými jedinec do systému přispěl, je v případě výskytu sociální události určující pro jeho sociální zajištění a výši jednotlivých dávek. Jedinci stojící mimo tento systém jsou v prvé řadě odkázáni na pomoc bližních, pak následuje pomoc skrze nižší formu zajištění, a to prostřednictvím dávek sociální pomoci financovaných z daní. Korporativistický sociální stát v posledních minimálně dvaceti letech čelí poměrně ostré kritice, a to za přehnanou ztuhlost celého systému, který i přes změnu ve fungování trhu stále vychází z předpokladu téměř plné zaměstnanosti a plnohodnotných forem práce, tj. těch, které zakládají povinnost odvodů pojistného. Také vázanost sociálního zabezpečení na klasické uspořádání rodiny je vzhledem k rozvoji nových forem soužití již neadekvátní.<sup>76</sup>
- **Sociálně demokratický sociální stát** - je typem státu, pro nějž je charakteristická vysoká míra dekomodifikace, kdy se stát snaží potlačit účinky trhu ve prospěch solidarity a sociálního státu, který přináší prospěch všem a všichni jsou na něm závislí, a proto také mají do systému přispívat.<sup>77</sup> Sociálně demokratický model je nejméně častým typem sociálního státu s nejrozsáhlejší formou přerozdělování a nejvyšší mírou sociálního zaopatření, které je univerzální, tedy týká se všech občanů bez návaznosti na jejich výdělečnou činnost. V oblasti poskytování sociální pomoci má stát jednoznačně dominantní postavení a opírá se o silný veřejný sektor, kde existuje široká síť dostupných sociálních služeb. Systém je hrazen především z daní a stejně jako předchozí typ sociálního státu prochází v souvislosti s ekonomickými změnami krizí financování. Vysoké daňové zatížení, růst nezaměstnanosti a s tím spojené zvyšování veřejných výdajů, to jsou hlavní příčiny,

---

<sup>76</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 52-54.

<sup>77</sup> VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, s. 72.

kvůli kterým odborníci volají po rekonceptualizaci tohoto modelu více tržním směrem.<sup>78</sup>

Jednotlivé modely sociálních států je třeba brát pouze jako určité vzory, vedoucí k ujasnění předností a naopak slabých stránek jejich fungování. Žádný ze tří představených typů není ideální a v žádné zemi neexistuje ve své čisté podobě, vždy je výsledkem určité kombinace prvků.

## 2.2 Kritika sociálního státu

Sociální stát ve své současné podobě vznikl jako reakce na důsledky velké hospodářské krize a druhé světové války, kdy v souvislosti s ekonomickou a následně civilizační katastrofou stát vystupuje coby ochránce, který usiluje o redukci nejistot a garanci bezpečí všech svých občanů. V mimoválečných dobách ale stát usiluje také o ochranu dalších práv občanů a krytí rizik spojených se zcela standardním fungováním tržního systému, do kterého je nucen zasahovat. Je tedy prostředníkem mezi systémem ekonomickým, politickým, sociálním a kulturním. Za počátek potíží sociálního státu lze proto považovat právě okamžik, kdy ekonomický sektor odmítá komunikovat s ostatními sektory a požaduje jejich přizpůsobení se svým potřebám.

Ač ne vždy jde o kritiku oprávněnou, čelí sociální stát výtkám prakticky již od doby svého vzniku. Podle Kellera je obviňován z veškerých negativních dopadů, ke kterým ve společnosti v posledním půlstoletí dochází, bývá mu například vyčítáno, že brzdí ekonomický rozvoj, přispívá k růstu nezaměstnanosti, způsobuje přetěžování státního rozpočtu a růst byrokracie státního aparátu, ale může také za nárůst sociálního vyloučení a rozpad soudržnosti rodiny.<sup>79</sup>

Kritika se přitom na sociální stát snáší z obou stran politického spektra. Pravicově orientovaní kritici obviňují stát z rozsáhlých zásahů do fungování trhu, levicově orientovaní kritici naopak z přílišného posluhování trhu. Mimo čistě ekonomické důsledky, které jsou podrobeny kritice nejsilněji a kde jsou posuzovány opatření sociálního státu především ve vztahu k účinnému fungování ekonomiky, jsou diskutovány také politické, sociální a kulturní dopady sociálního státu. Z politického hlediska může být sociální stát

---

<sup>78</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 55-57.

<sup>79</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 9-11.

využíván jako prostředek získávání loajality širokého spektra obyvatelstva, ale prostřednictvím rozšíření vlivu byrokratického aparátu může též představovat citelný zásah do svobod občanů. V radikálním případě je stát dokonce považován za strůjce destrukce vlastní autonomie jedinců a jejich práva na sebeurčení.<sup>80</sup>

V sociální oblasti se často hovoří o negativním vlivu přemíry sociálních jistot na chování a postoje lidí. Rozsáhlé a velkorysé systémy sociálních dávek či například bezplatných služeb, jsou totiž nejen vysoce ekonomicky nákladné, ale vedou též k oslabování závislosti lidí na sobě samých a jejich úsilí o udržení přirozených společenských vazeb v rámci rodiny či komunity, čímž posilují závislost občanů na státu a způsobují spíše jejich pasivitu. Může tak docházet až ke vzniku skupin obyvatelstva spoléhajících čistě na zabezpečení skrze sociální systém státu.<sup>81</sup>

Diskutabilní je podle některých kritiků i přínos sociálních programů, jejichž působením nemusí docházet k faktickému zlepšení postavení sociálně znevýhodněných jedinců, ale pouze k větší legitimizaci jejich stavu v rámci společnosti. Kritika sociálního státu v kulturní oblasti je pak spojována se zpochybněním jednoho ze základních principů sociální politiky, a to rovnosti. Financování opatření směřujících ke stírání statusových rozdílů ve společenském postavení zejména z prostředků středních vrstev, se totiž v historickém kontextu u této skupiny nesetkává právě s pozitivním ohlasem a postupně se vyznačuje ztrátou společenského konsensu.<sup>82</sup>

Stěžejní otázkou pro veškerou kritiku zaměřenou na sociální stát přesto zůstává, zda vůbec lze uvažovat o fungování společnosti bez jeho existence. Sociální stát totiž vznikl jednoduše proto, že dokonalá tržní společnost neexistuje a nikdy neexistovala.<sup>83</sup>

---

<sup>80</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 15-17.

<sup>81</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 82.

<sup>82</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 18.

<sup>83</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 9-10.

### 2.2.1 Krize sociálního státu

Relativně bezproblémové fungování sociálního státu je založeno na dvou základních parametrech, a to funkčním trhu práce a soudržné rodině s pevnými vazbami. Tento systém je v 50. a 60. letech 20. století poměrně úspěšný, významným mezníkem v jeho vývoji se však stává především období 70. a 80. let 20. století, o kterém v souvislosti s přechodem k postindustriální společnosti a v důsledku hospodářské recese způsobené ropnými krizemi hovoříme jako o krizi sociálního státu. Jedná se především o:

- **krizi nákladů** - státu je vytýkáno, že svými opatřeními je pro společnost nákladný a neúměrně zatěžuje státní rozpočet, čímž roste jeho zadluženost,
- **krizi efektivity** - kriticky se poukazuje na rozsáhlost, těžkopádnost a neefektivnost výsledků činnosti veřejného sektoru a státního aparátu,
- **krizi legitimacy** - kdy stát je považován za nespravedlivý, protože jeho zásahy vedou ke zvýhodňování pouze některých skupin obyvatelstva na úkor druhých.<sup>84</sup>

V tomto období sílí v důsledku ekonomických, rodinných i demografických změn tlak na sociální státy. Keller spolu s dalšími autory navíc hovoří o vzniku nových sociálních rizik, jejichž původ spatřuje v dosavadních pilířích sociálního zajištění, tedy institucích, které měly naopak občany původně chránit před rizikovými sociálními událostmi. Nová sociální rizika se dotýkají současně všech tří pilířů, a to trhu práce, rodiny i oblasti pojištění.<sup>85</sup>

Na trhu práce dochází v souvislosti s přechodem od průmyslové společnosti k poprůmyslové k mnoha citelným změnám. Jedná se o útlum průmyslu a přesun ekonomiky do terciárního sektoru služeb, zároveň s tím vstupují na trh práce v masovém měřítku také ženy, což má za následek skokový nárůst nezaměstnanosti. Část rizik plynoucích z nejistoty panující na trhu přesouvají zaměstnavatelé na své zaměstnance. Nové technologicko-organizační inovace, totiž umožňují produkovat statky za stále menšího počtu zaměstnanců, a otvírá se tak prostor pro rozvoj flexibilní práce, kdy namísto plnohodnotných pracovních příležitostí nastupují krátkodobé a volnější pracovní dohody. Výdělky z nich, však mohou být natolik nízké, že zakládají možnost současně čerpat

---

<sup>84</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, s. 92.

<sup>85</sup> KELLER, J. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2011, s. 37.

některé druhy sociálních dávek a služeb hrazených z veřejných zdrojů a zároveň znemožňují platit vyšší daně a řádně se pojistit.<sup>86</sup>

Ke konci 20. století pak můžeme být pod vlivem globalizace svědky migrace kapitálu pracovních příležitostí v rámci celého světa. Firmy, často v podobě velkých nadnárodních koncernů, mohou sociálním státům hrozit odchodem, nedostane-li se jim daňových úlev a jiných výhod či nepodaří-li se jim svým tlakem dosáhnout snížení ceny práce na jimi požadovanou úroveň. Najít a udržet si plnohodnotnou práci se tak stává čím dál náročnější. Pro sociální stát a jeho občany jsou rizikové také další faktory, a to přesun prodeje a odvodu daní ze zemí, kde se produkty vyrábí, do zemí, kde je to pro tyto koncerny výhodnější, tím se vytrácí jejich solidarita a vazby na prostředí, ve kterém působí.<sup>87</sup>

Nemalých změn se v posledních desetiletích dočkaly také rodinné vazby, „*manželský svazek postupně ztrácí svoji nadindividuální závaznost a z rodiny se stává jen jakási průchozí instituce, jejíž složení se průběžně a stále rychlejším tempem obměňuje.*“<sup>88</sup> Navíc se objevují též nové formy soužití, které spolu s rostoucími náklady na výchovu a vzdělání dětí a zvyšujícími se požadavky na sladění rodinného a pracovního života ještě dále prohlubují křehkost rodiny. Paradoxně k tomuto stavu svoji měrou přispěla i některá opatření realizovaná sociálními státy, v očích jedinců totiž snížila rizika spojená s opuštěním rodiny. Z demografického hlediska jsou pro sociální státy alarmující zejména klesající porodnost a proces stárnutí populace.<sup>89</sup>

Problematické se jeví i změny v systémech pojištění, protože jejich privatizací a individualizací přenáší stát svoji původní povinnost krýt možná sociální rizika na jednotlivce. Ne všichni jedinci jsou však své pojištění schopni ufinancovat, zejména pokud zrovna nejsou ekonomicky aktivními nebo vykonávají neplnohodnotné formy práce.<sup>90</sup>

---

<sup>86</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 24, 27-28.

<sup>87</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 35-38.

<sup>88</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 29.

<sup>89</sup> KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, s. 29-30.

<sup>90</sup> KELLER, J. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2011, s. 39.



## 2.2.2 Charakteristické znaky společnosti nových sociálních rizik

Společnost nových sociálních rizik se dle Kellera vyznačuje posunem starých sociálních rizik do zcela nové dimenze. Pokud byly například dříve ohroženy chudobou domácnosti s jedním živitelem, zpravidla mužem, a nízká životní úroveň byla typická především pro rodiny s více dětmi, tak dnes mohou nedostatečné příjmy sužovat i ty rodiny, kde pracují oba partneři a vychovávají podstatně méně potomků. Podobná situace panuje také ve vztahu k trhu práce, kde na rozdíl od dřívějších dob potenciálně nečelí hrozbě nezaměstnanosti pouze osoby s nízkou či zastaralou kvalifikací, ale i lidé, kteří do své kvalifikace adekvátně investovali. Pravidlem zdaleka nemusí být ani to, že pokrýt svoje životní náklady nezvládají jen ti, co po kratší či delší dobu nemohou získat práci. Dnes totiž o části populace, která sice práci má, ale ta je tak špatně placená, že se lidé pohybují pod hranicí chudoby, hovoříme jako o pracující chudobě. Nedostatečné příjmy jsou ale typické také pro neplnohodnotné formy práce v rámci nejrůznějších flexibilních pracovních dohod. S tím jsou pak spojena také rizika v oblasti pojištění, protože může dojít k situaci, kdy jedinec, který celý život pracuje, nemá dostatek prostředků, aby se řádně pojistil, zejména mluvíme-li o pojištění v soukromém sektoru. Hrozí tak, že na stáří nebude mít dostatek prostředků a opět bude čelit chudobě.

Na základě výše uvedeného lze konstatovat, že nová sociální rizika se týkají daleko širší skupiny společnosti nežli dříve, přičemž mohou člověka postihnout v různých fázích životního cyklu. Změnami prošly i strategie, pomocí kterých mají být nová sociální rizika zvládána. Stará rizika byla značně závislá na individuálních osobních dispozicích jedince, ale řešena byla systémově, naopak nová sociální rizika jsou produkována systémově, avšak zvládána mají být individuálně, což samozřejmě přináší komplikace.<sup>91</sup>

Často také bývají slučovány dva zcela odlišné přístupy v chování lidí ve vztahu k rizikům, a to dobrovolné podstupování rizika, kdy jedinec na sebe přebírá vlastní zodpovědnost záměrně, a nutnost čelit rizikům bez možnosti jiné volby. Tato záměna pak umožňuje dezinterpretaci nových sociálních rizik ve smyslu, že nést tato rizika je v dnešní

---

<sup>91</sup> KELLER, J. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2011, s. 39-44.

společnosti naprosto přirozené a neúspěch jedince je považován za důsledek špatného osobního rozhodnutí.<sup>92</sup>

Tendence k individualizaci rizik spolu s postupnou privatizací jednotlivých systémů pojištění a klesající možnost využít vzájemnou pomoc či veřejnou solidaritu činí z nových sociálních rizik prakticky neomezený prostor pro nový byznys, kde ze sílící nejistoty ve společnosti profitují ty skupiny, které disponují potřebným kapitálem a nabízejí proti rizikům ochranu v podobě pojištění v soukromých fondech. Existuje dokonce názor, že fungování soudobé ekonomiky ovlivňují praktiky podobné těm, které využívá mafie, pro niž je typické, že nejistotu panující ve společnosti se snaží nejen udržovat, ale i sama vytvářet a následně za úplatu nabízí ochranu v situacích, které jsou s riziky spojeny a kde chybí důvěra v řešení za pomoci veřejného sektoru.<sup>93</sup>

---

<sup>92</sup> KELLER, J. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2011, s. 155-158.

<sup>93</sup> KELLER, J. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2011, s. 22-23.

### 3 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Závěrečná kapitola teoretické části diplomové práce je věnována sociální práci coby profesionální aktivitě zaměřené na pomoc lidem při zvládnání obtížných situací i každodenních osobních a společenských problémů, které vyplývají ze vztahu mezi lidmi a jejich prostředím. Kapitola přibližuje teoretická a praktická východiska sociální práce a vymezuje postavení tohoto oboru ve vztahu k dalším společenskovědním disciplínám. Charakterizovány jsou také kvalifikační předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka a jeho osobnostní profil. Druhá část kapitoly pak pojednává o koncepci sociální práce na obecní úrovni, přibližuje vývoj funkce obce v sociální oblasti od historie až po současnost a detailněji se zaměřuje na popis metodologie praktické podoby intervence sociální práce při práci s klienty. Kapitola si klade za cíl pomoci čtenáři překonat v české společnosti stále ještě přetrvávající nejasnost v pojetí sociální práce a jasně tedy vymezit, kdo je to sociální pracovník, jakou úlohu ve společnosti plní a jakými kompetencemi disponuje.

#### 3.1 Charakteristika oboru sociální práce

Stejně jako v případě pojmů přiblížených v předchozích dvou kapitolách nelze ani sociální práci zcela jednoznačně vymezit. Jedná se totiž o samostatný vědní obor a praktickou disciplínu, jejíž samotná definice a formulace cílů se mění a vyvíjí s ohledem na společensko-historický kontext. Rozdílnost v teoretickém pojetí i praktickém výkonu sociální práce je patrná v jednotlivých společnostech, kulturách i zemích a tkví zejména ve způsobu, jakým konkrétní lidé v dané době a v daném místě vnímají sociální problémy, a v míře pozornosti a prioritách, které této problematice příslušná společnost věnuje.<sup>94</sup>

K objasnění pojmu sociální práce jsem se rozhodla použít základní definice uznávané širokou odbornou veřejností. Matoušek spatřuje cíl sociální práce v „*odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*“<sup>95</sup> a dále v souladu s definicí Národní asociace sociálních pracovníků ve Spojených státech uvádí, že sociální práce „*se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám*

<sup>94</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 12.

<sup>95</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 10.

*i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.*“<sup>96</sup>

Mezinárodní etický kodex přijatý Mezinárodní federací sociálních pracovníků reflektuje v 21. století sociální práci jako dynamickou a neustále se vyvíjející disciplínu a uvádí následující, nikoliv však vyčerpávající definici: „*Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.*“<sup>97</sup>

V obou těchto definicích, z kterých Ministerstvo práce a sociálních věcí doporučuje vycházet při realizaci sociální práce na obecních úřadech, můžeme vedle cílů sociální práce spočívajících v pomoci klientům, sociální kontrole jejich chování a podpoře změny (ať již samotného klienta či jeho sociálních vztahů a prostředí) nalézt příklon směrem ke konceptu sociálního fungování, který je u různých autorů chápán různě, například jej interpretují pomocí teorií zaměřených na sladování požadavků společnosti a konkrétních jednotlivců a tím dosahování homeostázy, teorií založených na podpoře zvládnutí očekávání spojených s rolí a statusem, které jedinec ve společnosti zastává či teorií založených na principu uspokojování potřeb jednotlivce a společnosti.<sup>98</sup>

Na uvedený koncept navazuje také definice obsažená v připravovaném zákoně o sociálních pracovnících a profesní komoře (dále jen profesní zákon), kde je sociální práce vymezena jako „*činnost, která je součástí systému sociální ochrany osob. Jejím předmětem je podpora zvládnutí obtížných životních situací klientů zprostředkováním změny problémových interakcí mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí působením na klienty, působením na subjekty v jejich sociálním prostředí a působením na průběh interakce mezi nimi.*“<sup>99</sup>

---

<sup>96</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 10.

<sup>97</sup> *Etika sociální práce - principy* [online]. Výňatek z: NEČASOVÁ, M. Překlad dokumentu Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf), cit. 18. 1. 2015.

<sup>98</sup> NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001, s. 11-14.

<sup>99</sup> *Pracovní dokument odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře* [online]. Dostupné z: [http://www.socialniprace.cz/soubory/Pracovni\\_dokument\\_profesni\\_zakon\\_FINAL.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf), cit. 18. 1. 2015, s. 3.

Profesionální sociální práci řadíme vedle činností v oblasti medicíny, psychiatrie, psychologie, psychoterapie, pedagogiky a učitelství, práva a soudnictví, poradenství, teologie aj. mezi pomáhající profese, které Hartl a Hartlová definují jako „*veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu tak, aby mohla být pomoc účinnější.*“<sup>100</sup> Pro tyto profese je vedle potřebné specializace a odbornosti typické zejména vysoké osobní nasazení, přičemž za důležitý prvek pomáhajících profesí je považován především lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem a samotná osobnost pracovníka.<sup>101</sup>

Vzájemný vztah mezi odborností a osobnostními dispozicemi sociálního pracovníka je proto také jedním z předních vývojových dilemat soudobé sociální práce. Oproti jiným pomáhajícím profesím, kde jsou odborné profesní dovednosti a znalosti zdůrazňovány podstatně více nežli osobní předpoklady výkonu profese, je sociální práce profesí, která považuje obě složky za stejně podstatné.<sup>102</sup>

Matoušek uvádí, že sociální práce je uměním vyžadujícím širokou škálu dovedností, především schopnost porozumět potřebám druhých lidí a být schopen pomoci jim tak, aby neztratili schopnost řešit situaci vlastními silami a nestali se na naší pomoci závislí, ale také vědou, která disponuje i vytváří nové teorie a koncepty sociální práce.<sup>103</sup> Dnešní doba se vyznačuje širokou pluralitou společenských vztahů a rychlostí společenských změn a životních podmínek, na které musí být sociální pracovník schopen reagovat. Kvalitní odborná příprava sestávající z odborných vědomostí a schopností tyto poznatky při své práci používat v praxi je tedy vedle osobnostních dispozic, zkušeností, určitého talentu a tvořivosti naprostou nezbytností.

---

<sup>100</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 185.

<sup>101</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotní profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 14.

<sup>102</sup> ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1994, s. 25.

<sup>103</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 192.

### 3.1.1 Vztah sociální práce k jiným vědám

Sociální práce jako empiricko-teoretická disciplína vychází z obsáhlého systému poznatků řady dalších společenských věd zabývajících se životem člověka, z nichž čerpá informace, které následně aplikuje do praktické činnosti. Nejvýznamnější oporu poskytuje sociální práci především psychologie, pedagogika, sociologie, lékařské, právní a ekonomické vědy, ale také filozofie, z které pramení ideologický základ sociální práce.<sup>104</sup>

Vzhledem k studovanému oboru je třeba přiblížit především vztah sociální práce k sociální pedagogice. Mühlpachr uvádí, že obě disciplíny operují se společným pojmem - pomoc. Mají stejný cíl, a to dosáhnout zplnomocnění klienta tak, aby si dokázal pomoci sám, a směřují k jednomu jednotnému funkčnímu systému sociální pomoci. Sociální práce se však na rozdíl od sociální pedagogiky nachází v mimopedagogické oblasti.<sup>105</sup>

Specifikum sociální práce je však nutné spatřovat také v aplikaci vědeckých poznatků do praxe. Sociální pedagogika je totiž spíše teoretická disciplína a sociální práce oproti tomu vychází z praktické intervence založené na přímém kontaktu sociálního pracovníka s klientem. Rozdílnost obou disciplín však spočívá také v dalších následujících aspektech:

- pro sociální práci je určující především sociální politika státu, pro sociální pedagogiku je to výchovně-vzdělávací politika,
- sociální práce je zaměřena na řešení nepříznivých sociálních situací, sociální pedagogika je více založena na prevenci (společné je ale u obou oborů zacílení na prevenci u rizikových skupin v rámci sekundární a terciární prevence),
- sociální práce je cílena na osoby v problémových situacích, sociální pedagogika se orientuje na celou společnost a jejím úkolem je propagovat zdravý způsob života,
- sociální práce se soustřeďuje na změnu v oblasti chování a jednání osob, sociální pedagogika usiluje prostřednictvím sociální výchovy o formování a změnu konkrétní osobnosti,
- sociální práce vychází ze skutečnosti, že vztah mezi jedincem a společností je narušen, sociální pedagogika pracuje s jedincem mimo tyto intence a cílem jejího záměrného a cílevědomého snažení je formování zdravého životního stylu člověka,

---

<sup>104</sup> NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001, s. 21.

<sup>105</sup> MÜHLPACHR, P. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita, 2003, s. 44-45.

- sociální práce poukazuje na základní a fyziologické potřeby člověka a usiluje o jejich uspokojení, sociální pedagogika se zajímá o vývojově vyšší potřeby,
- ukončení intervence sociální práce nastává v okamžiku, kdy dojde k splnění stanoveného cíle zpravidla spojeného se zvládnutím či odstraněním daného problému, sociální pedagogika pracuje s jedincem z hlediska dlouhodobější perspektivy.<sup>106</sup>

### 3.1.2 Předpoklady pro výkon povolání a osobnostní profil sociálního pracovníka

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, tedy plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost stanovuje § 110 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Odbornou způsobilostí se dle tohoto zákona rozumí dosažení vyššího odborného vzdělání či vysokoškolského vzdělání v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na obory se sociálním zaměřením například sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, speciální pedagogiku, sociální patologii, právo aj. Další možností, jak získat odbornou způsobilost, je pro pracovníky, kteří mají středoškolské vzdělání sociálního zaměření nebo získali vysokoškolské vzdělání v jiném než sociálním oboru, absolvování zákonem vymezených akreditovaných vzdělávacích kurzů v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a dle nejvyššího dosaženého vzdělání pět nebo deset let praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka.<sup>107</sup> Ke splnění těchto kvalifikačních předpokladů byla pro pracovníky, kteří mají střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, stanovena lhůta do 10 let, tj. do 31. 12. 2016, pro ostatní pracovníky byla určena lhůta do 7 let, tj. do 31. 12. 2013.

Vedle odborné kvalifikace však zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanovuje také povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, kteří musí tzv. udržet krok s neustále se měnící legislativou, zdokonalovat svoje odborné znalosti i praktické dovednosti a v ideálním případě svoje zkušenosti také dále sdílet a konzultovat se svými kolegy z oboru. Další vzdělávání musí zaměstnavatel sociálnímu pracovníkovi zabezpečit

---

<sup>106</sup> LACA, S. *Sociální pedagogika*. Brno: Institut mezioborových studií, 2011, s. 44-47.

<sup>107</sup> § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

minimálně v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok, a to formou účasti na školicích akcích, konferencích, odborných stážích, kurzech s akreditovaným programem nebo absolvováním specializačního vzdělávání, které zajišťují vysoké či vyšší odborné školy.<sup>108</sup>

Novou úpravu postavení sociální práce přináší připravovaný profesní zákon, kterým má být dosaženo uznání sociální práce jako samostatného oboru profesní činnosti. Dosavadní stav, kdy je legislativní úprava podmínek výkonu profese sociální práce včleněna do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, byl totiž vyhodnocen jako nevyhovující, protože dochází k redukci oblasti působnosti sociální práce a záměně sociální práce za sociální služby. Navrhovaná právní úprava má podpořit odborný status sociálních pracovníků a posílit prestiž oboru sociální práce. Zákon je koncipován jako zastřešující pro všechny sociální pracovníky napříč jednotlivými resorty, v kterých mohou vykonávat svoji činnost, a postavení sociálních pracovníků strukturuje do tří kategorií, a to sociální pracovník všeobecný, sociální pracovník specialista a licencovaný sociální pracovník - licencovaný specialista či licencovaný expert. Nově se pracuje s pojetím celoživotní perspektivy sociálních pracovníků, a to s profesním růstem, který je provázaný s prohlubováním nebo zvyšováním kvalifikace, avšak není jimi podmíněn. Sociální pracovník totiž může v průběhu své profesní dráhy postupovat v rámci systému od základní úrovně získané splněním kvalifikačního vzdělávání přes systém specializací až k nejvyšší úrovni, tj. licenci. Dále je v souvislosti se zlepšením společenského postavení sociálních pracovníků a vytvářením příznivých podmínek pro kvalitní výkon jejich profese připravováno založení profesní komory, která má sociálním pracovníkům vedle jejich povinností také garantovat práva směřující k zajištění jejich ochrany, například právo na zvláštní ochranu jejich identity, osobních údajů, soukromí, ale i právo na ochranu před možnými násilnými či jinými útoky apod.<sup>109</sup>

Osobnostní profil sociálního pracovníka blíže konkretizuje odborná literatura. Podstata sociální práce spočívá v navazování kontaktu a komunikaci s lidmi, institucemi a společenskými organizacemi, proto mezi základní předpoklady samozřejmě patří dobré komunikační schopnosti. Sociální pracovník by měl ovládat kultivovaný komunikační

---

<sup>108</sup> § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

<sup>109</sup> *Doprovodný text k pracovnímu dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře* [online]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/17208/profesni\\_zakon\\_text.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17208/profesni_zakon_text.pdf), cit. 20. 1. 2015.



projev, jehož součástí je přiměřené slovní vyjadřování, mimika i gesta. Co se týče samotné osobnosti, sociální pracovník by měl mít kladné osobní vlastnosti, které mají být příkladem pro druhé, a jeho jednání má podněcovat důvěru a zájem lidí. Důležité je mít vlastnosti zralé osobnosti. Citová vyrovnanost a stálost pomáhá zvládat psychické, emocionální a fyzické zatížení plynoucí z náročnosti profese. Sociální pracovník nesmí podléhat tlaku emocí, které přináší neustálý kontakt s lidmi v rozličných sociálních situacích či krizových stavech, a musí zvládat udržet si určitý profesionální odstup od klienta, jelikož přehnaný soucit s ním by negativně ovlivňoval celkové hodnocení a řešení situace. Na straně druhé musí sociální pracovník umět ve správné míře projevit opravdový zájem o klienta jako člověka sobě rovného, klient totiž nesmí nabýt dojmu, že zájem sociálního pracovníka plyne pouze z úřední povinnosti. Sociální pracovník pomocí empatie usiluje o vžití se do pocitů druhých lidí tak, aby dokázal porozumět jejich chování a reakcím, jež mohou být různé a často nemusejí odpovídat povaze dané situace, kterou jedinec právě prožívá. Nesmírně důležitý je také životní optimismus sociálního pracovníka, pramenící z víry v lidi a v možnosti pozitivního ovlivňování jejich osobnosti, tedy přesvědčení, že každý člověk má nějaké kladné vlastnosti, které je možné rozvíjet, a naopak negativní vlastnosti usměrňovat nebo odstraňovat.<sup>110</sup> Mühlpachr zdůrazňuje, že umění jednat a zacházet s lidmi vyžaduje především „*přirozený takt a etický zájem, citlivost, upřímnost, ušlechtilost a lidskost vůbec, neboť jde o umění zacházet s osobností člověka, který je nějak ve společnosti znevýhodněn, handicapován.*“<sup>111</sup>

Při práci s lidmi je také nutné důsledně respektovat morální principy, proto je důležitou dimenzí související s výkonem profese sociálního pracovníka i etika. Sociální pracovníci se ve své praxi často setkávají s etickými problémy a dilematy, které mohou tvořit překážky jejich práce, zejména efektivní pomoci klientovi. Tato dilemata by měli sociální pracovníci umět náležitě zpracovat, tedy identifikovat, vyhodnotit potencionální hrozby a naopak možnosti a zaujmout k nim konstruktivní stanovisko. Mezi základní problémové okruhy bezesporu patří otázky, kdy zasahovat do života klienta, kolik pomoci poskytnout, aby byla pro klienta stimulující a nevedla ke zneužití, či kdy poskytování intervence

---

<sup>110</sup> NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s. 112-114.

<sup>111</sup> MÜHLPACHR, P. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita, 2003, s. 24.

ukončit.<sup>112</sup> Dalším dilematem, které je třeba vzít v potaz, je možná rozporuplnost mezi nastavením intervence v rámci pomoci versus kontroly či zakázky klienta versus zakázky zaměstnavatele.<sup>113</sup> Určitou oporu pro sociální pracovníky při provádění jejich práce představuje etický kodex sociálních pracovníků, který upravuje pravidla etického chování ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, profesi i společnosti jako celku. Ve vztahu ke klientovi je sociální pracovník vázán jednat s vědomím ochrany jeho lidských práv a důstojnosti a bez projevů jakýchkoliv forem diskriminace. Sociální pracovník dbá ochrany klientova soukromí a důvěrnosti jeho sdělení a svědomitě hájí veškerá jeho práva i oprávněné nároky, zároveň však vede své klienty k vědomí a přebírání odpovědnosti sám za sebe.<sup>114</sup>

### 3.2 Vymezení sociální práce na obecní úrovni

Současný koncept sociální práce na obcích vstoupil v platnost k 1. lednu 2012 v souvislosti s účinností Sociální reformy I. a je vykonáván v režimu přenesené působnosti. Jde tedy o činnost, kterou stát delegoval na orgány územní veřejné správy.

V rámci Sociální reformy I. došlo k výrazné změně kompetencí obecních úřadů v sociální oblasti. Správa a realizace jednotlivých dávkových agend, které dosud obce vykonávaly, byla převedena na Úřad práce České republiky, čímž došlo ke sjednocení administrace dávek a zřízení tzv. jednotného výplatního místa. V případě obcí byla zachována uložená povinnost spočívající v realizaci činností sociální práce, která však byla dříve vzhledem k omezeným časovým a personálním možnostem spojených s náročností správy dávkových systémů vnímána spíše jako okrajová.

Činnost obce v oblasti sociální práce legislativně ukotvují zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a prováděcí vyhláška č. 332/2013 Sb. Jmenované zákony upravují postup při zajišťování a koordinaci poskytování sociálních služeb

---

<sup>112</sup> NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s. 109-110.

<sup>113</sup> *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, s. 13-14.

<sup>114</sup> *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>, cit. 25. 10. 2014.

a ukládají obecním úřadům obcí s rozšířenou působností povinnost realizovat sociální práci s cílem prevence a řešení nepříznivé sociální situace a sociálního vyloučení. Pověřené obecní úřady pak vykonávají sociální práci zaměřenou na řešení životní situace u osob nacházejících se v hmotné nouzi.<sup>115</sup>

Zásadní změnou této agendy je skutečnost, že činnost spočívající v realizaci sociální práce na obcích nepodléhá režimu správního řízení. Sociální pracovníci nejsou kompetentními k vydání žádného správního rozhodnutí, jelikož nedisponují úřednickou mocí. Nemají také k dispozici žádný z mocenských nástrojů či prostředků z řad sankčních mechanismů, kterým by mohli klienta přimět ke spolupráci a motivovat jej k žádoucímu chování.

Hlavním cílem sociální práce na obcích je podpora sociálního fungování klienta spočívající v udržení rovnováhy ve vztahu klient a jeho prostředí, tj. obec. Při narušení této rovnováhy může sociální pracovník iniciovat intervenci vedoucí jak ke změně na straně klienta, tak ke změně života v obci. Náplň práce sociálních pracovníků obce má převážně terénní charakter, sociální pracovník vyhledává a kontaktuje svoji klientelu v jejím přirozeném prostředí a nabízí poradenství, kvalifikovanou pomoc a empatický přístup.<sup>116</sup>

Konkrétní výčet činností v rámci přímé práce s klientem obsahuje Doporučený postup č. 1/2012, který uvádí, že sociální pracovník:

- vyhledává klienty v jejich přirozeném prostředí,
- provádí posouzení jejich životní situace,
- provádí individuální plánování cílů klienta a kroků, které povedou k jejich naplnění,
- realizuje přímou sociální práci s klientem zaměřenou na změnu klienta,
- zplnomocňuje klienty, aby dokázali sami ovlivňovat své sociální prostředí a měnit podmínky svých životů,
- realizuje činnosti cílené na změnu sociálního prostředí klienta,
- při řešení životní situace klienta spolupracuje s dalšími navazujícími organizacemi,

---

<sup>115</sup> §§ 92, 93, 93a, 94 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §§ 7, 63, 64, 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, § 4a zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

<sup>116</sup> *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, s. 10.

- podílí se na realizaci preventivních aktivit, které mají umožňovat předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů.<sup>117</sup>

Sociální pracovník se při výkonu své profese setkává s lidmi v nejrůznějších sociálních situacích, rozsah jeho praktických kompetencí ve vztahu k životním situacím klientů ale bezprostředně závisí na skutečnosti, zda se příslušný obecní úřad, jehož je sociální pracovník zaměstnancem, přiklání směrem k polyvalenci či specializaci. Přístup skrze specializaci klade na obecní úřad zvýšené nároky, co se týče dostatku specializovaných sociálních pracovníků, kteří musejí mít dostatečné teoretické vzdělání i praktické dovednosti, aby byli způsobilí k řešení širokého portfolia sociálních problémů. Příklon spíše k polyvalenci v praxi znamená, že sociální pracovník obce je schopen identifikovat a definovat podstatu problému klienta a následně je schopen jej odkázat v rámci vlastní sítě spolupracujících organizací ke kompetentnímu pracovníkovi, který je schopen klientovi poskytnout kvalitní, specializovanou a odbornou pomoc.<sup>118</sup> V praxi většina obecních úřadů využívá různě nastaveného poměru obou těchto přístupů, a pokud má k dispozici více sociálních pracovníků, může rozhodnout, že okruh jejich kompetencí k řešení sociálních situací vymezí v rámci zřízení jednotlivých funkcí či oddělení.

Cílové skupiny a sociální události, kterými se sociální pracovníci obecních úřadů zabývají, vymezuje metodický materiál. Jde o problematiku:

- **osob se zdravotním postižením** (tělesným, smyslovým či mentálním) nebo duševním onemocněním,
- **osob pečujících o osoby závislé na péči jiné osoby** tj. děti, seniory, zdravotně postižené,
- **osob s různým stupněm omezení způsobilosti k právním úkonům**,<sup>119</sup>
- **osob ohrožených sociálním vyloučením**, a to v důsledku stáří, zdravotního postižení či jiné sociální události, ale i vyloučení národnostních menšin a lokálních komunit,

---

<sup>117</sup> *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, s. 10-11.

<sup>118</sup> *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, s. 13.

<sup>119</sup> Dle nového občanského zákoníku, tj. zákona č. 89/2012 Sb., jde o institut omezení svéprávnosti.

- **osob ohrožených rizikovým způsobem života**, a to v důsledku neorganizovaného způsobu života dětí a mládeže, poskytování placených sexuálních služeb, zneužívání alkoholu či omamných a psychotropních látek, závislosti na hracích automatech, páchání trestné činnosti či příslušnosti k rizikové subkultuře,
- **obětí agrese, trestné činnosti a domácího násilí**, pokud se nestávají klienty orgánů sociálně právní ochrany (senioři, osoby s postižením či s omezením způsobilosti k právním úkonům, osoby, které jsou oběťmi organizovaného zločinu apod.),
- **osob, které ztratily přístřeší, nebo se nacházejí v nejistém či neadekvátním bydlení**
- **osob nezaměstnaných a osob s materiálními problémy**, a to z důvodu nízkých příjmů, nekompetence hospodařit s finančními prostředky nebo jejich ekvivalentem, zadlužení, ztráty zaměstnání a dlouhodobé nezaměstnanosti,
- **imigrantů** ze zemí Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru, Švýcarska a třetích zemí,
- **rodin s dětmi**, a to sociálních problémů spojených s péčí a výchovou dětí, například zanedbávání, týrání a zneužívání, výchovné problémy dětí, vztahové problémy v rodině, které vedou k ohrožení dětí, pobyt dítěte v zařízení ústavní nebo ochranné výchovy.<sup>120</sup>

### 3.2.1 Historický vývoj sociální práce na obci

Z hlediska historického exkurzu do problematiky realizace sociální práce na obci je třeba zmínit některé důležité vývojové mezníky. Jedním z nich je bezesporu rok 1868, kdy tehdejší chudinský zákon uložil obcím povinnost pečovat o své občany, kteří se ocitli v nouzi a příslušeli do obce domovským zákonem, a to za podmínky, že ze strany osob povinných pečovat o daného žadatele byly vyčerpány veškeré dostupné možnosti pomoci. Opatření realizované obcí zahrnovala poskytnutí nezbytné výživy, skládající se například ze stravy, ošacení a obuvi, ubytování, otopu a světla, dále poskytnutí ošetření v nemoci a zajištění péče a výchovy pro děti. Další možností bylo umístění do obecního ústavu

---

<sup>120</sup> *Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni ve výkonu přenesené působnosti. Podklady pro podobu sociální práce v přenesené působnosti od 1. 1. 2012.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.

(chorobince, chudobince) nebo do jiného ústavu na náklady domovské obce či poskytnutí ubytování v obecním domku (pastoušce). Povinností každé obce bylo v případě okamžité nouze pomoci také osobám, které v obci domovské právo neměly a vynaložené náklady následně vymáhat po příslušné obci. Postupně byla značná část chudinských nákladů převedena na správní jednotky podobné dnešním krajům.<sup>121</sup>

Další významný mezník přináší rok 1918, kdy vzniká samostatný Československý stát, který přejímá sociální legislativu Rakousko-Uherska a za stěžejní cíl sociální politiky považuje především péči o zdraví a maximální úsilí o zlepšení sociálních poměrů širokých vrstev obyvatelstva. Zpočátku šlo zejména o pomoc válečným veteránům, invalidům a pozůstalým po zemřelých ve válce, jež trpěli chudobou a následkem hladovění podvýživou. Později se přidaly také problémy s nezaměstnaností, a to jak osob zraněných ve válce, tak osob zdravých, pro něž bylo těžké hledat pracovní uplatnění v souvislosti s poválečnou obnovou průmyslu. Ústředním orgánem sociální správy se stalo ministerstvo sociální péče, které spolupracovalo také s ostatními ministerstvy, dále byl stát členěn na jednotlivé země, okresy a obce. Na úrovni okresů a zemí byl zaveden kombinovaný systém územní samosprávy a státní správy. Obecní samospráva tvořená jednotlivými obcemi a jejich orgány měla na starosti v režimu samostatné působnosti, ale s dohledem státní správy zejména chudinskou péči. Mezi další sociální opatření garantované státem patřila řízená distribuce potravin s nízkými cenami, péče o válečné poškozence (důchody pro postižené a jejich umístování v útulcích, placená léčba, přeučování na zdravotně dostupnou výdělečnou činnost, zřizování výdělečných družstev, opatrování domovin a živností atd.), péče o nezaměstnané, ochrana žen, dětí a mladistvých, péče o mládež. Na výkonu sociální práce se však v tomto období značnou měrou podílel též soukromý sektor, stát spolu se soukromými spolky spolufinancovanými z veřejných zdrojů zřizoval síť dalších institucí jako například Masarykovu ligu proti tuberkulóze či Československý červený kříž. Celkově prvorepubliková sociální práce dosahovala v některých ohledech kvalit evropské respektive světové úrovně.<sup>122</sup>

Po roce 1948 převzal veškerou agendu sociální politiky stát v čele s Komunistickou stranou Československa. Sociální péči nebyla věnována velká pozornost, protože se

---

<sup>121</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 115-116.

<sup>122</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 118-123, 138.

předpokládalo, že veškeré sociální problémy zmizí spolu s odstraněním třídních rozdílů ve společnosti. Intervence charitativních organizací se stala prakticky nežádoucí a stát převzal všechny jimi provozované domovy a ústavy. O veškeré pomoci potřebným rozhodovaly státem řízené centrální úřady, jejichž rozhodnutí vykonávaly národní výbory na krajské, městské, okresní a místní úrovni. Domovské právo bylo zrušeno a nahradilo jej československé státní občanství, čímž na stát přešla povinnost sociálního zabezpečení všech občanů, postupně byly také transformovány jednotlivé pojišťovací systémy. Oblast sociální péče byla mnohdy nekonceptními zásahy v rámci organizačních reforem rozptýlena do gescí jednotlivých ministerstev a byla zredukována především na poskytování finančních dávek, což vypovídá o tehdejší pojetí pomoci čistě na ekonomické bázi bez přihlédnutí k individuálnímu snažení a potřebám jednotlivců či charitativně motivované pomoci člověka člověku.<sup>123</sup>

Nová koncepce sociální politiky a znovuoživení sociální péče začíná až v druhé polovině šedesátých let, kdy je prezentována kritika dosavadního fungování systému sociální péče. Diskutuje se například o tom, že ekonomika nemůže nahrazovat sociální politiku, a objevuje se také názor, že kategorizace sociálních problémů coby nemocí a jejich řešení prostřednictvím ústavní zdravotnické péče či podobné represivní institucionální formy není vhodná. V sedmdesátých a osmdesátých letech se oproti předchozímu období začala znovu pomalu rozvíjet i sociální práce, vedle sociálních služeb pro seniory, děti a mládež byla významným polem působnosti sociální práce též oblast péče o zaměstnance ve velkých závodech a výrobních jednotkách. Sociální zabezpečení bylo v působnosti ministerstva práce a sociálních věcí a částečně též ministerstva vnitra a spravedlnosti. Dávky důchodového zabezpečení vyplácel Úřad důchodového zabezpečení, další sociální dávky a služby sociální péče pak byly poskytovány národními výbory, které na okresní a krajské úrovni zřizovaly posudkové komise sociálního zabezpečení, dávkové komise a komise péče o rodinu a děti. Okresní národní výbory měly v sociálních záležitostech rozhodující pravomoci, o některých dávkách a opatřeních, které následně vykonávaly okresní orgány, rozhodovaly i místní národní výbory. Co se týče ústavů sociální péče, byly zřizovateli

---

<sup>123</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 140-142.

většiny z nich okresy, krajské úřady spravovaly jen velká zařízení s regionální působností.<sup>124</sup>

Rok 1989 vedle politických změn předznamenal podstatné změny také v sociální oblasti, kde byla postupně připravována reforma celého systému sociální pomoci. Změněná společenská situace s sebou přinesla nové sociální problémy, na které bylo třeba pružně reagovat, například postupně narůstající nezaměstnanost, neskryvanou prostituci, začleňování osob propuštěných z výkonu trestu do společnosti, bezdomovectví, migraci uprchlíků atd. Po zrušení okresních úřadů byly kompetence týkající se sociálních služeb převedeny na kraje a obce s rozšířenou působností, po roce 1989 ale vznikaly ve velkém počtu i nevládní organizace, které začaly poskytovat sociální služby jako alternativu k tradičním formám sociální práce, a výrazně se angažovaly též církevní organizace, které ale poskytovaly sociální služby spíše v ústavních zařízeních. Právní úprava sociálních služeb byla dlouhou dobu nevyhovující a vycházela ze zastaralého systému sociální péče, právně upraveného ještě před rokem 1989. Kritice lze podrobit zejména preferenci poskytování sociálních služeb v ústavních zařízeních, pojetí občana coby pasivního příjemce sociálních služeb či dávek a nepružnost sociálního systému, který legislativně ukotvoval jen omezený okruh sociálních služeb, a neodpovídal tak požadavkům na nové sociální služby.<sup>125</sup>

### 3.2.2 Praktická podoba intervence sociální práce na obecní úrovni

Sociální pracovník při své práci využívá široké palety metod sociální práce a řídí se metodickými postupy, které vypracovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí. V těchto podkladech samozřejmě najdeme i standardní popis postupu a základních nástrojů realizace sociální práce, sociální pracovník však při volbě konkrétních metod intervence vychází vždy zejména z individuálních charakteristik klienta a jeho životní situace a citlivě zvažuje dostupné možnosti tak, aby respektoval a zachovával jedinečnost klienta a integritu jeho osobnosti. Klíčový je především koncept klientova přirozeného světa představující optiku, kterou jedinec posuzuje veškeré osoby a dění kolem sebe závisle na svých zájmech a potřebách, a koncept kvality života, jímž lze definovat soubor

---

<sup>124</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 144-147.

<sup>125</sup> KREJČÍŘOVÁ, O., TREZNEROVÁ, I. *Malý lexikon sociálních služeb* [online]. Dostupné z: [www.ftk.upol.cz/\\_katedry/apa/esf\\_2\\_2\\_0/metodmat/Krejcirova.doc](http://www.ftk.upol.cz/_katedry/apa/esf_2_2_0/metodmat/Krejcirova.doc), cit. 25. 1. 2015, s. 22-24.



podmínek a náplní klientova života, které tvoří pro něj nejvýznamnější hodnoty (například zdraví, materiální podmínky existence, denní aktivity, mezilidské vztahy atd.).<sup>126</sup>

Prvotní kontakt sociálního pracovníka s potencionální klientelou může být navázán dvěma základními způsoby. První z nich označovaný jako „come in“ nastává, pokud klient aktivně hledá pomoc a přichází sám. Tato situace může pro vlastní sociální práci přinášet určité výhody, spočívající zejména na skutečnosti, že klient dospěl k rozhodnutí řešit svoji situaci vlastním uvážením, je obvykle lépe připraven na změny, které jej mohou čekat a je více motivován spolupracovat a podílet se na procesu vedoucí k řešení jeho situace. Druhý způsob, kdy kontakt iniciuje sociální pracovník zpravidla v rámci depistáže, tj. metody zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání ohrožených či znevýhodněných jedinců nebo skupin v jejich přirozeném sociálním prostředí, a to formou místního šetření, na základě upozornění nebo jiného dalšího způsobu zjištění problémové situace, se nazývá „reaching out“.<sup>127</sup> Sociální pracovník ale může využít také metody nepřímého oslovení klientů prostřednictvím distribuce informačních letáků a doplňujících tištěných materiálů přibližujících nabídku terénních sociálních služeb.

Z hlediska průběhu další spolupráce je fáze vyhledávání klientů nesmírně důležitá, okolnosti a podmínky, za nichž k navázání prvotního kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem dochází, jsou totiž rozhodující pro jejich vzájemný vztah i podobu další intervence.<sup>128</sup> Z vlastní profesní zkušenosti mohou říci, že pro sociální pracovníky je výkon depistáží náročnou činností zejména po stránce situační a psychologické. Pracovník totiž o svém potencionálním klientovi často nemá vůbec žádné nebo jen základní informace. Netuší, jaké budou jeho reakce na nabídku služeb a samotnou přítomnost pracovníka a většinou také nemá ani přesně danou představu, jak vypadá reálné prostředí, v kterém tento klient žije, jaký je jeho způsob života, hodnoty a cíle. To vše se stává obsahem prvotního obrazu, který pracovník při prvním kontaktu nahlíží, a který musí umět během další spolupráce s klientem náležitě zpracovat.

---

<sup>126</sup> MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 16-18.

<sup>127</sup> NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s. 52

<sup>128</sup> NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s. 52.

Při prvotním kontaktu musí sociální pracovník předpokládat, že klient může být v situaci, kdy se obává neznámého, a tak ať již vědomě či nevědomě zůstává vůči předpokládaným změnám a případně i vůči dalšímu kontaktu se sociálním pracovníkem v obranném postavení, s kterým sociální pracovník musí počítat opakovaně, a to vzhledem k dlouhodobějšímu procesu postupného přijímání a zvnitřňování nových podnětů, až k jejich dílčí integraci do vlastního jednání. Většinou je také klient v rámci úvodní fáze intervence připraven vést rozhovor pouze po formální stránce, nikoliv jednat o tématech, která se dotýkají jeho života a soukromých záležitostí. Sociální pracovník by měl toto respektovat a navodit rozhovor tak, aby se klient cítil dobře a uvolnil se, jako vhodná úvodní témata se jeví ta, která jsou přitažlivá pro klienta.<sup>129</sup>

Následuje fáze posouzení životní situace, jejímž cílem je vyjednávání s klientem o poskytnutí intervence sociální práce. Stěžejním nástrojem sociální práce se zde stává sociální šetření, které umožňuje detailněji poznat klientovo přirozené prostředí a jeho potřeby a tyto poznatky následně využít pro plánované řešení konkrétního problému. Sociální pracovník nejprve seznámí klienta s činnostmi, které v rámci výkonu své profese zajišťuje a poskytne mu základní sociální poradenství. Dále se sociální pracovník zaměřuje na zjištění předběžné objednávky klienta a shromažďování informací o jeho aktuální životní situaci. Veškeré zjištěné skutečnosti následně sociální pracovník vyhodnocuje a klienta informuje, zda je v rámci svých kompetencí schopen reagovat na jeho objednávku a poskytnout mu potřebnou pomoc, nebo klientovi nabídne možnost zprostředkování pomoci jiným pracovníkem či jinou organizací.<sup>130</sup>

Pro sociálního pracovníka je v této fázi stěžejní zjistit, jaká očekávání na spolupráci klient skutečně klade. Často totiž klienti mohou mít zcela nerealistické a nemístné představy, nebo naopak nemají žádná konkrétní či vůbec jakákoliv očekávání, a tak je jim nutné vysvětlit, jaké jsou možnosti a omezení sociálních pracovníků. Také pokud se sociálnímu pracovníkovi jeví, že klient plně nepochopil nabídku a formulaci možné spolupráce, měl by přistoupit k opakovanému vysvětlení tak, aby se podařilo dosáhnout úplného vyjasnění. Klient musí být plně, standardně a jednoznačně poučen o vlastním nároku na pomoc

---

<sup>129</sup> ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1994, s. 35.

<sup>130</sup> *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdnicích a krajských úřadech*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, s. 14-15.

formou určité služby či dávky, a pokud je uspokojení tohoto plnění spojeno s určitou povinností z jeho strany, je opět nezbytné tyto informace klientovi srozumitelnou formou poskytnout.<sup>131</sup>

Pokud se klient rozhodne využít nabídky intervence sociálního pracovníka, přechází jejich vzájemný vztah do fáze plánování, kdy pracovník s klientem nejdříve uzavírá ústní dohodu o spolupráci a na jejím základě pak společně formulují plán pomáhající intervence, v němž je obsaženo přesné a konkrétní znění zakázky klienta, cíle pomoci, jednotlivé kroky, činnosti a metody vedoucí k jejich naplnění a termín jejich vyhodnocení. Podmínkou je, aby stanovený plán pomáhající intervence byl koncipován individuálně a odpovídal přiměřeně životní situaci a problémům konkrétního klienta. Cíle klienta jsou průběžně vyhodnocovány v procesu evaluace a mohou být samozřejmě během spolupráce měněny, a to tak, aby pružně reagovaly na změny životní situace klienta.<sup>132</sup> V praxi běžně dochází k situacím, kdy cíle, které se již podařilo naplnit, jsou nahrazeny cíli novými, které dále navazují na sjednaný průběh intervence, ale také k procesu reformulace cílů, které se v průběhu spolupráce vlivem nejrůznějších okolností stanou dlouhodobě nebo jen obtížně dosažitelné. Rozdělení většího cíle do jednotlivých dílčích kroků nebo kompletní přeformulování cíle umožňuje lépe podpořit klienta v osvojování potřebných kompetencí a motivovat jej k aktivnímu přístupu a dalšímu řešení jeho situace.

Vlastní průběh práce na zakázce klienta je označován jako fáze realizace metod sociální práce. Sociální pracovník na základě specifických charakteristik sociální situace daného klienta a s přihlédnutím k jeho individuálním možnostem a schopnostem, které může klient sám uplatnit při řešení své situace, zvolí vhodné metody intervence. Rozsah těchto metod pro práci s jednotlivcem, rodinou či jinou skupinou nebo komunitou přibližuje metodický dokument, mezi nejběžněji používané metody patří již zmíněná depistáž, dále propagace dostupných služeb mezi cílovou skupinou, základní sociální poradenství, jednání o poskytnutí sociální práce, zjišťování poznatků o životní situaci, sociální šetření, posouzení potřebnosti a formulace plánu intervence, individuální plánování či evaluace spolupráce.

---

<sup>131</sup> ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1994, s. 35-36.

<sup>132</sup> *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, s. 15.

Sociální pracovník ale využívá také dalších metod, například v rámci doprovázení formou aktivního naslouchání s klientem sdílí jeho problém, neposkytuje mu však pouze emoční podporu ve vypjatých životních fázích, ale pokud je to možné, tak se snaží pomocí motivačního rozhovoru klienta též pozitivně motivovat ke změně jednání. Poskytuje mu potřebné informace týkající se jeho sociální situace a seznamuje jej s možnými důsledky učiněných rozhodnutí. Sociální pracovník také zprostředkovává a pomáhá klientovi navázat kontakt s poskytovatelem další pomoci nebo aktivně s těmito organizacemi jedná v zájmu klienta. Pokud klient potřebuje pomoc i při následujících jednáních v dané organizaci, sociální pracovník jej osobně doprovází a v případě, že klient není schopen hájit své zájmy a práva sám, zastupuje jej při jednání. Jinou skupinu metod tvoří metody zaměřené na podporu kompetencí jedince, které vycházejí ze silných stránek klienta, a metody spočívající v nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností a schopností. Plnění úkolů a cílů, které si klient stanovil sám nebo které mu byly stanoveny subjektem, sociální pracovník pravidelně vyhodnocuje a dle aktuální situace plánuje další kroky, k tzv. dohledu nad klientem využívá formu slovního ověřování přímo u klienta, pozorování klienta, ověřování u jiného subjektu atd.<sup>133</sup>

U kombinovaných sociální problémů se doporučuje využití multidisciplinárních metod sociální práce, tzv. síťování či případové konference, kdy sociální pracovník obce vystupuje jako koordinační pracovník, který v rámci partnerské spolupráce organizuje setkání odborníků za účelem konzultování řešení konkrétních problémů klienta a koordinuje smluvený postup intervence.<sup>134</sup> Zcela specifické jsou situace, kdy může dojít k bezprostřednímu ohrožení života či zdraví klienta nebo druhých osob, v tomto případě sociální pracovník v rámci krizové intervence spolupracuje s dalšími zainteresovanými subjekty, v akutních situacích mimo jiné i se složkami záchranného systému.

K činnostem sociálního pracovníka samozřejmě patří vedle přímé práce s klienty také nezbytná administrativa. Sociální pracovník je povinen vést dokumentaci vlastní práce, veškerý postup zaznamenává ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka (viz příloha P I), který je součástí Jednotného informačního systému. Záznamy povinně

---

<sup>133</sup> *Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni ve výkonu přenesené působnosti. Podklady pro podobu sociální práce v přenesené působnosti od 1. 1. 2012.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.

<sup>134</sup> *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, s. 17-18.

eviduje v elektronické podobě a dle uvážení konkrétního obecního úřadu také ve fyzické, tj. papírové formě, což Ministerstvo práce a sociálních věcí doporučuje s ohledem na případnou nedostupnost záznamu v Jednotném informačním systému. Kromě vlastní dokumentace práce sociální pracovník na základě vlastního vyhodnocení případu či na základě vyžádání konkrétního subjektu vypracovává podkladové zprávy pro další instituce, ve kterých shrnuje důležité informace o klientovi a jeho životní situaci.<sup>135</sup>

K ukončení spolupráce sociálního pracovníka s klientem dochází po vzájemné domluvě zpravidla ve fázi, kdy dojde k vyřešení sociální situace klienta a naplnění cílů zakázky stanovených v plánu intervence. Klient má však také právo odmítnout či ukončit spolupráci v jakékoli fázi realizace sociální práce nebo může dojít k ukončení spolupráce ze strany sociálního pracovníka, a to pro agresivní či jinak nevhodné chování klienta, kterým může ohrozit zdraví a život sebe, sociálního pracovníka nebo jiných osob.

---

<sup>135</sup> *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdnicích a krajských úřadech.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, s. 24.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Následující kapitola je nejprve věnována metodologickým otázkám výzkumu. Má přiblížit výzkumný cíl práce, seznámit s výběrem vhodné výzkumné strategie a metody sběru dat a obsahuje též informace o konstrukci výzkumného vzorku a postupu při přípravě i realizaci výzkumu. Poté se již zabývá analýzou získaných dat a prezentací výsledků výzkumu.

### 4.1 Cíle a metody výzkumu

Cílem výzkumu je provést analýzu současné podoby sociální práce na obcích na příkladu činnosti sociálních pracovníků vybrané obce III. typu pověřené výkonem sociální práce v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Blíže bude výzkumné šetření zaměřeno na sociální pracovníky a možnosti a limity jejich práce.

Uvedený cíl jsem zformulovala do podoby následujících dílčích výzkumných otázek:

- Jak charakterizují sociální práci na obcích sami sociální pracovníci?
- Jak vnímají své pracovní kompetence?
- S jakými sociálními situacemi se při své práci setkávají a s jakými cílovými skupinami klientů nejčastěji pracují?
- Jaká etická dilemata se dotýkají výkonu jejich profese a jakým způsobem je řeší?
- Jaké jsou z jejich pohledu legislativní, metodické, materiální, etické a jiné překážky například i na straně klienta, které tvoří limity jejich práce? A jaké možnosti ve výše uvedené problematice přináší sociální pedagogika?

Pro účely realizace výzkumu v rámci této práce jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, která vzhledem k zaměření práce lépe postihuje zkoumanou problematiku.

Disman kvalitativní výzkum charakterizuje jako „*nenumerické šetření a interpretaci sociální reality*“<sup>136</sup> a dodává, že cílem takového výzkumu je porozumění, které však „*vyžaduje vhléd do co největšího množství dimenzí daného problému.*“<sup>137</sup> Tento typ výzkumu je vhodný zejména v případě, kdy se snažíme porozumět podstatě zkoumaného

---

<sup>136</sup> DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Dotisk 3. vydání. Praha: Karolinum, 2002, s. 285.

<sup>137</sup> DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Dotisk 3. vydání. Praha: Karolinum, 2002, s. 286.

jevu, zjistit něčí zkušenosti s tímto jevem či získat na jeho samotnou existenci i podobu nové a neotřelé názory.<sup>138</sup>

Kvalitativní výzkum má své nevýhody, pro které je mu vytýkána především skutečnost, že jeho výsledky jsou sbírkou subjektivních dojmů. Například data získaná tímto výzkumem lze jen stěží zobecnit, protože při jejich sběru výzkumník oslovuje velmi omezený počet jedinců a zpravidla tak činí pouze na jednom konkrétním místě. Na rozdíl od kvantitativního výzkumu se problematické jeví také identické opakování kvalitativního výzkumu, což je daní za jeho nestrukturovaný charakter, pružnost a jedinečnost. Tyto výhrady vůči kvalitativnímu výzkumu ale dle Hendla vyvažují jeho jiné vlastnosti. Za hlavní výhodu kvalitativní výzkumné strategie je považováno právě získání hloubkového popisu daného jevu. Výzkumník se snaží dostat k jádru jednotlivých případů, podrobně je porovnat a získat tak informace o existujících pravidelnostech. Výsledkem pak mohou být návrhy nových hypotéz či teorií.<sup>139</sup>

#### 4.1.1 Použitá metoda sběru dat, konstrukce výzkumného vzorku

Volba vhodné metody sběru dat se odvíjí od výzkumného problému, povahy požadovaných informací i skutečnosti, od koho a za jakých okolností budeme tyto informace získávat. Výběr konkrétní metody ale závisí také na samotných možnostech výzkumníka.<sup>140</sup>

Mezi základní metody kvalitativního sběru dat, které lze použít samostatně nebo libovolně kombinovat, řadíme pozorování, rozhovor a analýzu dokumentů. Rozhovor umožňuje všestranný a podrobný vhled do perspektivy druhých osob prostřednictvím získání informací o jejich myšlenkách, názorech, pocitech aj. a může mít několik různých forem, které se liší zejména podle míry, jakou jsou strukturovány, a to od rozhovorů s pevně danou strukturou otázek, přes rozhovory polostrukturované až k formě zcela volných rozhovorů, jež často získávají podobu přirozeně plynoucího vyprávění respondenta.

---

<sup>138</sup> STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 1999, s. 11.

<sup>139</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2008, s. 50-51.

<sup>140</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2008, s. 161.



Pro účely realizace svého výzkumu jsem ke sběru dat použila právě metodu rozhovoru, a to ve formě polostrukturovaného dotazování. Tato forma dotazování „se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.“<sup>141</sup> Výzkumník má sice předem připravený scénář rozhovoru, tj. seznam otázek nebo témat, která je třeba s respondenty probrat tak, aby získal potřebné informace ke zkoumané problematice, je mu však ponechána volnost v tom, jakou formou a v jakém pořadí bude jednotlivé otázky klást. Může také využít možnosti položení doplňujících otázek či naopak provést některé rozhovory více strukturovanou formou, která usnadňuje samotné zpracování a srovnání dat. Při dotazování se výzkumník pružně přizpůsobuje především potřebám respondenta, čímž mu poskytuje prostor pro volnou asociaci vlastních myšlenek a svobodnou formulaci odpovědí.<sup>142</sup>

Výzkumný vzorek, který tvoří skupina skutečně pozorovaných jednotek, byl vytvořen pomocí účelového výběru, který je založen na vlastním úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno, a o tom, co je možné pozorovat.<sup>143</sup>

Při konstrukci výzkumného vzorku jsem si stanovila následující dvě kritéria:

- pracovník vybrané obce III. typu vykonávající funkci sociálního pracovníka,
- praxe při výkonu sociální práce na obci v délce minimálně 6 měsíců.

S žádostí o poskytnutí rozhovoru jsem oslovila formou e-mailové zprávy celkem 10 sociálních pracovníků vybrané obce, s realizací rozhovoru nakonec souhlasilo 5 z nich. Nejprve jsem je seznámila s účelem výzkumu a ubezpečila je o zachování anonymity a ochraně sdělených informací, které budou použity pouze pro účely diplomové práce.

Vzhledem k tomu, že většina oslovených sociálních pracovníků jsou moji bývalí kolegové, musím konstatovat, že o to lehčí byla situace ohledně získání důvěry respondentů a projevení jejich skutečného zájmu zúčastnit se výzkumu. Samotné rozhovory byly vedeny ve velice přátelské atmosféře a neformální rovině, což jistě nemalou měrou přispělo k otevřenosti sociálních pracovníků při formulaci jejich odpovědí.

---

<sup>141</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2008, s. 164

<sup>142</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2008, s. 174.

<sup>143</sup> DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Dotisk 3. vydání. Praha: Karolinum, 2002, s. 93, 112.

V diplomové práci neuvádím identifikační údaje o vybrané obci III. typu, jejíž sociální pracovníci se do výzkumu zapojili, protože výzkum byl realizován v souladu s etickými zásadami, a proto byl plně respektován požadavek vedení příslušného úřadu na zachování anonymity. Tuto skutečnost jsem sociální pracovníkům opakovaně deklarovala jak v informační e-mailové zprávě, tak před samotným uskutečněním rozhovorů. Pokud byl již při samotném vyprávění v rámci rozhovoru uveden údaj, který by mohl vést k identifikaci daného respondenta či vybrané obce a konkrétních spolupracujících subjektů, byl tento údaj anonymizován.

Charakteristiku výzkumného vzorku uvádím v následující tabulce (Tab. 1). Ve všech případech se jedná o respondenty s vyšším odborným nebo vysokoškolským vzděláním, kteří tedy mají řádně splněny požadavky kladené na kvalifikační předpoklady pro výkon profese. Jen upřesním, že uvedené údaje o délce praxe poukazují na celkovou započtenou délku praxe respondentů v sociální oblasti.

**Tab. 1. Charakteristika výzkumného vzorku**

<b>Respondent</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Délka praxe</b>
Respondent 1	žena	35 let	9 let
Respondent 2	žena	51 let	18 let
Respondent 3	žena	27 let	6 let
Respondent 4	žena	34 let	9 let
Respondent 5	žena	41 let	17 let

#### **4.1.2 Organizační zajištění výzkumu**

V rámci přípravné fáze výzkumu jsem si nejprve připravila námět scénáře rozhovoru (viz příloha P II), který obsahuje seznam otázek utříděných do tematických okruhů. Tento návod rozhovoru jsem před samotným sběrem dat podrobila předvýzkumu, jenž měl za cíl odhalit případné nedostatky v jeho obsahové a stylistické struktuře a ověřit srozumitelnost jednotlivých otázek. Disman zdůrazňuje, že předvýzkum je nezbytnou součástí každé výzkumné akce a jeho opomenutí může být vzhledem k chybnému průběhu výzkumu

a následnému negativnímu ovlivnění kvality jeho výsledků velice riskantní.<sup>144</sup> O spolupráci jsem požádala kolegyni pracující též v sociální oblasti, které jsem připravené otázky kladla a konzultovala s ní případnou stylistickou úpravu znění otázek a jejich pořadí tak, aby na sebe lépe logicky navazovaly a přirozeným způsobem otvíraly prostor pro další tematické okruhy.

Následně byly podle takto připraveného scénáře realizovány vlastní rozhovory, a to v období měsíce ledna a února 2015. S jednotlivými respondenty jsem si nejprve smluvila telefonicky či e-mailovou zprávou vhodný termín a dohodla se na místě setkání. Ve všech případech respondenti souhlasili, aby se rozhovor uskutečnil přímo na pracovišti v jejich kanceláři, tedy místě, které je pro obě strany přirozené a které dobře znají. Snažila jsem se tak co nejvíce navodit standardní situaci a vyhnout se neznámému prostředí s případnými rušivými okolními vlivy. Respondenty jsem také požádala, aby si pro realizaci rozhovoru vyhradili potřebnou časovou rezervu tak, aby bylo možné vést rozhovor v klidném tempu. Časová náročnost jednotlivých rozhovorů se pohybovala přibližně v rozmezí 60 až 90 minut.

Úvod rozhovoru jsem věnovala čistě neformální komunikaci s respondenty, abych navodila uvolněnou atmosféru, poté jsem znovu krátce připomněla účel výzkumného rozhovoru a nastavené etické zásady. V první fázi rozhovoru jsem se zaměřila na získání základních údajů o respondentech a následně začala plynule s kladením otázek k jednotlivým tematickým okruhům dle předem připraveného scénáře. Ve většině případů nebylo nutné do rozhovoru nějak zásadně zasahovat, respondenti se drželi nastolených témat a snažili se odpovídat věcně s akcentací vlastních zkušeností při výkonu každodenní praxe.

Průběh rozhovorů jsem si se souhlasem uděleným jednotlivými respondenty nahrávala na diktafon a poté jsem si získané informace zpracovala do písemné podoby a roztřídila je po obsahové stránce do příslušných tematických okruhů, aby bylo možné provést jejich analýzu.

---

<sup>144</sup> DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Dotisk 3. vydání. Praha: Karolinum, 2002, s. 122.

## 4.2 Analýza a prezentace výsledků výzkumu

V této části kapitoly se budu věnovat prezentaci získaných dat a jejich analýze. V metodologické části práce jsem vymezila, že cílem mého výzkumu je získat informace o současné podobě sociální práce na obcích na příkladu činnosti sociálních pracovníků vybrané obce III. typu pověřené výkonem sociální práce v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Uvedený cíl jsem zformulovala do podoby následujících dílčích výzkumných otázek:

- Jak charakterizují sociální práci na obcích sami sociální pracovníci?
- Jak vnímají své pracovní kompetence?
- S jakými sociálními situacemi se při své práci setkávají a s jakými cílovými skupinami klientů nejčastěji pracují?
- Jaká etická dilemata se dotýkají výkonu jejich profese a jakým způsobem je řeší?
- Jaké jsou z jejich pohledu legislativní, metodické, materiální, etické a jiné překážky například i na straně klienta, které tvoří limity jejich práce? A jaké možnosti ve výše uvedené problematice přináší sociální pedagogika?

Tyto výzkumné otázky a otázky pro rozhovor jsem následně pro větší přehlednost analýzy výzkumu rozdělila do následujících tematických okruhů:

- pracovní náplň a kompetence sociálních pracovníků,
- přímá práce s klienty a etická dimenze profese,
- další možné zdroje limitů práce sociálních pracovníků a možnosti jejich řešení.

### 4.2.1 Pracovní náplň a kompetence sociálních pracovníků

Na samém začátku rozhovorů jsem se respondentů dotazovala na jejich pracovní náplň. Zajímalo mne především to, jakým způsobem se v souvislosti se Sociální reformou I. změnila kompetence sociálních pracovníků a jaké činnosti v oblasti sociální práce nyní náleží do působnosti příslušné obce.

Prakticky všichni dotazovaní respondenti ve svých odpovědích zmiňují oproti výkonu předchozí agendy spočívající v administraci sociálních dávek příspěvku na péči přechod na jiný typ práce a uvádějí, že praktická podoba sociální práce i obsah jednotlivých intervencí se podstatným způsobem změnila. Respondent 3 ve své odpovědi připomíná také zásadní změnu právních předpisů upravujících postup obce při realizaci sociální práce: „*Již nevedeme správní řízení ani nevyplácíme sociální dávky. Spolupracujeme*

*s klienty na bázi dobrovolnosti z jejich strany, a pokud nespolupracují, nevyplývají z toho pro ně žádné sankce či postihy.*“ Respondent 5 uvádí, že činnost sociálních pracovníků obce se nově řídí příslušnými metodickými pokyny k realizaci sociální práce na obcích a dodává: *„Jedná se o přímou sociální práci, která má široký záběr, vše je poskytováno se souhlasem klienta.“*

Výše uvedená dobrovolnost spolupráce je patrná i ve výpovědích dalších respondentů a zdůrazňována je především v souvislosti se samotným zahájením a ukončením poskytování intervence sociální práce, respondent 1 ale poukazuje také na další důležitou dimenzi, a to souhlas klienta se vstupem do jeho obydli. Při vlastní práci s klientem tedy respondenti poměrně důsledně a citlivě reflektují potřebu ctít etickou zásadu dobrovolnosti spolupráce ze strany klienta.

Širší výčet jednotlivých činností, které jsou součástí pracovní náplně sociálních pracovníků obce, přináší odpovědi dalších dvou respondentů. Respondent 2 charakterizuje pracovní kompetence následovně: *„Práce je zaměřena především na sociální poradenství, zajištění sociálních služeb, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a osobních záležitostí klientů, vyhledávání sociálně potřebných klientů, zprostředkování pomoci rodinným příslušníkům a jiným osobám poskytujícím péči potřebným klientům, realizaci činností vedoucích ke zlepšení situace klientů, zprostředkování aktivizačních služeb aj.“*

Z pohledu respondenta 1 sociální pracovník obce: *„Provádí koordinační činnost jako součást individuální práce s klientem, který se ocitl v obtížné sociální situaci. Spolupracuje také s rodinou klienta a metodicky ji vede. Provádí základní sociální poradenství, pomáhá vyřídit sociální dávky, průkazy osob se zdravotním postižením, zprostředkovává další služby, například pečovatelské služby, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, odlehčovací služby, azylové domy. Asistuje při jednání klienta s úřady, hájí práva klienta, spolupracuje s lékaři, bytovým odborem atd.“*

Na základě uvedených informací mohu konstatovat, že dotazovaní respondenti vymezují působnost obce III. typu v oblasti sociální práce v souladu s příslušnými metodickými pokyny. Celkový rozsah konkrétních činností, které jsou obsahem jejich pracovní náplně, hodnotí respondenti jako širokou škálu aktivit a poukazují, že jejich odpovědi nelze považovat za taxativní výčet, jako základní metodu intervence sociální práce však bezesporu uvádějí poskytování sociálního poradenství.

#### 4.2.2 Přímá práce s klienty a etická dimenze profese

Následující tematický okruh má za úkol přiblížit podobu a vlastní průběh intervence sociální práce v rámci přímé práce s klienty. Zaměřila jsem se na zjištění poznatků o cílové skupině a charakteristiku sociálních situací, s jejichž řešením se klienti nejčastěji na respondenty obracejí. Snažila jsem se také získat informace o tom, jakými způsoby dochází k nakontaktování klientů, jaké metody sociální práce běžně sociální pracovníci při své práci využívají a s jakými dalšími institucemi spolupracují.

Na začátek okruhu považuji za nutné uvést, že všichni oslovení respondenti jsou zaměstnanci jednoho oddělení a zaměřují se tak na práci se stejnou cílovou skupinou, a to seniory, což má samozřejmě přímou souvislost s konkrétním obsahem i metodami, které sociální pracovníci v rámci intervence sociální práce využívají.

První dotaz, který jsem respondentům v rámci tohoto tematického okruhu kladla, směřoval ke způsobům informování klientů o jejich službách. Z odpovědí respondentů je patrné, že všichni společně využívají způsobu nepřímého oslovení klientů prostřednictvím hromadného publikování informací na webových stránkách, v měsíčnících a zpravodajích obce či vlastních informačních letáčcích. Ty jsou pravidelně předávány na další instituce nebo je respondenti individuálně dle svých možností distribuují v terénu. Kontakt s klientem může zprostředkovat vytvořená síť spolupracujících orgánů například úřady městských částí, kam se klienti dříve obraceli s žádostí o pomoc, střediska pečovatelských služeb, ordinace praktických lékařů, zdravotnická zařízení, policie atd., ale též informační centrum zaměřené na sociální poradenství, které je již několikátý rok při obci zřízeno. Respondenti 1 a 2 udávají, že sociální pracovníci obce dostávají podněty i od majitelů či správců domů, bytových družstev, sousedů apod. Dalším možným způsobem, o kterém se respondenti ve svých odpovědích často zmiňují, je situace, kdy klienti přicházejí na základě doporučení svých známých, přátel či jiných klientů.

Z aktivních technik přímého kontaktu s klienty využívají respondenti dvě metody, a to propagaci dostupných služeb mezi cílovou skupinou a depistáž. K prezentování nabídky služeb dochází dle respondenta 2 „na přednáškách, kulturních a společenských akcích organizovaných pro danou skupinu lidí“, respondenti 4 a 5 tyto akce blíže specifikují, jde například o dny seniorů, senior akademii, kluby seniorů apod. Nejčastější formou přímé práce s klienty ve fázi vyhledávání je ale depistáž, které se budu následně ještě detailněji věnovat.

V otázce hodnocení úrovně informovanosti klientů o službách se respondenti různí. Část respondentů zastává názor, že informovanost o jimi nabízených službách je dostatečná, někteří si naopak myslí, že je nutné na ní nadále pracovat. Jiný pohled na věc nabízí ve své odpovědi respondent 4, jenž se domnívá, že: *„Obecné povědomí o existenci sociálky na obecním nebo městském úřadu je běžné. Myslím, že senioři jsou o nás informováni, ale spíše jim chybí informovanost o tom, na co vše mohou mít nárok - dávky, pobytové služby atd.“*

Vyhledávání klientů pomocí depistáže přibližují dotazovaní respondenti ve dvou rovinách. Může jít o formu předem blíže nespécifikované depistáže, kterou respondent 4 charakterizuje jako metodu *„dům od domu“*, při níž, jak udává respondent 3, *„oslovuji lidi, u kterých předpokládám, že naši pomoc potřebují nebo v budoucnu potřebovat budou.“* Respondent 2 ilustruje, jakými způsoby lze kontakt provést: *„oslovením klientů a osobním předáním informačního letáku, vložením letáků do poštovních schránek, poskytnutím slovní informace.“* Druhou formu představuje cílená depistáž, kdy již sociální pracovník pracuje s konkrétními získanými informacemi o potřebných klientech. Tuto metodu upřednostňují všichni oslovení respondenti a udávají, že jde o běžnější způsob kontaktování klientů. Jako nejčastější důvody pro její preferenci uvádějí vyšší efektivitu, nižší časovou náročnost a jednodušší situační průběh.

Výrazný limit, o kterém více hovoří respondent 2, představuje skutečnost, že *„klienti často nedůvěřují, mají obavy umožnit vstup jiným osobám do svého bytu pro nebezpečí napadení či jiné újmy na zdraví, vykradení atd.“* Proto, jak dodává, je třeba pracovat na získání důvěry klienta a prokázání dobrého úmyslu.

Níže uvádím některé další zajímavé poznatky, jež se k tématu depistáží objevily ve výpovědích respondentů. Respondent 5 uvádí: *„Necílená depistáž se v mnohém jeví jako neefektivní. Jde o to, že klienti často nedůvěřují a náš osobní kontakt odmítají. Mnohem snadnější je cílená depistáž. Já osobně mám výbornou spolupráci s pečovatelskou službou městské části, kterou obstarávám. Klienty si na základě doporučení pečovatelské služby telefonicky kontaktuji, moji návštěvu očekávají, jsou již informováni od pečovatelské služby.“* Respondent 1: *„Preferuji cílenou depistáž, osvědčila se mi spolupráce s lékaři a úřady městských částí. V mnoha případech se nejedná pouze o prvotní předání kontaktů, ale i dlouhodobější spolupráci.“*

Paleta institucí a navazujících služeb, s kterými sociální pracovníci obce spolupracují, je dosti široká, mnohé subjekty již byly v textu zmíněny, některé další respondenti uváděli v následujícím okruhu zaměřeném právě na charakteristiku a hodnocení spolupráce. Pokusím-li se o výstižné shrnutí, tak lze říci, že respondenti uvádějí, že nejčastěji spolupracují s následujícími orgány veřejné správy: úřady městských částí, úřady práce, orgány správy sociálního zabezpečení, policie ČR, městská policie. Další velkou skupinu tvoří vzhledem k cílové skupině klientů síť státních i nestátních poskytovatelů ambulantních, terénních a pobytových sociálních služeb, nejčastěji se jedná o střediska pečovatelských služeb, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domy s pečovatelskou službou, azylové domy a soustavu specializovaných poradenských pracovišť zaměřujících se například na právní, finanční a dluhové poradenství či problematiku domácího násilí. Opomenout nelze ani spolupráci v oblasti zdravotnických služeb, týkající se praktických lékařů a zdravotnických zařízení (nemocnic, doléčovacích a rehabilitačních ústavů, léčeben dlouhodobě nemocných, psychiatrických léčeben aj.).

K hodnocení spolupráce přistupují jednotliví respondenti značně individuálně, a to především na základě svých přímých zkušeností z každodenní praxe. Respondenti 1 a 3 se k uvedené problematice vyjadřují kladně, ale blíže již své hodnocení nespecifikují. Spokojen je se vzájemnou spoluprací i respondent 2, který udává: „*hodnotím ji v současné době často již jako dobrou, vztahy se často kladně vyvíjejí na základě dlouhodobé spolupráce a vytváření neformálních vztahů.*“ V rámci vyšší efektivity další spolupráce vidí respondent význam ve „*zlepšení informovanosti o možnostech, limitech a obsahu práce jednotlivých subjektů.*“ Respondent 5 již ve své dřívější odpovědi poukázal na kvalitně fungující spolupráci s pečovatelskou službou, naopak k dotazu na výhrady zmínil, že „*nejvíce pokulhává spolupráce s praktickými lékaři, a to v jejich ochotě a vstřícnosti.*“ Také výpověď dalšího respondenta naznačuje, že mimo formálně nastavený rámec poskytnutí součinnosti se do fungování spolupráce svojí měrou promítá také lidský faktor. Respondent 4 vnímá situaci následovně: „*Spolupráce je spíš podle lidí, vše je o lidech. Někdo vám neodpoví ani na úřední dopis s několika razítky a zdůvodněním podle zákona a někdo se s vámi normálně lidsky pobaví. Je to o lidech, nikoliv o institucích.*“

V souvislosti s již zmiňovanou Sociální reformou I. došlo k oslabení kompetencí sociálních pracovníků obce v oblasti kontrolní činnosti. Zajímalo mne tedy, jaké jsou v praxi možnosti řešení sociálních situací vyžadujících právě spíše přístup skrze kontrolu. Respondenti se v podstatě shodují v konstatování, že jejich možnosti kontroly jsou oproti



výkonu předchozí agendy značně omezené. Situaci výstižně popisuje respondent 2: *„Kompetence sociálních pracovníků v oblasti kontroly byly uplatňovány především v oblasti využívání vyplácených sociální dávek. V současné době, kdy již všechny sociální dávky vyplácí úřad práce, ztratil sociální pracovník často možnost přimět klienty ke spolupráci a pracovat tak na zlepšení jejich situace, postavení a regulaci jejich jednání a chování. Možnosti řešení obtížných situací jsou problematické, důležité je získat klientovu důvěru, aby se ujistil, že chce pomoci. Klient musí mít zájem řešit svoji situaci. V některých případech je nutné požádat o spolupráci také policii, lékaře a jiné authority.“*

Další zásady pro provádění kontrol ve své odpovědi shrnuje respondent 1, který zdůrazňuje, že vstoupit do obydlí lze pouze se souhlasem klienta a v případě, že existuje důvodné podezření, že klient může ohrozit sebe nebo své okolí, měl by být neprodleně o této situaci uvědomen jeho ošetřující lékař. Při akutních stavech je nutné volat rychlou záchrannou službu a spolupracovat s policií.

Respondent 4 charakterizuje kontrolu jako: *„osobní docházení za klientem a apelace na jeho chování, žádný jiný způsob kontroly momentálně nemáme.“* Respondent 5 pak uvádí přímý příklad výkonu kontroly z vlastní praxe: *„Jako účinná se jeví opakovaná návštěva klienta za účelem jakoby naší kontroly, zda došlo k nápravě z jejich strany. Například u klientů, kteří trpí Diogenovým syndromem, kdy hromadí věci a odpadky v bytě. Snažíme se hovořit o důsledcích na zdraví klienta a ostatních obyvatel domu, opakovaně docházíme a o jejich situaci hovoříme ve snaze přimět je k žádoucí změně nevyhovujících bytových podmínek. Vše je však založeno na souhlasu klientů vpustit nás do bytu, v případě ohrožení na zdraví a životě žádáme policii a lékaře o okamžitou intervenci.“*

Z výpovědí respondentů 4 a 5 vyplývá, že sociální pracovníci při výkonu své profese vedle metod intervence sociální práce zaměřených na praktické řešení problémové situace klienta využívají také sociálně pedagogické poznatky s cílem působit na formování osobnosti klienta a příznivý vývoj jeho životního stylu.

Vedle omezených možností kontroly může být pro kvalitu práce sociálních pracovníků limitující také celkový počet jejich klientů. Respondenti udávají, že k dnešnímu dni mají ve své evidenci následující počet klientů: respondent 1 cca 230 klientů, respondenti 2 a 5 uvádějí shodně 240 klientů, respondent 3 eviduje 305 klientů, z toho se 150 klienty pracuje intenzivně a respondent 4 má 150 klientů, z toho asi 50 je aktivních. Respondentů jsem se v rámci tohoto tématu dotazovala také na jejich názor ohledně často diskutované

paušalizace počtu klientů a zajímalo mne, jaká konkrétní rizika budou z pohledu výkonu přímé praxe v souvislosti s paušalizací spojovat. Obecně lze říci, že v případě, že jsou sociální pracovníci přetížení agendou, může docházet k problémovým situacím, které představují rizika na straně péče o klienta, ale mají negativní vliv také na zdraví a příznivé sociálně-psychologické ukotvení sociálního pracovníka na daném pracovišti.

Respondenti se zcela jednotně domnívají, že plošné stanovení minimálního počtu klientů není správné. Sociální pracovník musí dle jejich názoru respektovat individuální potřeby klienta i jedinečnost jeho osoby. Časový rozsah práce závisí především na četnosti kontaktu sociálního pracovníka s klientem a samotné povaze formulované zakázky. Například respondent 1 sděluje: *„Paušalizovat počet klientů na pracovníka je nesprávné, neboť každý klient je jedinečný. U některého musíte nejprve získat jeho důvěru, abyste s ním mohli dále pozitivně pracovat. Například člověk v depresi odmítá jakoukoliv změnu, není možné tomuto klientovi uprostřed jeho hovoru sdělit, že vás tlačí čas...“*

Jasně stanovisko zaujímá také respondent 5, v jehož odpovědi jsou více patrná také rizika paušalizace pro sociální pracovníky: *„S paušalizací nesouhlasím. Počet spisů o ničem nevypovídá. Pokud je případ komplikovaný, pak jde o rozsáhlou časovou náročnost, o opakované intervence... Z toho jiný sociální pracovník má klienta, kde poskytne jednorázovou intervenci, kdy klient dále už nic nepožaduje. Kvantita je v tomto případě zavádějící, nicneřikající a vede k odbývání klientů, k nekvalitně odvedené práci a tím k demotivaci sociálního pracovníka.“*

Odpověď respondenta 2 celou situaci dokresluje: *„Potřeby jednotlivých klientů se velmi různí jak z hlediska množství, tak intervalu práce. Jsou-li požadavky klientů jednorázové a jistou formou standardizované, jako je poradenství o dávkách apod., je možno mít více klientů. Pokud se vyskytnou požadavky složitější, jako je řešení bydlení, řešení vztahových záležitostí či nestandardního chování obyvatele domu atd., případ nelze zpracovat rychle. Jeho řešení zabere mnoho času, s klientem je nutné pracovat dlouhodobě a značně tedy vytíží fond pracovní doby. Stanovit optimální počet evidovaných klientů není jednoduché, protože každý případ je jedinečný. Při jejich velkém množství nemůže sociální pracovník zvládnout řešení případů do hloubky, práci nezvládá, ... nestíhá a může nastat přetížení pracovníků a jejich vyhoření.“*

Dotazovaní respondenti uvádějí, že mezi nejčastější sociální situace, s jejichž řešením se na ně klienti obracejí, patří například:

- poradenství ve věci sociálních dávek včetně pomoci s vyplněním formulářů žádostí a jejich podáním na příslušných úřadech,
- zprostředkování další pomoci a péče formou sociálních služeb,
- řešení problematiky zajištění akutní, následné péče o klienty dočasně ošetřované ve zdravotnických zařízeních, asistence při vyřizování žádostí o umístění klientů v pobytových zařízeních sociálních služeb,
- řešení bytové otázky,
- finanční problematika - neuhrazené správní poplatky a další závazky, exekuce, dluhy na úhradách za bydlení, jednání s poskytovateli energií a služeb,
- komplikované rodinné a sousedské vztahy, narušování občanského soužití,
- domácí násilí na seniorech,
- problematika klientů s neléčenou psychiatrickou diagnózou.

Respondenty jsem také požádala, aby se pokusili o kritické zhodnocení sociálních situací, které se jim spolu s klienty daří efektivně řešit, a naopak alespoň nastínili oblasti, ve kterých je hledání optimálního řešení situace klienta obtížnější. Respondenti se shodují, že bez větších potíží se jim daří klientům pomoci s vyřízením sociálních dávek, podáním žádostí o umístění v pobytových zařízeních sociálních služeb či zprostředkováním některých, převážně však terénních sociálních služeb. Respondent 1 konstatuje: „*Velkým problémem je zajištění okamžité pomoci například při propuštění z nemocnice, a to pro nedostatečnou kapacitu léčen dlouhodobě nemocných, míst v domovech pro seniory i chráněných a bezbariérových bytů a sociálního bydlení.*“

V dalších případech, jak uvádějí respondenti, jde většinou o složitější problematiku, vyžadující dlouhodobější a intenzivní práci s klientem. Často se jedná o sociální situace, jež pramení z nevyhovujících podmínek sociálního prostředí, v kterém klient žije, či z absence nebo dysfunkce některé z klíčových kompetencí klienta způsobující sociální selhávání jeho osoby ve společnosti. Respondent 3 jako příklad uvádí problematiku klientů s neléčenou psychiatrickou diagnózou, kterou mimo jiné v souvislosti s narušováním občanského soužití v domě zmiňuje také respondent 5, z jehož pohledu se jako obtížné jeví také řešení bytové situace v případě exekučního vystěhování seniorského klienta, nebo problematika domácího násilí na seniorech.

Při řešení závažných a kombinovaných případů je naprosto nezbytná spolupráce s dalšími subjekty, respondent 5 dodává: „*V mnoha případech nemůžeme poskytovat odbornou specializovanou pomoc, jen odkázat na příslušné instituce, které se danou problematikou zabývají, například organizace poskytující pomoc osobám vystaveným domácímu násilí či finanční a dluhové poradenství v rámci bezplatných právních poraden.*“

Sociální pracovník musí vždy usilovat o komplexní poznání všech faktorů, které mohou mít na sociální fungování klienta vliv, a vyhodnotit dostupné možnosti řešení. K tomuto účelu sociální pracovníci využívají široké škály praktických metod sociální práce, ale i poznatků řady hraničních vědních oborů a praktických disciplín zabývajících se životem člověka. Jedná se zejména o psychologii, sociální pedagogiku, sociální patologii a sociologii. K samotným metodám intervence sociální práce respondent 2 uvádí: „*Jednou z nejčastějších a v počátku spolupráce s klientem nejpoužívanější metodou je sociální šetření. Zjišťujeme sociální situaci klienta, rodinné vztahy, vztahy s širším prostředím, potřeby, problémy a požadavky klienta atd.*“ Mezi další metody, které respondenti uvádějí, že při své práci běžně využívají, se řadí: základní sociální poradenství, motivační rozhovor, individuální plánování, zprostředkování další pomoci nebo služeb, doprovod či asistence při jednání s organizacemi, zastupování a hájení práv klienta apod.

Dále jsem se zabývala také otázkou případných etických dilemat, která mohou výkon profese sociálních pracovníků provázet. Respondenti v praxi identifikují tato dilemata jak na straně své osoby, tak klienta a o jejich podobě hovoří především ve smyslu nedostatku praktických kompetencí, jak pomoci, nespolečné klientů a přenesení jejich odpovědnosti na sociální pracovníky či rozporuplnosti zaměření na pomoc versus kontrolu, kdy vzájemná interakce mezi pracovníkem a jeho klientem nestojí na společně dojednané zakázce, ale bývá formována vnějšími činiteli. Zde musí mít sociální pracovník z hlediska dodržování profesní etiky na paměti, že záleží na vůli klienta, jakým způsobem a zda vůbec se rozhodne svoji situaci řešit. Dobrovolnost spolupráce včetně práva na anonymní podobu kontaktu se sociálním pracovníkem je definována v příslušné legislativní a metodické úpravě. Na druhou stranu je sociální pracovník v odůvodněných případech a s vědomím prospěchu klienta povinen jednat na základě veřejného zájmu či zakázky zaměstnavatele, i když klient pomoc nežadá.

Výpovědi respondentů k dané problematice naznačují, že jednotlivá etická dilemata se v mnoha případech vzájemně prolínají, což deklarují na případech z praxe respondenti 1 a 2. Respondent 1 uvádí: „*Během praxe se sociální pracovník často dostane do kontaktu*

*s klientem, který odmítá sociální pomoc. Často se jedná o klienta, který žije v naprosto hygienicky nevyhovujícím prostředí, je fyzicky zanedbaný a ztratil zájem o sebe a své okolí. S tím souvisí i připomínky lidí žijících v blízkosti této osoby.“ Respondent 2 dodává: „Často i po dlouhodobé spolupráci nedochází ke změně situace či postojů klienta. V případě nespolupracujících klientů a rodinných příslušníků není právní moci, jak je přimět ke spolupráci a řešení konfliktních situací, důležitá je ale snaha získat jejich důvěru a navázat fungující kontakt, nápomocné mohou být i další zainteresované subjekty. Spolupráce s policií je krajním řešením, a to pouze jako dozor a klíč k uzamčeným dveřím do bytů.“*

K otázce možností, jak s danými etickými dilematy sociální pracovníci mohou pracovat a na koho se případně mohou obrátit s žádostí o pomoc, respondenti udávají, že nejčastěji využívají možnosti konzultovat složitější a problémové případy v rámci pracovního kolektivu, k dispozici je také právník odboru nebo je možné na základě součinnosti kontaktovat další externí specialisty na danou problematiku. Většina respondentů by případnou možnost profesionálně vedené supervize, která na pracovišti chybí, uvítala, jiného názoru je ale respondent 2: *„Supervize není a považuji ji za nesmyslnou, protože vyžaduje podrobnou znalost jednotlivých případů. Nadřizení mají denní přehled o důležitých případech, je zde kdykoliv možnost diskuze a potřebné případy se také pravidelně vyhodnocují na poradách.“*

Na straně klienta ale mohou dle respondentů případné překážky spolupráce vyplývat například také ze špatné komunikace, z neplnění smluvených ujednání, i když klienti udávají, že mají o spolupráci zájem, z absence náhledu na vlastní situaci, s čímž je často následně spojena i nereálná představa o možné pomoci, či ze situace, kdy se mezi klientem a sociálním pracovníkem nedaří navázat potřebná důvěra.

Možnost řešení těchto situací spatřuje respondent 3 v dlouhodobém kontaktu sociálního pracovníka s klientem a v intenzivním pedagogicko-psychologickém působení na jeho osobnost. Respondent 5 vyzdvihuje též potřebu vedení motivačních rozhovorů a dodává: *„Klient sám zná nejlépe svoje možnosti a schopnosti, je nutné vést jej k odpovědnosti a důsledkům svého chování a rozhodování.“* Respondent 1 pak klade důraz především na etickou dimenzi práce s klientem: *„Musíme respektovat klienta jako jedinečnou osobnost, nepřísluší nám ho soudit ani hodnotit jeho život. Naší povinností je jednat s klientem citlivě, podporovat ho a řádně informovat o jeho možnostech a právech. Klient by měl v sociálním pracovníkovi vidět kompetentního člověka, který se mu snaží pomoci. ...*

*Sociální pracovník by měl sdělit, s čím může klientovi pomoci a kde jsou jeho hranice, a měl by se snažit klienta podpořit a motivovat k tomu, aby mohl vést důstojný život.“*

### **4.2.3 Další možné zdroje limitů práce sociálních pracovníků a možnosti jejich řešení**

Poslední tematický okruh je věnován problematice možných legislativních, metodických a materiálních zdrojů limitů práce sociálních pracovníků.

Profesi sociálního pracovníka v současnosti legislativně ukotvuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stávající úpravu profese však respondenti v některých ohledech spatřují jako nedostačující. Předně je třeba konstatovat, že výše uvedený zákon je prioritně koncipován pro oblast poskytování sociálních služeb a potřebnou mírou tak nereflektuje pozici ostatních sociálních pracovníků vykonávajících činnost v rámci dalších rezortů. Respondent 2 vnímá potřebu přesnějšího vymezení pojetí profesionální sociální práce a udává: *„V současné době je profese sociálního pracovníka jako činnost popsána v zákoně č. 108/2006, o sociálních službách. Dle mého názoru by měl existovat zákon, který by podrobněji identifikoval a popsal sociální práci.“* Respondent 1 doplňuje, že: *„chybí legislativní úprava pozice sociálního pracovníka a systém celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků. Je potřeba zajistit regulaci projednávání sporných situací a podporu sociálních pracovníků ve sporech souvisejících s povoláním sociální práce.“*

Ostatní respondenti by si mimo již prezentované názory přáli pro výkon přímé praxe sociálních pracovníků více zákonem garantovaných kompetencí, respondent 3 dodává, že by tak eventuálně bylo možné *„předcházet některým krizovým situacím a ne situaci řešit, až se něco stane.“*

Určité změny by do stávající situace týkající se postavení sociálních pracovníků mohl přinést připravovaný profesní zákon, jehož záměrem je pomoci podpořit odborný růst sociálních pracovníků a celkově posílit prestiž sociální práce. Názory a postoje jednotlivých respondentů na tuto problematiku se liší a z pohledu dotazovatele vnímám, že toto téma je pro respondenty poměrně citlivé, což dokladuje například i rozhodnutí respondenta 4, který se k danému okruhu odmítl jakkoliv vyjádřit. Také odpovědi některých dalších respondentů jsou spíše rozpačité.

Respondent 1 se zaměřuje na konstatování cílů, které by měla navrhovaná právní úprava ideálně obsahovat: *„Profesní zákon by měl garantovat kvalitu sociální práce, prohlubování*

*znalosti pracovníků a provázat celý systém jednotlivých resortů. Sociální pracovníci mají velké množství povinností, ale nová právní úprava by jim měla vymezit také jejich práva, například na ochranu před možnými útoky.“*

Respondent 3 se domnívá, že profesní zákon nebude mít na změnu postoje společnosti k profesi sociálního pracovníka velký vliv. V obdobném duchu se nese i reakce respondenta 5, jenž uvádí: *„Hodně bude samozřejmě záležet na tom, jaký bude reálný dopad zákona do praxe. Osobně si ale myslím, že tento ani žádný jiný zákon sám o sobě nikdy nemůže garantovat větší prestiž sociální práce. To, jak nás konkrétní lidé i společnost jako celek vnímají, je spíše odrazem jejich osobních zkušeností s naší prací.“*

Respondent 2 se pak podrobněji zamýšlí nad důsledky některých ustanovení připravovaného zákona v praxi: *„Návrh zákona o sociálních pracovnících, se kterým jsem se dosud měla možnost seznámit, ve mně vyvolává rozporuplné pocity a nejsem si jista, zda splňuje má očekávání. Dělení sociálních pracovníků, jejich hierarchizování, další vzdělávání, omezování a diktát ze strany profesní komory potřebují dle mého názoru řadu úprav. Zákon má sice v úmyslu garantovat podmínky pro celoživotní vzdělávání, které nechtějí umožnit někteří zaměstnavatelé, ale na druhé straně v zákoně o sociálních službách jsou podmínky dalšího vzdělávání již popsány. Vznik nových agentur, které budou vzdělávání poskytovat, se jeví jako výnosný byznys a jejich kvalita bude nabitelná. Jsem přesvědčena, že nová zákonná úprava není schopna nastolit u lidí lepší pohled na profesi.“*

Ve výše uvedené odpovědi respondent 2 otevírá také otázku dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Stávající rozsah povinného doplňování kvalifikace hodnotí dotazovaní respondenti jako dostačující, určité výhrady se objevují spíše ke konkrétní náplni a zaměření kurzů, dle respondenta 2 je třeba specializovat se na specifika práce s různými skupinami klientů, například seniory, dětmi, osobami po výkonu trestu atd. a věnovat se aktuálním otázkám vyplývajícím z praxe.

K organizačnímu zajištění dalšího vzdělávání respondent 5 sděluje: *„Máme možnost si vybrat z témat, která se dotýkají agendy, kterou vykonáváme. Další možnost školení je prostřednictvím e-learningu. Máme již vytipované přednášející, jejichž semináře jsou přínosem pro naši práci a náš další pracovní a osobnostní rozvoj.“* Respondent 1 ale dodává, že *„záleží na momentální nabídce druhů školení, které jsou k dispozici, a odbornosti lektorů. Na školení je mnohdy větším přínosem to, že se setkáte a vyměníte si praktické poznatky a názory s kolegy z jiných obcí.“*

K zabezpečení výkonu své profese po materiální stránce mají dle vyjádření respondenti k dispozici v rámci vybavení kanceláře následující prostředky: běžné kancelářské potřeby, pevnou telefonní linku, počítač, kopírku. Pro běžnou potřebu hodnotí respondenti toto zázemí jako naprosto postačující, respondent 2 pouze doplňuje, že možnost scanování potřebných dokumentů je přístupná pouze na sekretariátu úřadu.

V rámci výkonu agendy v terénu je situace o něco složitější. Respondent 1 uvádí, že sociální pracovníci mají v případě akutního ohrožení pro posílení své bezpečnosti k dispozici obranný pepřový sprej, současně však vnímá potřebu rozšířit zabezpečení pracovníků hygienickými přípravky určenými k desinfekci rukou. Dle sdělení respondenta 2 je pro celý referát k dispozici pouze jeden mobilní telefon, jehož zapůjčování je neefektivní a limitující. Spolu s respondentem 5 se také shodují, že vzhledem ke skutečnosti, že jde o výkon převážně terénní sociální práce, tak chybí služební vozidlo k výjezdům k akutním případům, což se nejvíce dotýká okrajových městských částí, kam je dlouhý čas dojezdu.

Respondentů jsem se i na základě vlastních zkušeností z praxe nemohla opomenout zeptat také na současný stav panující ohledně softwarového zabezpečení. Z odpovědí, které jsou prakticky totožné, vyplývá, že situace rozhodně nebyla dosud plně dořešena. Respondent 3 konstatuje, že: *„softwarová situace je dlouhodobě na špatné úrovni.“* Konkrétní problémy s Jednotným informačním systémem pak blíže specifikuje respondent 2: *„opakovaná nemožnost přihlásit se do systému pro evidenci práce s klientem, časté pády aplikace a ztráta rozepsaných dat, z programu nelze tisknout, nelze dohledat některé údaje, není možné nahlédnout na čerpané dávky apod.“* Pro doplnění uvádím také informace získané od respondenta 5: *„Program se stále vyvíjí, požadavky průběžně vznášíme. Rozsáhlá administrativa je ale na úkor terénní práce a přímé práce s klientem. Hovoří se také o tom, že stávající program evidence klientů bude v budoucnu nahrazen jiným programem.“*



## ZÁVĚR

V diplomové práci jsem se zabývala problematikou sociálních pracovníků obcí, jejich možnostmi a limity. Mým cílem bylo provést analýzu současné podoby sociální práce na obcích na příkladu činnosti sociálních pracovníků vybrané obce III. typu pověřené výkonem sociální práce v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V teoretické části práce byly definovány základní pojmy, tj. sociální politika, sociální stát a sociální práce. Podrobněji jsem se zaměřila na popis struktury jednotlivých pilířů systému sociální ochrany včetně jejich organizačního zajištění, dále jsem se pokusila nastínit charakteristické znaky sociálního státu a shrnout nejdůležitější mezníky v jeho vývoji. Hlavní pozornost jsem však věnovala vymezení náplně a rozsahu sociální práce na obecní úrovni a popisu metodologie praktické podoby intervence sociální práce při práci s klienty.

Na teoretickou část práce navázala část praktická, kde jsem nejdříve objasnila metodologické otázky výzkumu a poté jsem se již zabírala samotnou analýzou dat získaných metodou polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky vybrané obce, které měly umožnit zodpovězení výzkumných otázek týkajících se zjištění, jak sami sociální pracovníci z pohledu praxe charakterizují svoji pracovní náplň a kompetence, které mají k dispozici, jaké překážky z jejich pohledu mohou tvořit limity jejich práce a jaké možnosti ve výše uvedené problematice přináší sociální pedagogika.

Z výzkumných zjištění vyplývá, že v souvislosti se změnou agendy došlo k podstatným změnám v praktické podobě i obsahu jednotlivých intervencí sociální práce. Jako zásadní vnímají respondenti především skutečnost, že sociální pracovníci obcí již nezajišťují výplatu sociálních dávek a jejich kompetence nejsou vymezeny správním řízením, možnosti jak motivovat či jinak přimět klienta ke spolupráci a kontrolovat jeho situaci jsou tedy omezené.

Svoji pracovní náplň dále respondenti charakterizují jako přímou sociální práci, která má široký záběr, klientům z řad seniorů nejčastěji poskytují sociální poradenství a pomoc s vyřízením sociálních dávek, zprostředkovávají poskytnutí potřebné péče formou sociálních služeb, ale ve spolupráci s dalšími institucemi jim pomáhají řešit i složitější sociální situace týkající se bydlení, financí, komplikovaných rodinných či sousedských vztahů, domácího násilí atd. Při výkonu své profese využívají sociální pracovníci s cílem komplexního posouzení životní situace klienta a vyhodnocení dostupných možností řešení

metody intervence sociální práce, ale též poznatky sociální pedagogiky umožňující příznivě působit na sociální fungování klienta. Etická dilemata respondenti identifikují především ve smyslu nedostatku praktických kompetencí, jak pomoci, nespolupráce klientů či rozporuplnosti zaměření na pomoc versus kontrolu. Co se týče možných limitů, může být pro kvalitu práce sociálních pracovníků určující i celkový počet jejich klientů, ale také některé v práci blíže vymezené legislativní, metodické a materiální podmínky provázející výkon této profese. Často se však respondenti v praxi setkávají se situací, kdy se největší překážkou sociální práce stává sám klient, a to v případě, kdy není schopen pomoc akceptovat a přijmout. Z vlastní zkušenosti mohou potvrdit, že práce s klientem, který je rezignovaný, je velice složitá a mnohdy ani po dlouhodobé a intenzivní spolupráci nepřináší kýžené výsledky. Na základě výše uvedených poznatků mohu konstatovat, že byly zodpovězeny všechny dílčí výzkumné otázky a tím se mi podařilo naplnit stanovený cíl diplomové práce.

Vzhledem k tomu, že ve společnosti stále ještě přetrvává nejasnost v pojetí sociální práce, může být tato práce přínosem pro čtenáře z řad většinové populace, kterým může pomoci utvořit si ucelený pohled na profesi sociálního pracovníka, jeho praktické kompetence a úlohu, kterou ve společnosti plní. Byla bych ale ráda, pokud by se výsledky výzkumného šetření staly také určitým prostředkem sebereflexe vlastní práce sociálních pracovníků obcí a přispěly k formulování příkladů dobré praxe.

Osobně se na základě vlastních zkušeností s výkonem této profese domnívám, že činnost sociálních pracovníků na obcích zaujímá v systému sociální ochrany své opodstatněné místo. Často jsou to právě sociální pracovníci obcí, kteří jsou svým klientům nejbližší, navštěvují je totiž přímo v jejich přirozeném prostředí a snaží se jim pomoci řešit sociální situace, jež nejsou schopni sami zvládat. V některých případech jsou samozřejmě praktické možnosti intervence sociálních pracovníků omezené, z psychologického hlediska má však významný smysl i samotné doprovázení klienta, které přináší uvědomění, že ve složitých situacích svého života není člověk na své problémy sám.

Současná společenská situace a některé demografické údaje navíc naznačují, že počty klientů v evidenci sociálních pracovníků se budou nadále zvyšovat. Z hlediska dalšího vývoje sociální práce na obcích považuji za důležité zejména zlepšení legislativního ukotvení pozice sociálních pracovníků obcí a jejich kompetencí a posílení koordinace efektivní spolupráce s dalšími institucemi, poskytovateli navazujících služeb a jinými zainteresovanými subjekty.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Legislativní zdroje

1. zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
2. zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
3. zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů
4. prováděcí vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka
5. *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, 35 s.
6. *Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni ve výkonu přenesené působnosti*. Podklady pro podobu sociální práce v přenesené působnosti od 1. 1. 2012. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.

### Knihy, syntetické práce a monografie

7. ARNOLDOVÁ, A. *Sociální zabezpečení I*. Praha: Grada Publishing, 2012, 352 s. ISBN 978-80-247-3724-9
8. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Dotisk 3. vydání. Praha: Karolinum, 2002, 374 s. ISBN 80-246-0139-7
9. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vydání. Praha: Portál, 2009, 774 s. ISBN 978-80-7367-569-1
10. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2008, 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4
11. KELLER, J. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2011, 197 s. ISBN 978-80-7419-059-9
12. KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2005, 158 s. ISBN 80-86429-41-5
13. KOLDINSKÁ, K. *Sociální právo*. Praha: C. H. Beck, 2007, 176 s. ISBN 978-80-7179-620-6.

14. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotní profese*. 2. vydání. Praha: Portál, 1997, 147 s. ISBN 80-7178-150-9
15. KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010, 542 s. ISBN 978-80-7357-585-4
16. LACA, S. *Sociální pedagogika*. Brno: Institut mezioborových studií, 2011, 211 s.
17. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, 312 s. ISBN 80-7178-473-7
18. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, 352 s. ISBN 80-7367-002-X
19. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2
20. MÜHLPACHR, P. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita, 2003, 80 s.
21. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001, 168 s. ISBN 80-903070-0-0
22. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, 128 s. ISBN 80-7066-483-5
23. PETRUSEK, M. a kol. *Velký sociologický slovník*. 2. svazek, P až Ž. Praha: Karolinum, 1996, s. 749-1627. ISBN 80-7184-310-5
24. POTŮČEK, M. *Sociální politika*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1995, 142 s. ISBN 80-85850-01-X
25. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1994, 75 s. ISBN 80-85850-00-1
26. SPIKER, M. *Sociální stát a jeho krize*. Praha: Česká křesťanská akademie, 1996, 74 s. ISBN 80-85795-26-4
27. STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 1999, 288 s. ISBN 80-85834-60-X

28. TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, 439 s. ISBN 978-80-7367-680-3
29. TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011, 366 s. ISBN 978-80-7367-868-5
30. TOMEŠ, I., KOLDINSKÁ K. *Sociální právo Evropské unie*. Praha: C. H. Beck, 2003, 284 s. ISBN 80-7179-831-2
31. VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1993, 103 s. ISBN 80-901424-6-X

### Internetové zdroje

32. *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz> [cit. 20. 10. 2014]
33. *Doprovodný text k pracovnímu dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře* [online]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/17208/profesni\\_zakon\\_text.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17208/profesni_zakon_text.pdf) [cit. 20. 1. 2015]
34. EBBINGHAUS, B. *Comparing Welfare State Regimes: Are Typologies an Idea or Realistic Strategy?* [online]. Dostupné z: [http://www.cas.ed.ac.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0005/89033/Ebbinghaus\\_-\\_Stream\\_2.pdf](http://www.cas.ed.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0005/89033/Ebbinghaus_-_Stream_2.pdf) [cit. 25. 10. 2014]
35. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky> [cit. 25. 10. 2014]
36. *Etika sociální práce - principy* [online]. Výňatek z: NEČASOVÁ, M. Překlad dokumentu Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf) [cit. 18. 1. 2015]
37. *Internetový slovník cizích slov ABZ.cz* [online]. Heslo: komodifikace. Dostupný z: [http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ\\_hledani=prefix&cizi\\_slovo=komodifikace](http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=komodifikace) [cit. 25. 10. 2014]

38. JANDOVÁ, H. *Nový balíček služeb zlepší dostupnost sociální pomoci* [online]. Internetové stránky MPSV. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/15582/TZ\\_010713a.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15582/TZ_010713a.pdf) [cit. 20. 10. 2014]
39. KREJČÍŘOVÁ, O., TREZNEROVÁ, I. *Malý lexikon sociálních služeb* [online]. Dostupné z: [www.ftk.upol.cz/\\_katedry/apa/esf\\_2\\_2\\_0/metodmat/Krejcirova.doc](http://www.ftk.upol.cz/_katedry/apa/esf_2_2_0/metodmat/Krejcirova.doc) [cit. 25. 1. 2015]
40. *Ministerstvo práce a sociální věci - pomoc v hmotné nouzi* [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5> [cit. 20. 10. 2014]
41. *Ministerstvo práce a sociální věci - zdravotní postižení* [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/8> [cit. 20. 10. 2014]
42. *Portál sociální péče ve městě Brně* [online]. Dostupné z: <http://socialnipece.brno.cz/texty/5/socialni-sluzby/> [cit. 20. 10. 2014]
43. *Pracovní dokument odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře* [online]. Dostupné z: [http://www.socialniprace.cz/soubory/Pracovni\\_dokument\\_profesni\\_zakon\\_FINAL.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf) [18. 1. 2015]
44. *Všeobecná deklarace lidských práv* [online]. Dostupné na: <http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf> [cit. dne 10. 10. 2014]

## **SEZNAM TABULEK**

Tab. 1. Charakteristika výzkumného vzorku .....	63
---	----

## **SEZNAM PŘÍLOH**

P I Vzor standardizovaného záznamu

P II Námět scénáře rozhovoru



# PŘÍLOHA P I: VZOR STANDARDIZOVANÉHO ZÁZNAMU

## Vzor Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

Standardizovaný záznam sociálního pracovníka	
<i>úřední záznamy o spisu<sup>1)</sup></i>	
<b>OSOBNÍ ÚDAJE KLIENTA A JEJICH ZMĚNY</b>	
Titul, příjmení .....	
Jméno .....	
Datum, místo a stát narození .....	
Rodné číslo .....	
Adresa místa trvalého pobytu .....	
Adresa pro doručování .....	
Kontakt (tel., mob., e-mail) .....	
Bydliště (je-li odlišné od trvalého pobytu) .....	
Místo předchozího bydliště .....	
Státní občanství .....	
Důchod aj. dávky pojistných systémů soc. zabezpečení <sup>2)</sup>	ano – ne
Výkon výdělečné činnosti	ano - ne
Výkon výdělečné činnosti v zahraničí <sup>2)</sup>	ano – ne
Rodinný příslušník v zahraničí <sup>2)</sup>	ano – ne
Nezaopatřenost	ano – ne
Případné další údaje důležité pro práci s klientem (ošetřující lékař, zdravotní pojišťovna):	
.....	
.....	
<b>ZAŘAZENÍ KLIENTA DO HLAVNÍ CÍLOVÉ SKUPINY (včetně dílčího rozlišení)</b>	
<b>1. Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním</b>	
1.1 Tělesné postižení dětí i dospělých	
1.2 Smyslové postižení dětí i dospělých	
1.3 Mentální postižení dětí i dospělých	
1.4 Duševní onemocnění dětí i dospělých	
1.5 Ostatní onemocnění	
<b>2. Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby</b>	
2.1 Sociální problémy vyplývající z péče o závislou osobu (děti, senioři, osoby se zdravotním postižením)	
<b>3. Osoby s různým stupněm zbavení/omezení způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti)</b>	

- 3.1 Ohrožení práv osob před zbavením/omezením způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti)
- 3.2 Ohrožení práv osob po zbavení/omezení způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti)

#### **4. Osoby ohrožené sociálním vyloučením**

- 4.1 Sociální vyloučení, které je důsledkem stáří
- 4.2 Sociální vyloučení, které vyplývá z příslušnosti k národnostní menšině nebo lokální komunitě
- 4.3 Sociální vyloučení, které je důsledkem osamělosti jedince
- 4.4 Sociální vyloučení, které je důsledkem zdravotního postižení
- 4.5 Sociální vyloučení, které je důsledkem návratu osoby z ústavního zařízení
- 4.6 Sociální vyloučení, které je následkem ztráty bydlení
- 4.7 Sociální vyloučení, které je následkem ztráty zaměstnání
- 4.8 Sociální vyloučení, které je důsledkem ztráty sociálního zázemí nebo jiné sociální události

#### **5. Osoby ohrožené rizikovým způsobem života**

- 5.1 Sociální problémy vyplývající z neorganizovaného způsobu života dětí a mládeže
- 5.2 Sociální problémy vyplývající z poskytování placených sexuálních služeb
- 5.3 Sociální problémy vyplývající ze zneužívání alkoholu
- 5.4 Sociální problémy vyplývající ze závislosti na hracích automatech
- 5.5 Sociální problémy vyplývající z příslušnosti k rizikové subkultuře
- 5.6 Sociální problémy vyplývající ze zneužívání omamných a psychotropních látek
- 5.7 Sociální problémy vyplývající z páchaní trestné činnosti

#### **6. Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí**

- 6.1 Sociální problémy obětí trestné činnosti jiných osob
- 6.2 Sociální problémy obětí domácího násilí
- 6.3 Sociální problémy obětí týraní, zneužívání nebo zanedbávání, pokud se nestávají klienty orgánů sociálně-právní ochrany (např. senioři, osoby s postižením nebo s omezením způsobilosti k právním úkonům, osoby, které jsou oběťmi organizovaného zločinu)
- 6.4 Sociální problémy obětí jiných forem agresivního jednání

#### **7. Osoby, které ztratily přístřeší, nebo se nacházejí v nejistém nebo neadekvátním bydlení**

- 7.1 Riziko ztráty bydlení
- 7.2 Ztráta či absence bydlení
- 7.3 Nevyhovující bydlení

#### **8. Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy**

- 8.1 Nízké příjmy
- 8.2 Nekompetence hospodařit s finančními prostředky nebo jejich ekvivalentem
- 8.3 Zadlužení
- 8.4 Ztráta zaměstnání a dlouhodobá nezaměstnanost

#### **9. Imigranti**

- 9.1 Sociální problémy vyplývající z imigrace ze zemí EHP a Švýcarska
- 9.2 Sociální problémy vyplývající z imigrace ze třetích zemí (jiných než EHP a Švýcarsko)

## 10. Rodiny s dětmi

- 10.1 Zanedbávání, týrání a zneužívání dětí
- 10.2 Výchovné problémy dětí
- 10.3 Vztahové problémy v rodině, které vedou k ohrožení dětí
- 10.4 Pobyt dítěte v zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy
- 10.5 Pobyt dítěte v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

## 11. Další skupiny osob neuvedené výše

### ZAŘAZENÍ KLIENTA DO DALŠÍ SLEDOVANÉ CÍLOVÉ SKUPINY NEBO CÍLOVÝCH SKUPIN (podle bodů 1 až 11)

.....  
.....  
.....

## KLIENT A JEHO ŽIVOTNÍ SITUACE

### Vymezení a stanovení problému

#### Popis výchozí situace klienta

(přímo nebo náznakem vyslovená, případně v rozhovoru se sociálním pracovníkem upřesněná přání, záměry, cíle, požadavky, očekávání)

*období<sup>3)</sup> ...*

*záznam ...*

#### Charakteristiky životní situace klienta:

**1. charakteristika jeho osoby a její změny** (např. životní cíle nebo plány, potíže, zdravotní stav, ekonomická situace, rodinná situace, počet osob žijících v současné době s klientem, a to včetně podílu na úhradě společných nákladů, zvláštní zvyklosti, šance a silné stránky)

*období...*

*záznam ...*

**2. charakteristika jeho problémů ve vztazích se subjekty sociálního prostředí a jejich změn** (např. spory, ne/plnění dohod, nedorozumění, obtíže, konflikty apod. ve vztazích s osobami, komerčními, nevládními, občanskými aj. organizacemi, úřady státní správy a obecní samosprávy, organizacemi sociálních služeb)

*období... ..*

*záznam ...*

**3. pomáhající intervence nebo služby poskytované před zahájením spolupráce s obecním úřadem** (např. poradenství, pečovatelská služba, psychiatrická péče, sociální dávky, dotace apod.) **a žádosti a rozhodnutí o nich** (např. žádosti o sociální dávky a služby a způsob jejich vyřízení, rozhodnutí soudů, opatření nebo rozhodnutí obecního úřadu nebo jiných státních nebo samosprávných orgánů)

*období... ..*

*záznam ...*

## **POUŽITÁ METODA PŘÍMÉ PRÁCE S KLIENTEM**

### **1. Fáze vyhledávání (depistáž)**

- 1.1 Vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedince nebo skupiny ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí
- 1.2 Zachycení problému v časném stadiu, evidence, následné odborné posouzení situace a návrh intervence

### **2. Fáze posouzení životní situace**

- 2.1 Zjištění poznatků o životní situaci
- 2.2 Posouzení potřebnosti intervence
- 2.3 Vyhodnocení požadavku klienta na základě informace o jeho životní situaci a stanovení účelu předběžné formulace hlavních rysů plánu intervence
- 2.4 Provedení sociálního šetření za účelem posouzení životní situace klienta a zjištění jeho potřeb a podoby intervence

### **3. Fáze plánování**

- 3.1 Individuální plánování s jedincem, skupinou nebo komunitou
- 3.2 Evaluace

### **4. Fáze zaměřená na změnu u klienta**

- 4.1 Motivační rozhovor
- 4.2 Podpora kompetencí jedince
- 4.3 Podpora kompetencí malé skupiny (např. rodiny, páru, vrstevnické skupiny)
- 4.4 Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností a schopností klienta
- 4.5 Základní sociální poradenství
- 4.6 Odborné sociální poradenství
- 4.7 Krizová intervence
- 4.8 Doprovázení klienta
- 4.9 Dohled nad klientem
- 4.10 Sociální práce s komunitou
- 4.11 Evaluace

### **5. Fáze zaměřená na změnu sociálního prostředí klienta**

- 5.1 Podněcování změn v interakcích mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí
- 5.2 Podněcování změn subjektů v sociálním prostředí klienta
- 5.3 Situační intervence
- 5.4 Navázání kontaktu s poskytovatelem další pomoci

### **6. Fáze preventivní práce**

- 6.1 Propagace dostupných služeb mezi cílovou skupinou
- 6.2 Předání informace

## **POUŽITÁ METODA NEPŘÍMÉ PRÁCE S KLIENTEM**

1. Dokumentace práce
2. Vypracování podkladové zprávy pro další instituce
3. Plánování a organizace aktivit

**POUŽITÁ METODA SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI ORGANIZACEMI**

1. Zprostředkování další pomoci nebo služeb
2. Asistence při jednání s organizacemi
3. Zastupování práv klienta
4. Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky
5. Management aktivit subjektů

**JINÁ POUŽITÁ METODA**

*záznam....*

**ZVOLENÁ INTERVENCE, VĚCNÁ NÁROČNOST A DOBA INTERVENCE  
APLIKOVANÝCH METOD**

Zvolená intervence	Doporučená doba intervence (v min)	Skutečná doba intervence (v min)	Věcná náročnost <sup>4)</sup> (počet SP)
Jednání o poskytnutí sociální práce	5 až 15		
Sociální šetření	105 až 250		
Individuální plánování s jedincem, skupinou nebo komunitou	20 až 60		
Motivační rozhovor	15 až 30		
Podpora kompetencí jedince	20 až 60		
Podpora kompetencí malé skupiny (např. rodiny, páru, vrstevnické skupiny)	30 až 90		
Sociální práce s komunitou	30 až 90		
Nácvik a upevňování dovedností a schopností klienta	30 až 60		
Základní sociální poradenství	5 až 15		
Odborné sociální poradenství	15 až 60		
Krizová intervence	10 až 30		
Doprovázení klienta	15 až 60		
Dohled nad klientem	20 až 60		
Evaluace	20 až 60		
Dokumentace práce	10 až 30		
Vypracování podkladové zprávy pro další instituce	30 až 90		
Plánování a organizace aktivit	10 až 50		
Podněcování změn v interakcích mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí	30 až 60		
Podněcování změn subjektů v sociálním prostředí klienta	30 až 90		
Navázání kontaktu s poskytovatelem další pomoci	5 až 15		
Situační intervence	10 až 30		
Asistence při jednání s organizacemi	20 až 90		
Zastupování práv klienta	20 až 90		
Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky	20 až 90		

Management aktivit subjektů při zvládnání určitého sociálního problému	20 až 90
Propagace dostupných služeb mezi cílovou skupinou	60 až 240
Depistáž	60 až 180
<b>ČASOVÝ ÚDAJ DOJEZDU KE KLIENTOVI V MINUTÁCH</b>	
Předpokládaný čas:	Skutečný čas:
<b>PROJEDNÁVÁNÍ NÁVRHU A POPIS PLÁNU POMÁHAJÍCÍ INTERVENCE, ZÁZNAM O PRŮBĚHU A HODNOCENÍ JEHO REALIZACE</b>	
<b>Cíl:</b>  (ujednání mezi klientem a sociálním pracovníkem o tom, co je třeba řešit)	
<b>Plán pomáhající intervence – hlavní a dílčí cíle pomáhající intervence:</b>  (čeho má být v zájmu realizace cíle dosaženo, kým, do kdy, jak – navržené činnosti a metody realizace cíle, důvod přerušení spolupráce apod.)	<i>záznam (typ setkání nebo činnosti, výsledné ujednání, v případě potřeby průběh událostí nebo další údaje a komentáře ...)</i>
<i>období</i>  <i>datum</i>	
<b>Popis průběhu realizace plánu pomáhající intervence a vyhodnocení realizace:</b> (evaluace navržených a použitých činností a metod realizace a dosažení cíle pomáhající intervence případné změny plánu pomáhající intervence - nové cíle, činnosti, nebo metody, k jejichž změně došlo na základě evaluace)	<i>záznam (vyhodnocení hlavních nebo dílčích cílů pomáhající intervence)</i>
<i>Období</i>  <i>Datum</i>	

**ZÁZNAM ANONYMNÍHO KLIENTA:**

*(Klient, který nemůže nebo nechce z jakéhokoli důvodu sdělit své identifikační údaje)*

EVIDENČNÍ ČÍSLO:

Kontakt proveden (zaškrtněte):

- |                     |     |    |
|---------------------|-----|----|
| 1. telefonicky      | ano | ne |
| 2. osobní návštěvou | ano | ne |

Období (datum, časová náročnost):

Záznam poskytnuté intervence (popis):

Pozn.:

Zpracoval(a):

Dne:

Pozn.:

- 
- 1) Registrační údaje o manipulaci se spisem.
  - 2) Pro určení příslušnosti k právním předpisům EU.
  - 3) Časový úsek, ve kterém úřad zastupovaný sociálním pracovníkem spolupracoval s klientem. V době spolupráce sociálního pracovníka a klienta je v záznamu označen rámcovým datem počátku spolupráce (např. únor 2014). Pokud je spolupráce ukončena, popřípadě přerušena, je k rámcovému datu počátku spolupráce připsáno rámcové datum ukončení, popřípadě přerušování spolupráce (např. listopad 2015). Pokud je spolupráce po čase navázána znovu, období je opět označeno rámcovým datem počátku spolupráce.
  - 4) Doporučená referenční hodnota věcné náročnosti zátěže sociálního pracovníka (Z) pro aplikované metody sociální práce vychází z predikce, že pro jejich vykonávání jsou potřební odborníci, kteří potřebují dostatek prostoru pro svoji práci (odbornost, určení počtu klientů na jednoho pracovníka (X), počet klientů na jednoho pracovníka v obci (Y), vymezení časové dotace podle vzdálenosti (K1), stratifikace obyvatel (K2); věcná náročnost se zjišťuje podle vzorce,  $(X/Y) + K1 + K2 = Z$ ). Referenční hodnota věcné náročnosti zátěže je ovlivněna rozsahem a odbornou náročností používaných metod sociální práce. Ve věcné náročnosti je uváděn počet sociálních pracovníků (SP) řešících jednoho klienta v daném období.

Zdroj: příloha k vyhlášce č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

## PŘÍLOHA P II: NÁMĚT SCÉNÁŘE ROZHOVORU

1. V rámci Sociální reformy I. přestala být obec kompetentní ve věci správního řízení o sociálních dávkách. Jak se v souvislosti s touto reformou změnilы kompetence sociálních pracovníků obce a jakým způsobem se tyto změny promítly do vaší pracovní náplně?
2. Jádrem vaší práce je přímá práce s klienty, jak se o vás a vašich službách mohou klienti dozvědět?
  - Myslíte si, že informovanost o vašich službách je dostatečná nebo se v praxi spíše potvrzuje opak?
3. Jakým způsobem vy sám/sama vyhledáváte a kontaktujete klienty?
  - Má na základě vašich praktických zkušeností aktivní vyhledávání klientů v jejich přirozeném prostředí nějaké limity?
  - Jakým způsobem se s těmito limity snažíte pracovat?
4. S jakými institucemi vč. orgánů veřejné správy či dalšími navazujícími službami spolupracujete?
  - Jak vzájemnou spolupráci s dalšími subjekty hodnotíte?
  - Pokud máte ohledně spolupráce určité výhrady, jak by se podle vás daná situace dala zlepšit?
5. V souvislosti s již zmiňovanou Sociální reformou I. došlo k oslabení kompetencí sociálních pracovníků v oblasti kontrolní činnosti, jaké jsou tedy v praxi možnosti řešení sociálních situací vyžadujících právě spíše přístup skrze kontrolu?
6. S jakou cílovou skupinou klientů při výkonu své pracovní funkce pracujete?
7. Kolik klientů máte v současné době v evidenci?
  - V souvislosti s touto problematikou se nelze nezeptat na váš názor ohledně paušalizace počtu klientů. Domníváte se, že je správné plošně stanovit minimální počet klientů na jednoho pracovníka, eventuálně jaká rizika mohou být s touto paušalizací spojena?
8. Pokuste se alespoň obecně charakterizovat nejčastější sociální situace, s jejichž řešením se na vás klienti obracejí.
  - Kriticky zhodnoťte sociální situace, které se vám efektivně daří spolu s klienty řešit, a naopak alespoň nastiňte oblasti, ve kterých je hledání optimálního řešení situace klienta obtížnější.
9. Jaké metody sociální práce při práci běžně využíváte?
10. Pokuste se prosím nastínit etická dilemata, která se v praxi bezprostředně dotýkají výkonu vaší profese.
  - Jakým způsobem s těmito dilematy pracujete?
  - Máte možnost někoho v rámci pracoviště v případě potřeby požádat o konzultaci?
  - Fungují na vašem pracovišti ať již interní či externí supervize, pokud ne - uvítal/a byste tuto možnost?



11. Jaké překážky na straně klienta mohou tvořit limity vaší práce?
  - Jakým způsobem se s nimi dá pracovat?
12. Jak hodnotíte stávající legislativní a metodickou úpravu vaší profese?
  - Pokud se domníváte, že by bylo vhodné provést nějaké změny, jaké by to podle vás měly být?
13. Poslední dobou je hojně diskutován zejména profesní zákon. Domníváte se, že může pomoci podpořit odborný růst sociálních pracovníků a celkově posílit prestiž sociální práce?
14. Zákon o sociálních službách stanovuje povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, vnímáte současný stav jako dostačující nebo potřebuje úpravy, eventuálně jaké?
15. Jaké materiální prostředky k výkonu vaší profese máte k dispozici?
  - Je současný stav vyhovující nebo v praxi vnímáte potřebu tyto prostředky rozšířit, případně jak?
16. Jaká situace aktuálně panuje ohledně softwarového zabezpečení?