

11 Přílohy

Seznam příloh:

Příloha A: Osnova polostrukturovaného rozhovoru

Příloha B: Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu a se zpracováním osobních údajů

Příloha C: Přepisy polostrukturovaných rozhovorů

Příloha A: Osnova polostrukturovaného rozhovoru

Úvod:

Představení výzkumníka
Uvedení do cíle práce a rozhovoru
Vyjasnění podmínek spolupráce
Představa struktury rozhovoru

Základní údaje:

Otázka č.1: Jak dlouho pracujete jako kontrolor dávek hmotné nouze?
Otázka č.2: Jak byste charakterizoval Vaší kontrolní činnost?
Otázka č.3: Kdo by měl být podle Vás osobou v hmotné nouzi?
Otázka č.4: Jakou podobu má Váš vztah ke klientovi?
Otázka č.5: Co do své práce vnášíte jako Vaše osobnost?

Motivace k práci:

Otázka č.6: Proč jste se rozhodl/a vykonávat tuto práci?
Otázka č.7: V jaké chvíli si řeknete, že svou práci děláte dobře?

Vliv na design:

Otázka č.8: Co Vám nejvíce ztěžuje práci?
Otázka č.9: Jak se promítá politika do Vaší práce?
Otázka č.10: Jaký je prostor pro Vaše autonomní rozhodování při práci?
Otázka č.11: Jak probíhá Vaše kontrolní činnost u klienta?
Otázka č.12: Promítla se současná pandemická situace do způsobu, jak probíhá Vaše kontrolní činnost u dávek hmotné nouze?

Přístup ke klientovi:

Otázka č.13: Co určuje Váš přístup ke klientovi?

Otázka č.14: Jak postupujete, když zjistíte, že poživatel mohl získat dávky neoprávněně?

Závěrečné otázky:

Otázka č.15: Chtěl/a byste ještě něco dodat, co považujete za důležité zmínit, ale nebyl pro to prostor při rozhovoru?

Otázka č.16: Mohl bych Vás kontaktovat emailem v případě, že bych pro výzkum potřeboval zodpovědět doplňující otázku?

Závěr:

Poděkování za spolupráci

Navrhnutí zaslání výsledků výzkumu

Prostor pro dotazy a připomínky

Příloha B: Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu a se zpracováním osobních údajů

Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu a se zpracováním osobních údajů

Informace o výzkumu:

Výzkumná činnost je prováděna v rámci bakalářské práce Filipa Nývlt, se studijním číslem 90276945, který studuje obor Sociální a pastorační práce na Evangelické teologické fakultě Univerzity Karlovy. Název bakalářská práce je Kontrolní činnost Úřadu práce České republiky v oblasti dávek hmotné nouze. Cílem výzkumu je popsat faktory, které ovlivňují design kontrolní činnosti Úřadu práce České republiky v oblasti dávek hmotné nouze. Výzkum probíhá kvalitativně prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru za účasti výzkumníka a respondenta přes telefonické spojení. Během rozhovoru se pořizuje audio záznam. Rozhovor trvá 35 minut. Respondent se zapojuje do výzkumu bez nároku na odměnu.

Informace o účastníkovi výzkumu:

jméno a příjmení:

rok narození:

pracovní telefon:

pracovní e-mail:

Prohlášení:

Já níže podepsaná potvrzuji, že

- a) jsem se seznámila s informacemi o cílech a průběhu výše opsaného

výzkumu (dále též jen „výzkum“);

b) dobrovolně souhlasím s účastí své osoby v tomto výzkumu;

c) rozumím tomu, že se mohu kdykoliv během rozhovoru rozhodnout ukončit svoji účast na výzkumu bez udání důvodu;

d) jsem srozuměna s tím, že jakékoliv užití a zveřejnění dat a výstupů vzešlých z výzkumu nezakládá můj nárok na jakoukoliv odměnu či náhradu, tzn. že veškerá oprávnění k užití a zveřejnění dat a výstupů vzešlých z výzkumu poskytují bezúplatně.

Zároveň prohlašuji, že

a) souhlasím se zveřejněním anonymizovaných dat a výstupů vzešlých z výzkumu a s jejich dalším využitím;

b) souhlasím se zpracováním a uchováním osobních a citlivých údajů v rozsahu v tomto informovaném souhlasu uvedených ze strany Univerzity Karlovy, Evangelické teologické fakulty, IČ: 00216208, se sídlem: Černá 9, 115 55 Praha 1, a to pro účely zpracování dat vzešlých z výzkumu, pro účely případného kontaktování z důvodu zpracování dat pocházejících z výzkumu či z důvodu nabídky účasti na obdobných akcích a pro účely evidence a archivace; a s tím, že tyto osobní údaje mohou být poskytnuty subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, v jehož rámci je výzkum realizován;

c) jsem seznámena se svými právy, které se týkají přístupu k informacím a jejich ochrany podle § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, tedy že mohu požádat Univerzitu Karlovu v Praze o informaci o zpracování mých osobních a citlivých údajů a jsem oprávněna ji dostat a že mohu požádat Univerzitu Karlovu v Praze o opravu nepřesných osobních údajů, doplnění osobních údajů, jejich blokaci a likvidaci.

d) souhlasím s tím, že se rozhovor audiovizuálně zaznamenává, a to jen pro účely přepisu rozhovoru na text, který je součástí výše zmíněné bakalářské práce jako příloha. Přepsaný text rozhovoru je v bakalářské práci zcela anonymizovaný. Pořízené audio záznamy budou smazány ke dni 15.5. 2021.

Výše uvedená svolení a souhlasy poskytují dobrovolně na dobu neurčitou až do odvolání, a zavazují se je neodvolat bez závažného důvodu spočívajícího v podstatné změně okolností. Vše výše uvedené se řídí zákony České republiky, s výjimkou tzv. kolizních norem, a vše bude v souladu s nimi vykládáno, přičemž případné spory budou řešeny příslušnými soudy v České republice.

Výzkumník Filip Nývlt, pod Univerzitou Karlovou, se studijním číslem 90276945, se zavazuje dodržovat etický kodex Univerzity Karlovy při své výzkumné činnosti.

V Praze dne

Podpis výzkumníka:

.....

Potvrzuji, že jsem převzal/a podepsaný stejnopis tohoto informovaného souhlasu.

V dne

Podpis respondenta:

.....

Příloha C: Přepisy polostrukturovaných rozhovorů

Respondent A

výzkumník: Dobrý den, děkuji za Váš čas a za zaslání informovaného souhlasu se zpracováním osobních dat.

výzkumník: Jestli by Vám to nevadilo, tak bych se teď přesunul k položení první otázky.

respondent: Dobře, jdeme na to. (s nadšením)

výzkumník: Jakou pozici a jako dlouho pracujete na oddělení hmotné nouze?

respondent: V současné době jsou na našem pracovišti kumulované pozice. Na oddělení pracujeme jako sociální pracovníci, tak zároveň i jako ověřovatelé dávek hmotné nouze. V podstatě tady pracuji řadu let.

výzkumník: V rámci své pozice provádíte místní i sociální šetření?

respondent: Ano, oboje dvoje.

výzkumník: Jak byste charakterizovala vaši kontrolní činnost? K čemu má směřovat?

respondent: Naše činnost začíná od chvíle, kdy si klient přijde pro informace ohledně nároku na dávku a pokračuje po předání formulářů, po podání nové žádosti o dávku. Pak si klient podá žádost, my ji zpracujeme, mezi tím uděláme šetření. V rámci místního šetření se jdeme podívat za klientem do jeho místa bydliště. Po místním šetření žádost komplet vyhodnotíme. Pak nám žádost odsouhlasí ověřovatelé, takže celá žádost projde ještě kontrolou. Sami si tedy žádost neodsouhlasíme, sami klienty nevyplatíme. Ano? Žádost je pak ještě předaná ke kontrole, než vznikne nárok na dávku.

výzkumník: Kdo tu kontrolu provádí?

respondent: Je nás tady na oddělení asi deset a plus paní vedoucí. Pracovníci, kteří nemají tak dlouhou praxi, mají funkci ověřovatelů. Kontrolní činnost spisu před prvním schválením provádějí zkušenější pracovníci, kteří mají více praxe.

Například odsouhlasení nové žádosti neprovádí kolegyně, která tady pracuje půl roku, ale provádějí ho kolegyně, které jsou tady pět, šest let, protože mají praxi a zkušenosti.

výzkumník: Je na všem oddělení hmotné nouze pracovník, který je na pozici dávkový specialista?

respondent: Ne, na našem oddělení máme všichni funkci sociálního pracovníka i ověřovatelů dávek hmotné nouze. Dávky tedy zpracováváme i provádíme sociální činnost. Na jiných odděleních to máte třeba tak, že jeden pracovník provádí sociální šetření a druhý zpracovává dávky hmotné nouze. Na našem pracovišti je tomu ale jinak.

výzkumník: To jste výjimka v porovnání s jinými pracovišti.

respondent: Ano, jsme. My to víme

výzkumník: Možná právě vaše výjimka díky vzdělanosti promítá na profesionalizaci vykonávané činnosti Vašeho pracoviště, ale k tomu se dostaneme v dalších otázkách.

respondent: jasně.

výzkumník: Co vnášíte do své práce jako osobnost?

respondent: empatii, znalosti, praxi (díky dlouhému vykonávání této práce). Člověk se zde jako osobnost hodně naučí.

výzkumník: Následně bych se Vás chtěl zeptat na otázku, kdo si myslíte, že by podle Vás měl být osobou v hmotné nouzi.

respondent: U sebe mám přesně napsáno, že ten, kdo splňuje zákonné podmínky podle § 3 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi. Ale pak jsou případy, ve kterých je dávka testovaná na příjem, což v některých případech znamená, že se dávka klientovi nepřizná, i když by mohl klient potřebovat dávky hmotné nouze k životu, ale prostě podle zákona to nejde.

výzkumník: Já Vám rozumím, že musíte svoji činnost vykonávat podle zákona, ale chci se Vás doptat, jak vnímáte nastavení zákona o hmotné nouzi?

respondent: Těžko říct. Protože zákonodárci nám to po dvou, třech letech zase nastaví jinak. I když bychom chtěli, aby v zákoně byly jiné podmínky, tak s tím na pracovišti nic nezmůžeme.

výzkumník: Tomu úplně rozumím, že nemáte nástroje zákon změnit, nicméně mě zajímá vaše vnímání, jestli by mohlo být v zákoně něco zlepšeno.

respondent: Mám jeden příklad. Od roku 2017 je změna u hodnocení aktivit, jestli posuzovaná osoba vykonává snahu. Snaha je myšleno: dohoda o provedení práce (alespoň 20 hodin práce měsíčně), rekvalifikace, projekt ESF a tak dále. Dále nám vznikly neschopenky pro osoby, kterou jsou evidované na úřadu práce. Nejsou to takové ty neschopenky od doktora, ale jsou to neschopenky na nezaměstnanost, že klient nemůže vykonávat určitou práci. Tyto neschopenky způsobují, že nemůžeme hodnotit snahu klienta. Co se týče neschopenek od lékaře, tak na jednu stranu nechci říct, že využívání neschopenek od lékaře je zneužíváním dávek. To ne. Ale nemáte zbraň na to, co Vám napíše doktor (dneska Vám doktor napíše to, co chcete Vy), protože doktor se hájí tím, že kdyby byl klient opravdu nemocen a neschopenku mu nenapsal, tak je problém. Takže tyto neoprávněné neschopenky jsou dle mého názoru problém. Někdy trvají déle než rok a nikdo to neřeší.

výzkumník: Děkuji ze konkrétní odpověď a uvedený příklad.

respondent: V rámci další otázky bych se Vás chtěl zeptat, jakou podobu má Váš vztah? Na jaké je úrovni?

výzkumník: Na úřadě musím být profesionál, ale na druhou stranu jsme jenom lidi a musíme mít individuální přístup ke klientovi. Jinak se chováte, když Vám přijde alkoholik nebo matka samoživitelka apod. Prostě profesionálně.

výzkumník: Co pro Vás ta profesionalita představuje při práci s klientem?

respondent: Určitě si umět napočítat do desíti. (smích)

výzkumník: (smích)

respondent: Určitě jednat podle etického kodexu sociálních pracovníků. Mít přehled o zákonech. Vědět, na co má klient nárok, s čím můžete klientovi pomoci a kam ho případně odkázat. Protože často klient nemá nárok jen na dávky hmotné nouze, ale i na další dávky a podporu.

výzkumník: Rozumím, děkuji za odpověď.

výzkumník: Je pro Vás náročné se udržet na rovině profesionála?

respondent: Už ani ne. Před třemi, čtyřmi lety to bylo náročnější. Člověk si tak nějak zvykne a více to neřeší, což je možná i dobře. Nechci tím říct, že by byl takový člověk vyhořelý, ale prostě přesněji ví, co čekat a nic ho jen tak nerozhodí. Třeba před čtyřmi lety, kdyby mi tady někdo vynadal, tak bych se pak odpoledne cítila špatně. Dále by se Vám měli klienti u jednotlivých sociálních pracovníků po půl roce nebo po roce střídat. Na jednu stranu to je dobře, ale když vezmete v potaz, než si k Vám klient udělá nějaký vztah, tak to trvá dva, tři měsíce, než se nějak poznáte. Teď Vám řeknu, že zvláště v době koronaviru nevidíte některé klienty půl roku, protože jednáte přes emaily, telefony atd. Teď si vezměte, když máte nějaké klienty pět let, tak ten vztah je zase úplně jiný, než když Vám přijde někdo úplně nový. Nechci tím říct, že si můžete dovolit více k stálému klientovi než k novému. Máte pak jiný vztah mezi sebou. Protože pak klient ví, co může od Vás čekat a Vy také víte, co můžete čekat od klienta.

výzkumník: Po jaké době se k Vám rotačním způsobem vrátí klient?

respondent: Ono to je různý, protože na našem pracovišti máme vysokou fluktuaci zaměstnanců, takže my tady potom máme klienty stáleji. Nemohu Vám přesně odpovědět. Ale asi rok, dva. Na pracovišti máme klienty rozděleny podle jejich data narození. Vliv na to má, když zastupujete kolegyně, které jsou dlouhodobě nemocné, nebo které třeba odcházejí na mateřskou dovolenou. Prostě velká fluktuace u nás. Takže, i když ten spis není Váš, tak ho stejně zpracováváte.

výzkumník: Ve své odpovědi jste zmínila vysokou fluktuaci. Čím je způsobena?

respondent: Máme tady mladý kolektiv. Několik kolegyně odešlo na mateřskou, takže se hledá zástup za mateřskou. Proto se sepisují s novými kolegyněmi smlouvy na dobu určitou, což způsobuje, že si pak tyto kolegyně průběžně hledají práci jinde. Tomu ale rozumím. Kolegyně tak odejdou dříve, než uplyne smlouva na dobu určitou. Pak se nám ještě stává, že po třech, čtyřech měsících se rozhodnou, že tuhle práci nechtějí dělat. Někdy se i druhý den po nástupu rozhodnou kvůli náročnosti práce odejít.

výzkumník: Znáte důvody těchto pracovníků?

respondent: Já bych řekla třeba náročná administrativa nebo složitost zákona o hmotné nouzi.

výzkumník: Vnímáte ho jako složitý?

respondent: Já už moc ne (smích). Ale pro nového pracovníka asi může být těžké se zorientovat v zákoně o hmotné nouzi. Osobně jsem začala ten zákon chápat, až když jsem nastoupila na oddělení hmotné nouze. Až když jsem si propojila praxi s teorií. Když jsem ho jen tak četla, tak to nebylo ono.

výzkumník: Otázku, co vám ztěžuje práci jste už nakousla v předchozí odpovědi, když jste hovořila o náročné administrativě. Napadá Vás ještě něco, co Vám ztěžuje práci?

respondent: To, že Vám klienti lžou. Takhle Vám to řeknu. Co si budeme povídat. U klientů mi ztěžuje práci nelegální zaměstnání (práce na černo), nedostatečně vyplněné formuláře, v současné době různé formy dodávání žádostí a dokladů (přes email, do schránky). Následně dokládají klienti příjmy a ty nesouhlasí s minimální mzdou. Dále když mi zaměstnavatel dodává nepravdivé potvrzení o klientovi. A tak dále. Ale především to je o administrativě. Dále mi ztěžuje práci, když jeden klient uvede rozdílné rozhodné informace u kolegyně na SSP, na oddělení zaměstnanosti a pak u mě

na oddělení hmotné nouze. To je další ztěžování práce. Jen klient zavře dveře, tak pak vykládá jinou „pohádku“ na jiném oddělení. Naše pracoviště je veliké, takže nesedí vedle sebe pracovník z oddělení státní sociální podpory a pracovník z oddělení hmotné nouze. To takhle není. Provázanost jednotlivých oddělení pak probíhá u určitých klientů přes telefon a email. Výjimkou může být, když na nějakých dislokovaných pracovištích sedí jeden pracovník z hmotné nouze a druhý ze státní sociální podpory. Takže se na takových pracovištích slyší navzájem. To ale u nás není. Nás je asi deset a na státní sociální podpoře je asi taky deset nebo dvanáct pracovníků.

výzkumník: Jak to vnímáte, že nejste pospolu?

respondent: No spíše negativně. Protože klient sděluje informace odlišně na jednotlivých odděleních. Pak nevíte, kde je pravda. Takže musíte vymyslet nějaký společný cíl.

výzkumník: Rozumím.

respondent: Jak probíhá Vaše spolupráce se sociální kurátory?

výzkumník: S tím nemám problém. S pracovníky města po telefonu nebo při doprovodu klienta nemám problém. Nějak vždycky všechno vyřešíme a domluvíme. Vždy dojdeme k zdárnému závěru.

respondent: Dobře, rozumím.

výzkumník: Jak se promítá politika do Vaší práce? Ta otázka je položena poměrně široce. Co Vám přijde na mysl?

respondent: V době koronavirové nevíme, co nám zákonodárci připraví zítra. Asi takhle. Nevím, jestli víte, že máme od minulého jara dávku MOP COVID. Takže teď v rámci této poskytujeme peníze na respirátory. A mě se zdá, že se všechny informace dozvídáme pět minut po dvanácté. Dlouho trvá, než „z vrchu“ dostaneme informace.

výzkumník: Jestli Vám rozumím správně, tak se potýkáte s legislativní a právní nejistotou.

respondent: Ano, je to tak. Ta mimořádná okamžitá pomoc na ten covid byla pozměňována asi šestkrát, než byla nastavena. Nikdo nevěděl, jestli se bude přispívat na hypotéku. Minulý rok 2020 se MOP COVID při první vlně koronaviru nedávala na hypotéky a během podzimní druhé vlny už ano. V rámci MOP COVID se loni příjmy ze závislé činnosti vypočítávaly ze 70 % a teď na jaře 2021 je to tak benevolentní, že příjmy se u dávky MOP COVID vypočítávají z 50 % a ta dávka, jak jsem říkala, se může poskytnout i na hypotéku.

výzkumník: To je markantní rozdíl.

respondent: Když vezmete v potaz, že všechny příjmy se započítávají z 50 %, (ze státní sociální podpory, z důchodů,). Z MOP COVID můžete proplatit internet, telefony, respirátory nebo i pohonné hmoty. Klienti chtějí ale i peníze na notebooky, když je ta distanční výuka. Ale nestalo se nám, že bychom přispěli na notebook, protože vlastně školy dostaly tablety, notebooky. Takže si je žáci mohou propůjčit od školy.

výzkumník: Děkuji za detailní popis.

výzkumník: Jak vypadá Vaše kontrolní činnost, když jdete za klientem domů provést sociální šetření?

respondent: V současné době se může jít na místní šetření, ale v omezené míře. Před výskytem covidu jsme se s klienty domlouvali, že přijdeme na šetření. To je vždycky lepší. Takže se domluvíme, aby byli klienti třeba od jedenácti do dvanácti doma. Problém je, že zvonky nejsou někdy označeny, takže klientům pak i voláme, když stojíme před domem. Z aplikace máme vytištěný předtisk šetření, co nás čeká u klienta k prošetření. Tam je napsáno to, co by nás mělo zajímat. Jak jsem řekla, už jsem dlouho nebyla na místním šetření, takže člověk trochu zapomíná. Při místním šetření zjišťujeme pravdivost údajů, které nám klient sdělil v žádosti. Zaměřujeme se na kontrolu bytových poměrů. Například u nájemního bytu se zjišťuje, jak se byt vytápí, jak se ohřívá voda.

Klienti vám třeba řeknou, že nevědí. Dále máme v kontrolním tiskopise kolonku vaření. Nás zajímá, na čem klient vaří. Například, jestli tam má plotýnku atd. Další věc je podlahová plocha bytu. Co si budeme povídat. Někdy jsou v podlahové ploše započítány sklepy, balkóny, společná místnost apod. Stalo se mi, když jsem jednou přišla na šetření do bytu, že se mi velikost plochy bytu nezdála, kterou klient uvedl v žádosti. Ta plocha byla ve výsledku daleko menší, než jaká byla uvedena v nájemní smlouvě, kterou nám klient při podávání žádosti předkládá.

výzkumník: Jak zjišťujete, že dva vyskytující se okruhy v bytě spolu nehospodaří

respondent: To je hrozně těžce prokazatelné. Na klientech je důkazní břemeno, že spolu nehospodaří. A na druhou stranu je to zase těžké z naší strany prokázat, že spolu hospodaří. Ale nevím, jestli jsme my takový případ měli, že by se pak klienti odvolali. Když půjdeme do detailu, tak by si měl každý klient sám vařit, sám nakupovat potraviny, mít oddělené potraviny a prací prášky. Samozřejmě to můžou před Vámi takhle při šetření udělat a potom budou stejně hospodařit společně. Na tohle je zákon krátký. Když se vrátím k popisu kontroly, tak ještě kontrolujeme vybavení bytu. Především nás zajímají spotřebiče, na které by si případně mohli žádat mimořádnou okamžitou pomoc, jako je lednička, pračka, sporák. U spotřebičů si píšeme značku a jestli je v jejich vlastnictví. A přibližně si píšeme stáří spotřebiče. Protože se stává, že klient pak přijde a žádá si o novou pračku a my víme z posledního šetření, že pračka byla majitele bytu. Teď je otázka, jestli majitel bytu pořídí novou. Značky spotřebičů si píšeme proto, že klienti si mohou spotřebiče půjčovat. Spotřebiče neověřujeme, ale ptáme se.

výzkumník: Jak spolupracujete se sousedy a s okolním prostředím při provádění místního šetření?

respondent: Moc to neděláme, ale můžeme, abychom opravdu ověřili skutečnosti, které nám klient udává. Samozřejmě, že můžeme zazvonit na sousedy a říct, že jsme z úřadu práce z oddělení hmotné nouze a že prověřujeme sousedku, jestli opravdu bydlí s dětmi sama.

výzkumník: Děkuji za odpověď.

výzkumník: Co určuje Váš přístup ke klientovi? Vy už jste se trochu zmínila nepřímou, ale i tak se ptám, jestli Vás ještě něco napadá?

respondent: Asi ne. V tuhle chvíli mě nic nenapadá. Kdyžtak doplníme potom.

výzkumník: Jak postupujete, když zjistíte, že Vám klient vlastně lhal, uvedl nesprávné údaje? Jaký je Váš postup vůči klientovi?

respondent: Když bych zjistila, že klient něco zatajil, že třeba pracuje, což se nám také stává, tak si třeba žádáme nějaké dokumenty a potvrzení od zaměstnavatele skrze datovou schránku. S klientem pak řešíme přeplatek na dávce. Pokud je to možné, tak klientovi srážíme z vyplácené dávky, ale u toho je zase problém, že osobám v hmotné nouzi musí zbýt po srážkách existenční minimum, takže ta částka, kterou pak můžeme srážet se pohybuje kolem pětistovky. A když se stane, že přeplatek je i třicet tisíc, tak to pak hrozně dlouho srážíte. Potom to je na domluvě s klientem, jestli srážet nebo vyčíslit ten přeplatek jednorázově a že ho musí uhradit do nějaké doby. Takže pokud klient pobírá dávky, tak srážíme. Pokud k zjištění dojde zpětně a klient již nepobírá dávky, tak to vyčíslíme jednorázově. Ta splatnost je pak většinou do šedesáti dní, ale dáváme jí často do třiceti dní ode dne nabytí právní moci. Pokud klient pohledávku neuhradí, tak se celá věc předává celnímu úřadu, aby ji vymáhal.

výzkumník: Chtěla byste ještě něco dodat, co považujete za důležité zmínit, ale nebyl pro to prostor při rozhovoru?

respondent: V této chvíli nevím.

výzkumník: Rozumím

výzkumník: Mohl bych Vás kontaktovat emailem v případě, že bych pro výzkum potřeboval zodpovědět doplňující otázku?

respondent: Určitě, není problém.

výzkumník: Já Vám tedy moc děkuji za spolupráci a Váš čas.

respondent: Taky. Moc Vám přeji štěstí s bakalářskou prací.

výzkumník: Děkuji. Ať i Vy jste v práci spokojená. Na shledanou

respondent: Na shledanou

Respondent B

výzkumník: Dobrý den, ještě jednou děkuji, že jste si udělala čas na rozhovor. Rád bych teď přešel k první otázce.

výzkumník: Jak dlouho pracujete jako kontrolor dávek hmotné nouze?

respondent: Na Úřadu práce ČR pracuji několik let. Po celou tuto dobu dělám dávkového specialistu.

výzkumník: Jakou máte úlohu v rámci své pozice?

respondent: Provádím místní šetření, které u nás provádí normálně specialisté dávek hmotné nouze, což je pozice, v rámci které se normálně zpracovávají, přijímají, ověřují a vyplácejí žádosti klientů. Místní šetření provádějí všichni specialisté, není to tak, že by na to byl vyčleněný speciální pracovník. Na našem oddělení pracují pracovníci na několika pozicích, jedná se vlastně o tři pozice: sociální pracovník, specialista dávek hmotné nouze a metodik. Sociální pracovník provádí mimo jiné sociální šetření, metodik ověřuje a kontroluje naše rozhodnutí a fungování. Samozřejmě metodik může provádět místní šetření, ale z pravidla ho neprovádí. Ten nechodí do terénu.

výzkumník: Rozumím.

respondent dodává: Šetření v místě je vlastně normální součástí mé práce, co vykonávám. Každý, kdo přijde na hmotnou nouzi a požádá si o dávku, tak v podstatě by se podle zákona o hmotné nouzi, není to tam

nastavené, jakože by to tam bylo automaticky povinný, mělo provést místní šetření. Šetření v místě se provádí, aby se ověřilo, jestli skutečnosti, které klient uvedl v žádosti o dávku souhlasí s tím, kde bydlí, jak bydlí, s kým bydlí. Takže vlastně, když někdo přijde a podá si žádost, tak my u té osoby provedeme místní šetření. Když klient podává žádost, tak nám dává souhlas, že šetření můžeme provést. Když klient souhlas nedá, tak to může být důvod pro nepřiznání dávky.

výzkumník: Co je vlastně cílem kontrolní činnosti v oblasti dávek hmotné nouze? K čemu má obecně směřovat ta kontrola?

respondent: No tak určitě, jestli nárok na dávku vznikne. Jednak klient uvádí, kde žije, s kým žije. Obecně se zjišťuje, jestli údaje odpovídají tomu, co uvedl v žádosti. V rámci šetření se konkrétně zjišťuje, jestli velikost bytu sedí i podle nájemní smlouvy, jestli v místě skutečně žije počet osob, jak je uvedeno v žádosti. Někdy se stává, že v místě například žijí dva okruhy, jakože dvě skupiny společně posuzovaných osob. To znamená – babička s dědou a pak třeba ještě dcera s manželem a dětmi a dohromady tvrdí, že spolu nehospodaří.

výzkumník: Jak zjistíte, že spolu opravdu nehospodaří?

respondent: No tak samozřejmě by měli mít oddělené potraviny. To je asi tak základní věc. Dále jak spějí a kde spějí. A vycházíme z toho, jak teda vaří. To jsou takový složitější věci na zjišťování. Dokonce nám mohou ukázat ledničku, jak v ní mají rozdělená patra. Je to ale těžký prokázat, že to tak není. Ale v podstatě, když nám toto klient ukáže, tak věříme, že hospodaří odděleně.

výzkumník: Pak jsem se Vás chtěl ještě zeptat. Podle zákona o hmotné nouzi je vlastně do té kontrolní činnosti zapojen stavební úřad. Jakou tam hraje úlohu?

respondent: Když u nás klient žádá o dávky, tak opakující se dávka je dávka příspěvek na živobytí a dávka doplatek na bydlení. Na dávku doplatek na bydlení má klient nárok, když nemá dostatečný příjem a když je jeho byt zkolaudovaný jako bytová jednotka. Když to tak není, tak oslovíme stavební úřad a požádáme ho, aby nám poskytl informaci, jestli je ten byt zkolaudovaný. Pokud

ne, tak v bytě stavební úřad provede šetření, jestli je to byt, který splňuje nějaké požadavky pro to, aby mohla být dávka vyplacená.

výzkumník: Kdo by měl být podle Vás osobou v hmotné nouzi?

respondent: Podle mě by dávky hmotné nouze měly být pouze na nějakou přechodnou dobu, a to skutečně neodpovídá. Klienti jsou na těchto dávkách dlouhodobě. Podle mě je určitá skupina klientů nepřevychovatelná. Opravdu by to měl být člověk, který teďka nemá dostatek finančních prostředků a potřebuje pomoc jen na nějakou dobu. Mělo by se směřovat k tomu, aby člověk na dávkách dlouho nebyl. Máme klienty, kteří jsou na dávkách hmotné nouze od roku 2014. Nechodí do práce a zvykli si na výplatu dávek. Čekají na ty peníze automaticky a jsou takhle spokojení.

výzkumník: Ovlivňuje například tenhle zmíněný přístup pohled na osoby, s kterými jednáte v rámci pomoci v hmotné nouzi.

respondent: Mně asi ne. Ta doba je krátká, co pracuji na úřadu. Pro mě je klient jako klient, ať je jakýkoliv. Zatím ke všem přistupuji stejně. Ale to zjistíte u kolegyně, které tuto práci dělají déle. Kolegyně, které klienty znají delší dobu, tak i vědí, že daný klient i lže a fakt mu jde o peníze. Já jsem se ještě nedostala k ničemu takovému. Pro mě je klient, ať je to kdokoliv. Ke všem přistupuje úplně stejně.

výzkumník: S jakým předporozuměním jdete do vztahu s klienty?

respondent: Jestli mě klient žádá o dávky a nemá příjmy a opravdu potřebuje pomoc, tak já očekávám, že jeho cílem je, aby na těch dávkách nebyl, že je přesvědčen, že to je jenom na nějakou přechodnou dobu. Jestli peníze nemá, tak tu jsme, abychom mu je vyplatili. Věřím v klienta, když mi tvrdí, že se bude snažit hledat práci. Prostě věřím, že v té situaci nechtějí být dlouho, to je pro mě důležité. Ve výsledku to ale tak není. Pak je určitá skupina klientů, kteří ani nemůžou změnit svojí situaci. Nevím, jak to mám říct. Oni na ty dávky spoléhají. Když je to maminka a má postižené dítě, tak je to osoba, která svojí situaci jen

tak nezmění. Ta spoléhá na dávky. Když někdo přijde s tím, že fakt nemá peníze a potřebuje je na přechodnou dobu a říká, že v hmotné nouzi nechce být, tak mu věřím. Ve výsledku je ale většina klientů, co by mohli pracovat, ale nepracují, protože nechtějí. Člověk poznává časem. Když klient přijde a chová se slušně, tak věřím v to, že opravdu nelže, že opravdu to, co říká, je pravda. Ale v praxi to tak není často. Věřím v jeho lepší. Oni znají zákon o hmotné nouzi a vědí o tom, na co mají nárok.

výzkumník: Jakou tedy máte důvěru ve své klienty? Důvěřujete jim?

respondent: Snažím se každému důvěřovat, ale opravdu i mně se stalo, že jsem zjistila, že mi klient lže. Očekávám, že to, co uvádí je pravda. Chcete ho někam nasměrovat a pak zjistíte, že lže. To je ale část klientů. Věřím v to, co říká, že je pravda.

výzkumník: Co do své práce vnášíte jako osobnost a člověk? Jaké osobnostní charakteristiky ovlivňují vaši práci?

respondent: Snažím se být profesionál. Nediskriminuji a nerozlišuji. Snažím se být bez předsudků. Součástí mé práce je i poskytovat základní sociální poradenství. Mohu říct, že někdy klientům pomáhám až moc, což je někdy i moje chyba.

výzkumník: Váš pocit, že klientům pomáháte až moc, se liší od toho, jak moc pomáhají klientům vaše kolegyně a vaši kolegové?

respondent: Je nastaven druh práce a my jsme směřovaný na vyplacení klienta a já to možná spíš víc směřuji ke zprostředkování pomoci. Ta moje práce má nějaký obsah a mám na ni vyčleněný nějaký čas. Když přijde někdo, tak já mu vše i obvolám, i když by si to mohl zařídit sám. To je možná dobře pro toho klienta, ale nevím, jestli to je dobře pro mě, protože ten čas pak někde chybí. O dávky hmotné nouze zpravidla žádají osoby bez domova, bez vzdělání, ze slabé sociální skupiny, tak nemohu předpokládat, že vzorně vyplní žádost, že všechno zvládnou. Oni nejsou často schopní si tohle vše zařídit. Jsou

ale i klienti, kteří by si to chtěli zařídit sami, ale ve výsledku to nezvládnou. Určitě nejsem klasický typ jako ostatní, který by chtěl jen klienta zajistit na dávkách. Jejda, to mě vyhodí (smích).

výzkumník: Nemá s tímto odlišným přístupem dělat něco navíc problém Váš nadřízený nebo vedení pracoviště?

respondent: Ne, můj nadřízený je v pohodě. Mám od něj podporu. Jsem pak ale v práci déle. Nadřízený oceňuje moji práci nadmíru, ale očekává ode mě, že to nebude pravidlem v mé práci. To prostě nejde. Nevím, jak to mám říct. Mně můžou klienti volat i v sobotu a v neděli, když je pandemická situace. Moje vedoucí to ví. I když vím, že mě tohle žene k nějakému syndromu vyhoření. A to člověk taky nechce. Samozřejmě se to může odrazit i od kolegů. Když je nastavený způsob, jak se daná činnost dělá a vy to nějakým způsobem narušíte, tak je to taky problém, protože podobné jednání mohou klienti očekávat i od kolegů, ale to tak zatím nevnímám. Sociální práce by měla člověka někam vést a on by se na tom měl nějak podílet. Vy byste ho měl nasměrovat, ale jestli to chce klient změnit, tak by pro to měl vyvinout nějakou aktivitu. Klient by se měl podílet na úkolech a tak. Jen nevím, jestli někdy klienty nezneschopňuji.

výzkumník: Proč jste se rozhodla vykonávat tuto práci a jakou školu jste vystudovala?

respondent: Mám vystudovanou sociální práci. Při studiu to nebylo tak, že bych plánovala cíleně pracovat na úřadu práce na oddělení hmotné nouze. Nicméně po škole se mi naskytla možnost pracovat na úřadu práce na oddělení hmotné nouze a já jsem toho využila. Ale upřímně jsem z počátku o hmotné nouzi věděla jen velice málo.

výzkumník: Proč zrovna obor sociální práce?

respondent: Je fakt, že celý život pracuji s lidmi. Možná nejsem úplně pracovník, který by měl pracovat na hmotné nouzi, ale spíš přímo v rámci klientského poradenství, jako vést klienta někam a snažit se mu opravdu pomoci.

Nechci tím říct, že chci měnit práci. Pracovat s klientem, abych ho někam hodně posunula, na oddělení hmotné nouze nejde. Není na to čas a prostor. Když jsem si vybírala obor, tak jsem spíš šla, abych si rozšířila obzor pro posunutí se někam. Během studia jsem nevěděla, že budu měnit práci. Pak se to ale stalo.

výzkumník: Rozumím a děkuji za odpověď.

výzkumník: V jaké chvíli si řeknete, že svou práci děláte dobře?

respondent: Ve chvíli, kdy mám zpracovaný dávky a mám tak hotovo. Mám jeden příklad. Když paní s dvěma dětma chtěla pomoci s kaucí na byt pro sebe a děti, předtím žila u prarodičů. Já jsem jí pomohla s kaucí a pak se ona skutečně nastěhovala. Následně jsme se bavili o práci a ona skutečně nastoupila. Paní je z romské komunity. Mám radost, když mi paní volá, všechno mi hlásí, děkuje mi. Zatím vše řádně platí a zvládá to. Když mi lidé poděkují, ale to není pravidlem. Oni vám poděkují, když je to podle nich. Někdy vám opravdu poděkují, že jsou rádi, že s nimi jednáte, jak jednáte. Nevím, jak to mám říct. Někdy vám jenom děkují proto, že dostali to, co chtěli. Ale jinak pak běda, když to není úplně podle nich. Pak zjistíte, že to je jejich způsob jednání. Rozumíte? Děkují, když je vše podle nich, když dostanou peníze, které chtěli. Ale pak najednou, když jim z nějakého důvodu dávku snížíte nebo odejmete, tak pak se klienti ukážou v tom pravém světle. Jsou klienti, kteří si po našem rozhovoru hledají práci a zajdou tam a tam. Když klient nemá bydlení a po našem rozhovoru se jde někam zeptat na bydlení. Podle toho, jak klient spolupracuje určuji, jestli práci dělám dobře.

výzkumník: Co Vám nejvíce ztěžuje práci?

respondent: Administrativa.

výzkumník: A jakým způsobem?

respondent: My musíme přijímat žádosti, vyhodnocovat je. Teď je to trošičku jinak, jak je pandemie, ale jinak klienti chodí na přehodnocování každý měsíc. Každý měsíc nám dokládají věci. Píšeme nějaký rozhodnutí a ty rozhodnutí u nás

jsou docela dlouhý. Všechny doklady se musí založit do spisu. Pak se třeba klientovi odejme dávka a další měsíc se mu zase přizná, tak se vše o tomto klientovi musí zadat znovu. Strašná administrativa. Takže ten čas, který byste mohl využít někde jinde, tak vám sebere úředničina a papírování. Myslím, že by se to dalo určitě ulehčit. Někde je to určitě zbytečně časově náročné.

výzkumník: Dokážete popsat kde?

respondent: U jiných pracovišť hmotné nouze by to mělo být podobné, ale u nás píšeme dlouhá rozhodnutí. Pro téměř každého klienta je skutečně důležité jen to, jestli ty peníze dostane. Ta rozhodnutí by mohla být třeba kratší dle mého názoru. Mám jeden příklad. Klient, když žádá o dávky, tak je k tomu tuna papírů, které my musíme zadat do počítače a klient má třeba danou dávku na měsíc, ale pak se mu dávka odejímá kvůli něčemu, protože mu třeba přišla nějaká mimořádná částka, takže se mu dávka odejme, ale když o tu dávku opětovně požádá za další měsíc, tak se musí znovu doklady doložit. Musí se to doložit zvlášť, protože klienti často pobírají dvě běžící dávky – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Pro mě hrozná administrativa.

výzkumník: Rozumím vám správně, že ten koloběh přiznávání jde při opětovném přiznávání od začátku?

respondent: V podstatě ano. Samozřejmě některé doklady si mohu vytáhnout ze spisu, které klient již doložil. Speciálně u toho doplatku to musím vše znovu ofotit, nakopírovat, vložit a zapsat. Pak se dále různé věci musejí popsat – telefonické záznamy. V rámci SSP se ty doklady rovnou skenují do počítače, takže úřednice si to rovnou najde v elektronickém archivu. Já ale musím hledat v papírovém spisu, což mi zabere hodně času. Pro mě osobně to je hrozná administrativa.

výzkumník: To zní náročně.

respondent: Já si to taky nepředstavovala, že je hmotná nouze taková. Já si myslím, že na úřadu práce to tak nevyznívá, ale v rámci hmotné nouze pracujete

s určitou specifickou skupinou klientů. Jiné skupiny jsou na přídavek, na rodičovské, na příspěvku na péči (většinou senioři). Ale u nás jsou klienti z té nejhorší skupiny. Jsou to osoby bez práce, bez přístřeší, osoby přicházející z léčebny. To je prostě tak široká skupina. Každý člověk je jiný, má jiný problém. Náš klient by měl k nám každý měsíc docházet k doložení různých papírů.

výzkumník: Jak se promítá politika do Vaší práce?

respondent: V rámci současné situace se navýšil počet žádostí. Plno lidí přišlo o práci a teď zjišťujete, jestli jako OSVČ nedostaly kompenzační bonusy. Nově se promítají do práce ty kompenzace. Kvůli covidu musíme zjišťovat více věcí. Jinak se minulý rok zvýšila výše životního minima.

výzkumník: Cítíte nějaký tlak při vyplácení dávek?

respondent: Necítím žádný tlak na to, abych vydala co nejméně dávek. Klient buď má nárok na dávku, nebo nemá. Já to nemohu moc nijak ovlivnit. My teď máme v rámci jednorázových dávek speciální dávky – covidová mimořádná okamžitá pomoc. Pomáháme teď lidem, kteří kvůli covidu přišli o práci. Za mě necítím tlak, že bych to měla někomu rozmlouvat. Za mě osobně jsem i ráda, když klient přijde kvůli potížím z důvodu covidu, protože v tu chvíli má pro mě ta práce daleko větší smysl. Já jsem radši za klienta, který má z důvodu covidu problémy, které si nezpůsobil sám a který snaží se situaci zlepšit, než za klienta, který nechce pro změnu nic udělat. My kolegové pracujeme všichni pospolu v jedné velké kanceláři a mohu říct skoro za všechny, že necítíme, že by nás někdo tlačil. Vůbec jsem se s tím nesetkala.

výzkumník: Jak probíhá Vaše kontrolní činnost u klienta?

respondent: Jednak musíme mít souhlas klienta k provedení místního šetření. S tím, že se ta kontrola nemusí nahlašovat, takže můžeme přijet i bez ohlášení. Podle údajů v žádosti zjistíme, o jaký byt se jedná. Na kontrolu jezdíme vždy ve dvou. Zjišťujeme, jestli je to ten byt, který je uveden v žádosti. To šetření není

dlouhý. Jestliže nám klient uvedl, že v místě bydlí maminka a dítě, tak zjišťujeme, jestli tomu počet postelí odpovídá, jestli tam třeba není náhodou šest osob místo čtyř. Kontrolu děláme pohledově. Může se vám třeba stát, že přijdete na šetření a zjistíte, že ta matka s tím dítětem je nahlášená v bytě, nicméně v bytě jsou pánské boty nebo montérky. Dále pak popisujeme vybavení domácnosti. To je pak třeba důležitý při posuzování žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc, když chce maminka novou pračku, protože stará odešla. Tak díky šetření zpětně zjistíme, jestli tam ta rozbitá pračka daného typu byla. V rámci kontroly bych měla vyhodnotit, jestli jsou podmínky v místě šetření vhodné pro žití. Když bych pak třeba měla pocit, že to je třeba nějak nebezpečný, tak bych měla oslovit OSPOD, pokud v bytě žije dítě.

výzkumník: Ptáte se třeba sousedů, abyste si ověřila údaje ze žádosti? Spolupracujete nějak s tím okolím?

respondent: Samozřejmě, když máme nějaké pochybnosti, tak se můžeme ptát. Ale normálně automaticky neoslovujeme okolí.

výzkumník: Oslovovala jste někdy sousedy?

respondent: Když nám třeba někdo neotvírá, tak se ptáme, jestli tam paní bydlí.

výzkumník: Teď taková otázka na odlehčení.

respondent: Ježíš marja, mě vyhoděj (smích).

výzkumník: Zouváte se, když jdete do bytu?

respondent: My máme návleky. Takže určitě vstupujeme v návlecích. Ta skupina je opravdu různorodá. Někde bych se zula, někde ne a dala si návleky.

výzkumník: Jak postupujete, když zjistíte, že žadatel o dávku uvedl nepravdivé údaje v žádosti?

respondent: Dávka se v takovém případě nepřizná, nebo když se pobírá, tak se odejme. Pokud vznikl přeplatek na dávce, tak se píše rozhodnutí o vrácení přeplatku. Následně se spolupracuje s klientem. Když jsem třeba měla jednou

podezření, že klient pracuje, tak jsem oslovila OSSZ, jestli byl klient hlášen na zdravotním pojištění, nebo jestli ho za něj odváděl zaměstnavatel. Pak mě napadá případ, kdy jsem oslovila zaměstnavatele. Maminka nám uvedla, že nežije s tatínkem a pak jsem zjistila přes zaměstnavatele, že tatínek měl daňové úlevy na dítě.

výzkumník: Je nějaký údaj v té žádosti, který je neověřitelný?

respondent: Ono je všechno těžké ověřit. Vezměte si příklad, kdy matka žije s dětmi a byla viděna s přítelem. Ona s ním může teoreticky žít, ale je to docela těžký prokázat. Protože na šetření ho nezastihnete. Nic tomu neodpovídá na šetření. Když ho tam zastihnete, tak ona vám může uvádět, že je její přítel jen na návštěvě. Když je přítel vyzván, aby předložil, že bydlí jinde, tak nám to i doloží. Jsou věci, který jsou opravdu těžký prokázat. Něco jiného je, když jsme tam měli paní, co byla na dávkách a pak jsme přes cestovku zjistili, že si zaplatila dovolenou. To je pak jasný.

výzkumník: Jak současná pandemie ovlivnila šetření?

respondent: No určitě. Dostali jsme instrukce už vloni, že se místní šetření nemají provádět. Pokud by se i přesto prováděla, tak jen u těch nejnutnějších případů. Prostě u těch vážných věcí, který jsou potřeba. Jinak v současné době, když klient žádá a nejsou u něj pochybnosti, tak se šetření neprovádí. Takže teď se v uvozovkách šetření neprovádějí. Jen když je nějaká pochybnost, například více okruhů.

výzkumník: Jsme v závěru rozhovoru. Chtěla byste ještě něco dodat, co považujete za důležité zmínit a nebyl pro to prostor v rozhovoru?

respondent: Člověk sem nastoupí s nějakou představou a má opravdu za to, že všichni klienti jsou čistí, že uvádějí informace pravdivě. Čím déle tu jste, tak tím více zjišťujete, že jsou klienti, kteří i když tvrdí, že chtějí do práce, tak ve skutečnosti nikdy do práce nepůjdou. Zvykli na dávky a spoléhají na ně. Tyhle zkušenosti se nabalují, a tak nevím, jestli budu moci

tuhle práci vykonávat objektivním způsobem dlouhodobě. Podle mě je zákon o hmotné nouzi špatně nastavený. Opravdu tu je plno klientů, kteří čerpají od státu peníze a nikdy nic dělat nebudou.

výzkumník: Rozumím Vám správně, že se ta profesionalita může deformovat v rámci času?

respondent: No, asi ano.

respondent: Jinak doufám, že si z mých odpovědí něco vezmete.

výzkumník: Určitě ano. Jedná se o údaje, které jsou přínosné pro výzkum.

výzkumník: Mohl bych Vás kontaktovat emailem v případě, že bych pro výzkum potřeboval zodpovědět doplňující otázku?

respondent: Ano, já jen doufám, že jsem vás nezklamala.

výzkumník: Určitě jste mě nezklamala. Jsem moc vděčný za Váš čas a Vaše odpovědi.

výzkumník: Máte zájem o zaslání práce, až bude práce hotová.

respondent: Ano.

výzkumník: Ještě jednou děkuji a na shledanou.

respondent: Na shledanou

Respondent C

výzkumník: V první řadě bych Vám chtěl poděkovat, že jste si vyčlenila čas na rozhovor a že jste mi zaslala v předstihu informovaný souhlas.

respondent: Nemáte zač.

výzkumník: Myslím, že v tuto chvíli nic nebrání tomu, abychom začali rozhovor.

respondent: Ano, jdeme na to.

výzkumník: V rámci první otázky bych se Vás chtěl zeptat, jak dlouho pracujete na oddělení hmotné nouze jako kontrolor dávek hmotné nouze?

respondent: Na úřadu práce pracuji už delší dobu. Po celou dobu pracuji jako sociální pracovník, který provádí v rámci dávek hmotné nouze místní a sociální šetření.

výzkumník: Výzkum se zaměřuje na design místního šetření. Proto prosím berte všechny následující otázky v jeho kontextu.

výzkumník: Jasně, rozumím.

výzkumník: Jak byste charakterizovala svoji kontrolní činnost? K čemu má směřovat a co je jejím cílem?

respondent: Jejím cílem je kontrola uvedených skutečností v žádosti o dávku hmotné nouze. Takže šetřením v místě je ověřování těch skutečností, jestli se zakládají na pravdě. Nevím, jestli do toho chcete zakomponovat to sociální šetření.

výzkumník: To právě ne.

respondent: Dobře. Takže se ověřují ty skutečnosti v žádosti.

výzkumník: Mohla byste prosím popsat, jak konkrétně probíhá místní šetření?

respondent: Vše, co klient uvedl v žádosti o dávku, je v programové aplikaci, z které si tiskneme tiskopis. Tiskopis nám pomáhá porovnávat skutečnosti v žádosti s realitou. Když tedy jdeme na kontrolu, tak máme přehled kolik klientů má žít v bytové jednotce, takže ověřujeme, jestli klient žije sám, nebo jestli s ním jsou ještě další posuzované osoby. Když přijdu za klientem, tak ukazuji průkaz pracovníka k provedení šetření. Také mám čipovou kartu, která opravdu prokazuje, že jsem pracovník z úřadu práce, nicméně klienti se opakují, takže nás defacto znají. Pak čekáme, než nás klient pozve do bytu. Pak se zkontroluje počet osob v bytě. Když jsou třeba v bytě malé děti, tak se zaměřujeme i na to, jestli opravdu mají jídlo a oblečení. Obecně zjišťujeme životní podmínky dětí. Když se nám něco nelíbí, tak můžeme dát podnět ospodu

pro provedení šetření. Takže i někdy spolupracujeme s orgánem sociálně právní ochrany dětí. Pokud je člověk sám, tak je vlastně to šetření bezpředmětné. Ale pokud si všimneme nějaké nesrovnatelnosti, tak se klienta ptáme. Například se ptáme, proč je v klientově bytě dámské oblečení, když uvedl, že žije sám. Takže se ptáme, či jsou ty věci atd. Klient pak teda odpovídá.

výzkumník: Chápu, podobně popisovaly i Vaše kolegyně.

výzkumník: Ještě bych měl na Vás jednu doplňující otázku. Jak konkrétně posuzujete, zda oba okruhy v domácnosti spolu nehospodaří?

respondent: Pokud tam je rodina, tak je to jasný, že společně hospodaří. Pokud ale přijdou lidé se stanoviskem, že spolu nehospodaří, ale bydlí spolu v té bytové jednotce, tak to musí prokázat. Prokazují to tím, že by měl mít každý z nich svoji místnost. Pak se zaměřujeme na potraviny, jestli je mají rozdělené nebo ne. Dále pak jak mají rozdělené hygienické potřeby. Když tam budete bydlet a jen se skládat na nájem, což chápu, tak asi nebudou mít spolu zubní kartáčky v jednom kalíšku. Tak asi tímto způsobem posuzujeme okruhy v bytové jednotce.

výzkumník: Rozumím.

respondent: Ještě mě napadá jedna otázka k této oblasti. Podle zákona o hmotné nouzi může být do kontroly zapojen stavební úřad. Mohla byste popsat, jakým způsobem se podílí na kontrole, pokud ho o ni požádáte?

výzkumník: Žádný takový případ jsem neměla, že bych do kontroly zapojovala stavební úřad. Jak asi víte, oni s námi nechodí na šetření. Když potřebujeme zjistit, jestli se jedná o bytovou jednotku, tak se dotazujeme stavebního úřadu přes programovou aplikaci, zda se v daném případě jedná nebo nejedná o bytovou jednotku a zda takové bydlení splňuje bytové standardy. Stavební úřad nám následně odpovídá. Pokud si tam jdou na šetření, tak to je v jejich kompetenci a v jejich režimu. Jinak netuším. My s nimi nechodíme.

výzkumník: Ano, rozumím Vám.

výzkumník: Spolupracujete při místním šetření s okolím? Potvrzujete si informaci o klientovi i někde jinde?

respondent: Určitě. Určitě si ověřujeme. Pokud je u klienta vše v pořádku a nejsou u něj žádné pochybnosti, tak samozřejmě se okolí neptáme. Ale pokud jsou u klienta nějaké pochybnosti, tak dotazujeme v domě u sousedů. Je to samozřejmě anonymní, kde se neuvádí jejich jména a podobně, protože lidé mají samozřejmě strach. Dále ještě koukáme, kdo je napsaný na zvonku a na schránce. Pokud tam je více jmen a nejsou uvedeny v žádosti, se taky doptáváme, kdo jsou ty osoby.

výzkumník: Děkuji za odpověď. Teď bych Vám rád položil další otázku. Kdo by měl být podle Vás osobou v hmotné nouzi?

respondent: Osobou v hmotné nouzi by určitě měla být osoba, která má tak nízké příjmy, že si nedokáže zabezpečit své základní životní potřeby. Trošku tím cituji zákon, ale ono to tam opravdu je. Dále je to oba, která se nedokáže uplatnit na trhu práce. To je teda jen můj názor, můj pocit. Myslím si, že 3/4 lidí bolí záda a pracují, takže nevidím důvod, proč by jako měli lidé s bolestmi zad pobírat dávky hmotné nouze, když mohou pracovat.

výzkumník: Rozumím Vám správně, když řeknu, že klienti s bolestmi zad Vám dokládají zprávy od lékaře o nezpůsobilosti k práci, což způsobuje, že je defacto nemůžete přimět k hledání si zaměstnání?

respondent: To záleží. Ono záleží na oddělení zaměstnanosti úřadu práce, konkrétně na oddělení evidence a zprostředkování, kde musí klient dokládat potvrzení o omezeních, což ale není pro oddělení hmotné nouze důvod, abychom klienta v rámci sociální práce vedli k tomu, aby si šáněl zaměstnání. Pro nás to není důvod, abychom ho neuplatňovali na trhu práce. Nicméně na oddělení hmotné nouze to berou v potaz, ale u nás ne. Klient by nám jediné musel přinést pracovní neschopnost, nebo že je třeba invalidní. Jestli mohu ještě něco doplnit?

výzkumník: Určitě můžete.

respondent: Já bych to spíš viděla na maminky, které jsou na rodičovské dovolené a k tomu jsou samy s dětmi. Tam to naprosto chápu, že pobírají dávky hmotné nouze. Stejně to vidím u starých lidí a důchodců, kteří mají důchod, ale nízký. Dále i u lidí, kteří jsou starší ve věku důchodu, ale nemají na něj nárok. Ty lidi, kteří jsou prostě v produktivním věku a mohou pracovat a jsou jen obézní a při práci jim to působí problémy, tak to nevidím rád, když pobírají dávky hmotné nouze.

výzkumník: Chápu. a zároveň děkuji, že jste odpovídala na základě svého názoru bez citace právního ukotvení. Na to byla otázka zaměřená.

respondent: Nemáte zač.

výzkumník: Jakou podobu má Váš vztah s klientem? Na jaké rovině jste s klientem?

respondent: Pracovala jsem na přepážce, tak si myslím, že dokážu s klientem navázat nějakou empatii, nějaký vztah. Myslím, že se zvládám i podřídit způsobu mluvy klienta. Tohle je taky moc důležité. Nevím, jestli mi rozumíte a co tím chci říct. Jestli budu mluvit laicky, jak se říká na plnou hubu, na plná ústa, tak jsem na úrovni klienta a jsem mu lidsky blíž. Nikdy jsem s tím neměla žádný problém. Samozřejmě to nejde vždy. Jednou jsem měla klienta, který byl agresivní, tak jsem si ho rozhodně dokázala srovnat a dát do latě. On už věděl přišť, že takhle by to nešlo se mnou a že pokud se bude chovat slušně, tak mu nemám problém vyjít vstříc. Ke mně se teda pak klienti chovají slušně.

výzkumník: Děkuji. Teď trochu podobná otázka. Co do své práce vnášíte jako osobnost? Něco jako osobnostní charakteristiky, přesvědčení a podobně. Prosím vezměte tuto otázku široce.

respondent: Rozumím. Kdyžtak mě zarazíte. Jak jsem zmínila v minulé odpovědi, tak určitě vnáším do vztahu s klientem morálku, jak se má chovat k druhým a jak se chovat slušně na úradech. Přináším zklidnění té situace, když

klient přijde a je vulgární nebo agresivní, tak dokážu situaci zklidnit tak, že se i klient rozpláče. Klientovi dokážu dát i naději, že z té situace vyjde dobře. Ukážu mu, že ta situace není zas tak hrozná, jak možná vypadá. Jestli mohu dát příklad?

výzkumník: Určitě.

respondent: Měla jsem klienta, který přišel a byl hodně psychicky zdeptaný, protože přišel o práci, bydlení. Říkal mi, že se chtěl spáchat sebevraždu oběšením. No ale podařilo se mi s ním vše vyřídit a pán pak získal bydlení, dávky, za což mi pak pán přišel poděkovat. Já jsem byla strašně moc ráda, že se dal pán dohromady a že neudělal to, co udělat chtěl (sebevražda). Byla jsem ráda, že pak na celou situaci pohlížel jinak, že jsem mu dokázala pomoci v jeho nelehké životní situaci. On v tu chvíli potřeboval vědět, že mu někdo důvěřuje, že se ze situace dostane a že má někoho, kdo mu může dávat rady. A toho si nesmírně vážím, že jsem ho mohla podpořit. Samozřejmě, když za mnou pak klient přijde a poděkuje mi, tak to mě nesmírně potěší.

výzkumník: Děkuji za ten příklad.

respondent: Není zač.

výzkumník: Proč jste se rozhodla studovat sociální práci a následně pracovat na oddělení hmotné nouze?

respondent: Ono to bylo opačně. Přišla jsem o zaměstnání a pak se mi naskytla příležitost pracovat jako pokladní na oddělení hmotné nouze. V tu dobu výplata hmotné nouze spadala pod město. Nicméně se dále začalo hovořit o tom, že pracovníci hmotné nouze by měli mít nějaké vzdělání. Takže do nějakého času bylo potřeba mít splněnou nějakou školu (VŠ nebo VOŠ). Protože jsme s kolegyněmi byli dlouho po škole, tak jsme si vybrali vyšší odbornou školu. Vzhledem k tomu, že jsem znamení, které pomáhá lidem. Bohužel je to tak. Tak to pomáhání mám nějak v sobě. Cítím to tak. Vždycky jsem pracovala s lidmi. Ta vyšší odborná škola mi dala to, co mám ráda –

psychologii, právo. Takže mě ta škola i bavila. Tak jsem si tu školu udělala. Taky jsem si říkala, že nechci zůstat jen na přepážce pokladny, protože jsem nevěděla, co přijde. No a pak v roce 2012 se ta hmotná nouze přesunula na úřady práce. Takže byly organizační změny. Někdo zůstal na městě a někdo se přesunul na úřad práce. Já teda šla na úřad práce. Postupem času jsem byla pověřena být vedoucím na oddělení hmotné nouze. Pak jsem si ještě vystudovala vysokou školu. Ta pro mě byla obrovským přínosem pro zabývání se sociální prací. Jak jsme řekla. Mě ta práce moc baví. Umím se do klientů vcítit. Chápu občas i jejich reakce. Někdy ne. Někdy jsou ty vulgarismy opravdu strašný. Baví mě to. Kdyby mě to nebavilo, tak už tady asi dávno nejsem, protože ta práce je hodně psychicky náročná.

výzkumník: Vy už jste to trochu naťukla v rámci otázky číslo pět. V jaké chvíli si řeknete, že svou práci odvádíte dobře?

respondent: Když pomohu klientovi, který je úplně a totálně psychicky vyřízený. Když se klient při rozhovoru zklidní i se usměje a když to nakonec končí přátelským rozhovorem, díky kterému je klient motivovaný k něčemu. Pak když přijde a on mi sdělí, že vyřídil tohle, tohle, tohle. To mě potěší. Dělá mi radost, když se klient snaží, ale to je zvlášť v současné době čím dál méně časté. Většinou klienti už nechtějí nic dělat. Ani spolupracovat.

výzkumník: Chápu správně, že popisujete rezignaci a stagnaci klientů v jejich nepříznivé situaci?

respondent: Asi ano. Zpohodlněli, protože jim to stát umožňuje. Proč by pracovali, když mají dávky?

výzkumník: Z Vaší odpovědi cítím, že vnímáte, že je zákon o hmotné nouzi špatně nastaven. Jak to vnímáte?

respondent: Domnívám se, že by mělo být pobírání dávek časově omezeno. Já mám takový dojem, že nějak tak to mají v Německu. Klient je tam v takové evidenci a třeba rok může pobírat dávky. Určitě pro to mají nějaká kritéria

a musejí si najít nějakou práci. Musí pracovat. A já mám dojem, že když si najdou práci, tak i pak mohou pobírat nějaké dávky. U nás taková motivace není. Dostanou dávky, které nejsou časově omezeny. A takto jsou vychovávány některé děti po revoluci, což byla doba, kdy si lidé začali chodit pro dávky. Oni už jsou u nás na dávkách někteří přes 20 let. Takže už to jsou babičky a dědové. Dále je to tak, že jejich vnoučata i děti jsou na dávkách. Takhle to jde stále dokola. Je to takový mezigenerační přenos. Pak je teda ta ekonomika jiná, než jsme si představovali.

výzkumník: Co Vám nejvíce ztěžuje práci?

respondent: Určitě administrativa a časté změny zákona.

výzkumník: Jakým způsobem ta administrativa?

respondent: Srovnám Vám výkon hmotné nouze na městě a na úřadu práce. Když jsem byla na městě, tak se s klientem žádné protokoly nepsaly. Já chápu, že musí být nějaký podklad k něčemu, aby byla třeba dávka zvýšena, ale aby se při každé návštěvě klienta dělal protokol, když klient přijde a doloží nájem. To mi přijde náročné. To dřív nebylo na městě, než jak tomu je dnes na úřadu práce. Je to strašný. Já to chápu. Je to pro alibismus, aby bylo vše v pořádku. Já jsem taky pořádkumilovný člověk, ale o některých věcech bych řekla, že jsou zbytečný.

výzkumník: Vyhlížíte digitalizaci v rámci v hmotné nouze, jako tomu je již dnes u státní sociální podpory?

respondent: Ne. Nelíbí se mi. Nechtěla bych ji, protože je pro mě lepší, když si mohu spis osahat a zalistovat si v něm. Jsem asi ještě stará škola. Nehledě na to, že s tím mají kolegyně na SSP problémy. Když třeba potřebují nějaký doklad, tak ho ještě nemají zdigitalizovaný. Pro mě je pořád lepší ukázat klientovi nedigitální spis a ukázat mu, že mi to a to dal. Jsem proti digitalizaci. Nelíbí se mi.

výzkumník: Jakou administrativní zátěž pro Vás představuje přiznávání dávek, které se vyplácí klientovi nepravidelně?

respondent: Při každém podání nové žádosti musí klient dokládat stále aktuální dokumenty. Když tady máte klienta, který přijde čtyřikrát o danou dávku a pětikrát si přijde požádat, tak Vám stále dokládá stejné dokumenty. I když se nějaké dokumenty nemění, tak vám je zase musí doložit, protože musí být v té žádosti aktuální. Například si nemohu ofotit doklady z roku 2019 do nové žádosti v roce 2021. Protože mezi tím se mohla situace klienta změnit.

výzkumník: Následující otázku prosím vezměte tak široce, jak uznáte za vhodné. Jak se promítá politika do Vaší práce?

respondent: Odpovím asi takhle. Já nejsem politicky angažovaná. Politika mě nikdy nezajímala a nezajímá. Nevím, jestli Vám mám říct bez komentáře nebo něco jiného. Jedině bych řekla to, že mi vadí lidé, kteří se mění ve vládě a pak mění zákony, které se mě pak dotýkají. Asi to mi vadí.

výzkumník: Jak ovlivňují Vaši činnost politická rozhodnutí v rámci pandemie onemocnění COVID-19?

respondent: Šíleně. Různým způsobem. Nás samozřejmě covid administrativně zatěžuje. Děvčata musí přehodnotit běžící dávky, aby klienti dostali včas peníze a mimo to musí zpracovávat mimořádné okamžité pomoci v rámci covidu. U nás je žádostí o MOP COVID hodně. Je to náročné. Jak se říká: „To nevymyslíš“. Klienti přijdou a dostanou peníze na respirátory. Za 170 Kč si koupí respirátory a za zbytek něco jiného. Pak přijdou a smějí se Vám do tváře. Kvůli častým legislativním změnám musíme být neustále v obraze, což je pro nás stresující. Musíme znát zákony z SSP, zákon o správním řádu, zákon o kontrole a podobně. Je toho hodně. Je to šílený. Není to jen o psychice ale i odbornosti.

výzkumník: Rozumím, děkuji za odpověď.

výzkumník: Jaký máte prostor pro autonomní rozhodování?

respondent: Vše stojí na zákoně. Ale co se týká sociální práce, tak my jsme na našem pracovišti průkopníci. Já jsem zvlášť vyčlenila nějaké sociální pracovníky jen na sociální práci, protože se mi to líbilo. Zbytek dělá tu přepážkovou práci.

To znamená, že přehodnocují ty dávky. Vlastně pak záleží na tom vedoucím, jak si vedoucí uzpůsobí to pracoviště. Na jiných pracovištích to je tak, že každý sociální pracovník vykonává sociální práci. Liší se to. Ale v tom mám jako vedoucí volnou ruku, jak bude pracoviště fungovat.

výzkumník: Rozumím. Co určuje Váš přístup ke klientovi?

respondent: Pro mě je důležité, jakým způsobem a stylem klientem přijde. Jak otevře pusu. Jeho vystupování. Pokud na mě přijde klient rvát, tak na něj taky milá nebudu. Takže se v takových situacích snažím vysvětlit, že takhle by to se mnou nešlo. Důrazně mu to vysvětlím.

výzkumník: Jaké je spojení vašeho pracoviště s etickým kodexem sociálních pracovníků?

respondent: Tak všechny mé podřízené jsou s ním seznámené. Myslím si, že ho dodržují.

výzkumník: Jak postupujete, když zjistíte, že klient uvedl nepravdivé informace do žádosti o dávku?

respondent: Pokud zjistíme něco takového, tak si toho klienta vyzveme, aby zjištěné skutečnosti vysvětlil. Například, když při místním šetření zjistíme, že v místě bydlí tři osoby místo tří, což se nám taky stalo, tak klientovi sdělíme, že takhle by to nešlo. S klientem jednáme a poučujeme ho o následcích jednání. Samozřejmě, že už je poučen už na začátku při podání žádosti o dávku. Dále klienta informujeme o dalším postupu. To znamená, že mu bude třeba vyčíslen přeplatek. Příčina může být, že nám klient zatajuje příjmy. Dokonce bývají krytí i účetními, že klientům v zaměstnání napíší nižší částku, než mu ve výsledku vyplatí. Nebo má třeba klient uveden odlišný příjem na sociálce. To je pak taky divný pro nás. Ve spolupráci s ČSSZ jsem teda taky řešila problém klienta. Ten mi udával, že na ČSSZ odvádí 1000 Kč, ale na ČSSZ mi tvrdili, že odvádí 5500 Kč. V takovém případě vyčíslujeme přeplatek, a to od doby, kdy ta změna v příjmu nastala. Pokud je ta částka nad 5000 Kč, tak se celá věc předává Policii

České republiky, která vyšetřuje dávkový podvod jako trestný čin. Někdy si připadáme, že jsme jako na kriminálce a zjišťujeme a hledáme vraha, kterého pak předáváme dál. Jsme v podstatě detektivy.

výzkumník: Jaká je penalizace klienta, když nespolupracuje?

respondent: Když klient neodpovídá na výzvy, aby se dostavil a něco vysvětlil nebo doložil, tak se mu dávka odejímá od dalšího měsíce na dobu tří měsíců.

výzkumník: Děkuji. V Závěru bych Vám položil poslední otázky. Chtěla byste ještě něco dodat, co nebylo v rozhovoru zmíněno a vnímáte, že je důležité to říct v rámci výzkumu?

respondent: Chtěla bych. Za prvý bych chtěla říct, že je málo pracovníků na hmotné nouzi, že je špatné finanční ohodnocení. Není už téměř žádná motivace pro lepší výsledky a udržení zaměstnanců. Myslím si, že je tato práce hodně opomíjená, vezmeme-li v potaz, kolik věcí je nabalováno na pracovníky na hmotné nouzi. Je toho strašně moc. Je hrozný, když pak slyšíte, že se úředníci kopou do zadnice (nebudu říkat to druhé slovo), tak Vás to mrzí, protože víte, že se nezastavíte. Většinou na pozicích hmotné nouze pracují ženy. Jsou to maminky od rodin. Myslím si, že si takové urážení nezaslouží. Ta naše práce by měla být nějak více vyzdvížená. A lidé by tu měli být více ohodnocení, než jak tomu je dnes, protože člověk, který hned přijde po škole, tak má hned plat jako nějaká prodavačka v supermarketu, což si myslím, že je takový výsměch. Kolegyně musí mít odbornost, psychickou odolnost a prodavačka sedí za kasou. Samozřejmě i ona má nějakou zodpovědnost za finanční prostředky, ale rozhodně nemá tak zahlcenou hlavu jako nějaký holky u mě na oddělení. To mě tak tíží. Myslím si, že vedení výše ví, jak je naše práce náročná, ale nechtějí to vidět. Občas mám pocit, že zákonodárce produkuje zákony, ale neví, o čem naše práce ve skutečnosti je. Mám ráda lidi, které té práci rozumí a pak jsou tito lidé pro mě partneři, abych se s nimi bavila.

výzkumník: Rozumím. Mohl bych Vás kontaktovat, kdybych potřeboval zodpovědět doplňující otázku?

respondent: To víte, že ano.

výzkumník: Moc děkuji. Měla byste zájem o zaslání výsledků práce?

respondent: Ano, budu ráda.

výzkumník: Dobře, do konce října Vám je zašlu. Ještě jednou moc děkuji za Váš čas a ochotu.

respondent: Nemáte zač.

výzkumník: Na shledanou

respondent: Na shledanou

Respondent D

výzkumník: Dobrý den. Ještě jednou Vám moc děkuji za Váš vyčleněný čas na rozhovor a za Vámi zasláný informovaný souhlas. Nyní máme vše, aby mohl rozhovor hladce proběhnout. V rámci úvodu do rozhovoru bych se Vás chtěl zeptat, jak dlouho pracujete na úřadu práce

respondent: Na oddělení hmotné nouze pracuji delší dobu jako sociální pracovník, ale jako vedoucí jsem na tomto oddělení kratší dobu.

výzkumník: Rozumím. Ještě bych chtěl připomenout, že celý rozhovor je zaměřen na design kontrolní činnosti v rámci místního šetření. Prosím berte následující otázky v tomto kontextu.

respondent: Jasně.

výzkumník: Jak byste charakterizovala svojí kontrolní činnost?

respondent: V první řadě ověřujeme údaje, které nám v žádosti sdělí klient. Pokud máme dále nějaké pochybnosti, což je u našich klientů velmi časté, tak se snažíme dopátrat informace někde dále. Máme možnost posílat dotazy na banky a další úřady. Nicméně největší kontrola probíhá při místním šetření. Například

se stává, že přijdeme za klientem, který uvádí, že bydlí sám a když přijdeme na šetření, tak tam je jeho partnerka.

výzkumník: Děkuji za odpověď. Kdo by měl být podle Vás osobou v hmotné nouzi? Zákon nám dává parametry takové osoby, ale mě zajímá Vaše pojetí, kdo by měl být takovou osobou.

respondent: Podle mě by měl být v hmotné nouzi člověk, který opravdu přijde o práci, nebo kvůli svému zdravotnímu stavu opravdu nemůže práci vykonávat. Dále si myslím, že by měla být ta doba přechodná, kdy se poskytuje pomoc prostřednictvím dávek hmotné nouze. Nemělo by to být tak, že se pobírají dávky hmotné nouze dlouhodoběji. Máme klienty, kteří pobírají dávky hmotné nouze deset, patnáct let. To pro mě nejsou klienti v hmotné nouzi. Jejich situace není pro mě stav hmotné nouze. To už je jen o tom, že ti klienti nechtějí pracovat a nemají povinnost pracovat. Pro mě by to měl být klient, který se opravdu dostane do špatné životní situace. Takovému klientovi by se měla poskytnout pomoc skrze hmotnou nouzi, ale pouze na přechodnou dobu. Dejme tomu půl rok, rok, než se z té situace klient vyhrabe. Takový by měl být klient hmotné nouze.

výzkumník: Rozumím. Máte nějaký odhad na poměr klientů, kteří pobírají dávky hmotné nouze dlouhodobě a krátkodobě?

respondent: Řekla bych, že 80 % klientů zneužívá dávky hmotné nouze. Prostě nechtějí pracovat, nebo mají různé výmluvy. Ale není to z důvodu, že by nemohli. Opravdu bych řekla, že je pouze 20 % klientů, kteří si svou situaci nemohou zlepšit objektivně, protože jim to třeba nedovolí zdravotní stav nebo jejich rodinné poměry.

výzkumník: Rozumím. Jaké jsou nejčastější výmluvy u zmíněných 80 % klientů?

respondent: Pokud jde třeba o maminky, tak nejčastější výmluvou je péče o děti. Uvádějí, že kdyby měly pracovat, tak by nezvládaly péči o děti. Dále klienti uvádějí, že je bolí záda, hlava a tak podobně, ač to nemají potvrzené doktorem.

Pak klienti tvrdí, že nemohou najít práci, i když je v našem městě nízká nezaměstnanost. Té práce je tu zatím opravdu hodně, a to i v současné době. Často to jsou osoby, které pijou, fetují, čímž jsou pak následně nezaměstnatelní, protože nejsou schopní něco dodržet.

výzkumník: Jsou u Vás i klienti, kteří dokládají potvrzení od lékaře o zdravotní nezpůsobilosti k práci?

respondent: Ano, máme takové klienty. Klienti navíc zjistili, že když mají potvrzení o zdravotní neschopnosti, tak nemusí za prvé chodit na kontaktní schůzky na oddělení nezaměstnanosti úřadu práce a za druhé to pro ně znamená, že se jim zvedne ta dávka, takže nemají existenční minimum, ale životní minimum, pokud dlouhodobě marodí. Takže na to klienti přišli a zneužívají toho.

výzkumník: Podobně to měla i Vaše kolegyně v rámci jiného rozhovoru. Jakou podobu má Váš vztah s klientem? Na jaké úrovni a rovině ho máte s klientem?

respondent: Samozřejmě jsou klienti, se kterými mám čistě profesionální vztah, takže se k nim opravdu chovám jako úředník v rámci mých možností. Pak jsou ale klienti, se kterými mám ten vztah kamarádštější. Jsou to klienti, kteří opravdu řeknou pravdu a mluví se mnou otevřeně. Nemám ráda, když mi klienti lžou. To mám pak opravdu odstup, když zjistím, že lhali. To jim pak nedůvěřuji. Jsou klienti, kteří řeknou, že tam a tam byli na přivydělání si peněz. To je pak dobrý. Vše je opravdu o domluvě. Proto mám k nějakým klientům přátelský vztah a k jiným čistě profesionální.

výzkumník: Rozumím. Co vnášíte do své práce jako osobnost nebo jako člověk?

respondent: Já se snažím klientům dodávat naději, že se jejich situace zlepší, že mohou žít lépe, že tu situaci mohou zvládnout. Tímto způsobem asi nejvíce.

výzkumník: Ano, chápu. Jaké máte hodnoty pro svoji práci?

respondent: (chvilka odmlčení) Určitě nestrannost, vstřícnost, empatie. To jsou asi ty základní.

výzkumník: Děkuji za odpověď. Následně se Vás budu ptát na otázky, které směřují k Vaší motivaci pro vykonávání Vaší práce na oddělení hmotné nouze. Proč jste se rozhodla přímo pro práci na oddělení hmotné nouze?

respondent: Mám ráda lidi a ráda s nimi pracuji. Mě to prostě k lidem táhne, abych jim pomohla. Prostě mě to žene dopředu.

výzkumník: Proč ale zrovna hmotná nouze? Pomáhání se přece věnují veškerá odvětví sociální práce.

respondent: On to nebyl úplně výběr. Před tím jsem pracovala na úplně jiném úřadě, ale tam jsem zjistila, že chci něco klidnějšího. Vyplácení dávek se mi tak jevilo. Když jsem se hlásila na úřad práce, tak výběrové řízení bylo obecně zaměřeno na všechny tři oblasti NSD (nepojistné sociální dávky). Představovala jsem si, že budu vyplácet porodné, přídavky na děti a tak podobně. Při pohovoru vyšlo najevo, že když jsem zvyklá z předchozího úřadu pracovat s problematictějšími klienty, tak by mohla být pro mě ta hmotná nouze vhodná. Já řekla, že s tím nemám problém a bylo. Takhle jsem se sem dostala. Výběr teda nebyl úplně cílený.

výzkumník: Rozumím. V jaké chvíli si řeknete, že svoji práci odvádíte dobrým způsobem?

respondent: Když přijde klient, s kterým několik měsíců pracuji a který byl v počátku spolupráce ve špatném psychickém stavu a přijde po pár měsících se zprávou, že díky mé radě si našel práci a bydlení. Je to chvíle, kdy vidím, že se klient díky mně odrazil ode dna. To je pro mě nejvíc. Takových klientů je ale málo.

výzkumník: Chápu správně, že tito klienti spadají do Vámi pospaných 20 %?

respondent: Ano, je to ale jen můj odhad.

výzkumník: Zvládla byste popsat, jak se gender promítá do skupiny s 20 %?

respondent: Opravdu bych řekla, že přístup je opravdu půl na půl. Jako jednotlivci tady častěji figurují chlapi. Myslím si, že mají častěji sklony být na

ulici a pít. Co se týče žen, tak minimum klientek je opravdu bez domova. Klientkami jsou spíše matky s dětmi, které sklouznou k tomu, že se vymlouvají kvůli dětem, že nemohou pracovat. Jsou takové zahořklé. Úplně se nedá říct, že gender má vliv na poměr klientů. Spíše má vliv na důvod, proč za námi přicházejí.

výzkumník: Vy jste zmínila, že na hmotné nouzi pracujete s problematickými klienty. V čem jsou problematičtí?

respondent: Naši klienti často nemají návyky, povinnosti. Je pro ně těžké dodržet různé termíny schůzek, dokládat doklady. Je těžké s nimi pracovat, aby někam zašli a domluvili si třeba ubytování, když jsou na ulici. Náročné je, když klientům domluvíme ubytování, ale oni nejsou ani schopní toho tam dojít. Dále k nám chodí často napití, zfetovaní, agresivní, vulgární. To je asi největší problém.

výzkumník: Jakou máte techniku pro stabilizování klienta?

respondent: Pokud se jedná o klienta, kterého znám dlouhodobě, tak se snažím situaci odlehčit a udělat si třeba legraci. Když přijde napilý, tak ho požádám, ať přijde za dva dny. Většinou to pochopí a přijde za dva dny s omluvou, že dorazil v podnapilém stavu. Pokud se ale jedná o klienta, kterého neznám a je podnapilý a agresivní, tak s takovým klientem nebudu jednat, protože ani neví, co třeba podepisuje. Domluvou se snažím říct, že dnes by to opravdu nešlo, že musí přijít střízlivý. Pak jde pryč a opravdu přijde nepodnapilý za dva dny. Na každého klienta platí opravdu něco jiného. Z některých klientů, když si uděláte srandu tak jsou v pohodě, vezmou to a poděkují Vám, ale agresivní klienti pak začínají rvát, být vulgární a nadávat, že přišli dnes, že je nezajímá, že jsou podnapilí. Pak nám tady kopají do dveří. Když se to nedá zvládnout, tak voláme i policii.

výzkumník: Máte na úradě kvůli takovým případům ochranku?

respondent: Ne, nemáme. Byla tu asi půl roku po jednom incidentu, co nám tady klient vážně napadl kolegu. Ale dnes už zase nemáme ochranku. Teď

zaklepu, že poslední dobou máme klid. Se situacemi se většinou dokážeme vypořádat sami.

výzkumník: Rozumím. Měla jste někdy strach?

respondent: (odmlčení) Měla. Měla jsem ho jednou, když klient opravdu vystartoval po kolegovi, který měří dva metry. Začal do něj přes přepážku bušit, tak to jsem měla strach. To se přiznám.

výzkumník: Co Vám nejvíce ztěžuje práci při vykonávání kontrolní činnosti?

respondent: Byrokracie.

výzkumník: Jakým způsobem?

respondent: Rozhodnutí o přiznání dávky je na našem správním uvážení. To je uvedené i v zákoně. Když ale rozhodneme v neprospěch klienta a on se následně odvolá, tak ve spoustě případů jde odvolací orgán proti nám. Pak rozhodne, že nepřiznání nebylo dostatečně odůvodněné. Ale ten odvolací orgán v takových případech neví o klientovi to, co víme my. Všechno ale nemáte písemně podložené. Všechno nejde písemně podložit. Ta byrokracie je hrozná. Nemáme volné roce. Čím dál více vnímám, že se klientům více a více vychází vstříc a méně nám jako pracovníkům.

výzkumník: A to odvolání klientů putuje na krajský úřad práce? A v případě dalšího odvolání na MPSV?

respondent: Ano, přesně tak.

výzkumník: Ještě Vás napadá něco, co vnímáte, že Vám ztěžuje práci?

respondent: Takhle to je všechno. Ve výsledku si myslím, že máme dobré podmínky pro práci.

výzkumník: Rozumím. Vezměte následující otázku široce podle svého uvážení. Jak se promítá politika, politická rozhodnutí, politická opatření do Vaší práce?

respondent: Velmi. Obzvlášť se to teď projevilo v současné pandemické situaci. Politika je na každém kroku. Politická rozhodnutí jsou o všem v naší práci. To, na co mají klienti nárok a co vše jim zaplatíme, je jen o politice. Vůbec nejde o

lidi. Jde jen o politiku. Je to opravdu strašné, když vidíte, že politici vycházejí stále víc vstříc osobám, které dlouhodobě nepracují a dávky zneužívají. Politici se více a více zastávají vyčůraných lidí. Tak to je šílené. Politici si tím jen sbírají politické body. Je to politický populismus.

výzkumník: Rozumím Vám správně, když řeknu, že vnímáte, že zákon o hmotné nouzi je špatně nastavený?

respondent: Úplně. Pro mě jako obyčejného člověka ten zákon opravdu nahrává lidem, které nepracují, než pracujícím lidem. V jejich stavu je podporuje.

výzkumník: Mohu se Vás zeptat, jak byste nastavila zákon?

respondent: My máme například problém s jednou národnostní menšinou, která se nám houfně vrací z Velké Británie, kde samozřejmě nepracovali, protože proč by jako pracovali. Ta menšina vůbec nepřizná, že tam byli, natož, že tam pobírali dávky. Pak si přijdou k nám na úřad a když se zeptáme, jak žili, tak to vypadá, že žili ze vzduchu. Takže nejspíš z nějaké podpory rodiny. Nedokážou to doložit. A my na ně prostě nemůžeme. Oni si pak přitáhnou někoho, kdo jim dosvědčí a podepíše, že je živil. Pak po nás chtějí všechno. Mimořádné okamžité pomoci na pračky, ledničky. Nastěhují se do bytu za patnáct, šestnáct tisíc a pak jim všechno platí stát. A my na ty lidi nemáme metr a prostředky, abychom jim dokázali, že dávky zneužívají. Problém je, že nefunguje dobře součinnost jiných úřadů a bank. Když jsme posílali dotazy do bank, jestli u nich má někdo z menšiny účet, tak jsme se téměř nic nedozvěděli. Protože klienti řeknou, že žádné účty nemají a my nedokážeme zjistit, jestli tomu tak opravdu je. Těch bank je po světě mraky. Ověřování a součinnost bank a úřadů by mělo být základem pro kontrolu majetku klientů. Například přístup do katastru nemovitostí mám z celého oddělení jenom já. A já sama nejsem schopna ověřit v katastru všechny klienty. Stává se, že za několik let zjistíme, že klient má nemovitosti, polnosti a tak podobně. Něco podobného je u státní sociální podpory. Přídatky na děti dostanou lidé, kteří nepracují. Ale proč je nedostanou matky samoživitelky,

které pracují a mají ten příjem? Podle mě nejsou podporovaní lidé, kteří se snaží a pracují. A nezkoumá se, z jakého důvodu nepracují.

výzkumník: Rozumím. Mohu se Vás zeptat, jestli byste dokázala popsat mezinárodní spolupráci při zjišťování majetku. Je minimálně v rámci evropské unie nějaká součinnost mezi členskými státy?

respondent: Je pravda, že případů podobných menšině z Velké Británie, jsme řešili opravdu doposud hodně málo. Asi jeden nebo dva. V Rakousku to fungovalo při ověřování dobře. Sice to trvalo dva tři měsíce, ale odpověď přišla. Něčeho jsme se dopátrali. Teď máme problém s Velkou Británií, která už není v evropské unii. V takovém případě máme problém s tím, že vůbec nevíme, jak postupovat. Samozřejmě existuje nějaký formulář, který bychom měli být schopní poslat, ale nikdo pořádně neví jak, protože to se dělá opravdu minimálně. Teď oba naši metodici řeší, jestli jim vůbec někdo odpoví, když není Velká Británie v Evropské unii. Zvlášť, když už se na ni nevztahuje evropské právo. Takže musíme jít přes úmluvy, které obě země ratifikovaly, abychom se vůbec k nějakým informacím dostali. Myslím si, že ta mezinárodní spolupráce není úplně dobře nastavena, nebo je málo využívána, což způsobuje, že je málo praxe s tím. Když nevíme jak, tak se těžce něco zjišťuje. Když se třeba teď vrací velký počet z Velké Británie, tak nám nezbyvá než těmto lidem věřit ve věcech, co uvádějí. Nic pak nezjistíme a oni nemusí nic dokládat. Mají například účty ve Velké Británii, ale my to nezjistíme. Oni se nám pak vysmívají a všechno chtějí od státu. Pak to dostanou, ale to je špatně.

výzkumník: Jste úspěšní v komunikaci s bankami v České republice a zahraničí?

respondent: My máme již problém s komunikací s bankami v České republice, natož s bankami v zahraničí. Já jsem byla v předešlé práci zvyklá, že se automaticky udělal dotaz na součinnost, který se rozeslal obecně všem bankám. Banky nám odpověděly, jestli má daný klient účet. Pokud účet měl, tak nám

banka sdělila zůstatek na účtu. Ale to tady na úřadu práce nefunguje. To tady není. My nejsme schopní poslat dotaz na padesát různých bank u jednoho klienta. Když klient řekne, že účet nemá, tak my nemáme žádnou šanci to zjistit a ověřit. Pokud se opravdu něčeho nedopátráme, tak nemáme vůbec šanci. Podobný problém je s finančním úřadem. Jsou lidé, kteří jsou OSVČ a řeknou Vám, že pozastavili živnost, protože nemají příjmy, ale přesto podají daňové přiznání. Ale my tohle třeba vůbec nezjistíme.

výzkumník: Takže už ta propojenost státní správy není dostatečná?

respondent: Ano, přesně tak. Věci jsou hodně nedořešené. Například se hodně tlačí na některé soukromé sféry, aby živnostníci měli to a to, ale u našeho úřadu to tak dořešené není. Tady si myslím, že má stát velké mezery.

výzkumník: Děkuji za podrobnou odpověď a za konkrétní příklad. Jaký máte prostor pro své autonomní rozhodování?

respondent: Dobré je to, že nemáme úplně striktní předpisy. Naše práce je zajímavá, že každý případ je úplně jiný, takže můžeme individuálně rozhodovat. To je dobré na hmotné nouzi, že je spousta věcí opravdu na nás. Ale zase, když se to obrátí proti nám (odvolací řízení), tak se nám velice často stane, že vám váš individuální přístup omlátí o hlavu.

výzkumník: Chápu. Vy jako vedoucí dáváte prostor svým podřízeným k rozhodování?

respondent: Ano, mé kolegyně si věci rozhodují sami. Taky na nich hodně nechávám uvážení, jak pracovat a jednat s jejich klienty. Když mají složitější případy, tak mě k tomu volají. Občas chtějí znát můj názor, ale nechávám je při výskytu etického dilematu rozhodovat podle jejich morálního přesvědčení. To jim nechávám prostor. Samozřejmě zasahuji do jejich práce, pokud je v rozhodnutí nějaká blbost.

výzkumník: Je práce na oddělení hmotné nouze dostatečně ohodnocená?

respondent: Víte co? Nikdy není práce dostatečně ohodnocená. (smích)
Upřímně bych řekla, že se máme celkem dobře. Mohlo by to být určitě lepší, ale na druhou stranu si myslím, že ty příjmy tady nejsou špatné. Navíc ty pracovní podmínky máme opravdu dobré. Nemáme tady nějaké velké bonusy. Bonusem je pružná pracovní doba, což je bonus k nezaplacení. To říkám úplně na rovinu, to je super pro osobní život a podobně. A dalším bonusem jsou stravenky, což je taky paráda. Řekla bych, že je to ale slušné zaměstnání a opravdu slušný zaměstnavatel.

výzkumník: Jak probíhá Vaše kontrolní činnost v místě klienta?

respondent: Kontrolujeme, jestli sedí počet posuzovaných osob. V tom se často lže. Zjišťujeme vybavení bytu a tak dále.

výzkumník: Jak rozlišujete okruhy v domácnosti?

respondent: Podle rozestavení postelí, podle uloženého jídla, podle nakládání s hygienickými potřebami.

výzkumník: Chápu a děkuji za odpověď. Došli jsme do závěru rozhovoru. Vnímáte, že nebylo něco řečeno, co by se mohlo týkat výzkumu a je to dle Vás důležité zmínit?

respondent: Zatím mě nic nenapadá. Kdyby ano, tak se Vám ozvu.

výzkumník: Rozumím a děkuji za to. Děkuji ještě jednou za příjemný rozhovor. Přeji Vám plno úspěchů v práci i v životě. Na shledanou.

respondent: Vám taky. Na shledanou.

Respondent E

výzkumník: Dobrý den, děkuji, že jste si na mě vyčlenila čas a též za to, že jste mi zaslala informovaný souhlas.

respondent: Prosím, není zač. To je v pohodě.

výzkumník: V rámci první otázky bych se Vás chtěl zeptat, jak dlouho pracujete na oddělení hmotné nouze?

respondent: Dříve jsem pracovala na městě, kde jsem vykonávala podobnou agendu jako na oddělení hmotné nouze. Ale v roce byla agenda hmotné nouze delimitována z města na úřad práce. Typ této práce vykonávám už opravdu hodně dlouhou dobu.

výzkumník: Jak vnímáte přechod Vaší agendy z města na úřad práce?

respondent: Vždy jsem říkala, že to, co bylo na městě fungovalo jako orloj. Zkušenost s úřadem práce nebyla nikdy dobrá. Dříve razila teorie decentralizace, abychom měli opravdu blíže ke klientům, což bylo lepší při srovnání s dneškem. Práce byla více přizpůsobena na klienty. Při vyplácení dávek byla určitá variabilita. Teď je vše vedeno centrálně z Prahy z Generálního ředitelství Úřadu práce České republiky. Pokud mohu posoudit, tak bych srovnávala nesrovnatelné. Na městě dříve určitě vše fungovalo lepším způsobem.

výzkumník: Děkuji za odpověď. Co charakterizuje vaší kontrolní činnost? K čemu má směřovat?

respondent: Víte, my tomu neříkáme kontrolní činnost. Je to sociální práce s osobami v hmotné nouzi. Vy asi myslíte místní šetření.

výzkumník: Ano, mám na mysli místní šetření.

respondent: Rozumím. Naše pracoviště je v republice asi výjimkou, protože máme funkce kumulované. Na jiných úřadech jsou samostatně sociální pracovníci, ověřovatelé dávek, dávkoví specialisté, pokladní. Takže když mi přijde klient, tak já od A po Z dělám vše. Co se týče té kontrolní činnosti (ověřovatelské činnosti), tak samozřejmě neověřuji dávky sama sobě. Klienty automaticky sama nevyplácím. Před vyplácením se ověřuje správnost rozhodnutí. Tu si navzájem ověřujeme mezi svými kolegy. Vždy máme klienty rozděleny podle data narození. Není možné, abych klientovi dávku vyplatila bez odsouhlasení kolegy. Dávku mohu vyplatit až po odsouhlasení a zkontrolování spisu jiným pracovníkem.

výzkumník: Rozumím. Chtěl bych se Vás zeptat na další otázku. Kdo by měl být podle Vás osobou v hmotné nouzi?

respondent: Osobou v hmotné nouzi by měla být osoba, která se dostane do tíživé finanční situace, protože my tady hlavně řešíme dávky. Pro mě je ta osoba v hmotné nouzi, když se dostane do tíživé sociální situace. Osoba v hmotné nouzi musí mít zájem tu svojí sociální situaci řešit. Máme tady spoustu osob, a to bych uvedla v uvozovkách, které jsou osobami v hmotné nouzi a jenom využívají možnosti našeho sociálního systému. Prostě využívají systém a nesnaží se tu svojí situaci řešit.

výzkumník: Jaký je Váš odhad při určování poměru, kolik osob se snaží situaci řešit a kolik ne?

respondent: Poměr je asi 3:7. Třicet procent klientů se snaží a zbytek využívá systém. U těch třiceti procent opravdu víte, že když dávku dostanou, tak jim opravdu pomůže a víte, že udělají kroky, že Vám donesou podanou žádost o zaměstnání, že se zajímají o získání jiného bydlení, že pracují s jinými sociálními pracovníky z města nebo charit. Pak tu jsou klienti, kterých je většina, kteří přijdou a jen poví: „Já mám nárok“. A pak na těch dávkách setrvávají opravdu roky. Máme tady třeba klienty z roku 1991, což asi není normální, že by tolik let nemohli sehnat práci, kdyby se snažili. Protože jsou klienti, kteří přijdou požádat o dávky hmotné nouze a za dva měsíce je tady nemáme. Oni naši finanční pomoc opravdu potřebovali na překlenutí určitého období, aby si zajistili své základní životní potřeby. Takoví klienti mají opravdový zájem něco změnit. Ano, třeba si najdou práci, která není jejich vyvolenou, ale i při té práci si hledají další a lepší. Těch 70 % je ale určitě na dávkách, aby nic nemuseli dělat. I když tyto klienty zařadíme do zvýšené péče, aby se s nimi na oddělení zaměstnanosti více pracovalo, tak oni už teď přišli na to, aby nebyly sankčně vyřazeni, že udělají to, že se nechají na svoji žádost na týden vyřadit. Prostě už zase přišli na tuhle kličku, že nebudou vyřazeni sankčně, protože by třeba odmítli

práci, ale že sami podají žádost o vyřazení z evidence. A za týden se zase zaevidují a vše zase běží dokola znovu. A my pak s nimi nemůžeme nic dělat. Před chvílkou jsem tady měla klientku, která je na dávkách roky a snažila jsem se na ni trochu tlačit. Ona povídala, jak chce do jedné firmy tady u nás ve městě a že už má přijetí do práce přes někoho domluvené. Na oddělení zaměstnanosti jsem informovala kolegyni o této zjištěné skutečnosti, ale ta mi řekla, že se ta stejná klientka o firmě, o které mi povídala, vůbec nezmínila. Kolegyně říkala, že jí dala jinou doporučenku, ale klientka řekla, že má karanténu, že tam zase nemůže. Když chtěla kolegyně papír o karanténě, tak už zase v karanténě nebyla. Pak se vyskytla situace, kdy kolegyně dala klientce doporučenku do firmy, o které mi říkala mně, ale pak tam už zase nechtěla pracovat a místo toho, aby tam šla, tak se zase sama vyřadila z evidence, aby nebyla sankčně vyřazena z evidence. A za další týden se zase zaevidovala.

výzkumník: Cítím ve Vašich slovech silné emoce. Jak byste změnila zákon o hmotné nouzi, aby plnil to, co má?

respondent: No, tady je zákon, kterým se musíte řídit. Ale jsou určité niance a situace, které ten zákon nemá ošetřené. Já nemohu učinit nic, když klientka udělá to, co jsem před chvílí popsala. Ta klientka prostě jedná v mezích zákona a samozřejmě, že až se zase zaeviduje, tak se dávka dál vyplácí. Takže toho klienta vyplácíte dokola, i když Vám to skřípe mez zuby. S tímhle nic neudělám. My prostě zákony netvoříme. Jsem jen součástí výkonného orgánu, který jedná podle zákona. Pak jsou země, kde se dávky vyplácejí určitou dobu a potom ty dávky prostě nejsou. Lidi vědí, že musí něco udělat. Já teď nemluvím o lidech zdravotně znevýhodněných a invalidních, ale pokud je tady člověk, který je starý čtyřicet nebo padesát let, je zdravý a je na dávkách deset let, tak se mi to nelíbí. Měla by být nějaká hranice. Klienti dostanou pracovních nabídek spoustu, ale setkáváme se s tím, že když už jdou na pohovor s doporučenkou, tak si rovnou řeknou o razítko, že je nepřijímají. Tady není žádná hranice, takže počítají s tím,

že ty dávky budou dostávat. Mohu říct, že i při covidu máme hodně pracovních nabídek od zaměstnavatelů. Samozřejmě by bylo něco jiného, kdyby požadavky převyšovaly nabídku, ale u nás v kraji jsou pořád nabídky na zaměstnání. Měla by tady být nějaká čára, po kterou budeme klienta podporovat, ale za ní už ne. Ať se o něj třeba postará rodina. Bylo by to úplně o něčem jiném.

výzkumník: Podobně hovořily i Vaše kolegyně, když mluvily o velkém počtu pracovních nabídek, které klienti hmotné nouze nechtějí přijímat.

respondent: Nechtějí. Ony ty dávky nejsou opravdu nízké. Když s klienty mluvíme, tak oni opravdu nestrádají. Klienti často pracují v šedé ekonomice, a proto také často píšeme na inspektorát práce. Když je tam ale zachytí, tak řeknou, že se tam šli zaučovat a podívat se na práci. Nejsou páky, jak prokázat práci v šedé ekonomice. Ano, jsou i případy, že se podařila práce na černo prokázat a klienty jsme pak mohli sankčně vyřadit, ale to jsou výjimečné případy.

výzkumník: Děkuji za podrobnou odpověď. Na řadě je další otázka. Na jaké úrovni udržujete s klienty vztah?

respondent: Jak říkám. I když jsou klienti, u kterých mohu zaskřípat zuby, když odejdou z kanceláře, tak se vždy snažím udržovat profesionální úroveň svého jednání. Samozřejmě, že každý klient je jiný. Na pracovišti dodržujeme etický kodex sociálních pracovníků. Jsme sociálními pracovníky a podle toho se musíme taky umět chovat. Být profesionální, empatická. Co si o klientovi myslíme, si řekneme s kolegyněmi za zavřenými dveřmi, ale jinak jsem před klientem na profesionální úrovni. Snažím se s ním jednat slušně.

výzkumník: Máte někdy skupinové supervize?

respondent: Já jsem byla na supervizi jednou, ale jinak ji na pracovišti nemáme.

výzkumník: Rozumím. Dobře. Co do své práce vnášíte jako osobnost?

respondent: Vždy rozhodně se snažím být empatická, takže se snažím klientovi naslouchat a chápat jeho situaci, v které je. Protože, dnes jsem z jedné strany přepážky a druhý den můžu být na straně druhé. Stát se to může každému.

Samozřejmě jsou i smutný případy, v kterých musím udržovat určitý nadhled, abych si to nepřinášela domů a netížilo mě to dále. Pokud vím, tak větší míra vyhoření je právě u sociálních pracovníků. Určitě do své práce přináším empatii, profesionalitu a slušné chování.

výzkumník: Děkuji za stručnou a výstižnou odpověď. V rámci rozhovoru je i téma motivace k práci. Proč jste se rozhodla dělat práci na oddělení hmotné nouze?

respondent: Vždy jsem toužila po práci s lidmi. Na oddělení hmotné nouze je práce rozmanitá. Postupy v práci jsou podobné, ale klienti jsou různí. Mám ráda komunikaci s lidmi. Ráda chodím na sociální šetření, kde poznáte klienta jako člověka do hloubky. Poznáte mnoho dalšího, co vše ovlivnilo a ovlivňuje současnou situaci klienta. Klientovi pak můžete poradit i v jiných oblastech. Například jak a kam podat návrhy k řešení při jednání s ospodem. Kam se obrátit a podobně. Jak říkám. V této práci se realizuji. Jsem spokojená. Práce na oddělení není o titulech ale o praxi. Než se tady pracovník zaučí, tak to určitě trvá půl roku. Ta teorie nikdy nenahradí praxi.

výzkumník: Dobře. V jaké chvíli si řeknete, že svou práci děláte dobře?

respondent: Určitě si to řeknu v momentě, když vidím, že je člověku opravdu pomozeno. To je asi to nejdůležitější, protože na oddělení hmotné nouze je to hlavně o pomoci. Já vím, až kam mohu podle mezí zákona zajít, jak mohu klientovi pomoci. Když se občas setkáme se slovíčkem děkuju, tak z toho máme opravdu dobrý pocit.

výzkumník: Chápu. Teď přijde na řadu nejdůležitější část rozhovoru. Jedná se o popis faktorů, které ovlivňují design Vaší činnosti. Chci se Vás zeptat, co Vám nejvíce ztěžuje práci a případně jakým způsobem?

respondent: Jedná se o práci s lidmi, takže nejdůležitější je komunikace. Jakmile Vám klient poví pravdu, tak mu můžete pomoci, ale když se Vám klient nesevěří, tak spolupráce nevede dobrým směrem. Klient se musí dostat na určitou

míru upřímnosti, aby věci šli zdárným směrem. Ale jakmile klient lže, zapírá a neposkytuje informace, tak mu rozhodně může výrazně složitěji pomoci. Samozřejmě v tom je i postavení zákonů, kam až můžete zajít. Jsme zákony limitováni. Některé úkony nemůžete učinit, protože musíte jednat jen v rozmezí zákonů. A my tedy ty zákony neschvalujeme.

výzkumník: Tomu rozumím. Co Vám ztěžuje práci, když nejste s klientem?

respondent: Kromě práce s klientem to je technické zabezpečení naší práce. Například začnu pracovat v programu hmotné nouze a než vytisknu papír, tak to trvá pět minut. Pak musím deset minut kopírovat doklady, zatímco klient čeká. Mezitím třikrát zapnete a vypnete kopírku a stejně máte rozkousané papíry. Bohužel u všeho slyšíme, že na to nejsou finanční prostředky. V současné době máme přepážky oblepené jenom fólií, abychom byli jen trošku chráněni před covidem. To jsou asi ty základní okolnosti, které mi práci ztěžují. Teď už mohu říct, že program hmotné nouze funguje. V období, kdy jsme přešli z magistrátu pod úřad práce, tak média informovala, že vše funguje, ale my jsme měli černé obrazovky. Nedalo se nic. Přijel na nás Pek z Prahy a řval na nás, že jak je možné, že nemáme spočítáno. Ale ono nebylo možné jak. To už dnes není. Vše se vyvíjí k lepšímu. Ale to technické zabezpečení by se mělo zlepšit.

výzkumník: Dobře, rozumím. Následující otázku vezměte tak široce, jak uznáte za vhodné. Jak se promítá politika do vaší práce?

respondent: Politika se promítá určitě, protože stav politiky se odráží do zákonů. Jak jsem říkala, tak dříve byla snaha o decentralizaci. Byla větší variabilita. Vše se přenášelo na města. Byly větší možnosti práce, větší možnosti při správním uvážení. Dnes bych řekla, že je vše více „zašněrovanější“. Politická opatření v rámci covidu nás hodně zaskočila, když přišla nařízení poskytovat klientům mimořádnou okamžitou pomoc na respirátory bez ohledu na cokoliv. Když klient přijde, tak dostane pět set korun na respirátory. Když vezmu nás, tak my jsme dostali jako pracovníci sedmnáct respirátorů do konce srpna, což

vychází při rozpočítání jeden respirátor na týden, i když ho musí mít každý den. To určitě není příjemné. Takže my si musíme zajišťovat ochranné pomůcky sami. Byly tady i situace, kdy jsme si museli sami kupovat i propisky. Nebyly peníze ani na náplně. Ta politická situace se vždy odráží na práci. Ať je to na tvorbě zákonů. V možnostech toho, co se poskytuje. Myslím si, že se dnešní ministryně MPSV paní Maláčová zviditelňuje, když ukazuje, jak si umí dupnout, když chce zvýšit životní minimum. Mnohdy se poskytují tak vysoké finanční prostředky, že to až sama považují za neadekvátní. Například nesouhlasím s tím, aby nezaměstnaný klient, který nemá nikam potřebu chodit, dostával měsíčně padesát respirátorů. Potvrzení toho je to, že ani nesmíme žádat po klientech potvrzení, že si za poskytnutou částku respirátory opravdu koupili. Takže, když byla pětičlenná rodina a dostala na respirátory dva a půl tisíce korun, tak to nepovažují za smysluplně využití dávky, když my ani nevíme, jestli si nějaké respirátory nakoupili. Když jsem byla na magistrátu a klient potřeboval peníze na pračku, tak jsme obeslali obchody, které prodávají i použité zboží. Například měli použitou pračku za tři tisíce korun, tak se pak s klientem řešilo, že se bude podílet na nákupu, aby si klient alespoň trochu té pračky vážil. Ale dneska si klient požádá o peníze na pračku. Dostane jednorázovku. Klientovi se zaplatí i dovoz a instalace zboží a za tři roky na to si klient žádá znovu na pračku. Proč by si vážil pračky, když mu ji stát zaplatí. Zákon to bohužel umožňuje. Podobné případy tady máme dnes a denně. Jen slyšíme od klientů: „*Já mám právo*“. Samozřejmě nemají právo na pračku, ale mají právo si podat žádost.

výzkumník: Jakou máte podporu od krajského úřadu práce, pokud se klient odvolá proti Vašemu rozhodnutí?

respondent: Krajský úřad práce se téměř vždy zastane klienta, pokud se klient odvolá proti našemu rozhodnutí. Když s klientem individuálně pracujeme delší dobu, tak o něm víme výrazně více než pracovníci z krajského úřadu práce. S krajským úřadem se těžko nachází hranice, kde je ještě zájem klienta a kde už

zneužívání dávek. Klienti jsou vynalézaví. Mají neschopenky od doktora, že nemohou kvůli svému zdravotnímu stavu pracovat. Máme i klienty, kterým bylo třikrát odmítnuto uznání o prvním stupni invalidního důchodu, ale přesto jsou na neschopence a vychází jim to. Normálně by se měla neschopenka zrušit, pokud se do roka nepřizná invalidní důchod. Tak to ale nefunguje.

výzkumník: Děkuji za odpověď. Co určuje Váš přístup ke klientovi?

respondent: Především to, jak se chová. Snažím se být na profesionální úrovni, ale když je klient neslušný, vulgární, tak si to nenechám líbit. Také mi to určuje míra otevřenosti klienta, snaha klienta, a to, jestli mi klient lže, nebo mluví pravdu. Pak jsem nedůvěřivá, což se pak podepisuje na přístupu ke klientovi.

výzkumník: Chápu. Jsme v závěru rozhovoru. Chtěla byste ještě něco dodat, co nebylo zmíněné a myslíte, že by to mohlo být přínosné pro výzkum?

respondent: Myslím, že jste se zeptal na všechno. Dokonce i do hloubky, takže už není nic, co bych dodala.

výzkumník: Dobře. Měla byste zájem o zaslání výsledků práce po obhájení práce?

respondent: Ano, budu ráda, když mi zašlete práci.

výzkumník: Dobře. Zašlu Vám ji do konce září.

respondent: Děkuji.

výzkumník: Ať se Vám tedy daří v práci i nadále a jste v ní spokojená. Děkuji za příjemný rozhovor. Na shledanou.

respondent: Není zač. Na shledanou.