



**UNIVERZITA KARLOVA**  
**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Postavení sociálních pracovníků na Úřadu práce – oddělení Hmotná nouze**

The position of social workers at the Labor Office – Material Emergency Department

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Mgr. Jan Kaňák, Ph.D.

Autor:

Bc. Lenka Repáňová

Praha 2023

## **Poděkování**

Děkuji vedoucímu své diplomové práce Mgr. Janu Kaňákovi, Ph.D. za odborné vedení, podporu a vstřícný přístup.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předpokládanou diplomovou práci „Postavení sociálních pracovníků na Úřadu práce – oddělení Hmotná nouze“ vypracovala samostatně za pomoci informačních zdrojů uvedených v seznamu literatury. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu. Souhlasím, aby byla práce uložena na Karlově univerzitě v Praze, ke studijním účelům.

V Praze dne

Bc. Lenka Repáňová

## **Anotace**

Tématem diplomové práce je analýza postavení sociálního pracovníka v oddělení hmotné nouze při práci s klienty. Cílem této práce je zjistit, jakou zkušenost mají sociální pracovníci se svým postavením na tomto oddělení. Předkládaná práce zohledňuje práci sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze a také to, s čím se musí v dané pozici potýkat. Dále se zaměřuje na způsob, jakým v současné době sociální pracovník vykonává agendu dávek pomoci v hmotné nouzi. Teoretická část se zaměřuje na vymezení základních pojmů, které jsou klíčové pro celou práci, včetně Úřadu práce, služby a činnosti Úřadu práce a struktura. Dalším bodem jsou dávky hmotné nouze a role sociálních pracovníků v této oblasti, kde je několik bodů, které jsou dále rozepsány – osobnost sociálního pracovníka, etický kodex, kompetence sociálního pracovníka, postavení sociálního pracovníka a pomoc versus kontrola, v neposlední řadě také dilemata sociálního pracovníka.

V empirické části byl použit kvalitativní výzkum s metodou IPA (Interpretative Phenomenological Analysis), kvalitativní přístup a Explorativní kódování. V této části najdeme výzkumné otázky a hlavní cíl výzkumu, metodu sběru dat, postup analýzy dat a průběh rozhovorů. Výzkum budeme provádět prostřednictvím individuálních a strukturovaných rozhovorů, ve kterých chceme upozornit na úskalí, které sociální pracovník pociťuje na agendě hmotné nouze.

## **Klíčová slova**

Úřad práce, hmotná nouze, Sociální pracovník, úředník, dilemata sociálního pracovníka, etický kodex

## **Annotation**

The topic of the thesis is an analysis of a social worker's position in the Department of Material Needs when working with clients. This thesis aims to find out what experience social workers have with their position within this department. The thesis takes into account the work of a social worker in the Department of Material Needs and what they have to deal with in the position. The thesis also focuses on how the social worker carries out the material need benefits agenda. The theoretical part focuses on defining the basic concepts that are key to the whole thesis, including the Job Centre, the services and activities of the Job Centre and the structure. The next point is material need benefits and the role of social workers in this area, where several points are further elaborated – the personality of the social worker, ethical code, the competencies of the social worker, the position of the social worker and assistance versus control, finally the dilemmas of the social worker.

In the empirical part, qualitative research was used with the IPA (Interpretative Phenomenological Analysis) method, qualitative approach, and Exploratory Coding. In this section, we find the research questions and the main objective of the research, the practice of data collection, the data analysis procedure and the interview process. We will conduct the research through individual and structured interviews in which we want to highlight the pitfalls that a social worker experiences on the agenda of material needs.

## **Keywords**

Labor office, material need, social worker, official, social worker's dilemmas, code of ethics

## **Seznam zkratek**

Sb. – Sbírka zákonů

PnŽ – Příspěvek na živobytí

DnB – Doplatek na bydlení

MoP – Mimořádná okamžitá pomoc

ÚP – Úřad práce

SSP – Státní sociální podpora

IPA – Interpretativní fenomenologická analýza

# Obsah

---

1	Úvod.....	10
2	Teoretická část .....	13
2.1	Úřad práce ČR.....	13
2.1.1	Vymezení důležitých pojmů.....	14
2.1.2	Služby a činnosti úřadu práce.....	15
2.1.3	Struktura organizace .....	16
2.2	Dávky pomoci v hmotné nouzi .....	17
2.2.1	Příspěvek na živobytí .....	19
2.2.2	Doplatek na bydlení.....	20
2.2.3	Mimořádné okamžité dávky .....	20
2.3	Sociální pracovník na agendě Hmotné nouze .....	21
2.3.1	Etický kodex sociálního pracovníka.....	23
2.3.2	Kompetence sociálního pracovníka.....	24
2.3.3	Postavení sociálního pracovníka .....	25
2.3.4	Pomoc versus kontrola .....	26
2.3.5	Dilemata sociálního pracovníka při práci s klientem .....	27
2.4	Shrnutí teoretické části .....	31
3	Empirická část.....	33
3.1	Výzkumné otázky.....	33
3.2	Cíle výzkumného šetření.....	34
3.3	Metoda sběru dat.....	35
3.4	Charakteristika výzkumného vzorku.....	38
3.5	Postup analýzy dat.....	40
3.6	Průběh rozhovoru .....	40
3.7	Výsledky .....	41
3.7.1	Analýza jednotlivých případů.....	42
3.7.2	Analýza napříč případy.....	57
3.8	Diskuze.....	63
4	Závěr .....	67
4.1	Silné a slabé stránky výzkumu .....	69

4.2	Doporučení pro praxi .....	70
4.3	Možnosti dalšího výzkumu .....	71
5	Seznam použité literatury .....	73
6	Abstrakt.....	76
7	Abstrakt.....	77
8	Příloha.....	78
8.1	Explorativní kódování.....	78

# 1 Úvod

---

Vybrané téma Postavení sociálních pracovníků na Úřadu práce – oddělení Hmotná nouze jsem pro svou diplomovou práci zvolila z důvodu, že jako sociální pracovník na tomto oddělení pracuji a je mi dané téma velmi blízké. Na oddělení hmotné nouze pracuji již dva roky a sama na sobě pocítuji, jakým způsobem se výkon povolání sociálního pracovníka a jeho postavení v této oblasti postupně proměňuje. Hmotná nouze je významnou sociální dávkou, která má pomoci lidem, kteří se potýkají s nedostatkem motivace k aktivnímu hledání finančních zdrojů pro uspokojení svých základních potřeb. Věřím, že každá osoba, která pracuje, by měla mít lepší životní podmínky než osoba, která nepracuje nebo se práci vyhýbá. Poskytnutí podmínky v podobě hmotné nouze může být jedním ze způsobů, jak těmto lidem zajistit důstojnější život a pomoci jim překonat finanční tíseň. Vzhledem k cílové skupině, která hmotnou nouzi využívá, mají tuto agendu na starosti sociální pracovníci a referenti.

Do 31. 12. 2011 se agendou hmotné nouze (*výplaty sociálních dávek*) zabývaly obce s rozšířenou působností. Od 1. 1. 2012 tato činnost přešla na úřady práce na základě tzv. Drábkovy reformy. Jeho reforma radikálním způsobem změnila celý systém výplat sociálních dávek v České republice. Změny se týkaly sjednocení místa výplaty nepojistných sociálních dávek. Od nedávna jsou dávky vypláceny výhradně úřadem práce na kterémkoli z 423 kontaktních pracovišťích a jeho 26 detašovaných pracovišťích. Tímto krokem se služby v oblasti nezaměstnanosti, SSP, hmotné nouze a dávek pro osoby zdravotně postižením sjednotily a jsou nyní dostupné na jednom místě. Dříve byly tzv. nepojistné sociální dávky, včetně dávek hmotné nouze vypláceny v 415 sídlech obecních úřadů ([www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)). Úřady práce s touto činností neměly v té době žádné zkušenosti. Se sociální reformou přišlo i snižování stavů na Úřadech práce. Při přechodu z Městského úřadu na Úřad práce se počet pracovníků, kteří zpracovávali dávky hmotné nouze, příspěvek na péči a DOZP, snížil. Samozřejmě se z toho důvodu zvýšil i počet klientů na jednoho pracovníka. Zákonitě tím došlo k situaci, kdy je sociální pracovník postaven do role úředníka, a na sociální práci mu pravděpodobně nezbývá již tolik času. I tuto tíživou situaci dokázali pracovníci a pracovníci Úřadu práce zvládnout. Jelikož jsem v dané době vykonávala praxi na Úřadu práce, čerpám tedy také z vlastní zkušenosti.

Cílem této práce je najít odpověď na hlavní výzkumnou otázkou „*Jakou zkušenost mají sociální pracovníci se svým postavením na oddělení hmotné nouze při práci s klienty?*“.

Odpověď na tuto otázku by mohla přinést informace a poznatky o stavu, jaký se nyní v agendě hmotné nouze nachází. Sociální pracovník je velmi vytížený z důvodu přemíry administrativy a domnívám se, že mu nezbyvá dostatek času na kontakt s klientem s ohledem na počet klientů na jednoho sociálního pracovníka. Málo kdo se ale zajímá o to, jak danou situaci sociální pracovník prožívá. Pro klienta je důležité zpracování dávky v řádném termínu, jelikož klient je na dávce existenčně závislý nebo zda pro něj ten to čas s klientem je v pořádku a nevidí žádný problém. Sociální pracovník se musí vypořádat s různými nástrahami. Je důležité si uvědomit, co systém hmotné nouze především řeší, a skutečnost, že v dané situaci sociální pracovník převážně pracuje se spisem než s klientem. Systém dávek hmotné nouze nemá řešit pouze nedostatečný příjem klientů, ale má skrze sociální práci řešit nepříznivé životní situace, v nichž se klient nachází a dovádí jej na okraj sociálního vyloučení. Výzkum byl proveden v Královéhradeckém kraji, kde se nachází několik poboček Úřadu práce<sup>1</sup>. Uvedené poznatky by mohly pomoci k návrhu změn pro upřesnění sociální práce ze strany sociálních pracovníků i organizačního uspořádání pracovišť.

Předkládaná práce se skládá z části teoretické a praktické. Úvodní kapitola je věnována organizaci Úřadu práce v České republice. Důležité je i vymezení některých pojmů, které se v diplomové práci vyskytují. V tomto případě to je organizace Úřad práce, struktura i služby a činnosti, které se na Úřadu práce provádějí. Následně popisují dávky hmotné nouze a jejich rozdělení. V další kapitole popisují sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze a s tím související osobnost sociálního pracovníka, kompetence sociálního pracovníka, postavení sociálního pracovníka, pomoc versus kontrola a dilemata sociálního pracovníka při práci s klientem.

Praktická část diplomové práce se zabývá výzkumem, který jsem prováděla v Královéhradeckém kraji na určitých kontaktních pracovištích Úřadu práce (Kop Broumov a Kop Náchod) se sociálními pracovníky, kteří pracují na agendě hmotné nouze. Pro rozhovory byl použit kvalitativní výzkum s metodou IPA (Interpretative Phenomenological Analysis), kvalitativní přístup a Explorativní kódování. V empirické části najdeme výzkumné otázky a hlavní cíl výzkumu. Dalším důležitým bodem je metodika, kde je popsána metoda sběru dat, charakteristika výzkumného vzorku postup analýzy dat

---

<sup>1</sup> Všichni respondenti, kteří se podíleli na rozhovorech souhlasili s uvedením Kop Broumov a Kop Náchod přímo v textu diplomové práce.

a průběh rozhovoru. V neposlední řadě jsou zde uvedeny výsledky výzkumu, ze kterých je vytvořena analýza. Posledním bodem je závěr celého výzkumu.

## 2 Teoretická část

---

V teoretické části se budu zabývat jednotlivými pojmy, které tvoří hlavní výzkumnou otázkou. Tato část by měla poskytnout základní teoretický rámec, který bude nosíkem celé práce. Data získaná ze sběru dat v rámci výzkumu pak budu porovnávat s uvedenými teoriemi. Hlavními tématy teoretické části jsou pojmy, jako je „*hmotná nouze*“ a „*postavení sociálního pracovníka*“.

### 2.1 Úřad práce ČR

Úřad práce České republiky je správním orgánem státu, jehož úkolem je plnit funkce v oblasti zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců v případě platební neschopnosti zaměstnavatele a poskytování státní sociální podpory. Jeho činnost se zaměřuje na pomoc občanům v hledání práce, poskytování odborného poradenství, koordinaci opatření na trhu práce a poskytování sociálních dávek pro osoby v nouzi. . (Ing. Karel Trpkoš - Zpráva o činnosti Úřadu práce,2023)

Všem občanům poskytuje informace v oblasti pracovních příležitostí, a to zejména informace o volných pracovních místech v ČR a EU, také o podmínkách zaměstnávání v zahraničí, vzdělávání nebo projekty. Úřad práce také nabízí poradenské služby např. změna nebo volba zaměstnání, rekvalifikace nebo zprostředkování zaměstnání, které je vhodné. . (Ing. Karel Trpkoš - Zpráva o činnosti Úřadu práce,2023)

Úřad práce se věnuje osobám se zdravotním postižením, jelikož jim poskytuje poradenské služby pro volbu přípravy k práci nebo zabezpečuje pracovní rehabilitaci, která je zaměřená na získání a udržení vhodného zaměstnání. Také může poskytnout příspěvek na zřízení a provoz chráněného pracovního místa, pokud se tyto osoby rozhodnou vykonávat samostatnou výdělečnou činnost. Dále se věnuje uchazečům o zaměstnání, kterým poskytuje služby spojené se zprostředkováním vhodného zaměstnání, vyplácí Pvn a podporu při rekvalifikaci. Úřad práce může zabezpečit rekvalifikaci, vyžaduje-li to jejich uplatnění na trhu práce, může poskytnout příspěvek na zřízení společensky účelného pracovního místa za účelem výkonu samostatné výdělečné činnosti. Úřad práce může zajistit příspěvek na dojížděku do zaměstnání. Zaměstnavatelé spolupracují s úřadem práce, protože poskytuje poradenské a informační služby v oblasti pracovních příležitostí. Zpracovává uchazeče, kteří jsou vhodnými kandidáty na kvalifikované místo, také poskytuje poradenství spojené se zaměstnáváním. . (Ing. Karel Trpkoš - Zpráva o činnosti Úřadu práce,2023)

Úřad práce může poskytovat příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením na chráněném trhu práce, příspěvek na vytvoření pracovních příležitostí v rámci veřejně prospěšných prací, příspěvek na zřízení nebo na vyhrazení společensky účelných pracovních míst, překlenovací příspěvek, příspěvek na zapracování, příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program, příspěvek na zřízení chráněného pracovního místa a na provoz chráněného pracovního místa a mnoho dalších příspěvků. Úřad práce cizincům uděluje povolení k zaměstnání v České republice. (Ing. Karel Trpkoš - Zpráva o činnosti Úřadu práce, 2023)

#### Další činnosti úřadu práce ČR

- zabezpečuje a podporuje projekty a opatření související s rozvojem lidských zdrojů v oblasti trhu práce včetně účasti na mezinárodních programech a projektech
- spolupracuje s organizátory na zajištění veřejné služby a poskytuje příspěvky
- vykonává kontrolní činnost na úseku zaměstnanosti
- povoluje výkon umělecké, kulturní, sportovní nebo reklamní činnosti
- sleduje plnění povinného podílu zaměstnávání osob se zdravotním postižením
- zabezpečuje mzdové nároky zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele
- přijímá a zajišťuje vyřízení stížností občanů
- uděluje a odnímá povolení ke zprostředkování zaměstnání a vede evidenci agentur práce ([www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz))

### 2.1.1 Vymezení důležitých pojmů

#### Sociální práce

Sociální práce je aplikovaná společenská disciplína i oblast praktických činností, jejím smyslem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost. Sociální práci můžeme vnímat v užším a širším pojetí. V užším pojetí lze sociální práci charakterizovat přímým, záměrným a připraveným kontaktem sociálního pracovníka s klientem (skupinou, komunitou) za účelem stanovení sociální diagnózy a provádění sociální terapie. V širším pojetí sociální práce zahrnuje sociálně technická opatření (*poskytnutí služeb a dávek sociální péče*) a jejich organizaci (Matoušek, 2003).

## Sociální pracovník

Sociální pracovník je profesionál, který pracuje v oblasti sociálních služeb a pomáhá lidem, kteří se ocitli v náročných životních situacích. Jeho hlavním úkolem je poskytovat odbornou pomoc, podporu a poradenství lidem v obtížných situacích, jako jsou například problémy s rodinou, závislosti, finanční tíseň, zdravotní nebo duševní problémy, nebo sociální vyloučení (Matoušek a kol, 2001).

*„Sociální pracovník, který pracuje s klienty, s jejich rodinami, prvotně za svůj případ považuje celou rodinu; s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městském sídlišti; s uměle vytvořenými skupinami, jakými jsou např. školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče či ve vězení; s organizacemi, buď řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize; s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě; jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje“.* metody a řízení sociální práce – (Matoušek, 2003).

## Systém dávek pomoci v hmotné nouzi

Systém dávek pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a další právní předpisy, zejména zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Zneužívání dávek se může popsat např. jako cílená činnost klienta, který úmyslně zamlčuje údaje o svých majetkových poměrech, rodinných poměrech nebo o výdělcích v šedé ekonomice apod., za daným účelem získat další příjem ze systému sociální pomoci. Pojem sociálně patologický jev lze obrazně označit za nezdravý, abnormální a obecně nežádoucí společenský jev. Daný pojem zavedl Herbert Spencer, který hledal paralelu mezi nemocí a patologií jako chorobou společnosti. (Fischer, Škoda, 2009)

### 2.1.2 Služby a činnosti úřadu práce

Služby lze charakterizovat jako určitou činnost za účelem uspokojení potřeb. Služby se většinou rozlišují podle uspokojení potřeb kolektivních nebo individuálních. Dalším dělením

jsou buď placené či neplacené. Služby úřadu práce jsou spojeny s odbornou činností a jsou poskytovány bez úhrady. V tom to případě se jedná o služby týkající se poskytování poradenství nebo výplaty dávek či rozhodnutí. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Hlavní činnosti úřadu práce jsou určeny v § 8 zákona č. 435/2004 Sb., např. poskytuje poradenské a informační služby, uplatňuje aktivní politiku zaměstnanosti, vede evidence dle zákona a předává je do centrálních evidencí, poskytuje údaje na žádost orgánu sociálního zabezpečení (Zákon č. 435/2004 Sb.).

Úřad práce poskytuje všem občanům informační a poradenské služby v dané oblasti sociální situace. Úřad práce ČR plní úkoly v oblasti zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, dávek pěstounské péče a poskytování sociálně právní ochrany. . (Ing. Karel Trpkoš - Zpráva o činnosti Úřadu práce,2023)

Informace o zajištění financí pro uspokojení základních životních potřeb občané žádají o pomoc stát. Všechny nepojistné dávky vyplácí úřad práce ČR. Dávky dělíme na pojistné a nepojistné. Pojistné dávky jsou důchodové pojištění, nemocenské pojištění a zdravotní pojištění. Nepojistné dávky zahrnují dávky státní sociální podpory, dávky hmotné nouze, příspěvek na péči a dávky pro zdravotně postižené. . (Ing. Karel Trpkoš - Zpráva o činnosti Úřadu práce,2023)

### 2.1.3 Struktura organizace

Úřad práce České republiky byl zřízen s účinností od 1. dubna 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, kterým je vymezena jeho působnost. Dnem účinnosti tohoto zákona Úřady práce zřízené podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, se považují za kontaktní pracoviště krajských poboček Úřadu práce České republiky.

Úřad práce je rozdělen na generální ředitelství a krajské pobočky. Působení krajských poboček je shodné s územím krajů podle ústavního zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. Ve vedení krajských poboček Úřadu práce je Generální ředitelství se sídlem v Praze. Úřad práce se dělí na několik krajských poboček, které mají

další kontaktní pracoviště. Všechny tyto informace jsou dostupné na portálu MPSV. V každém kraji je dostupnost Úřadu práce (Zákon č. 347/1997 Sb.).

Uspořádání Úřadu práce České republiky určuje organizační řád, který vydává Generální ředitelství s předchozím písemným souhlasem ministra práce a sociálních věcí, viz portál MPSV. Výsledkem procesu organizace je obvykle strukturované vnitřní uspořádání celku, často založené na hierarchii. Podle (Vebera, 2005) lze tuto definici chápat tak, že osobní vztahy vznikají neplánovaně uvnitř organizace. Smysl organizační struktury spočívá v tom, že se rozdělí práce mezi členy organizace a jejich aktivitu koordinuje tak, aby členové zajišťovali plnění organizačních plánů.

#### Tvorba vychází ze tří zásad:

- Určit činnosti a jejich soubory, které organizace potřebuje znát, a podle toho lze vykonávat cíle,
- Rozčlenit dané činnosti do menších skupin, aby ke každé mohl být někdo přidělen,
- Rozhodnout, jak bude činnost a její soubory zařazeny a kým budou vedeny (Robbins, Coulter, 2004)

V čele úřadu práce je Generální ředitelství a s ním spojený tiskový mluvčí a interní audit. Důležitým článkem Úřadu práce je právní oddělení a úsek ekonomický. Úřad práce je členěn podle zaměřenosti a odbornosti. Jedná se o tři úseky: úsek nepojistných sociálních dávek, úsek zaměstnanosti a úsek státní sociální podpory. Organizační struktura krajské pobočky Úřadu práce České republiky podle služebního předpisu č. 1/2019 Organizačního řádu nalezneme na stránkách MPSV ([www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz)).

## 2.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi

Následující kapitola se týká agendy Hmotné nouze, jejího vytyčení a zprávě pojmenování daných dávek, které se vyplácejí ve hmotné nouzi. Upravující zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v plném znění. Pro výpočet dávek se vychází z životního minima upraveného zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v platném znění. V pozdějším předpisu a vyhlášce č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Částky životního minima stanovené zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimum se liší. Tzv. jednotlivec má 4 860 Kč, pro první osobu v domácnosti je částka nižší, a to 4 470 Kč, druhá osoba v domácnosti, která není

nezaopatřeným dítětem, částka je 4 040 Kč. U dětí se částky taktéž pohybují směrem dolů, liší se dle věku a dělí se na tři skupiny. Od 15 do 26 let částka 2 480 Kč, v další skupině od 6 let do 15 let částka 3 050 Kč, poslední skupina jsou děti do 6 let, částka 3 490 Kč. Existenční minimum je stanoveno částkou 3 130 Kč (zákon č. 111/2006 Sb., § 2).

Tímto zákonem je stanoven okruh společně posuzovaných osob. Postup pro řízení dávek pomoci hmotné nouze je dán zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění. Systém je postavený na pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, cílem je motivovat tyto osoby ke zlepšení jejich životních podmínek a dosáhnout uspokojení jejich životních potřeb. Jedno z nejdůležitějších opatření České republiky je jít proti sociálnímu vyloučení. Osoba či rodina v hmotné nouzi nemá dostatečný příjem pro uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelné pro společnost. V dané situaci nemají z čeho objektivně příjmy zvýšit. Proto mohou uplatnit prodej majetku a vyřešit tak svoji nelehkou situaci vlastním přičiněním (zákon č. 110/2006 Sb.).

V rámci mé diplomové práce se zaměřuji na významnou roli sociálního pracovníka na Úřadu práce, který zohledňuje a rozhoduje o přidělování dávek pomoci v situaci hmotné nouze. Tato problematika je nejen komplexní, ale také nesmírně důležitá, neboť se dotýká lidí, kteří se ocitají ve zranitelné sociální situaci. V následující kapitole práce se detailněji zaměřím na rozbor jednotlivých typů dávek, které jsou spojeny s problematikou hmotné nouze. Jedním z klíčových aspektů je proces posuzování nároků na tyto dávky a stanovení jejich výše. Při této činnosti můžeme identifikovat jisté odchylky a zvláštnosti v rámci správního řízení. Rozhodovací proces v oblasti přidělu dávek hmotné nouze je často komplikovaný, neboť závisí na mnoha proměnných, jako jsou aktuální životní situace žadatelů, ekonomické faktory a legislativní rámec. Samotný účel zákona spojeného s přidělováním těchto dávek má hluboký sociální rozměr. Jeho cílem je poskytnout potřebnou podporu a pomoc osobám, které čelí nedostatku základních životních potřeb v důsledku hmotné nouze. Tento právní rámec upravuje možnosti a formy pomoci, které jsou dostupné těm, kteří se nacházejí v této obtížné situaci.

Za účelem dosažení tohoto cíle a zajištění odpovídajícího sociálního zabezpečení jsou dávky hmotné nouze navrženy a strukturovány tak, aby pokrývaly klíčové oblasti, jako je stravování, bydlení, zdraví a další nezbytné náklady. Tato podpora je kritická pro to, aby lidé v nouzové situaci měli možnost postarat se o sebe a své rodiny. Celkově lze tedy říci, že úloha sociálního pracovníka na Úřadu práce v rámci přidělování dávek pomoci v hmotné nouzi je náročná a vyžaduje komplexní porozumění legislativním předpisům, individuálním

potřebám žadatelů a sociálním faktorům ovlivňujícím jejich situaci. Jsem si plně vědoma výzvy, kterou tato oblast přináší, a má práce se bude snažit podrobně analyzovat a pochopit všechny relevantní aspekty této problematiky.

### 2.2.1 Příspěvek na živobytí

Tato dávka je základní a je nejčastější poskytovanou dávkou v České republice. Dle § 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Nárok na příspěvek na živobytí má osoba v hmotné nouzi podle § 2 odst. 2 písm. a), jestliže její příjem a příjem společně posuzovaných osob (§ 9 odst. 2) nedosahuje částky živobytí posuzovaných osob. Splňuje-li podmínky nároku na příspěvek na živobytí více společně posuzovaných osob, náleží příspěvek na živobytí jen jedné, a to osobě určené na základě dohody těchto osob. Nedohodnou-li se tyto osoby, určí orgán pomoci v hmotné nouzi, který o příspěvku na živobytí rozhoduje, které z těchto osob se příspěvek na živobytí přizná (zákon č. 111/2006 Sb., § 3).

Dané rozhodné období pro zjištění příjmů všech společně posuzovaných osob jsou tři měsíce bezprostředně předcházející měsíc, v němž je žádost podaná. Výše živobytí se odvíjí od výše existenčního a životního minima a stanovené je individuálně pro každou osobu na základě zhodnocení jejich snahy a možností či potřeb. Výše příspěvku se určí jako rozdíl mezi živobytím osoby a společně posuzovaných osob a příjmem osoby a společně posuzovaných osob, který je snížený o přiměřené náklady na bydlení. Částka živobytí se může zvýšit, pokud má posuzovaná osoba či společně posuzovaná osoba špatný zdravotní stav podle posudku obvodního lékaře, mohou se tedy zvýšit náklady na dietní stravování (zákon č. 111/2006 Sb., § 21).

Klientovi, který vykoná veřejnou službu v rozsahu alespoň 30 hodin měsíčně, bude částka navýšena o 605 Kč. Při aktivním zapojení na projektech organizovaných Úřadem práce ČR je možné dávku zvýšit. Výše příspěvku na živobytí se stanovuje jako rozdíl mezi živobytím osoby či společně posuzovaných osob a jejich příjmem, od kterého se odečtou přiměřené náklady na bydlení. Přiměřené náklady na bydlení jsou však maximálně do výše 30 %, v Praze 35 %. Daná dávka je poskytována po dobu, kterou je osoba a společně posuzované osoby v hmotné nouzi. Příspěvek na živobytí je poskytován v peněžní i věcné formě, případně kombinací obou (zákon č. 111/2006 Sb., § 22).

### 2.2.2 Doplatek na bydlení

Další dávkou je doplatek na bydlení, jímž mají být hrazeny odůvodněné náklady na bydlení, a to společně s dávkou příspěvek na bydlení, který je poskytován ze systému stání sociální podpory (SSP). Výše je tedy stanovená tak, aby po zaplacení odůvodněných nákladů na bydlení (tj. služby spojené s pronájmem bytu – nájem a náklady za energie) zůstala osobám a společně posuzovaným osobám dostatečná částka živobytí. Nárok mají vlastníci či nájemníci bytu, který využívají, musí zde mít ale zřízený trvalý pobyt. Okruh společně posuzovaných osob pro doplatek na bydlení je stejný pro účel příspěvku na bydlení (zákon č. 111/2006 Sb., § 33).

Důležitou podmínkou pro nárok na doplatek na bydlení je získat nárok na příspěvek na živobytí. Doplatek lze přiznat i osobě, které byl příspěvek na živobytí nepřiznán, protože její příjem společně posuzovanými přesáhl danou částku živobytí, ale nepřesáhl 1,3násobek celkového živobytí dané osoby či rodiny. Zákon o pomoci v hmotné nouzi má i své specifické situace, na které bere zřetel, takovýmto se věnuje § 33. V některých zvláštních případech bere zřetel orgán pomoci v hmotné nouzi rozhodnout, že jako nájemce považuje pro účely doplatku na bydlení i osobu dlouhodobě užívající jinou než nájemní formu bydlení (zákon č. 111/2006 Sb., § 33).

Například o úhrady nákladu na bydlení na ubytovnách, azylových domech nebo dům na půl cesty apod. Nárok na doplatek má i nezletilé nezaopatřené dítě, které je v ústavu pro péči o děti nebo mládeže nebo žije v náhradní rodinné péči a přešel na něj nájem bytu nebo vlastnictví. Dítě nemá dostatečný příjem na to, aby uhradilo náklady na bydlení. Výše doplatku na bydlení je tedy rozdíl mezi částkou odůvodněných nákladů na bydlení na daný měsíc s částkou, která je příjem osoby a společně posuzovaných osob a převyšuje částku živobytí. Pro výpočet doplatku na bydlení je potřeba znát všechny odůvodněné náklady, které se týkají bydlení (zákon č. 111/2006 Sb., § 33).

### 2.2.3 Mimořádné okamžité dávky

Tato dávka je poskytována osobám, které se ocitnou v situacích, jež je nutno bezodkladně vyřešit. Zákon stanoví šest takových situací:

- Nejsou plněny podmínky hmotné nouze, ale v případě neposkytnutí pomoci osobě hrozí vážná újma na zdraví. Dávka je poskytována v částce, která doplní

příjem osoby do výše existenčního minima (v případě nezaopatřeného dítěte do životního minima).

- Postižení mimořádnou událostí např. živelní pohroma, větrná pohroma, ekologická havárie, požár apod. Dávku lze poskytnout až do výše 15násobku částky životního minima jednotlivce, tj. až do výše 51 150 Kč.
- Nedostatek prostředků k úhradě jednorázového výdaje spojeného např. se zaplacením poplatku za vystavení duplikátů osobních dokladů nebo v případě ztráty peněžních prostředků. Dávku lze poskytnout až do výše tohoto jednorázového výdaje.
- Nedostatek prostředků k nákupu nebo opravě předmětů dlouhodobé potřeby. Dávku lze poskytnout až do výše těchto výdajů, maximálně však v průběhu kalendářního roku do výše 10násobku částky životního minima jednotlivce, tj. až do částky 34 100 Kč.
- Nedostatek prostředků k nákupu nebo předmětů dlouhodobé potřeby nebo k uhrazení odůvodněných nákladů vznikajících v souvislosti se vzděláním nebo se zájmovou činností nezaopatřených dětí a na zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí. Dávku lze poskytnout až do výše těchto výdajů, maximálně však v průběhu kalendářního roku do výše 10násobku částky životního minima jednotlivce, tj. až do částky 34 100 Kč.
- Ohrožení sociálním vyloučením (zákon č. 111/2006 Sb., § 36).

### 2.3 Sociální pracovník na agendě Hmotné nouze

V této kapitole jsem vybrala určité body, které jsou podle mě správným vzorcem sociálního pracovníka. Chtěla bych i odkrýt část, kdy se sociální pracovník setkává s různými nástrahami při vykonávání profese např. dilemata nebo také pomoc versus kontrola. Daná kapitola se věnuje sociálnímu pracovníkovi a jeho osobnostním předpokladům, také postavení sociálního pracovníka při práci s klientem. Nejenom kompetence, ale i pomoc versus kontrola. Důležitý bod je etický kodex sociálního pracovníka. V neposlední řadě také dilemata sociálního pracovníka při práci s klientem. Sociální pracovník, který pracuje s klienty, s jejich rodinami, prvotně za svůj případ považuje celou rodinu; s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městském sídlišti; s uměle vytvořenými skupinami, jakými jsou např. školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče či ve vězení; s organizacemi, buď řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje

jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize; s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě; jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje (Matoušek, 2003).

Podle zákona č. 108/2006 o sociálních službách by sociální pracovník měl vykonávat následující činnosti: Provádět sociální šetření a zpracovávat sociální agendu, včetně řešení sociálně právních problémů. Poskytovat sociálně právní poradenství. Vykonávat analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti. Provádět depistážní činnost. Poskytovat krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. Monitorovat potřeby obyvatel obce či kraje. Dle zákona o sociálních službách dle § 110 musí být sociální pracovník plně svéprávný, bezúhonný, zdravotně a odborně způsobilý. Bezúhonnost znamená, že osoba sociálního pracovníka nebyla odsouzena pro úmyslný trestný čin ani pro trestný čin z nedbalosti, který by byl spáchaný v souvislosti s výkonem poskytování sociálních služeb nebo činností srovnatelných. Bezúhonnost se dokládá výpisem z Rejstříku trestů. Zdravotní způsobilost se dokládá lékařským posudkem o zdravotní způsobilosti u obvodního lékaře. Odbornou způsobilostí se dle zákona o sociálních službách rozumí úroveň dosaženého vzdělání. Požaduje se buď vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání v bakalářském, magisterském či doktorském studijním programu. Oblast odbornosti by měla být zaměřena na sociální práci, sociální pedagogiku, humanitární práci, sociálně právní činnost, sociální politiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku (Zákon č. 108/2006 Sb., § 110, odst. 1–4).

"Jedním z důležitých dokumentů, který pojednává o tom, jaký by měl sociální pracovník být, je Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. Vztah s klientem je považován za nejdůležitější prvek v pomáhajících profesích, do kterých patří i sociální pracovníci. (Kopřiva, 1997) "vztah s klientem řadí i před odbornost, a to vzhledem k tomu, že hlavní náplní práce pomáhajících profesí je pomáhat lidem. Je zřejmé, že odborné vědomosti a znalosti lze získat studiem, ale vybudovat vztah s klientem závisí na osobnosti samotného sociálního pracovníka.

Klient nezbytně potřebuje:

- přijetí
- spoluúčast
- porozumění
- pocit že není odsuzován a není sociálnímu pracovníkovi na obtíž (Kopřiva, 1997).

Postoj sociálního pracovníka vůči klientovi se odráží především v jeho neverbálních projevech, často nevědomě. Sociální pracovník může těmito projevy klientovi zvýšit sebevědomí, nebo také snížit. Pokud není ve vztahu s klientem důvěra, bezpečí a přijetí, nebo pokud není mezi sociálním pracovníkem a klientem žádný vztah, tak se nejedná o sociální práci, ale pouze o výkon svěřených pravomocí." (Oravcová, 2017: 17) "Podle postoje sociálního pracovníka ke klientům rozlišujeme neangažovaného pracovníka a angažovaného pracovníka (Kopřiva, 1997). Neangažovaný pracovník bere svoji práci jen jako výkon svěřených pravomocí a bez jakéhokoliv osobního zájmu o klienta. Na druhou stranu angažovaní pracovníci vidí v pomáhání druhým smysluplnou činnost." (Oravcová, 2017: 17) Sociální pracovník musí také zachovat klid vůči chování klienta. Za určitých situací se sociální pracovník může ocitnout v nepříjemné situaci, kdy klient nedisponuje vhodným chováním vůči sociálnímu pracovníkovi. Klient převážně jedná v afektu a některé jeho výstupy nejsou mířeny přímo na sociálního pracovníka. "Sociální pracovníci se starají o klienty tím, že s nimi navazují vztahy a podporují je při řešení jejich obtížných životních situací. Je důležité, aby se sociální pracovníci chovali ke klientům s respektem, zájmem a akceptací (Kopřiva, 1997).

(Strieženec, 1996) popisuje sociálního pracovníka jako průvodce lidí v sociálním světě, zejména těch, kteří nezískali stejnou příležitost jako ostatní. Kvalitní vzdělání a rozhled jsou klíčové pro osobnost sociálního pracovníka, stejně jako integrovaný souhrn hodnotných povahových rysů, profesionálních předpokladů a schopností. Na mikroúrovni se od sociálních pracovníků očekává, že budou mít úctu ke klientovi, budou mít realistický přístup k řešení dané situace nebo že budou mít schopnosti stanovit správnou diagnózu a poté budou moci připravit plán sociální práce." (Oravcová, 2017: 18) Na mezo-úroveň musí sociální pracovník umět spolupracovat s kolegy nebo s pracovníky jiných institucí či systému, s nimiž jsou klienti spojeni. Sedm klíčových osobnostních kvalit sociálního pracovníka jsou flexibilita, kreativita, nadšení, empatie, důvěryhodnost, kompetence a smysl pro humor.

### 2.3.1 Etický kodex sociálního pracovníka

Etický kodex sociálního pracovníka je soubor zásad, pravidel a hodnot, které mají za úkol orientovat sociální pracovníky při jejich práci. Tyto zásady by měly být respektovány a dodržovány při každé interakci s klienty, jejich rodinami, kolegy a dalšími profesionály. Hlavními zásadami jsou například respekt k lidské důstojnosti, právo na soukromí a důvěrnost, ochrana slabších a zranitelných skupin, profesionalita a nezávislost. Etický

kodeks má za cíl zajišťovat kvalitu služeb, ale také chránit klienty před možným zneužitím nebo špatným zacházením ze strany sociálních pracovníků.

- Respektovat práva a důstojnost všech klientů a všech osob, s nimiž pracuji, bez ohledu na rasu, náboženství, sexuální orientaci, zdravotní stav, pohlaví nebo věk.
- Dodržovat zákony a předpisy v oblasti sociální práce a vysoké etické standardy v rámci své profese.
- Zajistit, aby všechny informace, které získám v průběhu své práce, byly uchovávány v důvěrnosti a nebyly poskytnuty třetím stranám bez předchozího souhlasu klienta, pokud to nevyžaduje zákon.
- Zajistit, aby klienti byli informováni o svých právech a povinnostech, o průběhu práce a o možnostech a zdrojích pomoci.
- Neposkytovat žádné služby, které by mohly poškodit klienta nebo jeho rodinu.
- Být si vědom a respektovat kulturní rozdíly a specifika klientů a zajistit, aby byly brány v úvahu při poskytování služeb.
- Vyvarovat se jakéhokoli konfliktu zájmů, který by mohl poškodit klienty nebo profesi sociálního pracovníka.
- Být si vědom svých vlastních omezení a hledat odbornou podporu, když je to nezbytné.
- Vysvětlit klientům povahu a cíle sociální práce a pomoci jim porozumět procesu práce.
- Vyvinout úsilí, aby se klienti cítili v bezpečí, respektovaní a chráněni (Etický kodeks sociálních pracovníků České republiky, 2006).

### 2.3.2 Kompetence sociálního pracovníka

S pojmem „sociální pracovník“ jsou spojeny jeho kompetence čili funkcionální projevy dobře zvládané a profesionální role sociálního pracovníka. V České republice se kompetencemi sociálního pracovníka zabývala Havrdová s kolegy (1999), která kompetence vnímá jako funkcionální projev profesionální role. Zdůrazňuje následující soustavu schopností a dovedností: podporovat účinnou komunikaci, orientovat se a vytvářet postup, napomáhat k soběstačnosti, poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst. Tyto kompetence zahrnují odborné znalosti, schopnosti reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. V kompetentní rovině sociální pracovník jedná odpovědně a se znalostí věci. Má pravomoc, která náleží jeho postavení, a ví, jak to s touto

pravomocí naložit. Sociální práce také vyžaduje vzdělání a zkušenostní požadavky, které lze dokázat absolvováním zkoušek a schopností realizovat pracovní závazky. Dále je důležité dosahovat cílů sociální práce v souladu s hodnotami a etickým kodexem této profese. Je šest oblastí profesionální role, které fungují ve vzájemném kontextu. Nejčastěji se obsažené kompetence projevují při práci s klienty v rámci sociální organizace, pochopitelně s rozdíly podle druhu sociální práce. (Havrdová, 1999) popisuje tyto oblasti kompetencí – rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst.

### 2.3.3 Postavení sociálního pracovníka

Samotné postavení sociálního pracovníka přináší do společnosti významné prvky, které zasahují do hlubokých sociálních aspektů. Jeho role není pouhým povoláním, nýbrž klíčovým prvkem pro dosažení sociální soudržnosti a zajištění rovnosti příležitostí ve společnosti. Sociální pracovníci jsou ti, kdo přinášejí do reality principy solidarity, podpory a ochrany pro ty, kdo potřebují pomoc a podporu. Vstupují do široké škály životních situací a prostředí, od komunitních center a škol až po nemocnice a veřejnou správu. Jejich práce je nesmírně rozmanitá, neboť se dotýká nejen fyzických a materiálních potřeb, ale také psychosociálních aspektů života. Sociální pracovníci fungují jako most mezi jednotlivcem a institucemi, propojují zranitelné skupiny s tím, co potřebují, a to v rámci komplexního sociálního kontextu. Jejich úsilí má mimořádný dosah. Kromě toho, že nabízejí praktickou podporu a pomoc lidem v obtížné situaci, také napomáhají ke změnám na strukturální úrovni. Přispívají ke zlepšení legislativy a politik zaměřených na sociální soudržnost, podporu rodin, zajištění kvalitního vzdělání a spravedlivý přístup k základním službám (Matoušek, 2003).

Role sociálního pracovníka je spojena s mnoha výzvami, které vyžadují schopnost empatie, komunikace a analytického myšlení. Zároveň vyžaduje schopnost pracovat v týmu a spolupracovat s dalšími odborníky, jako jsou lékaři, učitelé, psychologové a další. Jde o komplexní multidisciplinární působení, které si klade za cíl dosáhnout co nejlepších výsledků pro klienty a společnost jako celek. Celkově lze říci, že role sociálního pracovníka je základním stavebním kamenem pro sociální pokrok a rozvoj. Jeho působení má zásadní vliv na kvalitu života lidí, kteří se ocitli v obtížné situaci, a zároveň přispívá k formování spravedlivější a rovnostářštější společnosti. Tato role je plná výzev, ale také nesmírně naplněná smyslem a důstojností, která spočívá v pomoci druhým a přispívání k pozitivním společenským změnám (Matoušek, 2003).

Sociální pracovník je zařazen mezi profese, které pomáhají klientům. "Jeho práce s klienty není snadná, protože každý klient má odlišné a jedinečné potřeby a požadavky, které sociální pracovník musí respektovat a přizpůsobit se jim s ohledem na své kompetence, platné zákony apod. Hartl a Hartlová (2009) definují postavení sociálního pracovníka jako jeho pozici v rámci sociálního systému, včetně autority, moci a výsad, které s ním souvisejí." (Oravcová, 2017: 19) Tento koncept odráží způsob, jakým se sociální pracovník orientuje v organizaci a při práci s klientem, jaké má k dispozici prostředky pro plnění svých úkolů, jak může ovlivňovat klienta a jaké jsou na něj kladeny požadavky z jeho pozice. Role sociálního pracovníka je tedy chování, které odpovídá jeho postavení a je vhodné v dané situaci. Tyto dva pojmy jsou úzce spjaty a navzájem se prolínají. Sociální pracovník je v práci s klienty v roli prostředníka mezi požadavky svého zaměstnavatele a potřebami klientů.

(Úlehla, 1996) poukazuje na to, že je velmi důležité, aby sociální pracovníci zůstávali nezávislí a neupadali do role poslušného nástroje organizace, která může mít jiné priority než skutečné potřeby klienta. Je nutné, aby se sociální pracovníci snažili zůstat vždy na straně klienta a podporovali jeho potřeby, přání a cíle, a to i v případě, kdy se tyto potřeby neshodují s požadavky společnosti. Sociální pracovníci musí být schopni vyjednávat a komunikovat s klientem a najít společnou řeč, ale zároveň musí být schopni bránit klientovy zájmy a poskytnout mu nezávislou podporu. To vyžaduje velmi pečlivé naslouchání a porozumění klientovi, jeho situaci a potřebám.

Zkrátka, ideální sociální pracovník musí být schopen zůstat nezávislý, vyjednávat a komunikovat s klientem, bránit jeho zájmy a poskytnout mu nezávislou podporu, být sebe reflexivní a pracovat v týmu. Pokud tyto vlastnosti a dovednosti sociální pracovník má, bude schopen najít ideální střed mezi normami společnosti a potřebami klienta a pomoci klientovi dosáhnout pozitivních výsledků.

#### 2.3.4 Pomoc versus kontrola

Podle Úlehly (1996) může sociální pracovník při své práci s klienty postupovat dvěma způsoby: pomocí nebo kontrolou. Pokud se sociální pracovník zaměřuje na pomoc, nabízí klientovi způsoby řešení a spolu s klientem hledá vhodné možnosti. V rámci tohoto přístupu jsou klient a pracovník rovnocenní, přičemž klient zůstává odborníkem na svou vlastní situaci. Na druhé straně kontrola znamená, že sociální pracovník přebírá iniciativu a snaží se řešit problémy, které považuje za důležité, i když se nemusí shodovat s tím, co klient považuje za svůj hlavní problém. V takovém případě je klient podřízeným a musí se řídit

normami stanovenými sociálním pracovníkem nebo organizací, kde pracuje. Rozhodnutí, zda použít přístup založený na pomoci nebo kontrole, je v okamžiku na sociálním pracovníkovi, přičemž by měl brát ohled na potřeby a preference klienta.

Sociální pracovníci mají často tendenci používat kontrolu, protože je méně časově náročná a umožňuje jim pracovat s větším počtem klientů. Nicméně výsledky této metody často nejsou dlouhodobé a mohou opomíjet především problémy, kterými klient trpí. Když se sociální pracovník přikloní k jedné z těchto metod, stává se prostředníkem mezi klientem a normami společnosti. Pokud se zaměří na kontrolu, stává se „agentem“ a může být méně respektující vůči přání a očekávání klienta. Sociální pracovníci by měli reflektovat své jednání a zamýšlet se nad tím, proč zvolili konkrétní přístup a jaký vliv to může mít na klienta i na ně samotné (Úlehla, 1996). "(Musil, 2004) uvádí, že na způsoby práce s klientem může mít vliv kultura v rámci dané organizace, určité kolektivní vědomí o tom, jak by se mělo pracovat s klientem. Toto kolektivní vědomí se může lišit v rámci jednotlivých oddělení organizace, ale také každý jednotlivec může mít vlastní mínění o tom, co je pro klienta to nejlepší a podle toho s ním bude pracovat.

Pro pochopení, proč sociální pracovník postupuje při práci klientem typickým způsobem, je podle (Musila, 2004) důležité porozumět, jak chápou různé události, způsoby chování a reakce klienta nebo jiných lidí na vše, co pracovník považuje při své práci hodné své pozornosti. Důležité je porozumět tomu, co při práci s klienty prožívá, o čem přemýšlí, jaké to v něm vyvolává emoce. Podle (Úlehly, 1996) klientovo chování ovlivňuje to, jakým způsobem k němu sociální pracovník přistupuje; pokud klientovo chování považuje za nepřístupné, sociální pracovník uplatní princip kontroly, protože mu to dovolí držet si klienta v bezpečném odstupu a může intervenci provést v kratším časovém úseku. Naproti tomu s klientem, který se podle pracovníkova mínění chová přijatelným způsobem, se bude pracovník snažit pomoci, nechá mu volnost při rozhodování a bude se mu snažit přizpůsobit."(Oravcová,2017: 21)

### 2.3.5 Dilemata sociálního pracovníka při práci s klientem

Sociální pracovník musí čelit vysokým nárokům, jak ze strany klientů, tak i ze strany zaměstnavatele a vedoucího organizace společnosti. Sociální pracovník musí být schopen řešit dilematické situace při práci s klienty a zároveň dodržovat přijatelné způsoby práce s klientem, které jsou součástí kultury přístupu dané organizace (Musil, 2004). Tato kultura určuje postupy, které sociálním pracovníkům umožňují splnit své pracovní povinnosti

v rámci omezených pravomocí a časových podmínek. Podle Hartla a Hartlové (2009) je dilema volba mezi dvěma stejně přijatelnými, avšak navzájem se vylučujícími možnostmi. "Z této definice vyplývá, že je při prožívání dilematu nutné si mezi nabízenými možnostmi vybrat. Někdy se však stává, že se sociální pracovníci snaží volbě vyhýbat, a tak oddalují rozhodnutí, např. pomocí dalších podmínek, které kladou na klienty. To může způsobit i přirozený odchod klientů ze služby a tím i částečné vyřešení dilematu. Musil (2004) rozděluje dilemata na dva typy: všední a strategická. Řadový sociální pracovník se denně potýká s dilematy, kdy v nepříznivých pracovních podmínkách musí volit mezi přijatelnými, ale i neslučitelnými postupy v práci s klienty. Např. kvůli omezení času na úřadě musí zkrátit čas věnovaný jednotlivým klientům, a to může vést k nedostatečnému vyslechnutí jejich problémů. Tato dilemata ztěžují život sociálním pracovníkům, kteří se snaží neustále přizpůsobovat svou práci hodnotám a cílům organizace, ale také svým vlastním představám o tom, jak s klienty jednat." (Oravcová, 2017: 25) Proto hledají způsoby, jak pracovat s klienty, které jsou pro ně přijatelné a umožní jim pracovat v souladu s jejich ideály. Navíc se musí vypořádat i se strategickými dilematy. Ohledně poskytovaných služeb sociální práce ve společnosti.

"(Lipský, 1980) označuje sociální pracovníky jako „úředníky první linie“. Myslí tím sociální pracovníky, kteří pracují ve veřejných službách, s klienty jsou v přímém kontaktu a za určitých podmínek mohou uplatňovat svůj nezávislý úsudek. Jako základní dilema sociálních pracovníků vnímá Lipský to, jak zajistit individuální přístup ke klientům ze strany sociálních pracovníků v situaci, kdy je nutno zvládnout velké množství klientů. Jde o situaci, kdy je třeba naplnit efektivitu práce s klientem a dojít k výsledku, který sleduje smysl sociální práce, a zároveň naplnit efektivní činnost organizace." (Oravcová, 2017: 25) Vzhledem k tomu, že tato práce se týká prožívání sociálních pracovníků při práci s klienty, dále popíši některá všední dilemata, která uvádí Musil (2004) a která by mohli prožívat právě sociální pracovníci na hmotné nouzi, pokud pracují se svými klienty. Celkové, nebo také zjednodušené cíle. Tento přístup se často používá v situacích, kdy sociální pracovník není schopen zvládnout všechny požadavky, které jsou na něj kladeny. "Namísto toho se zaměřuje na konkrétní problém, který je snadno identifikovatelný a snadno řešitelný. Tento přístup umožňuje snadnější dosažení menších cílů, které mohou mít pozitivní vliv na klientovu životní situaci. I když se nejedná o kompletní zhodnocení klientovy situace, může být tento přístup pro klienta stále užitečný a přínosný." (Oravcová, 2017: 26) Pokud to aplikujeme na Musilovu teorii (Musil, 2008) o třech pojetích sociální práce, jedná se o dilema mezi administrativním a profesionálním pojetím sociální práce. "V situaci, kdy

sociální pracovník musí volit mezi celkovým přístupem ke klientovi, který zahrnuje všechny aspekty jeho života, a zaměřením se pouze na konkrétní problém, musí být schopen se rozhodnout, co je pro klienta nejlepší." (Oravcová, 2017: 26) Například, pokud je klientem matka samoživitelka a musí být s dítětem doma, ale nemá dostatek financí, sociální pracovník se zaměří na dávky SSP a na dávky hmotné nouze, a především na výživné, které je stanovené soudem, či mimosoudní dohodou. I když toto řešení nemusí být úplně komplexní a klientovi nemusí nabídnout všechny možnosti, může mu stále pomoci zvládnout konkrétní problém. Vzhledem k tomu, že sociální pracovník se často musí vypořádat s velkým množstvím klientů, tak může být jeho čas, energie a pozornost omezená, a to může ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb.

Zvýšené množství klientů může ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb a vést ke zjednodušení intervencí, aby bylo možné obsloužit větší počet lidí. Sociální pracovník se tak může ocitnout v situaci, kdy musí volit mezi profesionálním a administrativním přístupem k práci s klientem. Pokud by sociální pracovník chtěl zachovat profesionální přístup, mohl by být nucen snížit počet klientů, které dokáže obsloužit, aby se mohl soustředit více. Na Úřadu práce může být sociální pracovník hodnocen podle toho, kolik zvládne místních a sociálních šetření, nebo kolik klientů obslouží za určitý časový úsek, nebo kolik stihne vyplatit dávek hmotné nouze, a to může mít negativní vliv na jeho práci, protože může mít méně času na každého klienta a sníží tak kvalitu poskytování pomoci. Důležité je, aby sociální pracovník zvažoval, jaké jsou potřeby každého klienta a jak mu nejlépe pomoci, a aby si zachoval schopnost poskytnout profesionální pomoc, i když to znamená, že bude mít méně času na každého klienta ( Lipský, 1980 ).

Samotnému sociálnímu pracovníkovi leží v rukou klíčové rozhodnutí, jež formuje jeho profesní etiku a přístup k práci. Může se rozhodnout přiklonit k zásadě neutrality, což znamená, že se bude řídit zásadou, že všichni klienti si zaslouží stejný a nestranný přístup bez ohledu na vlastnosti jako osobnost, kulturní, náboženská či etnická příslušnost, nebo aktuální životní situace. Tímto způsobem bude dbát na to, aby každému poskytoval stejnou míru pozornosti, respektu a podpory. Na druhé straně může zvážit individuální přístupy, kdy bude vyhodnocovat situace a potřeby klientů s ohledem na své osobní názory, předsudky a sympatie. To může vést k tomu, že bude některým klientům poskytovat více pozornosti či podpory než jiným, což by mohlo zpochybnit rovnost a nestrannost jeho profesního působení. Taková volba však nese riziko, že by mohly být upřednostněny určité skupiny klientů na základě subjektivních úsudků, a tím by mohlo být porušeno základní profesní

etické pravidlo sociálního pracovníka. Proto je pro sociálního pracovníka klíčové uvědomit si důsledky obou přístupů a vážně zvážit, jakým směrem chce svou profesní praxi vést. To může být složité dilema, protože z jedné strany se očekává, že bude sociální pracovník profesionální a nebude přikládat zbytečnou váhu svým osobním názorům, ale na druhou stranu musí být schopen empatie a porozumění konkrétním potřebám a situacím klientům. Ať už se rozhodne jakkoliv, musí zůstat v souladu s etickými a profesionálními standardy a poskytnout všem klientům rovné zacházení a přístup ke službám (Uleha, 1996).

"V praxi Úřadu práce by toto dilema mohlo vypadat také tak, že sociální pracovník poskytuje všem stejný čas, stejné informace a klade stejné otázky klientovi, který si přišel pro pomoc a chová se více jako úředník za přepážkou než sociální pracovník pro klienta. Neřeší, jestli je potřeba na sociálním šetření u jednoho klienta strávit delší dobu nebo mu vysvětlit všechny aspekty správního řízení čili co může dále očekávat, protože to vše si klient může najít v zákoně nebo jiné odborné literatuře. Jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem." (Oravcová, 2017: 27) V tomto dilematu sociální pracovník řeší to, jestli bude klienta jednostranně usměrňovat podle svých představ, nebo zda ho bude respektovat jako svébytnou bytost, která je odborníkem na vlastní životní situaci. Princip tohoto dilematu lze vidět v tom, jestli sociální pracovník uplatní při práci s klientem pomoc, nebo kontrolu (Musil, 2004).

V symetrickém vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem se pracovník snaží pomoci klientovi s řešením jeho problému. Na oddělení hmotné nouze se objevuje dilema mezi procedurálním a situačním přístupem. První možnost je, že sociální pracovník bude pouze ověřovat, zda klient správně využívá dávky hmotné nouze, zdali jsou informace o klientovi aktuální a zda nebyla porušena ohlašovací povinnost. Druhou možností je, že se sociální pracovník bude snažit zjistit, proč k případnému porušení došlo, a pracovník se také může snažit klientovi pomoci zabránit opakování této situace tím, že mu poskytne informace. Při procedurálním přístupu sociální pracovník aplikuje předem připravené řešení klientovy situace, v situačním přístupu naopak sociální pracovník volí takové postupy práce s klientem, které jsou přizpůsobené jeho osobnosti a možnostem. Procedurální přístup lze vnímat v souvislosti s administrativním pojetím sociální práce. Toto dilema záležitostí především byrokratických organizací, které jím omezují možnosti profesionální práce. Znamená to, že sociální pracovník bude problém klienta vyřizovat podle oficiálních návodů a strategií, nebo se k jeho řešení postaví jako specialista, který aplikuje své odborné kompetence k tomu, aby sám určil směr celé intervence (Musil, 2004).

## 2.4 Shrnutí teoretické části

Tato diplomová práce se věnuje důkladnému rozboru organizace Úřadu práce ČR a zásadní proměně, kterou prošel v důsledku tzv. Drábkovy reformy. Tato reforma spojila původně izolované instituce do jednotné struktury a zásadně změnila jejich pozici a interakci s klienty. Práce je pečlivě strukturována do několika klíčových sekčních celků, které systematicky prozkoumávají různé aspekty této transformace a její vliv na oblast sociální práce. Zahajující část diplomové práce se zaměřuje na podrobný popis organizace, funkčnosti a nabízených služeb Úřadu práce ČR. Tato fáze zahrnuje také definici klíčových termínů, které jsou zásadní pro komplexní pochopení tématu. Zvláštní pozornost je věnována roli sociálního pracovníka uvnitř tohoto uskupení. Tento profesionál hraje zásadní úlohu v interakci s klienty a představuje klíčový prvek sociálního procesu na Úřadu práce. Nicméně je zde také identifikován závažný problém týkající se nedostatku času, který často brzdí sociální pracovníky při budování efektivních vztahů s klienty a odhalování hlavních příčin jejich situace. Mnohdy administrativní povinnosti získávají převahu nad přímým klientským působením, a to má negativní dopad na celkovou efektivitu sociální práce.

Zásadní část diplomové práce se následně zabývá prozkoumáním systému pomoci v hmotné nouzi. Tento systém je zaměřen na poskytování podpory lidem, kteří nejsou schopni samostatně uspokojit základní životní potřeby. Prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů jsou shromažďovány informace a odpovědi na otázky, které se týkají komunikace mezi sociálními pracovníky a klienty, nedostatku času pro interakce s klienty a identifikace hlavních obtíží a břemen, s nimiž se sociální pracovníci potýkají. Cílem této etapy je navržení konkrétních opatření a změn, které by mohly vést ke zlepšení situace. Praktická část diplomové práce je věnována konkrétním pobočkám Úřadu práce v Broumově a Náchodě. Zde jsou prezentována doporučení, jak by mohly být pracovní podmínky a efektivita sociálních pracovníků v těchto pobočkách optimalizovány. Získané poznatky a analytické výsledky z rozhovorů tvoří pevnou základnu pro navrhovaná opatření.

Celkově je tato diplomová práce významným přínosem pro lepší pochopení role sociálního pracovníka v rámci oblasti Hmotné nouze. Skrze detailní pohled na vzájemnou interakci mezi pracovníky a klienty se snaží osvětlit klíčové aspekty práce sociálních pracovníků v této specifické kontextuální sféře. Získané poznatky, analytické výsledky a konkrétní praktická doporučení slouží jako základ pro snahy o zlepšení pracovního prostředí a efektivitu sociálních pracovníků působících na Úřadech práce.

Tato práce dále nabízí důkladný rozbor práce s klienty v rámci oddělení Hmotné nouze a tím poskytuje cenné perspektivy ohledně způsobů, jak pracovníci čelí různým výzvám při poskytování pomoci lidem v obtížných situacích. Z praktických doporučení vyplývá závěr, že tato diplomová práce nejenom přináší hluboké pochopení komplexity sociální práce v kontextu Hmotné nouze, ale také konkrétní návrhy, jakým způsobem lze podporovat a zlepšovat sociální pracovníky a pracovní prostředí, aby byly dosaženy co nejlepší výsledky pro všechny zúčastněné strany.

Druhá část práce se věnuje hlubšímu zkoumání systému dávek pomoci v hmotné nouzi. Tento systém je zaměřen na podporu osob, které nejsou schopny samostatně uspokojit své základní životní potřeby. Pomocí polostrukturovaných rozhovorů jsou shromažďovány odpovědi na klíčové otázky týkající se komunikace mezi sociálními pracovníky a klienty, nedostatečného času pro interakce s klienty a identifikace hlavních problémů a zátěží, kterým sociální pracovníci čelí. Cílem této části je navrhnout konkrétní změny a opatření, která by mohla vést ke zlepšení situace. Praktická část diplomové práce se zaměřuje na dvě konkrétní pobočky Úřadu práce v Broumově a Náchodě. Zde jsou předloženy doporučení, jak mohou být pracovní podmínky a efektivita sociálních pracovníků v těchto pobočkách zlepšeny. Získané poznatky a analytické výsledky z rozhovorů slouží jako základní kameny pro navrhované strategie. Celkově je tato diplomová práce významným přínosem pro porozumění role sociálního pracovníka v rámci oddělení Hmotné nouze. Skrze hluboký pohled na interakce mezi pracovníky a klienty se práce snaží osvětlit klíčové aspekty práce sociálních pracovníků v tomto specifickém kontextu. Získané poznatky, analytické výsledky a praktická doporučení mají potenciál posloužit jako pevný základ pro snahy o zlepšení pracovních podmínek a efektivitu sociálních pracovníků na Úřadech práce.

Práce také nabízí důkladnou analýzu práce s klienty v rámci oddělení Hmotné nouze a tím přináší cenné vhledy do způsobů, jakými se pracovníci vypořádávají s různými výzvami v oblasti poskytování pomoci lidem v nesnázích. Praktická doporučení odvozená z této práce slouží jako směrnice pro formulování strategií zaměřených na zlepšení kvality služeb pro klienty, ale také na podporu a péči o samotné sociální pracovníky. Tyto návrhy mohou inspirovat nové metody a postupy, které by mohly vést k efektivnějšímu a citlivějšímu přístupu k individuálním potřebám klientů. Celkově lze tedy říci, že tato diplomová práce přináší hluboké pochopení komplexity sociální práce v oblasti Hmotné nouze a konkrétní návrhy na podporu a zlepšení této činnosti ve prospěch všech zainteresovaných stran.

## 3 Empirická část

---

V druhé části diplomové práce se zaměřuji na popis metodologie mého vlastního výzkumu. Budu se zabývat teoretickými koncepty, ze kterých můj výzkum vychází. Popíšu proces praktického průběhu výzkumu. Vysvětlím zvolenou výzkumnou strategii, včetně pozitivních a negativních aspektů, hlavní a dílčí výzkumné otázky a výzkumný vzorek včetně jeho operacionalizace. Dále se zaměřím na postup sběru dat, způsobu účasti respondentů a interpretaci dat. V závěru se budu věnovat některým etickým otázkám, které se v průběhu výzkumu vyskytovaly.

### 3.1 Výzkumné otázky

Při sestavování těchto formulací jsem se řídila převážně doporučeními, které formulovali Smith, Flowers a Larkins (2009) v rámci svého vymezení operacionalizace pro provedení kvalitativních rozhovorů v případě použití metody Interpretativní fenomenologické analýzy (IPA). Přestože nemám rozsáhlé zkušenosti v oblasti kvalitativní analýzy, snažila jsem se tyto pokyny co nejlépe aplikovat na základě svých současných znalostí a vědomí. Posouzení validity samotného výzkumu nechávám na čtenáři této práce. Otázky polostrukturovaného rozhovoru by měly zahrnovat různé perspektivy, ze kterých může respondent pohlížet na zkoumanou problematiku. Jejich účelem je poskytnout vodítko během rozhovoru, avšak neměly by být příliš direktivní ani rigidní. Místo toho by měly nabízet otevřený prostor pro vyjádření respondentových názorů a pohledů.

HVO: Jakou zkušenost mají sociální pracovníci se svým postavením na oddělení hmotné nouze při práci s klienty?

DESKRIPTIVNÍ – popis situace

- Co považujete za svůj úkol v rámci své práce?
- Jaká kritéria má Vaše role sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze?
- Máte ve Vaší práci nějaké předem dané postupy práce s klientem, které musíte dodržovat?
- Jak byste popsal/a sebe jako sociálního pracovníka v agendě Hmotné nouze?
- Co pro Vás znamená sociální práce s klientem?
- Stíháte u všech klientů veškerou práci s nimi?
- Kolik času Vám zabere jedna schůzka s klientem?

- Jak často se setkáte s vyřešením klíčového problému u klienta?

#### NARATIVNÍ – jejich příběh

- Můžete mi popsat, jak jste se k této práci dostal/a?
- Jakým způsobem se měnila v průběhu času Vaše pracovní náplň?

#### STRUKTURÁLNÍ – procesy práce

- Vnímáte svoji práci jako strukturovanou?
- Má Vaše práce dle Vás nějaké fáze? Mohla byste mi je prosím popsat?

#### KONTRASTNÍ – kontrasty práce (kdy je dobře / kdy ne)

- Setkáváte se někdy se situací, kterou řešíte v rozporu se zákonem?
- Pokud byste měla možnost něco změnit ve své práci, co by to bylo?
- Stává se vám často, že nenaplníte dané očekávání?
- Kdy cítíte, že Vás Vaše práce naplňuje?
- Kdy naopak cítíte, že Vás Vaše práce nenaplňuje?

#### EVALUATIVNÍ – snažíme se to i zhodnotit

- Jak se cítíte po ukončeném dni v práci?
- Jaké pocity převažují, když si to shrnete?
- Co Vás omezuje při výkonu Vaší práce?
- Co naopak pomáhá/podporuje Váš pracovní výkon?

#### CIRKULÁRNÍ

- Co si myslíte, že si Váš vedoucí myslí o tom, jak děláte svoji práci?
- Myslíte si, že jsou Vaši klienti spokojeni s tím, jak s nimi pracujete?

## 3.2 Cíle výzkumného šetření

Hlavním záměrem této práce je systematicky prozkoumat a rozvinout odpověď na klíčovou výzkumnou otázku: „Jakou zkušenost mají sociální pracovníci se svým vlastním postavením v rámci oddělení hmotné nouze při interakci s klienty?“ Odpověď na tuto otázku nabídne nejen pouhé informace, ale i hlubší poznatky o současném stavu agendy hmotné nouze. Využíváme k tomu metodu hloubkových rozhovorů, které jsou koncipovány tak, aby nám umožnily proniknout do zážitků a perspektiv respondentů. Vzhledem k tomu, že hloubkové rozhovory se snaží proniknout do hloubky a komplexnosti zkušeností a názorů

jednotlivců, máme v úmyslu tímto přístupem odhalit skryté nuance, které by mohly být opomenuty v kvantitativní analýze. Tento způsob zkoumání nám umožňuje získat hlubší porozumění k tomu, jaké jsou reálné zážitky sociálních pracovníků v jejich profesním působení na oddělení hmotné nouze.

Při vyhodnocení získaných dat se obracíme k interpretativní fenomenologické analýze, což je přístup, který umožňuje postavit se k datům s hlubším pohledem. Tato analýza nejenom systematicky seskupuje a kategorizuje vzory a témata z rozhovorů, ale také se snaží proniknout do podstaty těchto zkušeností a představit, co znamenají pro sociální pracovníky. To umožňuje odhalit podstatné prvky, motivace a emocionální aspekty, které ovlivňují postoj pracovníků vůči jejich práci na oddělení hmotné nouze a v interakci s klienty. Celkově tedy tato práce hledá důkladnou a komplexní odpověď na klíčovou otázku o zkušenostech sociálních pracovníků v rámci agendy hmotné nouze. Používá k tomu hloubkové rozhovory, které nám umožňují proniknout do hloubky zkušeností a perspektiv respondentů. Vyhodnocení dat je pak prováděno skrze interpretativní fenomenologickou analýzu, která nám poskytuje možnost odhalit podstatu těchto zkušeností a porozumět jejich významu pro sociální pracovníky a jejich profesní činnost na oddělení hmotné nouze.

### 3.3 Metoda sběru dat

#### Kvalitativní přístup

Pro potřeby mé práce jsem zvolila kvalitativní přístup, který mi pomůže porozumět tématu postavení sociálních pracovníků na hmotné nouzi a také jak své postavení v rámci svého pracovního výkonu prožívají. Jinými slovy, jestli se ještě pracovníci považují za sociální pracovníky, nebo vlivem prostředí v organizaci dochází k limitaci jejich pracovní náplně na „zpracovatele dávek“. Tato strategie především umožňuje získat velké množství informací od malého počtu respondentů a zároveň můžeme proniknout do hloubky problematiky. Kvalitativní výzkum se mi jevil, jako vhodnější, protože nezkoumá předem dané hypotézy, ale naopak je v průběhu výzkumu spíše vytváří, a tím navrhuje témata pro další výzkumy. Kvantitativní strategie oproti tomu testuje platnost předem dané hypotézy.

Výzkumník si stanoví témata a poté zkoumá, zda a do jaké míry jsou jeho předpoklady správné. Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality s cílem odkrýt význam sdělovaných informací (Disman, 2000). Tento typ výzkumu se provádí pomocí delšího nebo intenzivního kontaktu s jedincem, skupinou nebo situací,

kteře reflektují kařždodenní zkušenosti výzkumného vzorku (Hendl, 2005). "Výzkumník se snaží získat celkový pohled na předmět studie, na jeho situativní logiku a pravidla, která fungují v rámci dané oblasti. Výzkumník začíná tím, že nejdříve posbírání data, následně pátrá po jejich významu a souvislostech, a nakonec formuluje závěry, které ovšem kvůli menšímu množství účastníků výzkumu bývá obtížné rozšířit na celkovou kategorii. Cílem kvalitativního výzkumu však nebývá generalizovat získané poznatky, ale hlouběji prozkoumat dané téma. Používá se pro přípravnou fázi výzkumu, kdy díky němu výzkumník nejdříve identifikuje problematická témata a na jejich základě si vytváří hypotézy, které s pomocí kvantitativní strategie může ověřovat na větším výzkumném vzorku." (Oravcová, 2017: 35,36)

### Interpretativní fenomenologická analýza (IPA)

Tato diplomová práce se zaměřuje na interpretativní fenomenologickou analýzu (Interpretative Phenomenological Analysis, dále jen IPA) jako svou hlavní metodu. Metoda IPA byla vyvinuta Jonathanem Smithem v roce 1996 a poprvé se začala používat v druhé polovině devadesátých let minulého století. Zakládá se na třech teoretických pilířích: fenomenologii, hermeneutice a idiografickém přístupu.

Cílem IPA je porozumět žité zkušenosti co nejpodrobněji a vyjádřit ji prostřednictvím vlastních výrazů, spíše než se řídit předem definovanými kategoriemi. Jak (Smith, Flowers a Larkin, 2009) uvádějí, IPA se zaměřuje na detailní zkoumání žité lidské zkušenosti. Tato metoda nabízí nápady a přístupy, které umožňují zkoumat a porozumět této zkušenosti.

Fenomenologické zkoumání, které je nedílnou součástí IPA, se zaměřuje na hledání individuální a jedinečné zkušenosti jednotlivce. V rámci psychologie se zkoumá, jakým způsobem konkrétní lidé v konkrétním kontextu a čase prožívají svět. Cílem výzkumníka je proniknout do vnitřního světa jedince a porozumět významům, které přikládá danému fenoménu. Analýza získaných dat v rámci fenomenologického studia vede k vytvoření popisu a interpretace sdělených prožitků. Výsledkem je text, který zní pravdivě pro ty, kteří měli danou zkušenost, a poskytuje vhléd těm, kteří ji neměli (Hendl, 2008). Hermeneutika hraje důležitou roli v procesu při utváření smyslu a významu pro respondenty, kteří zpracovávají své prožitky a proměňují je do podoby zkušeností. Stejně tak je důležitá pro zpracovatele těchto dat.

Ideografie se zaměřuje na individuální „případy“ a klade důraz na zkušenost, prožívání a životní svět jednotlivce. Každá zkušenost, kterou jedinec prožívá ve svém

životním světě, je jedinečná. Zároveň toto zaměření na jedinečnost (ideografii) není nutně v rozporu s možností zobecnění na celé skupiny nebo populaci. Naopak, je to jiná cesta, kterou se proces zobecňování může ubírat – od hlubšího porozumění a jedinečnosti postupně ke zobecnějším tvrzením (Smith, Flowers, & Larkin, 2009).

Interpretativní fenomenologická analýza se zaměřuje na porozumění žité zkušenosti člověka. Tato metoda nám umožňuje podrobně zkoumat, jak jedinec přisuzuje význam své zkušenosti a jak utváří význam v rámci dané události nebo procesu (Smith, Flowers, & Larkin, 2009, citováno v Řiháček et al., 2013). Vznik IPA byl motivován potřebou fenomenologického přístupu, který by umožnil důkladné zkoumání subjektivní zkušenosti a zároveň by byl přístupný výzkumníkům bez hlubokých filosofických znalostí (Willig, 2001, citováno v Řiháček et al., 2013).

IPA se především zaměřuje na individuální zkušenosti jednotlivců a na to, jak jednotlivci přisuzují význam svým zkušenostem. Podle (Řiháčka et al., 2013) je IPA vhodným přístupem pro pohled na kvalitativní data, která vedou k porozumění zkušenosti člověka na úrovni ideografie, a zajímá se o to, jaký význam jedinec přisuzuje své zkušenosti.

Při použití techniky polostrukturovaného rozhovoru můžeme využít několik výhod, jako například pružné měnění pořadí otázek, ověření správného chápání odpovědí a použití doplňujících otázek. V rozhovoru je doporučeno nejdříve klást otázky týkající se neproblémových oblastí, jako jsou zkušenosti, chování jedince či současné aktivity, aby nedocházelo k popisným odpovědím. Poté se můžete zaměřit na interpretace, pocity a názory, které se vztahují k popsáním akcím a chování. Pokud chcete klást otázky o minulosti nebo budoucnosti, doporučuje se nejdříve klást otázky o přítomnosti. Identifikační a demografické otázky se doporučuje pokládat nenápadně během rozhovoru nebo na konci. Kvalitativní otázky by měly být otevřené, neutrální, citlivé a pochopitelné.

Podle (Milovského, 2006) kombinuje technika polostrukturovaného rozhovoru výhody a nevýhody jak strukturovaného, tak nestrukturovaného rozhovoru. Osobní dotazování umožňuje individuální přístup k respondentům a umožňuje pozorovat jejich chování, gesta a neverbální projevy. Polostrukturovaný rozhovor umožňuje respondentům vyjádřit své názory a pocity a říct, co považují za důležité. Pro tazatele je klíčové vytvořit jádro rozhovoru, které tvoří základ pro získání odpovědí na požadované informace.

Explorativní kódování neboli komentáře

Explorativní kódování neboli komentáře jsou užitečnou metodou pro práci s textem a jeho analýzu. Přepsané rozhovory s respondenty jsou doplněny komentáři, které lze rozdělit do tří kategorií podle (Říhářka, T., Čermáka, I., & Hytycha, R. a kol., 2013): deskriptivní, lingvistické a konceptuální. Deskriptivní komentáře se zaměřují na obsah toho, co respondent vyjadřuje a na strukturu myšlenek a zkušeností, které tvoří jeho svět. Lingvistické komentáře se zaměřují na specifické používání jazyka respondentem, včetně metaforických výrazů. Konceptuální komentáře mají interpretativní povahu a mohou vyvolat otázky a úvahy při čtení textu. Je důležité, aby byly pevně založeny na respondentových vlastních slovech.

### 3.4 Charakteristika výzkumného vzorku

Pro výběr respondentů do svého výzkumu jsem zvolila záměrný kriteriální výběr, kdy jsem oslovila ředitele Úřadu práce v Broumově<sup>2</sup> a Náchodě s prosbou o zapojení se sociálních pracovníků z hmotné nouze do mého výzkumu. Ředitelé byli seznámeni s tématem diplomové práce a s otázkami, které budu sociálním pracovníkům pokládat. Poté jsem oslovila skrze e-mail všechny respondenty (sociální pracovníci na oddělení hmotné nouze) a domluvila jsem si s nimi schůzku na pracovišti, kde vykonávají svoji práci. Vybrala jsem respondenty, kteří pracují na Úřadech práce v okrese Náchod, jelikož mi jsou bližší z profesní stránky. Jsou to mé kolegyně, s některými pracuji na oddělení Hmotné nouze a s některými jsem v kontaktu skrze klienty. Máme shodný pohled na problematiku, o které pojednávám ve své práci. Všechny respondentky souhlasily s rozhovorem, který byl pro diplomovou práci určen.

Ve svém výzkumu jsem měla záměr zahrnout do studie také muže, aby byla zajištěna co největší diverzita perspektiv. Nicméně v oblasti sociální práce je stále nedostatek mužských profesionálů a jejich účast na odděleních hmotné nouze je spíše ojedinělá. Prakticky v terénu, tedy v daných Úřadech práce, kde jsem prováděla rozhovory pro svůj výzkum, jsem nenašla žádného mužského sociálního pracovníka, který by mohl být zahrnut do mého studijního souboru. Tím pádem jsem byla nucena se zaměřit na prožívání postavení ženských sociálních pracovníků, které tvoří většinu pracovníků na těchto odděleních. Mým cílem je porozumět jejich zkušenostem a pohledům na jejich práci, zejména v kontextu oddělení hmotné nouze. Jsem pevně přesvědčena, že i jejich svědectví mohou poskytnout cenné informace o výzvách, kterým čelí, a přínosech, které přinášejí, a to i přes absenci

---

<sup>2</sup> Všichni respondenti, kteří se podíleli na rozhovorech souhlasili s uvedením Kop Broumov a Kop Náchod přímo v textu diplomové práce.

mužských kolegů. Mým výzkumným rámcem jsou kontaktní pracoviště Úřadu práce v oblasti Náchoda a Broumova. Zde se budu snažit zachytit různé nuance a perspektivy, které ovlivňují každodenní práci sociálních pracovníků na těchto specifických odděleních.

Jednotkou zjišťování je pět sociálních pracovníků ze dvou kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR okresu Náchod, které se výzkumu zúčastnily. Všechny souhlasily s nahráváním rozhovoru a s jejich souhlasem jsem vytvořila záznam. Dvě respondentky byly z kontaktního pracoviště ÚP Broumov, tři respondentky byly z kontaktního pracoviště ÚP Náchod.<sup>3</sup> Všechny sociální pracovníky mají praxi minimálně dvou let na pozici sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze a mají různé vzdělání (vyšší odborné, bakalářské, magisterské). Následující tabulka shrnuje jejich jednotlivé charakteristiky.

#### ÚP Broumov a Náchod

- SP 1 – na Úřadu práce pracuje již 25 let. Nejdříve pracovala na pozici zprostředkovatelka na agendě nezaměstnanosti, poté ověřovatelka dávek podpory v nezaměstnanosti. Při zaměstnání si dodělávala vzdělání. Je tedy absolventka dvouletého nástavbového studia sociálně právní činnosti. Pracuje na pozici sociální pracovníky.
- SP 2 – je absolventka vysokoškolského bakalářského studia oboru sociální práce. Pracuje na pracovní pozici sociální pracovníky orgánu pomoci v hmotné nouzi, oddělení nepojistných sociálních dávek.
- SP 3 – je absolventka vysokoškolského bakalářského studia oboru sociální práce. Pracuje na pracovní pozici sociální pracovníky orgánu pomoci v hmotné nouzi, oddělení nepojistných sociálních dávek.
- SP 4 – je absolventka vysokoškolského bakalářského studia oboru sociální práce. Dříve pracovala jako referentka nepojistných sociálních dávek agendy Hmotné nouze. Nyní pracuje na pozici sociální pracovníky orgánu pomoci v hmotné nouzi, oddělení nepojistných sociálních dávek.
- SP 5–12 let pracovala jako referentka nepojistných sociálních dávek. Nyní pracuje na pozici sociální pracovníky orgánu pomoci v hmotné nouzi, oddělení nepojistných sociálních dávek. Absolvovala vysokoškolské bakalářské studium oboru sociální práce. Vysokoškolské vzdělání si respondentka dodělávala při práci na agendě Hmotné nouze.

---

<sup>3</sup> Všichni respondenti, kteří se podíleli na rozhovorech souhlasili s uvedením Kop Broumov a Kop Náchod přímo v textu diplomové práce.

Sociální pracovník	Věk	Vzdělání	Délka praxe na HN
SP1	54	bakalářské	20 let
SP2	40	bakalářské	12 let
SP3	39	magisterské	9 let
SP4	28	bakalářské	2 let
SP5	55	bakalářské	22 let

### 3.5 Postup analýzy dat

Analýza dat byla provedena přesně podle doporučení IPA dle výše zmíněné publikace Kvalitativní analýza textu: čtyři přístupy (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013).

#### Postup:

- Z nahrávek a přepisů byly vytvořeny ručně psané poznámky obsahující klíčové pojmy a témata, které sloužily k přesnému zachycení obsahu daného rozhovoru.
- Prováděly se komentáře ručně psaných poznámek, při kterých byly texty rozděleny čárami na jednotlivá související témata. Tento proces byl zaznamenán ve třech sloupcích. Levý sloupec obsahoval ta témata, která byla z rozhovorů vyzorována jako klíčová. Prostřední sloupec obsahoval přesný přepis rozhovoru (data) a pravý sloupec byl vyplněn deskriptivním (kódování), lingvistickým a konceptuálním textem.
- Průzkumné kódování bylo převedeno do elektronické podoby – ruční záznamy byly přepsány do elektronické formy a následně znovu přečteny.
- Provedena kontrola vlastních výstupů.
- Provedena detailní analýza jednotlivých témat u jednotlivých respondentů s doplněním citací dle metody IPA (Analýza jednotlivých případů).
- Provedena analýza napříč případy – vyhodnocení společných témat u všech čtyř respondentů, porovnání mezi nimi a formulování závěrů.

### 3.6 Průběh rozhovoru

Samotná organizace a průběh rozhovorů byly pečlivě promyšleny a provedeny, aby zajistily důvěryhodné a konzistentní získání dat od každého respondenta. Každý krok v procesu byl navržen tak, aby maximalizoval kvalitu a objektivitu výzkumu. Termíny jednotlivých rozhovorů byly stanoveny individuálně s každým respondentem. Toto individuální nastavení

umožnilo reagovat na jejich dostupnost a zajištění pohodlí, což může výrazně ovlivnit kvalitu vyjádření. Před samotným rozhovorem byla vytvořena řada otázek, které měly pokrýt celou rozsáhlou problematiku zkoumání. Při jejich formulaci byl kladen důraz na minimalizaci sugestibility, aby byla zajištěna autenticita a objektivita odpovědí.

Před začátkem každého rozhovoru byli respondenti srdečně přivítáni a bylo jim poděkováno za jejich ochotu zapojit se do výzkumu. Zároveň jim byl sdělen účel a postup výzkumu, aby měli jasné a srozumitelné informace o tom, co mohou očekávat. Důležitou součástí této fáze bylo seznámení respondentů s tím, že bude pořízen zvukový záznam celého rozhovoru. Tím byla zajištěna důvěrnost výpovědí a jejich přesná dokumentace. Respondentům byly také poskytnuty možnosti ovlivnit průběh rozhovoru. Měli možnost položit vlastní otázku, právo neodpovědět na některou z otázek a v případě potřeby kdykoliv opustit rozhovor. To bylo důležité pro zajištění respektu k jejich komfortu a soukromí. Byli seznámeni s předpokládanou délkou rozhovoru – cca 45 minut.

Po uvítací části následoval samotný rozhovor, který byl veden autorem. Tento rozhovor byl následně zakončen poděkováním za účast a spolupráci v rámci výzkumu, čímž bylo projeveno ocenění respondentova zapojení. Tento ohlas byl důležitý nejen pro vytvoření dobrého dojmu, ale také pro zajištění pozitivního zážitku a motivace k budoucí spolupráci.

### 3.7 Výsledky

Tato část kapitoly obohacuje strukturu práce svou dvoudílnou charakteristikou. První, důkladně propracovaná část, je věnována podrobné analýze jednotlivých případů. Zde jsou pečlivě rozkryty a zkoumány rozhovory s pěti vybranými respondenty za využití metody Interpretativní fenomenologické analýzy (IPA). Každý rozhovor byl podroben důkladnému rozboru, jenž se dotýká jeho hlavních témat, emocí a důležitých podtextů. Tato část si klade za cíl odhalit hlubší významy a souvislosti skrze hlasy respondentek. Následující, druhá část kapitoly se zaměřuje na explorativní kódování. Zde je použita metodika, která umožňuje pružně zkoumat a kategorizovat různorodé informace, jež vyplynuly z rozhovorů. Citace z konkrétních rozhovorů jsou elegantně vkládány do textu v kurzívě a mezi uvozovkami, což vizualizuje hlas respondentek a dává jim prostor v kontextu analýzy.

Samotná druhá část práce zahrnuje významný krok směrem k hlubšímu porozumění a prozkoumání výzkumného tématu. Tato fáze se věnuje důkladné analýze dat, která byla

získána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Jejím cílem je identifikovat, zdůraznit a propojit klíčová témata, která vynikají v jednotlivých rozhovorech s respondenty. V tomto ohledu byla nasměřovaná pozornost k identifikaci opakujících se vzorů, jež mají tendenci se objevovat napříč různými rozhovory. Tato systematická identifikace vzorů umožní odhalit hlubší souvislosti a získat větší porozumění pro názory, postoje a zkušenosti respondentek. Tímto způsobem se otevřelo okno do jejich myšlenkových procesů a emocí, a to umožní vytvořit bohatý obraz jejich jedinečných prožitků.

Zároveň je analýza zaměřena na identifikaci silných emocí, které se objevily během rozhovorů. Emoce jsou důležitým indikátorem toho, co respondenti prožívají v rámci svého pracovního působení. Tyto emoce mohou zahrnovat soucit, frustraci, radost, obavy a další pocity, které odrážejí jejich osobní investici do práce a interakcí s klienty. Jejich zachycení a porozumění je klíčové pro komplexní zhodnocení role sociálních pracovníků na odděleních hmotné nouze. V neposlední řadě je cílem druhé části práce poskytnout čtenářům hlubší vhled do prožívání a názorů sociálních pracovníků, které pracují na odděleních hmotné nouze v rámci Úřadu práce v Náchodě a Broumově. Tím, že se opakují vzory, silné emoce a význačné názory, poskytneme čtenářům prostředek k proniknutí do každého konkrétního případu. To jim umožní lépe porozumět kontextu, v němž sociální pracovníci působí, a také přispěje k bohatším a komplexnějším závěrům, které lze vyvodit na základě analýz.

### 3.7.1 Analýza jednotlivých případů

U všech pěti respondentek, které se aktivně zapojily do této výzkumné studie, je možné identifikovat klíčová témata, která se systematicky opakují v rámci jejich vyjádření a nesou značný hloubkový význam pro celkové pochopení jejich zkušeností. Tato klíčová témata jsou následující:

Situace sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze může být komplexní a náročná. Tito pracovníci se často potýkají s mnoha výzvami, zároveň však mohou zažívat naplňující a důležitou práci. Zde je několik klíčových aspektů, které by mohly charakterizovat situaci sociálních pracovníků na tomto oddělení – Výzvy a komplexnost: Sociální pracovníci se na oddělení hmotné nouze setkávají s klienty, kteří se nacházejí v obtížných životních situacích, například v chudobě, bezdomovectví nebo jiných krizových situacích. Toto může být emocionálně náročné a vyžaduje schopnost empatie, zvládnání stresu a řešení složitých problémů. Interakce s klienty: Komunikace a interakce s klienty jsou jádrem práce sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze. Musí navazovat

důvěrný vztah s klienty, naslouchat jejich potřebám a nalézat vhodná řešení. Tato práce vyžaduje citlivost, empatii a dovednost v budování důvěry. Administrativní povinnosti: Kromě přímé práce s klienty sociální pracovníci musí plnit i administrativní povinnosti, jako jsou dokumentace, sledování pokroku klientů a plánování intervencí. Tato administrativa může zabrat mnoho času a omezit čas pro přímý kontakt s klienty. Vyhoření a péče o sebe: Práce na oddělení hmotné nouze může být náročná a riziko vyhoření je reálné. Sociální pracovníci se musí naučit péči o sebe a hledat způsoby, jak udržet emocionální stabilitu a zvládat stresové situace. Omezené zdroje: Oddělení hmotné nouze často pracuje s omezenými zdroji, což může ovlivnit dostupnost a kvalitu služeb. Sociální pracovníci se často snaží dosáhnout co nejlepších výsledků pro klienty při omezených možnostech. Změny ve společnosti a legislativě: Sociální pracovníci se mohou potýkat s neustálými změnami ve společnosti a legislativě, které mohou mít dopad na jejich práci a klienty. Musí zůstat informovaní a schopní se přizpůsobit novým podmínkám. Celkově lze říci, že situace sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze je vysoce dynamická a náročná, ale zároveň může být velmi naplňující a důležitá. Klíčové je vyvážit požadavky na péči o klienty s péčí o vlastní fyzické a emocionální zdraví.

Sociální práce jako Středobod: Pro všechny respondenty má sociální práce centrální pozici v jejich povolání a v denních úsilích. Toto téma odhaluje, že sociální práce není pouze profesí, ale představuje klíčový aspekt jejich identifikace a poslání. Respondenti se zabývají různými stránkami sociální práce, jako jsou interakce s klienty, řešení problémů a vybudování důvěry. Vyhoření a Komplexnost: Téma vyhoření je prvkem, který reflektuje složitost pracovního zatížení a výzvy, kterým musí respondenti čelit. To zahrnuje nejen emocionální vypětí z práce s klienty v nesnázích, ale také administrativní záležitosti, nejistotu a tlak na dosažení výsledků. Tato problematika odráží skutečnost, že práce na oddělení hmotné nouze je náročná a vyžaduje od respondentů zvládnání mnoha různých aspektů. Otázka Času a Balancování: Téma času zahrnuje výzvy spojené s efektivním spravováním pracovního času a vyvážením mezi profesními požadavky a osobním životem. Toto téma odráží neustálý tlak na dosažení výsledků a současně potřebu udržet si rovnováhu a péči o vlastní pohodu.

Tato klíčová témata významně formují a ovlivňují každodenní pracovní realitu respondentů. Tyto tematické prvky budou podrobně prozkoumány a analyzovány v následující části této práce, kde se zaměříme na důkladnější rozbor jednotlivých témat a jejich dopad na zkušenosti sociálních pracovníků. Zjištění těchto společných témat

umožňuje vytvořit koherentní rámec pro důkladné zkoumání individuálních perspektiv každého respondenta a poskytuje solidní základ pro srovnávací analýzu mezi jejich zkušenostmi.

### 3.7.1.1 Popis situace SP1

Tato sociální pracovnice (SP1) pracuje na Úřadu práce přes dvacet let a má za sebou dostatek praxe. Ke své práci se vyjádřila stručně „...*No tak, mým úkolem je hlavně na hmotné nouzi vyplatit dávky klientům, kteří dodrželi termín, přišli včas a přinesli všechno k dané dávce. Měla by tu být i sociální práce, ale není na ni tolik času. Jako nemělo by to být jiné, o bezhlavém vyplácení dávek.*“ Ocenila jsem upřímnost, jelikož se SP1 pracuji na oddělení hmotné nouze a známe se několik let, a proto je tento rozhovor více uvolněný. Ohledně kritérii, která jsou určena pro roli sociálního pracovníka uvedla, že „...*Praxe a teorie se odlišuje na Úřadech práce.*“ V tomto ohledu chce poukázat na to, že sociální pracovník na Úřadu práce vykonává stejnou práci jako referent nepojistných dávek. Pro vykonávání této práce jsou určité postupy nutností a nezbytností: „...*musíme dodržovat zákony přece jenom to má nějakou fáze – že klient přijde, podá si papíry a dokládá, co je potřeba. Jasný postupy nejsou, každý klient je jiný. Jedeme podle metodiky a podle správního řádu.*“ SP1 má ve své práci systém, na němž se podepsala léta praxe, kterou nasbírala na agendě hmotné nouze. Co se ale týká celkové práce s klientem „...*Snažím se dělat sociální práci, i když to je opravdu málo času na to.*“

Pro sociální práci nezbývá moc času a SP1 s tím není spokojená, jelikož práce s klientem je důležitá, ale administrativa převažuje čím dál více. Na hmotné nouzi je potřeba s klientem pracovat na vyřešení jeho problémů, které ho do této situace dostaly, řešení by ho mohlo posunout dál. Práce s klientem pro SP1 znamená: „... *řešit komplexně jeho problém, který má.*“ Rozhodně není smířená s tím, že s klienty není možné stihnout veškerou práci, jelikož počet klientů narůstá, navíc je zde několik vnějších faktorů „...*někdy si říkám, než spěchat a být ve stresu, tak jsem delší dobu v práci, ale zas vím, že jsem vše udělala. Je to teda za cenu přesčasu. Množství klientů je ten hlavní důvod, proč se nestihá, je to dvojnásobek lidí od loňského roku, důvodem je teda covid-19, válka na Ukrajině, zdražování energií. Ted' teda je pravda, že se nám snažili pomoc a trochu ulevit, že jsme si mohli vytipovat klienty, kteří nemusí docházet každý měsíc na úřad kvůli dávkám a chodí co tři měsíce, jsou to převážně teda klienti, co jsou bez přístřeší, jednotlivci nebo na ubytovně, musí tedy doložit změny do osmi dnů, ale už tak je to trochu úleva.*“ Jsou nějaké změny, ale

rozhodně nejsou dostačující pro to, aby se mohlo zase pracovat s klienty tak, jako tomu bylo dříve.

Každý klient je jedinečný a každý klient potřebuje jinou péči „...u nového klienta je to 20 minut, ale pokud to je rodina, tak ten čas je delší, protože je potřeba víc informací zjistit, plus dostávají víc formulářů. U běžících dávek už ten čas je menší, teda pokud tam nejsou nějaké velké změny.“ Není možné říct, kolik přesně času je potřeba na schůzku s klientem, ale určitě je důležité zmínit, že SP1 rozlišuje první schůzku a schůzku u stálých klientů. Klienti hmotné nouze jsou ve špatné finanční situaci, potřebují pomoc od státu, ale málokdy se podaří klienta z toho problému dostat „...jsou to spíš takové vlaštovky“. SP1 vnímá svoji práci jako zbytečnou, jelikož vidí, že klienti nemají snahu se změnit a vyhovuje jim zůstat v tom, v čem jsou. Jejich životní situace je pro ně v pořádku a Úřad práce přirovnávají k bankomat na peníze.

#### Sociální práce

Celý rozhovor byl cílen na téma „Jakou zkušenost mají sociální pracovníci se svým postavením na oddělení hmotné nouze při práci s klienty?“ a musím říct, že SP1 velmi dobře pochopila, co je cílem tohoto výzkumu. SP1 svoji práci nevnímá jako „strukturovanou, má nějaký postup, ale u každého klienta je individuální.“ O práci s klientem tvrdí, že si musí najít navíc času a prostoru, jelikož má dvojnásobek klientů, který byl způsoben různými vnějšími faktory „od loňského roku, důvodem je teda covid-19, válka na Ukrajině, zdražování energií...“ Sociální práce s klientem je opravdu mizivá a je potřeba si uvědomit, že na agendě hmotné nouze je potřeba více než administrativa. Svoji práci dělí do určitých fází „Přijmu klienta, základní poradenství, zkontroluju dávku, šetření, kde bydlí, a pak je postup každý měsíci stejný.“ SP1 vnímá svoji práci jako velmi formální a kontakt s klientem opravdu za chvíli vymizí.

Při této práci se SP1 setkává s „dilematy, ale přeci jenom si říkám, že se zákon musí dodržovat, a v některých situacích jsem tedy na hraně.“ Pro samotnou práci je to velmi náročné, protože na denní bázi musí sociální pracovník uvažovat nad tím, zda není lepší porušit zákon než jít cestou zákona, jelikož práce s klienty hmotné nouze není jednoduchá a někdy je jejich inteligence podprůměrná a někdy nechápou, co po nich sociální pracovníci vlastně chtějí. Je několik způsobů, jak tuto situaci na Úřadech práce na agendě Hmotné nouze zlepšit: „Nabrat více pracovníků, aby bylo víc času na sociální práci s těmi klienty.“ Určitě by to pomohlo pro zlepšení práce s klientem a byl by na klienty větší dohled, který by jim

bránil v tom pracovat nelegálně, nebo by se více snažili své problémy řešit, jelikož by sociální pracovník více klienta poznal.

SP1 od své práce moc neočekává a je to jen kvůli tomu, že už na agendě Hmotné nouze pracuje opravdu dlouho. Taky možná proto od své práce mnoho neočekává, a tím pádem ji práce nenaplňuje. Svoji práci chápe jako každou jinou práci, je to pro ni spíše již rutina, ze které nechce odcházet „...*Já už mám jen pár let do důchodu, tak si říkám že to už doklepu.*“

#### Vyhoření na agendě Hmotné nouze

Jak bylo již zmíněno na začátku rozhovoru, tak SP1 má dlouholetou praxi v oboru, proto lze předpokládat, že se u ní objeví syndrom vyhoření, přeci jen se jedná o náročnou práci, jelikož se setkává s lidmi, kteří jsou ve finanční tísní a potřebují pomoc. Sama na toto téma začala hovořit: „*kdyby mně bylo tak 40 let, za těch podmínek, jaký jsou, tak nevím, jak bych to zvládala.*“ Je pravda, že čím déle člověk pracuje v dané agendě, tím více se cítí prázdný a uvažuje o odchodu, protože tato práce člověka vyčerpává, a ne pokaždé lze energii načerpat jinde. To také vysvětluje, že úřednice za přepážkou jsou někdy dost nepříjemné a působí dojmem, že je vlastně váš problém nezajímá, ale ony spíše prochází syndromem vyhoření. Když jsem se SP1 zeptala kdy ji práce naplňuje, bylo mi odpovězeno „...*Když se něco zadaří, třeba když klienti nastoupí na veřejnou službu, anebo že nastoupí do práce a vydrží tam. Nějaký posun u toho klienta.*“

Tyto momenty jsou prý opravdu zřídka, kdy se klient dostane ze svého dna a začne pro svůj život něco dělat a „uzdraví se“, je to prý jako třešnička na dortu. Proto, aby svoji práci zvládala, má několik možností „*Když se s kolegy podpoříme a něco řešíme společně, to je taky dost, velký náboj k tomu tu práci dělat. Pomáhá mi moje rodina, protože ji mám užasnou a jsem v soukromém životě spokojená. A teď novinka, kterou máme, jsou supervize, které nám udělal Úřad, ale musí tedy ještě vylepšit organizace.*“

#### Čas

Pro SP1 je čas velmi vzácný a sama sdělila, že čas pro klienta je velmi omezený, jelikož se neustále navyšuje počet klientů na jednoho pracovníka, ale počet zaměstnanců zůstává stejný. Myslí si, že by pomohlo „*Nabrat více pracovníků, aby bylo víc času na sociální práci s těmi klienty a mohla se dělat místní šetření.*“ Má pocit, že práce s klientem je velmi mizivá, a proto klienti mají pocit, že je Úřad práce jen jako výdejna peněz. SP1 si myslí, že by sociální práce s klientem měla být na prvním místě oprati administrativě. Zažila dobu před Drábkovou reformou i po ní a vidí velký rozdíl.

Při takovém počtu klientů je potřeba si práci opravdu rozvrhnout tak, aby se vše důležité stihlo do výplatních termínů a zbytek do konce měsíce, ale je několik faktorů, které omezují při výkonu práce „*Velký počet klientů, nedá se to vše stihnout.*“ Zde je ten bod, který zmiňovala jako důvod, proč není čas na sociální práci s klientem. Pocity, které u SP1 převažují, jsou spíše smíšené, ale rozhodně se po ukončeném pracovním dni necítí nabitá energií. „*Vyčerpaně nejvíce po úředních dnech. V pátek nemáme úřední dny, a to si většinou snažím všechno zpracovávat, a to jsou dny, kdy chodím domu ne tak vyčerpaná, člověk si od těch lidí odpočine.*“

### 3.7.1.2 Popis situace SP2

Tato sociální pracovnice (SP2) působí na úřadu práce již 12 let, a její pohled na práci na hmotné nouzi je dost podobný SP1. Ohledně své práce mluvila velmi jednoduše „*Za úkol, tak asi to abych poskytla veškeré informace, které klienti potřebují vědět ohledně dávek hmotné nouze. Dalším bodem je vyplacení dávek a taky poradenství, nějakou sociální práci s klientem.*“ Ohledně kritérií na sociálního pracovníka opět poukázala na to, že praxe se s teorií rozchází „*Jediným kritériem je asi vysoká škola, jinak jste brán platově jako referent nepojistných dávek. Na úřadu práce se moc práce referenta a sociálního pracovníka neliší. Ale určitě by sociální pracovník měl být empatický, umět naslouchat klientovi, nezištný a povahově by neměl být výbušný, protože lehce se nechat vytočit v téhle funkci není moc dobré.*“ Z jejích odpovědí jsem cítila velkou jistotu a upřímnost, protože se se SP2 známe, vím, že se shodujeme ve spoustě názorech na tuto práci. Pro výkon této práce je nutné „*...se řídit správním řádem, metodikou a zákonem o pomoci ve hmotné nouzi.*“ Jsou to takové „must have“ pro vykonávání této práce a všichni se na tom shodly. Pro SP2 znamená práce s klientem „*komunikace a řešení problémů, které má klient.*“ Určitě ví, jak pracovat s klienty hmotné nouze, akorát jí v tom brání vnější faktory, které nejspíše ovlivnily většinu pracovníků na agendě Hmotné nouze. Je tedy velký problém stíhat práci s klientem podle jejích představ „*za poslední roky je na hmotnou nouzi větší nátlak, co se týká covidu, války na Ukrajině a poslední bod, a to jsou teď energie. Počet klientů narůstá a není čas.*“ Je tedy velký problém, že sociální práce postupem času vymizí a zbyde jen administrativa.

SP2 je dostatečně upřímná v tom, jak svoji práci vnímá, protože s klienty „není jedna ruka“, spíše naopak, nevidí v nich žádný potenciál a moc nevěří na vyřešení klíčových problémů u klientů „*Prostě v téhle práci se moc neseťkáš s tím, že by klient přešel na druhou stranu a už se třeba nevrátil na hmotnou nouzi nebo že by už nedělal dluhy.*“ V tom

se také souzní s SP1, že „*je to jen drobek z koláče.*“ Velmi málo je vidět snaha vkládání nadějí do klienta.

SP2 tvrdí, že se její práce velmi změnila a že má pocit, že se s klienty nepracuje do hloubky, je také vidět, že o své práci přemýšlí a vnímá tu změnu, která nastala v průběhu let. „*Dřív jsme měli o polovinu míň klientů a dalo se s nimi i pracovat na sociálním šetření, ale teď není skoro čas na to místní šetření, a to je víc poznat, prostě s nimi pracovat více do hloubky.*“ Kdyby měla zhodnotit sebe jako sociálního pracovníka, zda svou práci odvádí dobře, tak by se ohodnotila průměrně: „*Myslím si, že můj vedoucí je se mnou spokojený, protože kdyby ne, tak by mi to sdělil.*“

#### Sociální práce

SP2 svoji práci bere jako strukturovanou a má ve své práci systém, podle něhož postupuje. Její práce je rozdělená do několika fází, které jsou rozděleny v jednom měsíci, a stále se opakují dokola. „*Takhle na začátku měsíce vybíráte vše potřebné pro výpočet dávek, pak se dávky musí zpracovat do výplatních termínů, pak jsou opozdilci, tak s nimi se to řeší přes správný řád, přes výzvu a tak dále. Potom se řeší různá administrativa ohledně klientů, no a ke konci měsíce řešení výzev a těch problémovějších klientů, po případě archiv. Do toho chodí noví klienti, a to je trochu jiný proces.*“ Je vidět že SP2 má svoji práci velmi pod kontrolou a je pečlivá v tom, co dělá. „*Určitě si musíte v téhle práci udělat systém, který vyhovuje vám, jsou dané postupy, které se musí dodržovat.*“ Když pracujete na agendě Hmotné nouze, je už předem jasné, že budete řešit různé problémy s klienty, a někdy se stává, že se dostanete do rozporu se zákonem „*Na téhle agendě to je normální stav.*“ Kdy „*denně se setkávám s tím, že jsem v rozporu se zákonem.*“ SP2 má pocit, že někdy stojí na váze, a opravdu přemýšlí, kam udělat krok, kde vede správná cesta.

Důležitý bod, který zmínila v rozhovoru, byl, že ji omezuje „*Velký počet klientů*“ a ten v posledních letech opravdu narostl, ale „*předtím jsme byli dost vytížený a teď je to už na doraz.*“ Takový pocit má ze své práce, a z toho, jak vidí své kolegyně. Chodí vyčerpané z práce domů a hledají alternativu k tomu, aby načerpaly energii. Její pocity jsou takové, že ji práce nenaplňuje.

#### Vyhoření na agendě Hmotné nouze

SP2 je opravdu ve fázi, kdy chce měnit práci a již se necítí dobře v téhle pozici „*na agendě Hmotné nouze dělám už dlouho, nejdřív jako referent a pak jsem si dodělávala vysokou školu, pro mě ta práce je už vyčerpávající. Klienty už znám velmi dobře a někdy mi dělá velký problém se přes to přenést a být jim nápomocná, když potřebují vyřešit nějaký problém,*

*který se jich týká. Spíše jim nevěřím, že to dotáhnou do konce, a vidím, že moje práce bude akorát zbytečná. Takže já bych se popsala jako vyhořelý sociální pracovník a uvažuji, že změním agendu.*“ Bylo by pro ni nejlepší hned tuto situaci řešit a je velmi dobře, že si sama ten problém přiznala, protože jsou pracovnice, které v práci přetrvávají i přesto, že se už chovají jako robot a vnímají svoji práci jako povinnost, a to není správné.

Její pocity jsou spíše negativní než pozitivní vůči této práci a na otázku, co v ní převažuje za pocity, odpověděla „*Špatné, jasně, že nic dobrého ve mně moje práce nevyvolává, už je to dlouho, co beru práci jako práce, a ne jako poslání, pomoc, protože to ani oni sami nás tak neberou.*“ Je opravdu viditelné, že je nespokojená v této práci a potřebuje změnu. Pocit naplnění z práce rozhodně nemá a k tomuto aspektu se nevyjadřovala kladně spíše záporně „*Moje práce mě rozhodně nenaplňuje pozitivním duchem nebo energií, spíš se musím vždy dobít něčím jiným, abych další den do té práce šla.*“

### Čas

U práce s klientem je čas velmi důležitý, a když ho bývá čím dál méně, je jasné, že se s klientem méně známe, a tím pádem méně chápeme celý jeho problém. Na otázku, kolik času zabere schůzka s klientem, bylo odpovězeno stejně jako u SP1 „*u nových klientů je to různé a co se týká běžících dávek, je to taky podle toho, zda má nějaké změny, nebo je vše stejné a jde jen o doložení příjmů a nákladů.*“ Každý klient je jedinečný, proto každý potřebuje jiný přístup i jinak dlouhou schůzku u sociálního pracovníka.

Při takovém počtu klientů je potřeba si práci opravdu rozvrhnout, ale je několik faktorů, které omezují při výkonu práce „*Tak narůstalo hodně administrativy, velký počet klientů, který je v posledních letech rapidní z všech těch okolností, co se odehrály, je to pochopitelné, ale už předtím jsme byli dost vytížený a teď je to už na doraz. Nebo teda z mého pohledu to tak vnímám.*“

#### 3.7.1.3 Popis situace SP3

Další sociální pracovnice (SP3), která už má nějakou praxi za sebou, co se týká práce na hmotné nouzi. Co považuje za svůj úkol v rámci své práce: „*Ověřit, jestli jsou správně spočítány dávky, eventuálně zadat dávku, vypočítat dávku, jet na šetření v místě bydliště.*“ Její odpověď byla velmi stručná a výstižná, a to je správně. Dalším bodem, který se v mnohém shoduje s ostatními sociálními pracovnicemi, je ten, že „*V současné situaci, nemám vůbec možnost využívat sociální práci k jednání ani k práci s klientem. Jsme zahlceni dávkami.*“

SP3 má pocit, že svoji práci nestíhá, a proto je sociální práce omezená z důvodu zahlcení klienty.

Pro úspěšné vykonání této práce je nezbytné striktně dodržovat předem stanovené postupy „*máme danou metodiku*“. SP3 sebe vnímá jako sociálního pracovníka, který „*Má stále ještě zájem o problémy těch lidí, občas s nimi řeším prostě mimo dávek, ale čím dál méně. Ale pořád ještě se snažím pomoci. Jako třeba v rámci mimořádných dávek, že nemají třeba ten nábytek. Teď třeba řešíme někdy i pomoc, změnu dodavatelů elektřiny, protože prostě dochází k nám lidi, který k nám nikdy nechodili, protože mají problémy s elektřinou a plynem.*“ Zná své klienty velmi dobře, a i přesto má pořád tento přístup k práci, i když ví, že klienti nemají snahu. „*Tady se ten člověk většinou neposune, jo za těch 11 let se mi to stalo asi u tří lidí. To je opravdu ta pomoc, kdy se ta sociální práce dala dělat. Tady prostě nemůžeš mít očekávání.*“ Pro SP3 znamená sociální práce „*základní poradenství při žádosti o dávky, ale je to všechno ve vztahu k dávkám, po případě k energiím.*“

#### Sociální práce

SP3 svoji práci bere jako strukturovanou a má ve své práci systém, podle kterého postupuje. Její práce je rozdělená do několika fází, které jsou rozděleny v jednom měsíci a stále se opakují. „*Já si myslím, že je to spíš na tom člověku, jakou strukturu práce si vytvoří. Já si myslím, že tak trochu mám, protože jinak bych nestíhala. Já si třeba osobně myslím, že je to na tom sociálním pracovníkovi, je i to, jak si to rozdělí a jde po těch důležitých bodech po ty méně důležité, ale při tolika klientech, při takovém zahlcení si to musíš rozvrhnout, jinak by se z toho zbláznil.*“ Určitě je SP3 velmi pečlivá ve své práci, ale množství práce se nedá stíhat. Určitě je několik možností, jak tuto situaci vyřešit a změnit tak problém, že není dostatek času na práci s klientem.

Na otázku, co by změnila, odpověděla: „*Přibrála bych víc lidí, aby se ta práce dala stihnout, aby se dala stíhat. Prostě digitalizace hmotné nouze není. Klientela hmotné nouze není na digitalizaci připravená, to podle mě je potřeba tam práce s tím klientem. Ta klientela, která spadne na hmotnou nouzi, je většinou s nižším vzděláním, takže určitě bych naopak nabrala víc lidí, aby byla možnost ty sociální práce i toho šetření, protože podle mě uniká takových peněz zbytečně státu, že když přijde digitalizace, tak to bude jenom horší. Prostě hmotná nouze potřebuje kontrolu. Prostě teorie a praxe jsou úplně v rozporu v tomhle. Všude tvrdí, že sociální pracovník nastoupí a bude dělat jen šetření a vyhodnocovat to. Nejde to, ty nastoupíš a dostaneš určitý počet klientů a s nimi pracuješ. Proste je to v té fázi, že teď nejde s těmi klienty pracovat a není na to čas a vlastně se to s těmi klienty zkouší*

*už od zaměstnanosti, aby se někam posunuli, jako na Broumovsku mu ani není moc co nabídnout a plus je vidět ty generace, jak to je hroší. Protože ty generace, s kterými se dalo pracovat, protože byli zvyklí pracovat, tak jejich děti to ještě šlo, ale jejich vnoučata a pravnoučata, to už je opravdu oříšek a ty berou hmotnou nouzi pravdu jako bankomat.“* Opět se dostáváme k tomu, že teorie a praxe se rozchází, a tím pádem ne vše funguje podle příruček. Tato práce vyžaduje opravdu pevné nervy a jak lze vidět, SP3 je opravdu „nohama na zemi“. Při této práci se potýkáte s dilematem, zda zákon dodržovat jako správný úředník, anebo porušit z lidskosti. *„Nedodržuju, protože kdybych dodržovala postup (správní řád), tak by klienti měli třeba peníze za dva měsíce, a to by asi tady ten úřad už nestál.“*

Práce na Hmotné nouzi má několik fází: *„Přijmu klienta, základní poradenství, zkontroluju dávku, šetření, kde bydlí a pak je postup každý měsíci stejný.“* Každý si je samozřejmě přizpůsobí, ale tyto hlavní body by se měly dodržovat. SP3 si myslí, že jí omezuje *„počet klientů“* pro to, aby mohla dělat sociální práci s klientem.

#### Vyhoření na agendě Hmotné nouze

Její pocity z práce na agendě Hmotné nouze nejsou vůbec dobré, protože se cítí přehlcená klienty a na práci nevidí nic pozitivního. Nemá žádná očekávání, *„protože nebude nikdy naplněno, to je prostě jak hledat jehlu v kupce sena.“* Na otázku, zda ji naplňuje její práce, odpověděla: *„bylo to ze začátku, ale teď už to není. Bylo by fajn, kdyby byla nějaká sebereflexe, a teď jsou pro nás udělané supervize.“* Nově byly pro sociální pracovníky zřízeny supervize. *„Dojíždíme do Náchoda a pomáhá to kolegům, jak na problematické klienty. Čím dál víc jsou konflikty. Je to super, ta supervize, ale moc na ni nemáme čas. Je špatně zorganizovaná ze strany Úřadu, protože ji máme před výplatními termíny. Tak teď tu sebereflexi můžeme mít, ale zároveň tam teď jsem v presu a málo z nás má na ni čas.“* Myslím si, že až se více supervize zaběhne, tak to bude velmi dobrý bod k tomu, aby nebylo tolik vyhořelých sociálních pracovníků, protože stále se řeší klienti, ale zapomínalo se na sociální pracovníce, které potřebují taky pomoci se očistit od práce.

Po celém dni v práci se cítí *„unavená, vysátá a převažují ve mně negativní pocity, za poslední rok jsem chtěla několikrát dát výpověď.“* Pro to, aby zvládala tuto práci, potřebuje načerpat energii jinde – *„rodina, relax, sport“*, podle jejích slov je čím dál tím těžší v práci setrvat.

#### Čas

Důležitost času při práci s klientem je zjevná, neboť s postupujícím časem se o klientovi stále méně ví, a tím pádem méně chápeme celou jeho situaci a problém. SP3 má pocit, že

není čas na práci s klientem, a tím se obíráme o tu celou pointu, proč se dostal na hmotnou nouzi, a jak mu můžeme pomoc, aby tu nebyl dlouho. Spíše se teď zabýváme administrativou. Dříve ta práce byla jiná, má pocit, že se její náplň práce změnila „*Rapidně, začínala jsem na dávkách, kterých bylo taky hodně, ale nebylo tolik administrativy, takže jsem daleko víc poskytovala sociálního poradenství, i sociální šetření, kde jsme řešili jejich problémy. Hlavně to hodně změnila fáze covid, pak válka na Ukrajině a teď ta elektřina, vlastně veškeré energie. Je teď všechno narychlo. Vlastně jen zkontrolujeme stav a absolutně není čas na sociální šetření a sociální práci při něm. Vlastně dřív býval důvod, kdy člověk se mohl věnovat té sociální práci v té domácnosti při tom šetření a mohl si všimnout, jak ta rodina funguje.*“

Schůzky s klientem jsou časově různě dlouhé. „*15 minut, pokud to není nová dávka. S novými klienty je ten čas jiný, ale co se týká sociální práce, není na ni čas, anebo o to klienti nestojí. Oni to tu berou jako výdej peněz, ne že bychom jim měli pomoc, protože pro ně pomoc je, že jsme jim dali peníze. Takhle, klienty to většinou otravuje a jsou podrážděný, že s nimi chceme něco probírat.*“ S tím, že by se klient z hmotné nouze dostal a už nevrátil, se stává opravdu zřídka. „*Minimálně, je to opravdu velmi málo.*“

#### 3.7.1.4 Popis situace SP4

Pro tento výzkum jsem vybrala nejen sociální pracovníky s dlouholetou praxí, ale i sociální pracovníky, kteří jsou teprve na začátku své kariéry. Sociální pracovnice (SP4) má nejkratší praxi ze všech respondentek, které mi poskytly rozhovor pro tento výzkum. Je si sebou dostatečně jistá a má již na tuto práci svůj pohled. Co považuje za úkol v rámci své práce, odpověděla: „*Tak pomoc klientovi s jeho finanční situací. Výpočet dávek hmotné nouze, popřípadě sociální práci s ním.*“ Svoji roli na agendě hmotné nouze vnímá „*tak, že sociální pracovník na hmotné nouzi se od referenta liší jen platovým ohodnocením, v praxi to je jinak.*“ Při nástupu do zaměstnání neměla moc velké očekávání, jelikož věděla, do čeho jde, protože měla zde na Úřadu práce praxi.

Při vykonávání této práce je potřeba se „*řídít podle správního řádu a podle metodiky, ale je jasné, že každý si tu práci s tím klientem nebo s tou dávkou přizpůsobí sobě, aby se mi s tím nejlépe pracovalo. Při tomhle množství klientů se snažíme to nejvíce zjednodušit.*“ SP4 neumí dobře popsat sebe jako sociálního pracovníka v dané agendě. Přeci jen se této práci věnuje krátce. „*Nápomocná pro své klienty a nejsem tady jen od toho, že bych počítala bezhlavě dávky, snažím se s klienty komunikovat a pomáhat jim s jejich problémy nebo je odkazuji na jiné instituce. Je to někdy náročnější časově, ale rozhodně jsem z kamene.*“

Při práci s klientem je potřeba „nejdřív zjistit, co má klient za problém, nebo jestli je reálné ty jeho problémy vyřešit, pak s ním probrat, co bude dál a co by pro to měl on sám udělat. Je to běh na dlouhou trať, a především u těchto klientů. Rozhodně bychom měli více klienty poznat a více s nimi pracovat, ale na hmotné nouzi na to není moc času.“ Má pocit, že klient tu její práci bere jako samozřejmost: „A druhá věc je to, že klienti to vlastně ani neocení, že s nimi chcete pracovat. Většina z nich mají prostě dané, že na hmotné nouzi se vyplácí jen peníze, že jsme pro něj jak bankomat, když to hodně zjednoduším, prostě pomoc nechtějí, protože si myslí, že ji nepotřebují.“

### Sociální práce

K této práci se SP4 dostala nevinně. „Tak nastoupila jsem na Úřad práce na stáž, prošla jsem si všechny agendy a pak jsem se rozhodla přihlásit na vysokou školu, abych mohla dělat sociálního pracovníka, jelikož je jich tu málo.“ Bylo vidět, že SP4 má přehled o tom, jak to na Úřadu práce chodí, i když nemá dlouholetou praxi v oboru. Na otázku, jak se měnila její práce v průběhu času, odpověděla „Já zas tak dlouho sociálního pracovníka nedělám, ale za poslední rok se změnila dost, máme dvakrát tak klientů, co jsem nastoupila, z důvodu teda války na Ukrajině plus teď zdražování energií. Takže ta práce je trochu jiná než na začátku, není moc čas na šetření a práce s klientem je taky dost mizivá.“

SP4 dala jasně najevo, že sociální práce na hmotné nouzi moc nebývá, a to je velmi špatně, protože tam by měla být obzvlášť na prvním místě, klient by měl dostat zpětnou vazbu a rozhodně by se s ním mělo pracovat více než mu jen vyplatit dávku. Je tedy pravda, že sociální pracovníci moc často nemají vysoko ambice v tom, že by jejich klienti začali svou situaci aktivně řešit a z hmotné nouze nadobro odešli. Pro vyřešení klíčových problémů u klienta se SP4 vyjádřila „Tak to je málokdy, spíše je to jak jehla v kupce sena. A pokud se to stane, stejně ten klient se znovu vrátí tam, kde byl. Bud' ho tam stáhne rodina, nebo okolnosti kolem něj. Opravdu se s tím moc neseškám.“

Práce s klientem na hmotné nouzi má určitý postup. „Na začátku měsíce chodí klienti dokládat vše pro výpočet jejich dávek. Já si vždy vytvořím čtyři kupičky. První, co jsou dávky na vypočítání hned, druhá, kde je něco málo k doložení ještě, třetí, kde jsou velké změny, čtvrtá, co nepřišli do prvního termínu pro výplatu dávek. Další fáze je výpočet dávek, výplata dávek, výplata stravenek. Ke konci měsíce se řeší klienti, co nedorazili nebo mají nějaký problém, no pak administrativa, vše, co mi přišlo do datové schránky, a řešení restů, popřípadě archiv.“ SP4 má svojí práci velmi zpracovanou, aby na nic nezapomněla, lze vidět, že má svůj systém, který jí vyhovuje.

## Vyhoření na agendě Hmotné nouze

U SP4 syndrom vyhoření nebyl rozpoznatelný, v oboru pracuje zatím jen dva roky, ale již teď nemá stav, kdy by ji práce naplňovala. *„Tak to je ve chvíli, kdy na mě klient nevhodně řve a je naštvaný, že po něm něco chce. Protože on si přišel jen pro peníze a mě nemá zajímat jeho život. Řešení konfliktu mě opravdu demotivuje. Nebo to, že si myslí, že nemám všech pět pohromadě a snaží se mi lhát, a to se na hmotné nouzi stává často.“*

Určitě vnímá nějaké nedostatky, co se týká práce na hmotné nouzi, opět se shoduje s kolegyněmi: *„počet zaměstnanců a rozhodně bych tu práci rozdělila tak, jak je v teorii, sociální pracovník by měl pracovat s klientem a referenti by měli dávky počítat.“* Po celém dni v práci cítí vyčerpání, nátlak a práce je čím dál víc. *„Někdy odcházím zlomená. Jsou dny, kdy opravdu potřebuji načerpat energii jinde. Rozhodně mě práce vyčerpává.“*

## Čas

V této práci hraje velkou roli čas, se kterým se vypořádává sociální pracovník při výkonu své práce, jelikož je na něj velký nátlak z vedení ohledně počtu klientů na jednoho pracovníka. Je tedy velmi pochopitelné, že stíhat veškerou práci s klientem je opravdu hraniční. *„Priorita na hmotné nouzi je vyplatit dávky tak, že se stihne, co je potřeba pro dávky, co se týká sociální práce, je jen perlička na dortu, a ne u každého klienta. Jsou tu pak i jiné práce, které musíte dělat, a zaberou vám dost času, například odpovědi na součinnost vašich klientů nebo řešení přeplatků nebo i doplatků, pak šetření u nových dávek a mohla bych pokračovat.“* U SP4 bylo vidět, že opravdu není nadšená ze své práce a očekávala jiné postupy. Pořád ale může svoji práci změnit anebo právě poukázat na tyto nedostatky, které se na agendě hmotné nouze vyskytují.

S každým klientem je práce individuální, nelze pracovat jako robot, a proto schůzka s klientem trvá různě dlouho. *„U nového klienta 15 minut, u rodiny 30–40 minut podle toho, kolik jich je a co vše je s nimi spojeno, je to hodně o vysvětlování a doptávání a pak formuláře. Při běžících dávkách ten čas je kratší, ale taky záleží na různých změnách, které můžou nastat“.* Pro nějakou analýzu ohledně počtu klientů na pracovníka nebo jak dlouho trvá schůzka s klientem atd. je na úřadech *„od minulého roku máme na úřadech nainstalované vyvolávací systémy, které nám dělají analýzu, jak dlouho u nás klienti jsou, kolik jich máme za den a tak dále. Je to pro naše vedoucí docela dobrá věc, mohou vidět, jak moc pracujeme s klienty, nebo naopak jestli jich odbavíme hodně, nebo jaké dny jsou slabší na návštěvnost.“* Hodně pomohlo, že mají určité dny, kdy k nim klienti nedochází,

mohou si tak zpracovat v klidu dávky. „Proto máme i neúřední čtvrtky a pátky, a to je super, protože si stihneme udělat v klidu práci, kterou jsme si od klientů vzali.“

#### 3.7.1.5 Popis situace SP5

Poslední sociální pracovnice (SP5) je v oboru nejdelší dobu a má opravdu hodně zkušeností. Při otázce, co považuje za svůj úkol v rámci své práce na agendě hmotné nouze, uvedla: „Vyplatit dávky a pracovat s klienty, ale práce s klienty je dost mizivá v posledních letech. Takže můj úkol je mít v pořádku spisy od klientů a vyplacené jejich dávky v termínu.“ Určitě jsou nějaká kritéria pro to, abyste mohli vykonávat sociálního pracovníka na agendě Hmotné nouze. „Tak já si myslím, že jediné kritérium je mít vysokou školu, ale co se týká výkonu práce, je to stejné jako u referenta. Určitě by sociální pracovník na agendě hmotné nouze měl být empatický a klidný člověk.“ SP5 vidí věci dostatečně střízlivě a je pravda, že se v této odpovědi shodují všichni respondenti toho výzkumu. Pro tuto práci jsou určité dané nějaké postupy neboli směrnice, jak tuto práci vykonávat. „Máme správní řád, kterým se řídíme a zákony, které nemá určují určité mantinely. Rozhodně každý z nás má svůj postup, ale vždy to vede k tomu jednomu, a to vyplatit dávky.“

SP5 se vidí jako „tolerantní, ale nedůvěřivá sociální pracovnice s ohledem na to, co jsem už zažila. Taky si myslím, že jsem dost empatická.“ V této pozici asi nepotkáte cholerika, je tedy pravda, že většinou na takové pozici vidíte empatického člověka, který se umí vcítit do klientovy situace. V této práci jsou i velká úskalí, která mění váš postoj k vykonávání dané práce. Například se často setkáváte s nevyřešením problému u klienta nebo se také mnohokrát potýkáte se zákonem kvůli klientovi, takže se často nestává, že by se vyřešil klíčový problém u klienta a už se nikdy nevrátil. „Moc často se s tím neseťkávám, a to si myslím, že na agendě hmotné nouze dělám poměrně dlouho. Klienti, co dochází na hmotnou nouzi, moc neuvažují o změně. Taky se stává, že je stáhne zas zpět rodina. Je to běh na dlouho trať a většinou nejsou moc vytrvalí na to doběhnout do cíle.“

#### Sociální práce

Každý vnímá sociální práci s klientem po svém, ale „určitě nějaký mapování problému a nějaká cesta k tomu ten problém vyřešit. Pomocť klientovi, být tu pro něj.“ SP5 se k této práci dostala v rámci „nabídky, dříve jsem pracovala v dětském domově a v té době starosta města mi nabídl, zda nechci zkusit pracovat na Úřadu práce.“ Práce na této pozici se dost změnila v průběhu času, je to také pochopitelné. „Hlavně tedy narostlo hodně administrativy a upadl kontakt s klienty.“ SP5 svoji práci bere z části jako strukturovanou, myslí si, že by tato práce měla mít nějaký řád/systém, protože má určité fáze, které se musí dodržovat při

zpracování dávky a také se každý měsíc točí dokola. „*Vybrat dokumenty – výplata dávek – stravenky – administrativa – archiv – korespondence.*“

Pro tuto práci je normální, že se setkáváte s porušováním zákona. „*Běžně se setkávám s tím, že mám dvě misky vah a je to někdy fakt na palici, se rozhodovat.*“ Je to proto, že chcete klientovi pomoci, ale zároveň víte, že byste touhle formou neměla, a tím pádem se dostáváte do rozhodování, jakou cestou se vydat. SP5 si je ve své práci jistá a už je i zkušená po tolika letech praxe, proto její odpověď na to, co by změnila v této práci, kdyby mohla, byla jasná již od začátku. „*Určitě bych víc apelovala na počet zaměstnanců.*“ Protože vidí, jak práce narůstá, ale počet zaměstnanců zůstává stejný, někde i menší, a už nezbývá moc času na práci s klientem, nicméně přibývá administrativa a počet klientů.

**Vyhoření na agendě Hmotné nouze**

Práce s lidmi vyčerpává, a to se ukázalo i u SP5, že se cítí vyčerpaně. „*Moje práce mě moc nenaplňuje, spíš mě vyčerpává.*“ Je tedy jasné, že není daleko od vyhoření a že ji její práce vysiluje natolik, že musí načerpat energii někde jinde. „*Mně pomáhá určitě rodina, vím, je to asi klišé, ale vnoučata mi dávají tolik energie, že ta práce najedou je za nehet problém.*“

Je velmi smutné, že v této práci postupem času ztrácíte očekávání, a je to jen proto, že jste se několikrát už zklamala. „*Když veškerá práce s klientem byla zahozená, když ten klient do toho spadne znovu.*“ Je to prostě začarovaný bermudský trojúhelník, protože je opravdu malé procento klientů, kteří se od toho dna odpíchnou a už se nevrátí, a proto sociální pracovník má pocit, že jeho práce je zbytečná a neměla žádný efekt pro zlepšení. Proto se sociální pracovník postupem času obrní: „*Postupem času moje očekávání jsou nižší a nižší, a tím pádem mě to tolik nemrzí, nebo si teda z toho nedělám tak velkou hlavu.*“

Po ukončeném dni v práci se SP5 cítí „*vyčerpaná*“ důvodem je „*určitě to je větší nátlak ze strany norem a různých změn, které jsou pořád dokola. A taky počet klientů, který se pořád zvyšuje.*“ SP5 cítí převážně negativní pocity ze své práce, proto by měli sociální pracovníci podstupovat supervizi, protože tato práce je opravdu náročná a často se stává, že se u nich projevuje syndrom vyhoření, kterému by se mohlo předejít.

**Čas**

Při práci s klientem má čas zásadní význam, a když je čím dál tím více omezen, je patrné, že naše znalost klienta je omezená a tím pádem můžeme méně porozumět celému jeho problému. Jak dlouho trvá schůzka s klientem? „*Nový klient je na delší dobu 30–40 minut, u klientů, co už dochází pravidelně, je to 15 minut max.*“ Každý klient je jedinečný, proto každý potřebuje jiný přístup i jinak dlouhou schůzku, nelze tedy určit přesný čas.

Při takovém počtu klientů je potřeba si práci opravdu rozvrhnout, ale je několik faktorů, které omezují při výkonu práce. „*Tak narůstalo hodně administrativy, velký počet klientů, který je v posledních letech rapidní z všech těch okolností, co se odehrály.*“ Pro zpracování dokumentů k dávkám nemají některé dny úřední hodiny. Je to především proto, aby měli klid na práci a mohli pracovat na zpracování dávek, proto aby byly v čas vyplaceny.

### 3.7.2 Analýza napříč případy

Při analýze výpovědí respondentek SP1, SP2, SP3, SP4 a SP5 jsem zaznamenala, že jejich zkušenosti z pracovního prostředí souvisejícího s agendou hmotné nouze lze rozčlenit do čtyř základních tematických oblastí. Tyto oblasti reflektují různé aspekty jejich zkušeností a přístupů k dané problematice. První z těchto témat lze pojmenovat jako „Popis situace“, avšak tato oblast je bohatě propletena s mnoha podtématy, která vyplynula z rozboru popisů situací. Mezi tyto podtémata patří například kontrast mezi rolí sociálního pracovníka a referenta nepojistných dávek. Z popisů dále vyplývá nerespektování situace klientů či situace provokující různé emoce. Tématem jsou také praktické aspekty řešení této problematiky. Celá tato oblast propojuje základní pojetí, které můžeme označit jako „Předpoklady“, s dalšími úrovněmi. Je totiž zřejmé, že sociální pracovníci musí splňovat určitá vzdělávací kritéria a disponovat schopnostmi, jako je empatie a citlivost, a to je zásadní pro efektivní vykonávání jejich role. V rámci této oblasti je také klíčovou schopností sociálního pracovníka práce s klienty.

Druhé významné téma, které se vynořilo z rozhovorů, souvisí se „Sociální prací“ a významem sociální práce obecně. Tato dvě témata jsou těsně propojena, protože očekávání o sociální práci hrají zásadní roli v kontextu práce s lidmi v materiální nouzi. V tomto ohledu se pokusíme identifikovat průsečíky a spojitosti mezi těmito tématy v pohledu pěti respondentek, které jsou sociálními pracovníci na agendě Hmotné nouze v Královéhradeckém kraji na Kopu Náchod a Kopu Broumov. Třetí klíčovou tematickou oblastí, která vyplývá z rozhovorů, je fenomén „vyhoření“ ve spojitosti s prací na agendě Hmotné nouze. Tohoto tématu si všichni respondenti povšimli a zdůraznili, že se jedná o zřetelný aspekt jejich pracovního života. Zdůraznili, že provádění této práce je vyčerpávající. To je téma, které má silný vliv na celkové pohodlí a výkonnost respondentek.

Posledním významným tématem je „Čas“. Tato oblast vznikla jako zcela nezvratná reakce na omezené časové zdroje, které sociální pracovníci na agendě hmotné nouze mají k dispozici. Nedostatek času na adekvátní práci s klienty a na samotný proces řešení

problematiky hmotné nouze vyvolává silné pocity frustrace a bezmoci u respondentek. To je téma, které je evidentní již od počátku rozhovoru a které ovlivňuje všechny aspekty jejich práce. Je významné upozornit na fakt, že všechna tato témata jsou vzájemně propojena a vzájemně se ovlivňují. Popis situace a předpoklady ovlivňují pohled na sociální práci, vyhoření má zásadní dopad na vnímání situace i práce, a nedostatek času zasahuje do všech ostatních aspektů. Všechna tato témata hrají klíčovou roli v práci sociálních pracovníků na agendě hmotné nouze a je zřejmé, že tyto aspekty mají hluboký dopad na jejich celkovou zkušenost a profesní pohodu.

### 3.7.2.1 Popis situace

Provedením opakovaných a pečlivých analýz výpovědí respondentek se otevírá možnost vystopovat společný nebo alespoň podobný průběh klíčových procesů. V rámci těchto analýz je možné pozorovat, že u všech respondentek probíhá několik zřetelných kroků, které se mohou lišit v detailu, ale obecně sdílejí společné vzorce. Tímto způsobem se postupně ukazuje obecný průběh těchto procesů:

Každá z respondentek začíná popisovat své zážitky tím, že vstupuje do role sociálního pracovníka na agendě Hmotné nouze. Zmiňují, jakým způsobem se stávají součástí týmu, seznamují se s pracovním prostředím a začínají chápat náročnost a komplexnost této oblasti sociální práce. V dalším kroku se každý respondent detailněji věnuje analýze své pracovní náplně. Například SP3 *„Ověřit, jestli jsou správně spočítány dávky, eventuelně zadat dávku, vypočítat dávku, jet na šetření v miste bydliště.“* U SP1 *„No tak, mým úkolem je hlavně na hmotné nouzi vyplatit dávky klientům, kteří dodrželi termín, přišli včas a přinesli všechno k dané dávce. Měla by tu být i sociální práce, ale není na ni tolik času. Jako nemělo by to být jiné, o bezhlavém vyláčení dávek.“* U SP4 je pohled stejný: *„Tak pomoc klientovi s jeho finanční situací. Výpočet dávek hmotné nouze, popřípadě sociální práci s ním.“* Popisují, jaké úkoly a povinnosti jsou s touto rolí spojeny, například práce s klienty v různých situacích, zpracování administrativních záležitostí a plánování intervencí. SP1 má svoji práci velmi uspořádanou a za svůj úkol považuje *„No tak, mým úkolem je hlavně na hmotné nouzi vyplatit dávky, klientům, kteří dodrželi termín přišli v čas a přinesli všechno k dané dávce. Měla by tu být i sociální práce ale není na ni tolik času. Jako nemělo by to být jiné o bezhlavě vyláčení dávek.“* Následně se zaměřují na své zkušenosti s klienty v obtížných situacích. Popisují, jak se učí navazovat vztahy, poslouchat potřeby klientů a nabízet vhodnou podporu. Zmiňují překážky, kterým mohou čelit při budování důvěry a řešení konfliktů. Pro SP3 *„Máme velké počty dávek a nelze s klienty*

*pracovat tak, jak bych si představovala. Hlavně to hodně změnila fáze covid, pak válka na Ukrajině a teď ta elektřina, vlastně veškeré energie“)* je vyřešení problému u klientů velmi nízké: *„Málo kdy, jsou to spíš takové vlaštovky, při téhle práci se musíte spokojit s tím, že nemáte moc vyřešených případů.“*

V této fázi se respondenti zabývají otázkou zátěže a výzev, kterým musí čelit. SP3 není spokojená s tím, že ji práce nenaplnuje tak jako dřív. *„Bylo to ze začátku, ale teď už to není. Bylo by fajn kdyby byla nějaká sebereflexe a teď je pro nás udělaná supervize. Dojíždíme do Náchoda a pomáhá to kolegům, jak na problematické klienty. Čím dál víc jsou konflikty. Je to super, ta supervize, ale moc na ni nemáme čas. Je špatně zorganizovaná ze strany Úřadu, protože ji máme před výplatními termíny. Tak teď tu sebereflexi můžeme mít, ale zároveň tam teď jsem v presu a málo z nás má na ni čas.“*

Popisují, jak se snaží zvládat emocionální nároky práce s klienty v tíživých situacích. Vyjadřují i složitost řešení problémů a vyrovnávání se s nedostatkem zdrojů. SP1 *„Když se něco zadaří, třeba když klienti nastoupí na veřejnou službu anebo že nastoupí do práce a vydrží tam.“* Každý respondent hovoří také o svém profesním růstu a vývoji. SP1 se k této práci dostala před 20 lety tak, že se *„Přihlásila jsem se do výběrového řízení, tehdy to hmotná nouze byla ještě pod městskými úřady. To bylo tenkrát v Meziměstí a patřilo to pod Teplice nad Metují a po pár letech nás přesunuli na Úřady práce, od roku 2012, dodnes to nevidím jako šťastné řešení. Myslím si, že jsme k těm lidem měli blíž než teď. Byla ta spolupráce jiná měli jsme i méně klientů.“* SP 5 dodává *„Dostala jsem nabídku, dříve jsem pracovala v dětském domově a v té době starosta města mi nabídl, zda nechci zkusit pracovat na Úřadu práce.“* Zmiňují, jak se postupem času zdokonalují v dovednostech, učí se novým strategiím a získávají větší sebejistotu v roli sociálního pracovníka. SP4 začínala od referenta a vypracovala se na sociálního pracovníka *„postupně jsem si dodělala školu, abych měla titul a mohla dělat sociální pracovníci.“*

Celkově tedy, po důkladném a opakovaném zkoumání výpovědí respondentek, lze zaznamenat společný nebo alespoň podobný průběh těchto procesů. Každá z respondentek postupuje přes etapy zapojení do práce, rozboru pracovní náplně, zkušeností s klienty, zátěže a výzev, až po profesní růst. Tyto vzorce nám pomáhají lépe porozumět tomu, jak se postupně utváří zkušenost sociálních pracovníků na agendě hmotné nouze.

### 3.7.2.2 Sociální práce

Sociální práci vnímaly každá ve stejném duchu a všechny se shodly v odpovědích. Např. SP3 *„základní poradenství při žádosti o dávky, ale je to všechno ve vztahu k dávkám.“*

V rámci provedené analýzy se sociální práce stává klíčovým tématem, které nám otevírá dveře k hlubšímu porozumění zkušeností a perspektiv sociálních pracovníků působících na oddělení hmotné nouze. Tento komplexní pohled umožňuje odhalit různorodé prvky a vnitřní dynamiku, které ovlivňují celý proces poskytování pomoci a podpory klientům v obtížných situacích. Prostřednictvím analýzy konkrétních případů se nám otevírá možnost prozkoumat a osvětlit široké spektrum aspektů spojených s touto zásadní profesionální činností. SP4 *„nejdřív zjistit, co má klient za problém, nebo jestli je reálné ty jeho problémy vyřešit, pak s ním probrat, co bude dál a co by pro to měl on sám udělat. Je to běh na dlouhou trať, a především u těchto klientů. Rozhodně bychom měli více klienty poznat a více s nimi pracovat, ale na hmotné nouzi na to není moc času.“* U SP5 *„určitě nějaký mapování problému a nějaká cesta k tomu ten problém vyřešit. Pomoc klientovi, být tu pro něj.“* SP2 *„Komunikace a řešení problémů, které má klient.“*

Sociální práce zaujímá centrální místo v tomto kontextu, neboť reprezentuje most mezi těmi, kteří potřebují pomoc, a těmi, kteří ji mohou poskytovat. Tato analýza nám umožňuje odhalit, jakým způsobem se sociální pracovníci na oddělení hmotné nouze aktivně angažují v identifikaci individuálních potřeb klientů, vytvářejí plány podpory a společně s klienty hledají cesty ke zlepšení jejich životní situace.

Analyzováním konkrétních případů se nám podaří nasvítit široké spektrum témat, jako je komunikace s klienty, navigace mezi různými systémy a službami, zvládání emocionální zátěže a rozvíjení dovedností v respektování individuálních potřeb. Kromě toho nám analýza umožní nahlédnout do komplexních výzev, se kterými se sociální pracovníci setkávají, jako jsou obtížné rodinné situace, finanční krize, zdravotní problémy nebo sociální vyloučení.

Tím, že prostupujeme skrze konkrétní případy, otevírá se nám prostor k pochopení interakcí mezi sociálními pracovníky a klienty. To nám umožňuje zkoumat, jakým způsobem se sociální pracovníci snaží vytvářet prostředí důvěry, navrhovat vhodné intervence a podporovat klienty na cestě k pozitivní změně. Tímto způsobem získáváme hlubší pohled na to, jak sociální práce působí na mikroúrovni a jak může mít významný a dlouhodobý dopad na životy jednotlivých lidí.

Celkově tedy analýza prostřednictvím konkrétních případů odhaluje široké spektrum rozměrů, které sociální práce zahrnuje, a podněcuje reflexi nad tím, jakým způsobem tato profesionální činnost formuje sociální interakce, přispívá k individuálnímu růstu klientů a tvaruje komunitní dynamiku.

### 3.7.2.3 Vyhoření

V rámci této analýzy se vyhoření stává dalším klíčovým tematickým prvkem, jehož zkoumání nabízí cenné vhledy do pracovního prostředí sociálních pracovníků působících na agendě hmotné nouze. Tato zásadní problematika nám otevírá dveře k hlubokému pochopení osobních prožitků těchto pracovníků, jejich emočních reakcí a strategií, které uplatňují k řešení vysoké úrovně stresu a zátěže spojené s touto náročnou profesí. Např. SP3 *„Unavená, vysátá. Dám sama sobě terapii, mám hodně koníčků. Převažují ve mně negativní pocity, za poslední rok jsem chtěla několikrát dát výpověď.“* Nebo SP1 *„kdyby mě bylo tak 40 let, za těch podmínek, jaký jsou, tak nevím, jak bych to zvládala.“* Analýzou konkrétních případů, jež se soustředí na fenomén vyhoření, jsme schopni lépe proniknout do podstaty, jakým způsobem tato situace ovlivňuje profesní život sociálních pracovníků a jak mohou aktivně přistupovat k jeho prevenci a efektivnímu řízení. SP1 dobývá energii jinde: *„Když se s kolegy podpoříme a něco řešíme, společně to je taky dost, velký náboj k tomu tu práci dělat. Pomáhá mi moje rodina, protože ji mám užasnou a jsem v soukromém životě spokojená. A teď novinka, kterou máme, jsou supervize, které nám udělal Úřad, ale musí tedy ještě vylepšit organizaci.“*

Téma vyhoření v této analýze vyznačuje klíčový úsek zkoumání, který nám umožňuje proniknout do nitra pracovního prostředí sociálních pracovníků a identifikovat různé složky, které přispívají k výskytu tohoto jevu. Skrze systematickou analýzu konkrétních případů můžeme rozkrýt, jakým způsobem se vyhoření projevuje v jejich každodenní práci, jakými způsoby ovlivňuje jejich profesní angažovanost a co mohou dělat k tomu, aby našli cesty k prevenci tohoto stavu a efektivnímu řízení jeho dopadů.

Soustředění na vyhoření v této analýze obohacuje naše chápání pracovního kontextu sociálních pracovníků na agendě hmotné nouze. Díky této hloubkové sondě do jejich emocionálního prožívání a strategií zvládání stresu můžeme odhalit klíčové faktory, které by mohly být předmětem intervenčních opatření pro podporu jejich duševního zdraví a dlouhodobé profesní udržitelnosti. SP3 odkryla určité změny, které se nyní dějí na Úřadech práce, jako prevence supervize, aby sociální pracovnice neměly syndrom vyhoření: *„teď je pro nás udělaná supervize. Dojíždíme do Náchoda a pomáhá to kolegům, jak na problematice klienty. Čím dál víc jsou konflikty. Je to super, ta supervize, ale moc na ni nemáme čas.“*

#### 3.7.2.4 Čas

V rámci této podrobné analýzy se čas stává jedním z významných a klíčových témat, která jsou pečlivě zkoumána v kontextu pracovního prostředí sociálních pracovníků na agendě Hmotné nouze. Tento aspekt nás zavádí do hlubších rozborů, které nám umožňují odhalit důležité nuance spojené s využitím času a jeho vlivem na celkový pracovní proces, organizaci práce a samotné prožívání těchto pracovníků. Skrze analýzu konkrétních případů, jež se zaměřují na tematiku času, máme jedinečnou možnost získat komplexní pohled na to, jak sociální pracovníci na agendě hmotné nouze vnímají, hodnotí a efektivně využívají tento cenný zdroj.

Téma času zde otevírá důležitý aspekt, jenž má zásadní dopad na každodenní pracovní proces sociálních pracovníků. Sociální pracovníci nemají dostatek času na práci s klienty a přenesli to i do svých odpovědí, kdy se respondenti, se kterými jsem prováděla rozhovor, shodli na tom, že práce s klientem je minimální a že to je problém. Jejich role je nejen poskytovat podporu klientům v obtížných situacích, ale také efektivně řídit svůj čas a plánovat své aktivity tak, aby dosáhli nejlepších výsledků. Je tedy velmi náročné zvládnout veškerou práci s dávkou i s klientem ve vyhrazeném čase. Tato problematika má globální význam, neboť odráží načasování a prioritizaci úkolů, koordinaci mezi individuálními potřebami klientů a požadavky na produktivitu.

Dalším velkým důvodem, proč jsou sociální pracovnice v této pozici, jsou vnější faktory, které nastaly, je to i nátlak z vedení, kdy se po nich chce spíše administrativa. Např. SP2 na otázku, zda stíhá práci s klientem, odpověděla *„Určitě ne, jelikož za poslední roky je na hmotnou nouzi větší nátlak, co se týká covidu, války na Ukrajině a poslední bod, a to jsou teď energie. Počet klientů narůstá a není čas.“* SP4 má stejný pohled na situaci *„Jasně, že ne. Priorita na hmotné nouzi je vyplatit dávky tak, že se stihne, co je potřeba pro dávky, co se týká sociální práce, je jen perlička na dortu, a ne u každého klienta. Jsou tu pak i jiné práce, které musíte dělat a zaberou vám dost času, například odpovědi na součinnost vašich klientů nebo řešení přeplatků nebo i doplateků, pak šetření u nových dávek a mohla bych pokračovat.“* SP1 *„nestihá se tak jak bych si to představovala, někdy si říkám než spěchat a být ve stresu, tak jsem delší dobu v práci, ale zas vím, že jsem vše udělala. Je to teda za cenu přesčasu. Množství klientů je ten hlavní důvod, proč se nestihá, je to dvojnásobek lidí od loňského roku, důvodem je teda covid-19, válka na Ukrajině, zdražování energií. Teda teda je pravda, že se nám snažili pomoci a trochu ulevit, že jsme si mohli vytipovat klienty, kteří nemusí docházet každý měsíc na úřad kvůli dávkám a chodí co tři měsíce, jsou to*

*převážně teda klienti, co jsou bez přístřeší, jednotlivci nebo na ubytovně, musí tedy doložit změny do osmi dnů, ale už tak je to trochu úleva.“*

Během analýzy konkrétních případů, jež se důkladně věnují tématu času, nám bude umožněno proniknout do hlubin toho, jak pracovníci na agendě hmotné nouze reflektují svůj přístup k času. Jakými způsoby si organizují své denní rozvrhy? Jakým způsobem se snaží vyvážit mezi plněním administrativních povinností a aktivní péčí o klienty? Jak se vypořádávají s nečekanými událostmi a jaké strategie používají k optimalizaci svého pracovního času? Určený čas na klienta není, jelikož každý klient je jedinečný, proto na otázku, kolik času zabere schůzka s klientem, byla jasná odpověď SP1 *„u nového klienta je to 20 minut, ale pokud to je rodina, tak ten čas je delší, protože je potřeba víc informací zjistit, plus dostávají víc formulářů. U běžících dávek už ten čas je menší teda, pokud tam nejsou nějaké velké změny.“* SP3 má stejný názor *„15 minut, pokud to není nová dávka. S novými klienty je ten čas jiný, ale co se týká sociální práce, není na ni čas anebo o to klienti nestojí. Oni to tu berou, jako výdej peněz, ne že bychom jim měli pomoc, protože pro ně pomoc je, že jsme jim dali peníze. Takhle, klienty to většinou otravuje a jsou podrážděný, že s nimi chceme něco probírat.“* U SP4 *„U nového klienta 15 minut u rodiny 30–40 minut podle toho, kolik jich je a co vše je s nimi spojeno, je to hodně o vysvětlování a doptávání a pak formuláře. Při běžících dávkách ten čas je kratší, ale taky záleží na různých změnách, které můžou nastat.“*

Vyhledávání odpovědí na tyto otázky nám umožní nejen lépe porozumět významu času v pracovním životě sociálních pracovníků na agendě Hmotné nouze, ale také nám umožní identifikovat osvědčené postupy, které mohou být sdíleny a využity pro podporu kvalitního vedení času v rámci této specifické profesní oblasti. Získané poznatky budou sloužit jako cenný základ pro zlepšování pracovních procesů, optimalizaci péče a podporu pracovníků při správném a efektivním řízení jejich časových zdrojů.

### 3.8 Diskuze

Diplomová práce ve mně samotné vzbudila zvědavost, zda se potvrdí či vyvrátí mé předpoklady, vycházející z vlastních zkušeností. Budou respondenti vnímat stejně svou práci? Zároveň mě zajímalo porovnání výpovědí, zda se budou shodovat anebo lišit, bylo by také možné, že můj názor na danou problematiku je mylný. Pět respondentek, které pracují na Úřadech práce jako sociální pracovníce na agendě Hmotné nouze, mi odpověděli na otázky, které byly zaměřeny na postavení sociálních pracovníků na agendě Hmotné nouze. Jejich odpovědi byly analyzovány pomocí metody IPA (Interpretativní fenomenologická

analýza), abych se mohla dostat hlouběji pod povrch vnímání jedince. Subjektivní pohled respondentek se v určitých tématech potkával.

SP4 byla nejmladší ze sociálních pracovníc a také bylo poznat, že v jejích odpovědích není úplná jistota, nemá totiž tolik zkušeností a je v této pozici krátce, ale přeci jen už se po tak krátké době úplně necítí naplněná výkonem ze své práce. Už nyní vidí, že její práce nebude mít vždy „happy end“ a že to není jen o práci s klientem, ale i o administrativě kolem dávek.

Když jsem prováděla rozhovor s SP1, bylo mi jasné, že tento rozhovor bude dlouhý, jelikož SP1 je má kolegyně, se kterou pracuji, a vím, že v oboru pracuje již poměrně dlouho, je tedy jasné, že má hodně co říct k danému tématu. Máme stejný názor, co se týče práce na agendě Hmotné nouze. SP1 svoji práci odvádí velmi dobře a o svých klientech ví spoustu informací, chce se jim věnovat, ale vidí určité mínusy, které se vyskytují a brání v práci s klientem. Na postavení sociálního pracovníka na agendě Hmotné nouze se nic neliší od referenta nepojistných dávek, proto už v tomto je velká chyba, která se vyskytuje na Úřadech práce. Sociální pracovník by měl být odlišný od referenta nejen platově, ale i svojí prací na dané agendě. SP1 vidí, že to tak není, a myslí si že, by bylo dobré nabrat více pracovníků, aby bylo více času na práci s klienty, protože je potřeba se jim věnovat více než jim vyplatit dávku. Na prvním místě by mělo být řešení problému, až pak by měla být výplata dávky. V odpovědích u SP1 byla jasně vidět praxe, jak práci celou bere a co od ní očekává. Je pravda, že od své práce neočekává zázraky, ale když se podaří klienta posunout dál, tak je to odměna.

U SP3 se odpovědi na moje otázky moc nelišily od odpovědí SP1, hodně se shodovaly, pouze v jedné části u SP3 se projevilo vyhoření z její práce. Zmínila se, že chtěla dát již několikrát výpověď, protože byla vyčerpaná ze své práce. Nechce, aby to mělo dopad na její výkon v práci, proto hodně čerpá energii jinde. Své klienty zná velmi dobře a také se k ní často vracejí pro radu. Je velmi empatická a svoji práci se snaží dělat, jak nejlépe to umí, proto dělá i hodně přesčasů a opravdu se snaží s klienty pracovat, a to pak má dopad na její psychiku. Je své práci odevzdaná a opravdu myslí na klienty, chce s nimi problém řešit.

Během mého rozhovoru s SP5 mi brzy došlo, že tato konverzace bude hlubšího charakteru. SP5 je mou kolegyní, s níž úzce spolupracuji. Je zřejmé, že v daném oboru má již rozsáhlou praxi, což naznačuje, že má hluboký vhled do tématu, které jsem si pro tuto práci vybrala. Náš pohled na práci v oblasti sociální nouze je shodný. SP1 svou rolí operuje s mimořádnou precizností a disponuje bohatým povědomím o svých klientech. Její zájem je

nesporný, avšak zároveň si uvědomuje některé nedostatky, jež mohou bránit efektivní interakci s klientelou. Zásadním zjištěním je naše vzájemná shoda v tom, že pozice sociálního pracovníka v této agendě nedisponuje výraznými odlišnostmi od role referenta nepojistných dávek. Tato konvergentní charakteristika nepochybně přináší problémy, které v praxi mohou vyúšťovat v komplikace na Úřadech práce. Je nepostradatelné, aby práce sociálního pracovníka byla více odlišná nejen z hlediska odměňování, nýbrž také z pohledu samotné povahy práce v této oblasti. SP5 zdůrazňuje, že zvýšení počtu pracovníků by významně přispělo k větší pozornosti věnované klientům, než je současný stav, kde dominance patří spíše administrativním úkolům spojeným s výplatami dávek. SP5 je pevně přesvědčena, že prioritou by mělo být řešení problémů klientů a teprve následně by měla přijít výplata dávek. Její odpovědi vyzařují hluboký a praktický vhled do této práce a do toho, co od ní očekává. I když nesměřuje k nerealistickým výsledkům, vnímá každý krok směrem ke zlepšení klientova postavení jako ceněnou odměnu za svou práci.

SP2, která na své současné pozici působí již celých 12 let, projevovala zjevnou touhu po posílení své sebedůvěry. To je zcela přirozené, neboť i přes dlouhou dobu ve své roli stále nachází nové výzvy a prostředí se může postupně měnit. Ačkoliv má za sebou dlouhou profesní kariéru, začíná vnímat, že naprosté naplnění svého výkonu a práce stále není dosaženo. V této perspektivě se nekouká skrz „růžové brýle“, chápe komplexnost klientů a situací a neklade na sebe nereálná očekávání. Má jasno v tom, že i když nabízí pomoc klientům při řešení jejich problémů, nemůže být jedinou spásou ve všech situacích, a že někteří klienti možná ani nechtějí takovou pomoc přijmout. SP2 si uvědomuje, že větší důraz může být kladen na administrativní aspekty, jako je vyplácení dávek, což je způsobeno stále se měnícími prioritami a tlakem na efektivitu. I když si váží sociální práce, chápe, že ve svém každodenním působení se někdy zdá, že vyplácení dávek má vyšší váhu než samotná podpora klientů. Tento realistický pohled jí umožňuje lépe se vyrovnat s náročností svého povolání a hledat způsoby, jak přinést užitek v rámci těchto různorodých výzev.

Závěry mého výzkumu by mohly ovlivnit praktický přístup Úřadu práce v oblasti péče o klienty v situaci Hmotné nouze. Sociální pracovníci působící v rámci Úřadu práce by měli mít možnost navázat spolupráci s externími organizacemi, které jsou schopny poskytnout klientům další pomoc, i když přímo nejsou součástí pracovního procesu. Skutečnost, že tyto organizace mohou nabídnout doplňkové zdroje podpory, by měla být brána v úvahu při formování nového přístupu.

Práce se klienty z oddělení Hmotné nouze vyžaduje mnohem širší pohled než jen administrativní úhel pohledu. Je třeba hledat možnosti, které jdou za hranice pouhého papírování, a soustředit se na identifikaci individuálních potřeb klientů a jejich životního prostředí. Klienti by měli být vnímáni jako celiství lidé s vlastními zkušenostmi a potřebami, což vyžaduje jiný způsob přístupu, než je pouhé administrativní zpracování jejich žádostí.

## 4 Závěr

---

V závěrečné části této práce reaguji na hlavní výzkumnou otázku s pomocí informací získaných z předchozích kapitol. Dále se zabývám některými problematickými aspekty provedeného výzkumu a rovněž jeho silnými stránkami. Poskytuji také doporučení, jak využít získané poznatky v praxi, a navrhuji další možné výzkumy zaměřené na danou problematiku. Na konci teoretické části práce jsem si stanovila hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jakou zkušenost mají sociální pracovníci se svým postavením na oddělení hmotné nouze při práci s klienty?“ V této kapitole se věnuji odpovědi na tuto výzkumnou otázku za pomoci interpretovaných dat z dílčích výzkumných otázek, na něž jsem hledala odpověď v předchozích kapitolách.

*„Sociální pracovníci prožívají svou roli na oddělení hmotné nouze ve dvou dimenzích. Na jedné straně si uvědomují a cítí se být sociálními pracovníky, kteří pomáhají klientům zlepšit jejich obtížnou životní situaci. Na druhé straně je jejich role v důsledku rostoucí administrativní zátěže, která na ně klade, redukována na úředníka nebo administrátora dávky, který se o klienta příliš nezajímá. Při práci s klientem se sociální pracovníci cítí užitečné, nápomocné a vnímají smysl svého úsilí. Naopak při administrativním zpracování dávky pociťují negativní emoce a demotivaci. Motivací pro sociální pracovníce k tomu, aby i přes nejasnost svého postavení vykonávaly tuto práci a překonávaly překážky v pracovním procesu, je přítomnost klientů a možnost pomáhat jim.“*  
(Oravcová, 2017: 72)

Téma postavení sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze se prolíná skrze všechny odpovědi a témata, která z nich vyllynula. Existuje vnímání, zda se sami sociální pracovníci cítí být spíše sociálními pracovníky nebo úředníky. Na jedné straně vnímají sami sebe jako sociální pracovníky, jejichž primárním cílem je pomáhat klientům zlepšit jejich obtížnou životní situaci prostřednictvím komplexního hodnocení klientových schopností a možností při hledání řešení. Na druhé straně se pak cítí být úředníky, kteří striktně dodržují předem stanovené postupy a jejich hlavním zájmem je dodržování zákonů týkajících se správy v hmotné nouzi. Tato dvojí role přináší sociálním pracovnícům obtíže při plnění jejich práce.

Role sociální pracovníce jako sociálního pracovníka přináší pozitivní emoce a sebehodnocení, protože cítí, že jsou užitečné a pomáhají lidem, což jim dává smysl a přináší pozitivní zpětnou vazbu. Naopak role sociální pracovníce jako úřednice je vnímána

negativně, i když přímo souvisí s jejich prací, raději by se věnovaly pouze klientům a řešení jejich obtížné životní situace. "Tento fakt potvrzuje teorii Úlehly (1996), který popisuje sociálního pracovníka jako prostředníka mezi požadavky klientů a organizace. Klienti požadují, aby sociální pracovníci byly sociálními pracovníky, kteří jim komplexně pomohou vyřešit obtížnou životní situaci, zatímco organizace klade důraz na plnění formálních požadavků spojených s administrativou. Vyvážení obou rolí by mělo být hlavním cílem práce sociálního pracovníka, aby měly jasnou pozici jak v rámci organizace, tak při práci s klienty." (Oravcová,2017: 73)

Sociální pracovníci samy o sobě přemýšlí jako o sociálních pracovnících, jaké znají z literatury. Považují se za profesionály, kteří využívají své vzdělání a zkušenosti získané během svého života, navazují vztahy s klienty a prostřednictvím komplexního hodnocení jejich situace a schopností, navrhuji postupy k řešení problémů. Nicméně pod tlakem vedení organizace, ve které pracují, se jejich pracovní náplň mění a jsou nuceny se zaměřit především na úřednickou činnost, přičemž hlavním cílem je vyřízení dávek podle předepsaných postupů a klient je až na druhém místě. Sociální pracovníci vnímají, že mají omezený rozsah pravomocí pro skutečnou pomoc klientům, který musí přizpůsobit časovým omezením, která jim jsou přidělena. Necítí dostatečnou podporu ve vedení, protože jsou hodnoceny podle počtu šetření a vyřízených žádostí o příspěvek na péči za dané časové období. Spokojenost klientů není zahrnuta do hodnocení. "Sociální pracovníci tak dostávají hodnocení a výsledky své intervence pouze od svých klientů, kteří jim vyjadřují vděčnost prostým poděkováním nebo důvěrou, pokud se k nim klienti obrací i pro další rady v jiných oblastech, než které sociální pracovníci spravují." (Oravcová,2017: 73)

Sociální pracovníci prožívají při výkonu svého povolání jak pozitivní, tak negativní emoce. Pozitivní emoce jsou obvykle spojeny s prací s klienty a s přátelským kolektivem ostatních sociálních pracovníků, se kterými mohou sdílet rady, postěžovat si nebo si jen tak odpočinout. "Naopak negativní emoce souvisejí s administrativní zátěží, jak již bylo zmíněno, ale také s jejich nadřízenými, kteří neposkytují dostatečnou podporu pro práci se sociálními pracovníci při práci s klienty a často se zaměřují na zbytečné detaily spojené se správou dokumentace."(Oravcová,2017: 74) Některé sociální pracovníci však v souvislosti se svou rolí na oddělení hmotné nouze nepociťují žádné emoce. V náročném pracovním prostředí na oddělení hmotné nouze je pro sociální pracovníci důležitá motivace a podpora, aby se vyrovnaly s rozmanitými pracovními podmínkami a rostoucím objemem práce. Z odpovědí sociálních pracovníků vyplývá, že je pozitivně motivují zejména jejich

klienti, jejich odolnost a schopnost zvládat překážky, se kterými se v životě potýkají, a přesto si udržet pozitivní pohled na život. "Sociální pracovníce vnímají, že jejich prioritou je pomáhat klientům vyřešit jejich situaci nebo jim aspoň v nepříznivé situaci pomoci. Právě to je faktor, který je motivuje v jejich práci. Kromě samotných klientů je podporují také kolegy a rodiny, které jim poskytují prostor pro sdílení a vyjádření svých pocitů. Motivace pro výkon jejich povolání začíná upadat v souvislosti s narůstajícím množstvím administrativní práce a přístupem vedení, které klade větší důraz na administrativní aspekty práce než na práci s klienty." (Oravcová,2017: 74)

Dilema mezi rolí sociálního pracovníka a úředníka, jak je požadováno jejich organizací, ovlivňovalo veškeré prožívání sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze. Podle Musila (2008) je v České republice nejčastěji uplatňováno administrativní pojetí sociální práce, které způsobuje, že sociální pracovníci jsou sice odborníky, ale pouze na vyřizování svých agend. "Sociální práce je tak redukována na poskytnutí dávky a řešení pouze jednoho problému. Naopak profesionální pojetí, které sociální pracovníce chtějí uplatňovat, vyžaduje více času věnovaného klientům, ale poskytuje jim komplexní zhodnocení jejich životní situace a navrhované řešení, které jim pomáhá s více problémy současně. Avšak změna v uplatňování jednoho či druhého přístupu je mimo možnosti řadových sociálních pracovníků, a je tedy na vedení organizace, aby nastavilo pracovní systém tak, aby byly spokojeny všechny strany – organizace, klienti i samotní sociální pracovníci. Některé odpovědi sociálních pracovníků ukazují, že využívají také filantropické pojetí sociální práce, kdy se snaží nejprve navázat vztah s klientem, a na základě tohoto vztahu poznávají osobnost klienta a přizpůsobují řešení problémové situace jeho osobnosti." (Oravcová,2017: 74) Avšak vytvoření vztahu vyžaduje čas a pracovníce nemají dostatek prostoru, aby si ho mohly vytvořit se všemi klienty, a proto je toto pojetí sociální práce spíše okrajovým způsobem práce s klienty na oddělení hmotné nouze.

#### 4.1 Silné a slabé stránky výzkumu

Jako významnou silnou stránku provedeného výzkumu považuji jeho zaměření na prožívání postavení sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze s klienty. "Toto téma je důležité zejména vzhledem k nedostatku kvalifikovaných sociálních pracovníků na Úřadech práce, kde se dlouhodobě nedaří dosáhnout předepsaného stavu pracovníků a současní pracovníci často odcházejí do jiných organizací poskytujících sociální služby nebo úplně jiných oblastí

práce s lidmi." (Oravcová,2017: 75) Informace získané z tohoto výzkumu mohou tedy pomoci identifikovat problémy, se kterými se sociální pracovníce při výkonu své práce potýkají, co je trápí a co naopak těší. Na základě těchto poznatků lze poté upravit pracovní podmínky nebo náplň práce sociálních pracovníc tak, aby lépe odpovídaly jejich představám o smyslu práce.

Jako další významnou silnou stránku tohoto výzkumu vnímám svoji osobní zkušenost s prací na oddělení hmotné nouze, kde jsem strávila více než tři roky. Díky této zkušenosti jsem podrobně poznala povahu práce a to, co sociální pracovníci prožívají. Tato zkušenost mi pomohla při interpretaci dat. Nicméně tuto skutečnost lze také považovat za slabou stránku výzkumu, protože jsem mohla promítnout své vlastní pocity a myšlenky do odpovědí sociálních pracovníc, což by mohlo ovlivnit skutečný význam sdělených informací. Při interpretaci dat jsem se však snažila oddělit své vlastní prožitky od prožitků oslovených sociálních pracovníc, aby nedošlo k žádnému zkreslení výsledků.

Jako slabou stránku svého výzkumu vnímám použitou metodu sběru dat, kterou byl polostrukturovaný rozhovor, který jsem prováděla jen na dvou Úřadech práce. Bylo by samozřejmě lepší provádět výzkum po celé České republice, to by ale znamenalo změnit metodu sběru a muselo by na výzkum být více času. Bylo by ale pak jasné, zda tento problém mají i na jiných Úřadech práce. Mohl by pak výzkum pomoci ke zlepšení pracovních podmínek pro sociální pracovníky na oddělení Hmotné nouze.

Rozhovory jsem prováděla na Úřadech práce, kde sociální pracovníky znám osobně, jelikož s nimi spolupracuji. Je tedy možné, že sociální pracovníci souhlasili s rozhovory právě kvůli tomu. Výsledky výzkumu nelze zobecnit na celou krajskou pobočku ani na oddělení hmotné nouze v celé České republice. Spíše jde o prožívání postavení sociálních pracovníků na konkrétních pracovištích.

## 4.2 Doporučení pro praxi

Poznatky získané z mého výzkumu by mohly být v praxi využity k přehodnocení přístupu Úřadu práce jako organizace ke klientům Hmotné nouze. Sociální pracovníci Úřadu práce by měli mít možnost navázat spolupráci s organizacemi, které mohou klientům poskytnout další pomoc, ačkoliv sami s nimi přímo nespolečně pracují. Práce s klienty z oddělení hmotné nouze proto vyžaduje nejen administrativní přístup, ale i hledání možností v osobnosti klienta a jeho prostředí. Proto je nezbytné, aby sociální pracovníci měli odpovídající

vzdělání v oblasti sociální práce, i když na jiných odděleních Úřadu práce tyto požadavky neexistují zákonem.

Během výzkumu jsem často narazila na nedostatečnou podporu ze strany vedení, kterou sociální pracovnice pociťovaly při jednání s klienty a také při zvládání narůstající administrativní zátěže a počtu klientů, kterým se musely věnovat. Proto bych v praxi doporučila, aby řadové sociální pracovnice měly dostatečný prostor pro vyjednávání s vedoucími pracovníky v organizaci o podobě a změnách své práce, které by pomohly zmírnit negativní aspekty spojené s výkonem sociální práce na tomto oddělení. To by mohlo zahrnovat pravidelná setkání s vedením nebo možnost komunikace prostřednictvím nestranného supervizora, který by předával důležitá témata sociálních pracovnic vedení, aby nespokojené pracovnice zůstaly anonymní a neměly obavy vyjádřit svůj názor z obavy před nepříznivými důsledky ze strany vedení.

Jedním z možných opatření pro snížení narůstající administrativní zátěže sociálních pracovnic by mohlo být rozdělení jejich pracovní náplně mezi referenty, kteří by se zabývali administrativou spojenou s vyřízením a výplatou dávek, a sociální pracovnice by se mohly více soustředit na odbornou práci s klienty. Tento model již funguje na některých pracovištích a bylo by vhodné zjistit, jak sociální pracovníci z těchto oddělení prožívají své postavení.

### 4.3 Možnosti dalšího výzkumu

Navrhuji, aby budoucí výzkum rozšířil své zaměření a zahrnoval sociální pracovnice z různých pracovišť, aby se získaly informace z různých perspektiv. Je důležité zkoumat, jak sociální pracovnice prožívají své postavení a práci na různých pracovištích, kde se mohou setkávat s odlišnými problémy a vztahy se svými klienty i vedoucími pracovníky. Další výzkum by se mohl zaměřit na porovnání prožívání sociálních pracovníků ve veřejném a soukromém sektoru. Tím by se získal pohled na vnitřní prožitky sociálních pracovníků pracujících na úřadech, jako jsou Úřady práce a obecní úřady, ve srovnání s pracovníky v neziskových organizacích nebo organizacích spravovaných územně samosprávnými celky.

Takový rozsáhlejší výzkum by přinesl cenné informace o různých aspektech práce sociálních pracovnic a jejich prožívání na různých pracovištích. To by mohlo vést k lepšímu pochopení významu a vlivu pracovního prostředí a kontextu na jejich práci a došlo by

k posílení úsilí vytvořit podmínky, které podporují jejich profesní rozvoj a zajišťují kvalitní služby pro klienty.

## 5 Seznam použité literatury

---

- FISCHER, Slavomil, ŠKODA, Jiří. Sociální patologie. Analýza příčin a možností ovlivňování závažných sociálně patologických jevů. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. 224 s. ISBN 978-80-247-2781-3.
- DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. 2009. Psychologický slovník. Praha: Portál.
- HENDL, J. 2008. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál.
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- LIPSKY, M. 1980. Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. EISBN 978-1-61044-771-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MIOVSKÝ, M. (2006). Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing.
- MUSIL, L. 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. Sociální práce/Sociálna práca, 2, 60–79.
- MUSIL, L. 2004 „Ráda bych Vám pomohla, ale...“/ Dilemata práce s klienty v Organizacích. 1. vyd. Brno: Marek Zeman. 169 s. ISBN 80-903070-1-9.
- NAKONEČNÝ, M. 1997. Encyklopedie obecné psychologie. Praha: Academia.
- ORAVCOVÁ, M. 2017. Postavení sociálního pracovníka na oddělení příspěvku na péči-úředník nebo sociální pracovník?. Brno 2017 Masarykova univerzita Fakulta sociálních studií

ROBBINS, Stephen P. a Mary K. COULTER. Management. Přeložil Vlasta ŠAFAŘÍKOVÁ. Praha: Grada Publishing, 2004. Profesionál. ISBN 80-247-0495-1.

ŘIHÁČEK, T., ČERMÁK, I., & HYTYCH, R. a kol. (2013). Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Brno: Masarykova Univerzita.

SMITH, J., FLOWERS, P., & LARKIN, M. (2009). Interpretative phenomenological analysis: theory, method and research. London: Sage.

STRIEŽENEC, Štefan. Slovník sociálního pracovníka. Trnava: AD, 1996. ISBN 80-967589-0-X.

VEBER, Jaromír a Jitka SRPOVÁ. Podnikání malé a střední firmy: pro všechny podnikatele a manažery, od podnikatelského záměru k zahájení podnikání, jak úspěšně řídit malou i větší firmu, programy podpory podnikání. Praha: Grada Publishing, 2005. Expert. ISBN 80-247-1069-2.

ÚLEHLA I. 1996. Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe. Písek: Renaissance.

#### Právní normy

Etický kodex sociálních pracovníků

Služební předpisy orgánu úřadu – Sociální práce na ÚP – podklady

Zpráva o činnosti Úřadu práce ČR 2022 - Ing. Karel Trpkoš

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz> [citováno 10.5.2023]

Dostupné z <http://www.uradprace.cz> [citováno 10.5.2023]

Dostupné z: <http://www.slovnisynonimy.cz> [citováno 10.5.2023]

#### Internetové zdroje

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v platném znění

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky

Zákon č.389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi

## 6 Abstrakt

---

Diplomová práce je rozdělena na dvě části – na teoretickou část, která se zaměřuje na Úřad práce, vymezení základních pojmů, služby a činnosti Úřadu práce a jeho strukturu, dávky hmotné nouze a v neposlední řadě sociální pracovníky v agendě hmotné nouze. Druhá část se zabývá výzkumem, popisuje strategii výzkumu a jeho další relevantní aspekty. Hlavním tématem diplomové práce je popsat postavení sociálního pracovníka v oddělení Hmotné nouze při práci s klienty. Hlavním cílem je popsat „Jakou zkušenost mají sociální pracovníci se svým postavením v oddělení Hmotné nouze při práci s klienty?“. Předkládaná práce zohledňuje práci sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze a také to, s čím se musí v dané pozici potýkat. Práce se dále zaměřuje na způsob, jak v současné době sociální pracovník vykonává agendu dávek pomoci v hmotné nouzi.

Pro výzkum k dané diplomové práci jsme použili kvalitativní výzkum s metodou IPA (Interpretative Phenomenological Analysis), kvalitativní přístup a Explorativní kódování. V empirické části práce jsou zodpovězeny jednotlivé dílčí výzkumné otázky a na základě jejich výsledků je také odpovězeno na hlavní výzkumnou otázku. Z výsledků vyplynulo, že sociální pracovníci vnímají své postavení v oddělení Hmotné nouze ve dvou rovinách. Na jedné straně se považují za profesionály, kteří pomáhají klientům řešit obtížné životní situace. Na druhé straně se však cítí jako úředníci, kteří se zabývají pouze administrativou a vyřizováním agendy. Posledním bodem je závěr celého výzkumu.

Během výzkumu byla často zaznamenána nedostatečná podpora, kterou sociální pracovníce pociťovaly od vedení při setkávání s klienty a také při zvládnutí narůstající administrativní zátěže a rostoucího počtu klientů, kterým se musely věnovat. Pokud jde o snížení narůstající administrativní zátěže sociálních pracovníků, jedním z opatření by mohlo být rozdělení jejich pracovních povinností mezi referenty, kteří by se věnovali administrativním úkolům spojeným s vyřizováním a výplatou dávek. Sociální pracovníci nemají dostatek času na odbornou práci s klienty.

Z výsledků vyplývá, že sociální pracovníci vnímají své postavení v oddělení Hmotné nouze ve dvou rovinách. Na jedné straně se považují za profesionály, kteří pomáhají klientům řešit obtížné životní situace, zatímco na druhé straně se cítí jako úředníci, kteří se zabývají pouze administrativními záležitostmi a vyřizováním agendy.

## 7 Abstrakt

---

The thesis is divided into two parts, the theoretical part which focuses on the Job Centre, the definition of basic concepts, services and activities of the Job Centre and its structure, material need benefits and the social workers concentrating on the material need agenda. The second part deals with the research and describes the research strategy and other relevant aspects of the research. The crucial point of the thesis is to describe the position of the social worker in the Department of Material Needs when working with clients. The main objective is to describe ‘What is the experience of social workers with their position in the Department of Material Need when working with clients?’. The thesis takes into account the work of a social worker in the Department of Material Needs and what they have to deal with in the position. The thesis also focuses on how the social worker carries out the material hardship benefits agenda.

As for the research method, we used qualitative research with the IPA (Interpretative Phenomenological Analysis) method, a qualitative approach and Exploratory Coding. In the empirical part of the thesis, the individual sub-research questions are answered, and the main research question is also answered based on the results. The results revealed that social workers perceive their position in the Department of Material Needs on two levels. On the one hand, they see themselves as professionals who help clients to solve difficult life situations. However, on the other hand, they feel like clerks who are only involved in administration and agenda-setting. The last point is the conclusion of the whole research.

During the research, we often observed the lack of support that social workers felt from management regarding meeting clients and coping with the increasing administrative burden and the growing number of clients they had to deal with. In terms of reducing the increasing administrative burden on social workers, one measure could be to divide their duties amongst the clerks to deal with the administrative tasks associated with the processing and disbursement of benefits. Social workers do not have enough time to work professionally with clients.

As the results show, social workers perceive their position in the Department of Material Needs on two levels. On the one hand, they consider themselves professionals who help clients solve difficult life situations; on the other hand, they feel like clerks who are only involved in administrative matters and agenda processing.

## 8 Příloha

### 8.1 Explorativní kódování

#### SP1

Téma	Data	Kódování
Seznámení s prací Čas	<p>Tak na začátku se tě zeptám, jestli souhlasíš s tím, aby se ta data, která tady spolu vytvoříme, aby se používala pro účely výzkumu? Určitě jo.</p> <p>Jo, takže dobrý, můžeme se do toho pustit.</p> <p>Co považujete za svůj úkol v rámci své práce?</p> <p><i>No tak, můj úkolem je hlavně <b>na hmotné nouzi vyplatit dávky</b>, klientům, kteří <b>dodrželi termín</b> přišli v <b>čas</b> a přinesli všechno k dané dávkce. Měla by tu být i <b>sociální práce</b> ale <b>není na ni tolik času</b>.</i></p> <p><i>Jako nemělo by to být jiné o bezhlavě vyplácení dávek.</i></p> <p>Jaká kritéria má Vaše role sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouzi?</p> <p><i>Já bych řekla že děláme skoro to stejné, případně mě, že ostatní kolegy se také snaží s klienty <b>rozebrat jejich situace</b> snaží se s nimi pracovat. Ani <b>nemám víc prostoru s klienty</b> víc pracovat. <b>Praxe a teorie se odlišuje</b> na úřadech práce.</i></p> <p>Máte ve Vaší práci nějaké předem dané postupy práce s klientem, které musíte dodržovat?</p>	<p>Vyplácení dávek, řádně dodržování termínu a podmínek pro získání peněz.</p> <p>Omezený čas na sociální práci s klientem.</p> <p>Zjištění, jak funguje role sociálního pracovníka</p>

<p>Postupy Pracovní náplň</p>	<p>Musíme <b>dodržovat zákony</b> přece jenom to má nějakou fázi – že klient přijde podá si papíry a dokládá co je potřeba. Jasně <b>postupy</b> nejsou <b>každý klient je jiný</b>. Jedeme podle metodiky a podle správního řádu.</p> <p>Jak by, jste popsala sebe jako sociálního pracovníka v agendě Hmotné nouzi?</p> <p>No popsala bych se že pořád přesto všechno snažím i přes ten omezený čas už to tak neprožívám jako kdysi jsem to tak měla. ale nedá mě to se nezaobírat se lidmi kteří se opravdu snaží a chtějí změnu u sebe nebo u své rodiny. Snažím se dělat sociální práci, když to je <b>opravdu málo času na to</b>.</p>	<p>Dodržování postupů, a směrnic, zákonů pro tuto práci je nezbytně nutné.</p>
<p>Klient</p>	<p>Co pro vás znamená sociální práci s klientem?</p> <p>Znamená to pro mě <b>řešit komplexně</b> jeho problém, který má. Klienti na hmotný nouzi mají těch problémů po vícero a je možný s nimi řešit jak finanční stránku, tak bytovou ale i co se týká dětí je toho prostě hodně.</p> <p>Stíháte u všech klientů veškerou práci s nimi?</p> <p>Nestihá se tak jak bych si to představovala, někdy si říkám než spěchat a být ve stresu tak jsem delší dobu v práci ale zas vím že jsem vše udělala. Je to teda za cenu přesčasu. <b>Množství klientů</b> je ten hlavní důvod proč se nestihá je to dvojnásobek lidí od loňského roku <b>důvodem</b> je teda <b>covid-</b></p>	<p>Přes s časem při řešení problémů u klientů.</p> <p>Velký počet klientů a</p>

<p>Čas</p> <p>Proces práce</p>	<p><i>19, válka na Ukrajině, zdražování energií. Ted teda je pravda že se nám snažili pomoc a trochu ulevit, že jsme si mohli vytypovat klienty kteří nemusí docházet každý měsíc na úřad kuli dávkám a chodí co 3 měsíce jsou to převážně teda klienti co jsou bez příštřeší, jednotlivci nebo na ubytovně musí tedy doložit změny do 8 dnu ale už tak je to trochu ulévá.</i></p>	<p>důvody, proč je takový nátlak na hmotnou nouzi.</p>
<p>Vliv vnějších faktorů</p>	<p>Kolik času vám zabere jedna schůzka s klientem?</p> <p><i>U nového klienta je to 20 minut ale pokud to je rodina tak ten čas je delší, protože je potřeba víc informací zjistit plus dostávají víc formulářů. U běžících dávek už ten čas je menší teda pokud tam nejsou nějaké velké změny.</i></p> <p>Jak často se setkáte s vyřešením klíčového problému u klienta?</p> <p><i>Málo kdy, jsou to spíš takové vlašťovky při téhle práci se musíte spokojit s tím, že nemáte moc vyřešených případů.</i></p> <p>Můžeš mi popsat, jak ses k této práci dostala?</p> <p><i>Přihlásila jsem se do výběrového řízení tehdy to hmotná nouze byla ještě pod metuskými úřady. To bylo tenkrát v Meziměstí a patřilo to pod Teplice nad Metují a po pár letech nás přesunuli na úřady práce od roku 2012 do dnes to nevidím jako šťastné řešení. Myslím si, že jsme k těm lidem měli blíž než teď.</i></p>	<p>Časově náročné schůzky s klienty při zadávání nové žádosti.</p> <p>Velmi těžké vyřešit klíčový problém klienta.</p> <p>Cesta k této práci.</p>

<p>Neuspokojenost z řešení problému u klientů</p>	<p><i>Byla ta spolupráce jiná měli jsme i méně klientů.</i></p> <p>Jakým způsobem se měnila v průběhu času Vaše pracovní náplň?</p> <p><i>Rapidně se změnila bylo více času na klienta a nebylo tolik administrativy co se týká výpočtu dávek je to prostě úplně jiné, než když jsem nastoupila.</i></p> <p>Vnímáte svoji práci jako strukturovanou?</p> <p><i>Nevnímám ji jako strukturovanou, má nějaký postup, ale u každého klienta je individuální.</i></p> <p>Má vaše práce dle Vás nějaké fáze? Mohla byste mi je prosím popsat?</p> <p><i>Tak rozhodně Přijmu klienta, základní poradenství, zkontroluju dávku, šetření, kde bydlí a pak je postup každý měsíci stejný.</i></p> <p>Setkáváte se někdy se situací, kterou řešíte v rozporu se zákonem?</p> <p><i>Mám různá dilemata, ale přeci jenom si říkám že se zákon musí dodržovat a v některých situacích jsem tedy na hraně.</i></p> <p>Pokud byste měla možnost něco změnit ve své práci, co by to bylo?</p> <p><i>Nabrat více pracovníku, aby byl víc času na sociální práci s tím klienty a mohli se dělat místní šetření i.</i></p> <p>Stává se vám často, že nenaplníte dané očekávání?</p> <p><i>Stane se to, když třeba klient neudělá nic, na čem jsme se domluvili, a ještě</i></p>	<p>Změny v pracovní náplni v průběhu času.</p> <p>Dilemata v rozporu se zákonem, nemá naplněné své očekávání od řešení problému u klientů.</p>
---	---	--

<p>Příběh</p>	<p><i>zjistím že mi lhal a že celá ta práce byla k ničemu z mé strany.</i></p> <p>Kdy cítíte, že Vás vaše práce naplňuje?</p> <p><i>Když se něco zadaří třeba když klienti nastoupí na veřejnou službu anebo že nastoupí do práce a vydrží tam. Nějaký posun u toho klienta.</i></p> <p>Kdy naopak cítíte, že Vás vaše práce nenaplňuje?</p> <p><i>Tenhle pocit mám převážně mě moje práce nenaplňuje je to prostě práce.</i></p> <p>Jak se cítíš po ukončením dni v práci?</p> <p><i>Vyčerpaně nejvíce po úředních dnech. V pátek nemáme úřední dny, a to si většinou snažím všechno zpracovávat, a to je jsou dny kdy chodím domu ne tak vyčerpaná člověk si od těch lidí odpočine.</i></p>	<p>Rada by změnila některé postupy ve své práci i počet pracovníků.</p>
<p>Zatížení a omezení práce</p>	<p>Jaké pocity převažují, když si to shrneš?</p> <p><i>Já už mám jen pár let do důchodu, tak si říkám že to už doklepu, ale kdyby mě bylo tak 40 let za tech podmínek jaký jsou tak nevím, jak bych to zvládala.</i></p> <p>Co vás omezuje při výkonu vaší práci?</p> <p><i>Velký počet klientu nedá se to vše stihnout.</i></p> <p>Co naopak pomáhá/podporuje váš pracovní výkon?</p> <p><i>Když se s kolegy podpoříme a něco řešíme společně to je taky dost, velký náboj k tomu tu práci dělat. Pomáhá mi moje rodina, protože ji mám užasnou a jsem v soukromém životě spokojená. A teď novinka, kterou máme jsou</i></p>	<p>Velké vyčerpání a nenaplnění.</p>



Téma	Data	Kódování
Úkoly v rámci práce	<p>Tak na začátku se tě zeptám, jestli souhlasíš s tím, aby se ta data, která tady spolu vytvoříme, aby se používala pro účely výzkumu?</p> <p>Určitě jo.</p> <p>Jo, takže dobrý, můžeme se do toho pustit.</p> <p>Co považujete za svůj úkol v rámci své práce?</p> <p><i>Za úkol tak asi to abych poskytla <b>veškeré informace</b>, které klienti potřebují vědět ohledně <b>dávek hmotné nouze</b>. Dalším bodem je <b>vyplacení dávek</b> a taky poradenství nějakou sociální práci s klientem.</i></p>	Poskytování informací v rámci dávek hmotné nouze klientům
Vyplácení dávek	<p>Jaká kritéria má Vaše role sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouzi?</p> <p><i>Jediným kritériem je asi <b>vysoká škola</b> jinak jste brán platově jako referent nepojistných dávek. Na úřadu práce se moc práce <b>referenta a sociálního pracovníka neliší</b>. Ale určitě by sociální pracovník měl být empatický, umet naslouchat klientovi, nezištný, a povahově by nemel být výbušný, protože lehce se nechat vytočit v téhle funkci není moc dobré.</i></p>	Poskytování sociálního poradenství
Kritéria	<p>Máte ve Vaší práci nějaké předem dané postupy práce s klientem, které musíte dodržovat?</p> <p><i>Tak určitě máme, měli bychom se <b>řídít</b> správním řádem, metodikou a zákonem o pomoci hmotné nouzi.</i></p>	Sociální pracovník musí mít vysokoškolské vzdělání pro vykonávání dané práce.
Pracovní postup		
Předem dané postupy		

<p>Popis</p>	<p>Jak by, jste popsala sebe jako sociálního pracovníka v agendě Hmotné nouzi?</p> <p><i>Já na agendě hmotné nouze dělám už dlouho nejdřív jako referent a pak jsem si oddělávala vysokou školu pro mě ta práce je už vyčerpávající. Klienty už znám velmi dobře a někdy mi dělá velký problém se přes to přenést a být jim nápomocná, když potřebují vyřešit nějaký problém, který se jich týká. Spíše jim nevěřím, že to dotáhnou do konce a vidím že moje práce bude akorát zbytečná. Tak že já bych se popsala jako vyhořelý sociální pracovník a uvažuji že změním agendu.</i></p> <p>Co pro vás znamená sociální práci s klientem?</p> <p><i>Určitě to to je komunikace a řešení problémů, které má klient.</i></p>	<p>Měl by být empatický a ochotný pomáhat.</p> <p>Dodržování správního řádu, metodiky a zákonů o hmotné nouzi.</p>
<p>Význam soc. práce s klientem</p>	<p>Stíháte u všech klientů veškerou práci s nimi?</p> <p><i>Určitě ne, jelikož za poslední roky je na hmotnou nouzi větší nátlak, co se týká covidu, války na Ukrajině a poslední bod, a to jsou teď energie. Počet klientů narůstá a není čas.</i></p>	<p>Pracovala dlouho na HM a zažila vyhoření. Cítí se vyčerpaná.</p>
<p>Nátlak Vnější faktory</p>	<p>Kolik času vám zabere jedna schůzka s klientem?</p> <p><i>Tak takhle se to úplně nedá určit, u nových klientu je to různé a co se týká „běžících dávek“ je to taky podle toho, zda má nějaké změny nebo je vše stejné a jde jen o doložení příjmů a nákladu.</i></p>	<p>Klienty zná velmi dobře a má už problém jim věřit.</p>
<p>Čas</p>		<p>Změna práce by ji prospěla.</p>

	<p>Jak často se setkáte s vyřešením klíčového problému u klienta?</p> <p><i>Moc často ne, a když taková situace nastane je to jen drobek z koláče víš, jak to myslím? Prostě v téhle práci se moc neseškáváš s tím, že by klient přešel na druhou stranu a už se třeba nevrátil na hmotnou nouzi nebo že by už nedělal dluhy.</i></p> <p>Můžeš mi popsat, jak ses k této práci dostala?</p>	
Cesta k práci	<p><i>Přihlásila jsem se do výběrového řízení a postupně jsem si dodělala školu abych měla titul a mohla dělat sociální pracovníci.</i></p> <p>Jakým způsobem se měnila v průběhu času Vaše pracovní náplň?</p>	
Změny	<p><i>Tak narůstalo hodně administrativy dřív jsme měli o polovinu míň klientu a dalo se s nimi i pracovat na sociálním šetření ale teď není skoro čas na to místní šetření a no to je víc poznat prostě s nimi pracovat více do hloubky. Tímto stylem,</i></p>	Velmi důležitá je komunikace a řešení problému klientů.
Vnímání práce	<p><i>ale teď není skoro čas na to místní šetření a no to je víc poznat prostě s nimi pracovat více do hloubky. Tímto stylem, který je tady teď nastavený je to jen o tom přijmout klienta a vyplatit dávku jak na odbavení na letišti.</i></p> <p>Vnímáte svoji práci jako strukturovanou? Určité si musíte v téhle práci udělat systém, který vyhovuje vám, jsou dané postupy, které se musí dodržovat.</p> <p>Má vaše práce dle Vás nějaké fáze? Mohla byste mi je prosím popsat?</p> <p><i>Určitě má. Takhle na začátku měsíce vybíráte vše potřebné pro výpočet dávek</i></p>	Není možné stíhat u všech klientů veškerou práci. U každého klienta je ten čas odlišný, protože každý klient je specifický.

Fáze práce	<p><i>pak se dávky musí zpracovat do výplatních termínu, pak jsou opozdilci tak s nimi se to řeší přes správní řád přes výzvu a tak dále. Po tom se řeší různá administrativa ohledně klientu no a ke konci měsíce řešení výzev a těch problémovějších klientů po případě archiv. Do toho chodí nový klienti, a to je trochu jiný proces.</i></p>	<p>Časová náročnost schůzek je různá, závisí na tom, zda se jedná o nové či stále klienty.</p>
Řešení situací	<p>Setkáváte se někdy se situací, kterou řešíte v rozporu se zákonem?</p> <p><i>Denně se setkávám s tím, že jsem v rozporu se zákonem. Na téhle agendě to je normální stav.</i></p> <p>Pokud byste měla možnost něco změnit ve své práci, co by to bylo?</p> <p><i>Určitě by to byl počet zaměstnanců na téhle agendě</i></p>	<p>Musela si dodělat školu.</p>
Změna v práci	<p>Stává se vám často, že nenaplníte dané očekávání?</p> <p><i>Očekávání po tolika letech nemám a pokud se pustím do nějaké změny u klienta neberu to jako misi, protože většinou do toho cíle nedoběhnou a jim z toho zle není, tak že očekávání u mě už není.</i></p>	
Očekávání	<p>Kdy cítíte, že Vás vaše práce naplňuje?</p> <p><i>Tenhle pocit nemám.</i></p> <p>Kdy naopak cítíte, že Vás vaše práce nenaplňuje?</p> <p><i>Moje práce mě rozhodně nenaplňuje pozitivním duchem nebo energií, spíš se musím vždy dobít něčím jiným abych další den do té práce šla.</i></p>	<p>Nárůst administrativy a zvýšení počet klientů a tím pádem je omezený čas,</p>
Pocity		

<p>Omezení</p>	<p>Jak se cítíš po ukončení dne v práci?  <i>Vyčerpaně, jsou i dny kdy přijdu domu a nemluví, protože to potřebuji vše vstřebat. Někdy to je opravdu náročné.</i></p> <p>Jaké pocity převažují, když si to shrneš?  <i>Špatné jasně, že nic dobrého ve mně moje práce nevyvolává už je to dlouho co беру práci jako práci, a ne jako poslání pomoc, protože to ani oni sami nás tak neberou.</i></p> <p>Co vás omezuje při výkonu vaší práci?  <i>Velký počet klientu, který je v posledních letech rapidní z všech těch okolností, co se odehráli je to pochopitelné, ale už předtím jsme byli dost vytížený a teď je to už na doraz. Nebo teda z mého pohledu to tak vnímám.</i></p> <p>Co naopak pomáhá/podporuje váš pracovní výkon?  <i>Tak určitě mi pomáhá moje rodina, koníčky, které mám</i></p> <p>Co si myslíš, že si tvůj vedoucí myslí o tom, jak děláš svoji práci?  <i>Myslím si, že můj vedoucí je semnou spokojený, protože, kdyby ne tak by mi to sdělil.</i></p> <p>Myslíš si, že tvoji klienti jsou spokojeni s tím, jak s nimi pracuješ?  <i>U klientu je to různé, někteří jsou spokojený ale jsou i nespokojený klienti otázkou je, zda právem jsem nespokojený. Oni totiž nadávají převážně na pracovníky, kteří se o ně zajímají, a to se jim moc nelíbí.</i></p>	<p>který s nimi se dá pracovat.</p> <p>Práce je více přikloněná na administrativu a na vyplacení dávek než na sociální práci.</p> <p>Tahle práce potřebuje mít systém podle kterého se dál pracuje.</p> <p>Sociální pracovník balancuje na</p>
----------------	--	--

		<p>rozporu se zákonem denně.</p> <p>Určité by ocenila věci počet kolegů, aby bylo více času zase na tu sociální práci.</p> <p>Práce ji nenaplňuje musí čerpat energii jinde. Je to pro ni velmi náročné a cítí se vyhořelá.</p> <p>Sociální pracovníci mají pocit, že mají velký</p>
--	--	--

		počet klientů, a proto nemají dost času na práci s klientem, jelikož musí prvotně vyplatit dávky.
--	--	---

### SP3

Téma	Data	Kódování
Práce	<p>Tak na začátku se tě zeptám, jestli souhlasíš s tím, aby se ta data, která tady spolu vytvoříme, aby se používala pro účely výzkumu?</p> <p>Určitě jo.</p> <p>Jo, takže dobrý, můžeme se do toho pustit.</p> <p>Co považujete za svůj úkol v rámci své práce?</p> <p><i>Ověřit, jestli jsou správně spočítány dávky, eventuelně zadat dávku, vypočítat dávku, jet na šetření v místě bydliště.</i></p> <p>Jaká kritéria má Vaše role sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouzi?</p> <p><i>V současné situaci, <b>nemám vůbec možnost využívat sociální práci</b> k jednání ani k práci s klientem. Jsme zahlceni dávkami.</i></p> <p>Máte ve Vaší práci nějaké předem dané postupy práce s klientem, které musíte dodržovat?</p>	<p>Nedostatek času na sociální práci velké zatížení.</p>

<p>Dodržování pravidel</p>	<p><i>Tak máme danou metodiku, kterou vydává generální ředitelství a musím ji <b>dodržovat</b>.</i></p>	<p>Je potřeba se řídit podle zákonů a držet se metodiky.</p>
<p>Ambice</p>	<p>Jak by, jste popsala sebe jako sociálního pracovníka v agendě Hmotné nouzi?</p>	
<p>Zájem o soc. práci</p>	<p><i>Mám stále ještě <b>zájem</b> o problémy těch lidí, občas s nimi řeším prostě mimo dávek, ale čím dál méně. Ale pořád ještě se <b>snažím pomoci</b>. Jako třeba v rámci mimořádných dávek, že nemají třeba ten nábytek. Ted třeba řešíme někdy i pomoc změnu dodavatelů elektřiny, protože prostě dochází k nám lidi, který k nám nikdy nechodili, protože mají problémy s elektřinou a plynem. „Ty už sociálního pracovníka děláš, dost let, tak že ty lidi znáš a i přesto máš pořád zájem jim pomoci“ Ano, „I když víš, že to nemá žádné východisko“ Tady se ten <b>člověk většinou neposune</b>, jo za těch 11 let se mi to stalo asi u 3 lidí. To je opravdu ta pomoc, kdy se ta sociální práce dala dělat. Tady prostě <b>nemůžeš mít očekávání</b>.</i></p>	<p>Klienti se neposouvají a ji to nemotivuje k práci.</p>
<p>Motivace</p>	<p>Co pro vás znamená sociální práci s klientem?</p>	<p>Klienti nechtějí změny.</p>
<p>Práce</p>	<p><i>Pořád jim ještě <b>poskytuji základní poradenství</b> při žádosti o dávky, ale je to všechno ke vztahu k dávkám, po případě k energiím.</i></p> <p>Stíháte u všech klientů veškerou práci s nimi?</p>	<p>Poskytování základního poradenství je už nad rámec času ale pořád se snaží i když je přehlcená klienty.</p>

Náplň práce	<p><i>Ne, jelikož je to z důvodu přetížení dávek. Máme velké počty dávek a nelze s klienty pracovat, tak jak bych si představovala.</i></p>	
Čas	<p><i>15 minut, pokud to není nová dávka. S novými klienty je ten čas jiný, ale co se týká sociální práce není na ni čas anebo o to klienti nestojí. Oni to tu berou, jako výdej peněz ne že bychom jim měli pomoc, protože pro ně pomoc je že jsme jim dali peníze. Takhle klienti to většinou otravuje a jsou podrážděný, že s nimi chceme něco probírat.</i></p>	Každý ten čas s klientem vnímá jinak.
Řešení	<p><i>- Jak často se setkáte s vyřešením klíčového problému u klienta? Minimálně je to opravdu velmi málo.</i></p> <p><i>Můžeš mi popsat, jak ses k této práci dostala?</i></p> <p><i>Dovedla mě k tomu nemoc, pomohli mě a já jsem chtěla pomáhat dál.</i></p> <p><i>Jakým způsobem se měnila v průběhu času Vaše pracovní náplň?</i></p> <p><i>Rapidně, začínala jsem na dávkách, kterých bylo taky hodně ale nebylo tolik administrativy, tak že jsem daleko víc poskytovala sociálního poradenství, i sociální šetře ní, kde jsme řešili jejich problémy. Hlavně to hodně změnila fáze covid, pak válka na Ukrajině a teď ta elektřina vlastně veškeré energie. Je teď všechno narychlo. Vlastně jen zkontrolujeme stav a absolutně není čas na sociální šetření a sociální práci při</i></p>	Moc se nesetkává s vyřešením problému u klienta, aby najednou nebyl klientem hmotné nouze.
Náplň práce	<p><i>Rapidně, začínala jsem na dávkách, kterých bylo taky hodně ale nebylo tolik administrativy, tak že jsem daleko víc poskytovala sociálního poradenství, i sociální šetře ní, kde jsme řešili jejich problémy. Hlavně to hodně změnila fáze covid, pak válka na Ukrajině a teď ta elektřina vlastně veškeré energie. Je teď všechno narychlo. Vlastně jen zkontrolujeme stav a absolutně není čas na sociální šetření a sociální práci při</i></p>	Změna v pracovní náplni bylo by dobré navýšit počet sociálních pracovníků, aby byl zase

	<p><i>něm. Vlastně dřív býval důvod, kdy člověk se mohl věnovat ty sociální práci v té domácnosti, při tom šetření a mohl si všimnout, jak ta rodina funguje.</i></p> <p><i>Vnímáte svoji práci jako strukturovanou? Tak, já si myslím, že to spíš na tom člověku, jakou <b>strukturu práce</b> si vytvoří.</i></p> <p><i>Já si myslím, že tak trochu mám, protože jinak bych nestíhala. „Já si třeba osobně myslím, že je to na tom sociálním pracovníkovi je i to, jak si to rozdělí a jde po těch důležitých bodech po ty méně důležité, ale <b>při tolika klientech při takovém zahlcení</b> si to musíš rozvrhnout jinak by se z toho zbláznil“. Máme na to stejný názor.</i></p>	<p>čas na tu práci s klienty.</p>
<p>Zahlcení</p>		<p>Je potřeba si tu práci rozvrhnou i při takovém počtu klientů.</p>
<p>Postup</p>	<p><i>Má vaše práce dle Vás nějaké fáze? Mohla byste mi je prosím popsat?</i></p> <p><i>Přijmu klienta, základní poradenství, zkontroluju dávku, šetření, kde bydlí a pak je <b>postup každý měsíci stejný</b>,</i></p> <p><i>Setkáváte se někdy se situací, kterou řešíte v rozporu se zákonem?</i></p> <p><i>Denně, přímo v rozporu se zákonem ale obcházení toho zákona a taková ta bezmoc s tím nic dělat. Tak <b>že vlastně nedodržuju, protože kdybych dodržovala postup (správní řád) tak by klienti měli třeba peníze za dva měsíce, a to by asi tady ten úřad už nestál.</b></i></p>	
<p>Zákon</p>	<p><i>Pokud byste měla možnost něco změnit ve své práci, co by to bylo?</i></p> <p><i>Přibrala bych víc lidí, aby se ta práce dala stihnout, aby se dala stíhat. Proste</i></p>	<p>Rozpor se zákonem je pro ni v téhle práci je běžné.</p>



<p>Sebereflexe</p>	<p><i>Na úřadu práce nemůžeš mít očekávání, protože nebude nikdy naplněno to je prostě jak hledat jehlu v kupce sena.</i></p> <p>Kdy cítíte, že Vás vaše práce naplňuje?</p> <p><i>Bylo to ze začátku ale teď už to není. Bylo by fajn kdyby byla nějaká sebereflexe a teď jsou pro nás udělaná supervize. Dojíždíme do Náhoda a pomáhá to kolegům jak na problematické klienty. Čím dál víc jsou konflikty. Je to super ta supervize ale moc na ni nemáme čas. Je špatně zorganizovaná ze strany úřadu, protože ji máme před výplatními termíny. Tak teď tu sebereflexi můžeme mít, ale zároveň tam teď jsem v presu a málo z nás má na ni čas.</i></p>	<p>Je to velmi depresivní, ale v téhle práci člověk nemá moc vítězné dny.</p>
<p>Pocity</p>	<p>Kdy naopak cítíte, že Vás vaše práce nenaplňuje?</p> <p><i>Mě práce nenaplňuje.</i></p> <p>Jak se cítíš po ukončením dni v práci?</p> <p><i>Unavená, vysátá. Dám sama sobě terapii mám hodně koníčků. Převažují ve mně negativní pocity za poslední rok jsem chtěla několikrát dát výpověď.</i></p> <p>Jaké pocity převažují, když si to shrneš?</p> <p><i>Špatné</i></p> <p>Co vás omezuje při výkonu vaší práci?</p> <p><i>Počet klientů</i></p> <p>Co naopak pomáhá/podporuje váš pracovní výkon?</p> <p><i>rodina, Relax, sport vše, co mi vyčistí moji hlavu</i></p>	<p>Člověk musí umět sám se sebou pracovat, aby mohl přijít znovu do této práce.</p>
<p>Domněnka hodnocení</p>	<p>Co si myslíš, že si tvůj vedoucí myslí o tom, jak děláš svojí práci?</p>	<p>Je to velmi vyčerpávající.</p>

	<p><i>Myslím si, že ano, je semnou <b>spokojená</b>.</i></p> <p><i>Takhle to že jsem uvažovala nad tím dát výpověď nebylo na základně kolektivu nebo že bych se tu necítila dobře ale kuli té velké zátěži, prostě hodně práce hodně klientu hodně věci po nás chtějí a ta vyčerpanost každý den, když přijdu domů. Některé požadavky, co po nás chtějí jsou opravdu NESMLSLÉ.</i></p> <p>Myslíš si, že tvoji klienti jsou spokojeni s tím, jak s nimi pracuješ?</p> <p><i>Ano, jsou spokojeni jsou klienti, kteří přijdou za mnou a chodí se za mnou radit. Jsou pak klienti, kteří přijdou že věří jen mě, a to je už pak dost na hraně. Přeci jenom si <b>nechceme podrážet nohy mezi kolegy</b>.</i></p>	
--	--	--

#### **SP4**

Téma	Data	Kódování
Úkol práce	<p>Tak na začátku se tě zeptám, jestli souhlasíš s tím, aby se ta data, která tady spolu vytvoříme, aby se používala pro účely výzkumu?</p> <p>Určitě jo.</p> <p>Jo, takže dobrý, můžeme se do toho pustit.</p> <p>Co považujete za svůj úkol v rámci své práce?</p> <p><i>Tak pomoc klientovi s jeho <b>finanční situací</b>. Výpočet dávek hmotné nouze po případě sociální práci s ním.</i></p>	<p>Pomoci klientovi, se dostat z finanční</p>

Rozdíly	<p>Jaká kritéria má Vaše role sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouzi?</p> <p><i>Tak sociální pracovník na hmotné nouzi se od referenta liší jen platovým ohodnocením, v praxi to je jinak. Tak že žádná</i></p>	<p>situace a být tu pro něj.</p>
Postup	<p>Máte ve Vaší práci nějaké předem dané postupy práce s klientem, které musíte dodržovat?</p> <p><i>Ano máme, řídíme se podle správního řádu a podle metodiky, ale je jasné že každý si tu práci s tím klientem nebo s tou dávkou přizpůsobí sobě, aby se mi s tím nejlépe pracovalo. Při tomhle množství klientu se snažíme to nejvíce zjednodušit.</i></p>	<p>Sociální práce na Úřadu práce je úplně jiná v praxi než v teorii.</p>
Náplň práce	<p>Jak by, jste popsala sebe jako sociálního pracovníka v agendě Hmotné nouzi?</p> <p><i>Já sociálního pracovníka dělám chvíli a nepřijde mi, že by se moje náplň práce lišila od referenta na hmotné nouzi. Ale určité jsem nápomocná pro své klienty a nejsem tady jen od toho, že bych počítala bezhlavě dávky snažím se s klienty komunikovat a pomáhat jim s jejich problémy nebo je odkazuji na jiné instituce. Je to někdy náročnější časově ale rozhodně jsem z kamene.</i></p>	<p>Je potřeba se něčeho držet při této práci.</p>
Sociální práce	<p>Co pro vás znamená sociální práci s klientem?</p> <p><i>Tak určitě nejdřív zjistit co má klient za problém nebo, jestli je reálné ty jeho problémy vyřešit pak s ním probrat co bude dál a co by pro to měl on sám udělat. Je to běh na dlouhou trat, a</i></p>	<p>Rozhodně by to mělo být více o sociální práci, ale je to převážně o administrativě.</p> <p>Pro práci s klientem se snažím vytyčit prostor.</p>

	<p><i>především u těchto klientů. Rozhodně bychom měli více klienty poznat a více s nimi pracovat ale na hmotné nouzi na to není moc času. A druhá věc je to že klienti to vlastně ani neocení, že s nimi chcete pracovat. Větší z nich mají prostě dané, že na hmotné nouzi se vyplácí jen peníze, že jsme pro něj jak bankomat, když to hodně zjednoduším, prostě pomoc nechtějí, protože si myslí, že ji nepotřebují. Tak že co se týká sociální práce tak na hmotné nouzi moc nebývá.</i></p>	<p>Při takovém počtu klientu je to velký nápor na pracovníka stíhat veškerou práci s klientem.</p>
<p>Čas</p>	<p>Stíháte u všech klientů veškerou práci s nimi?  <i>Jasně, že ne. Priorita na hmotné nouzi je vyplatit dávky tak že se stihne co je potřeba pro dávky, co se týká sociální práce je jen perlička na dortu, a ne u každého klienta. Jsou tu pak i jiné práce které musíte dělat a zaberou vám dost času například odpovědi na součinnost vašich klientu nebo řešení přeplatků nebo i doplatků pak šetření u nových dávek a mohla bych pokračovat.</i></p>	<p>Zde je vidět, že sociální pracovník převážně dělá administrativu.</p>
<p>Čas</p>	<p>Kolik času vám zabere jedna schůzka s klientem?  <i>U nového klienta 15 minut u rodiny 30-40 minut podle toho kolik jich je a co vše je s nimi spojeno je to hodně o vysvětlování a doptávání a pak formuláře. Při běžících dávkách ten čas je kratší ale taky záleží na různých změnách, které můžou nastat. Od minulého roku máme na úřadech</i></p>	<p>Časově náročnost schůzek je podle klienta.</p>

	<p><i>nainstalované vyvolávací systémy, které nám dělají analýzu, jak dlouho u nás klienti jsou kolik jich máme za den a tak dále. Je to pro naše vedoucí docela dobrá věc mohou vidět, jak moc pracujeme s klienty nebo naopak jestli jich odbavíme hodně nebo jaké dny jsou slabší na návštěvnost. Proto máme i neúřední čtvrtky a pátky, a to je super, protože si stihneme udělat v klidu práci kterou jsme si od klientů vzali.</i></p> <p>- Jak často se setkáte s vyřešením klíčového problému u klienta?</p> <p><i>Tak to je málo kdy, spíše je to jak <b>jehla v kupce sena</b>. A pokud se to stane stejně ten klient se znovu vrátí tam kde byl. Bud ho tam stáhne rodina nebo okolnosti kolem něj. Opravdu se s tím moc neseškám.</i></p>	
Řešení		
Cesta ke kariéře	<p>Můžeš mi popsat, jak ses k této práci dostala?</p> <p><i>Tak nastoupila jsem na úřad práce na stáž prošla jsem si všechny agendy a pak jsem se rozhodla přihlásit na vysokou školu abych mohla dělat sociální pracovníka, jelikož je jich tu málo.</i></p>	<p>Řešení klíčových problému je vzácné.</p>
Změna	<p>Jakým způsobem se měnila v průběhu času Vaše pracovní náplň?</p> <p><i>Já zas tak dlouho sociálního pracovníka nedělám ale za poslední rok se změnila dost máme <b>dvakrát tak klientů</b>, co jsem nastoupila, z důvodu teda války na Ukrajině plus teď zdražování energií. Takže ta práce je trochu <b>jiná, než na</b></i></p>	<p>Nárůst klientu a zároveň omezení času na soc. práci je</p>

<p>Struktura</p>	<p><i>začátku není moc čas na šetření a práce s klientem je taky dost mizivá.</i></p> <p>Vnímáte svoji práci jako strukturovanou?  <i>Vnímám svojí práci jako systematickou, musí mít nějaký řád a systém, protože jinak bych se sama z toho zbláznila. Musím si rozdělit práci a podle nějakého mého systému postupuji, abych na nic nezapomněla.</i></p>	<p>z vnějších faktorů.</p>
<p>Fáze práce</p>	<p>Má vaše práce dle Vás nějaké fáze?          Mohla byste mi je prosím popsat?  <i>Tak určitě má. Na začátku měsíce chodí klienti dokládat vše pro výpočet jejich dávek. Já si vždy vytvořím 4 kupičky. První, co jsou dávky na vypočítání hned, druhá, kde je něco málo k doložení ještě, třetí, kde jsou velké změny, čtvrtá, co nepřišli do prvního termínu pro výplatu dávek. Další fáze je výpočet dávek, výplata dávek, výplata stravenek. Ke konci měsíce se řeší klienti, co nedorazili nebo mají nějaký problém no pak administrativa vše co mi přišlo do datové schránky a řešení restů, popřípadě archiv.</i></p>	<p>Důležitost systematického přístupu pro zvládnání pracovní náplně a organizaci práce.</p>
<p>Metodika</p>	<p>Setkáváte se někdy se situací, kterou řešíte v rozporu se zákonem?  <i>Dennodenně na hmotné nouzi je to běžné, klienti poruší zákon pořád ale co se týká nás je to jak miska vah. Samozřejmě bychom měli dodržovat zákon, ale jsou i situace, kdy hold za klienty něco řešíme nebo raději si to seženeme sami a trochu obcházíme správní řád.</i></p>	<p>Sociální pracovník balancuje na rozporu se</p>

<p>Změny</p>	<p>Pokud byste měla možnost něco změnit ve své práci, co by to bylo?</p> <p><i>Určitě by to bylo počet zaměstnanců a rozhodně bych tu práci rozdělila tak jak je v teorii, sociální pracovník by měl pracovat s klientem a referenti by měli dávky počítat. Určitě by ta práce byla lepší.</i></p>	<p>zákonem denně.</p>
<p>Očekávání</p>	<p>Stává se vám často, že nenaplníte dané očekávání?</p> <p><i>Ano, jako na hmotné nouzi si myslím že moc nemůžete očekávat s dobrým koncem, nevím, jak bych to lip nazvala ale klienti, co jsou na hmotnou nouzi se málo kdy seberou z toho dna a půjdou do práce a budou platit své dluhy a život svoji rodinu a nebudou dělat nelegální práci. Jako to bych měla moc velké růžové brýle s nástupem do téhle práce jsem rozhodně nešla s očekáváním, že spasím svět a že klienti budou napraveni a už nikdy nepřijdou.</i></p>	<p>Určitě by ocenila věci počet kolegů, aby bylo více času zase na tu sociální práci.</p>
<p>Pocity</p>	<p>Kdy cítíte, že Vás vaše práce naplňuje?</p> <p><i>Jsou to slabé momenty, kdy vidím že klient chce svojí životní situaci změnit a opravdu se snaží. Vše, na čem se domluvíme dodrží nebo splní má nějaký vyšší cíl než brát dávky, a to jsou většinou opravdu vlaštovky a musí to být velká motivace z jeho strany.</i></p> <p>- Kdy naopak cítíte, že Vás vaše práce nenaplňuje?</p> <p><i>Tak to je ve chvíli kdy na mě klient nevhodně řve a je naštvaný že po něm</i></p>	<p>Práce ji nenaplňuje musí čerpat energii jinde. Je to pro ni velmi náročné a cítí se vyhořelá.</p> <p>Velké vyčerpání a nenaplnění.</p>

<p>Motivace</p>	<p><i>něco chci. Protože on si přišel jen pro peníze a mě nemá zajímat jeho život.</i></p> <p><b>Řešení konfliktu</b> mě opravdu demotivuje.</p> <p><i>Nebo to že si myslí, že nemám všech 5 pohromadě a snaží se mi lhát, a to se na hmotné nouzi stává často.</i></p> <p>Jak se cítíš po ukončení dne v práci?</p> <p>Vyčerpaně</p> <p>Jaké pocity převažují, když si to shrneš?</p> <p><i>Jako takhle když zavřu dveře a odcházím domů tak práci už neřeším, ale pocity někdy <b>odcházím zlomená</b>.</i> Jsou dny kdy opravdu potřebuji načerpat energii jinde.</p>	
<p>Vyhoření</p>	<p>Rozhodně mě práce <b>vyčerpává</b>.</p> <p>Co vás omezuje při výkonu vaší práci?</p> <p><i>Tak určitě <b>ten počet klientů</b>, a to že po nás chtějí porad víc a <b>víc administrativy</b> a vymýšlí podle mě úplně nesmyslné kroky, a to je to že to vymýšlí někdo kdo v praxi nebyl a neví, jak to chodí doopravdy.</i></p>	<p>Špatné pocity ohledně práce, ale už nic měnit nebude, jelikož má pár let do důchodu.</p>
<p>Překážky</p>	<p>Co naopak pomáhá/podporuje váš pracovní výkon?</p> <p><b>Tak určitě mě pomáhá že si o tom můžu s kolegy popovídat</b> a rozebrat to a vidět i jejich pohled. Taky mě pomáhá že trávím čas s mojí rodinou to mě naplňuje nejvíc a procházky s naším psem do přírody. Já bydlím na klidném místě, takže ticho a klid a příroda to je můj hnací motor.</p> <p>Co si myslíš, že si tvůj vedoucí myslí o tom, jak děláš svojí práci?</p>	
<p>Hodnocení</p>	<p><i>Myslím si, že ano jinak by mě to řekla máme totiž užasnou vedoucí.</i></p>	<p>Vzájemně se podporují</p>

	<p>Myslíš si, že tvoji klienti jsou spokojeni s tím, jak s nimi pracuješ?</p> <p><i>Tak to je 50 na 50 ty co nechtějí pomoc a otravuje je, že s nimi vůbec mluvím mě rádi mít nebudou, ale ty, co chtějí pomoc a chtějí se někam jinam posunout jsou podle mě spokojený.</i></p>	
--	--	--

## SP5

Téma	Data	Kódování
Seznámení s prací	<p>Tak na začátku se tě zeptám, jestli souhlasíš s tím, aby se ta data, která tady spolu vytvoříme, aby se používala pro účely výzkumu?</p> <p>Určitě jo.</p> <p>Jo, takže dobrý, můžeme se do toho pustit.</p> <p>Co považujete za svůj úkol v rámci své práce?</p> <p><i>Vyplatit dávky a pracovat s klienty, ale práce s klienty je dost mizivá v posledních letech. Takže můj úkol je mít v pořádku spisy od klientu a vyplacené jejich dávky v termínu.</i></p>	
Čas	<p>Jaká kritéria má Vaše role sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouzi?</p> <p><i>Tak já si myslím, že jediné kritérium je mít vysokou školu, ale co se týká výkonu práce je to stejné jako u referenda. určitě by sociální pracovník na agendě hmotné nouze měl být empatický a klidný člověk.</i></p>	
Vzdělání		

Postupy	Máte ve Vaší práci nějaké předem dané postupy práce s klientem, které musíte dodržovat?	
Pracovní náplň	Máme <b>správní řád</b> , kterým se řídíme a zákony které nemá určují určité <b>mantinely</b> . Rozhodně každý z nás má svůj postup, ale vždy to vede k tomu jednomu, a to vyplatit dávky.	
Klient	Jak by, jste popsala sebe jako sociálního pracovníka v agendě Hmotné nouzi? <i>Já bych se popsala jako tolerantní, ale nedůvěřivá sociální pracovnice s ohledem na to, co jsem už zažila. Taky si myslím že jsem dost empatická.</i>	
	Co pro vás znamená sociální práci s klientem? <i>určitě nějaký mapování problému a nějaká cesta k tomu ten problém vyřešit. Pomoc klientovi být tu pro něj.</i>	
	Stíháte u všech klientů veškerou práci s nimi? <b>Nestíhám</b> , ale ne že bych nechtěla, ale prostě dělám to nejnnutnější u všech klientů, jelikož máme velký počet klientů. Kolik času vám zabere jedna schůzka s klientem?	
Čas	<i>Nový klient je na delší dobu 30-40 minut u klientu co už dochází pravidelně je to <b>15 minut max</b></i> Jak často se setkáte s vyřešením klíčového problému u klienta? <i>Moc často se s tím nesetkávám, a to si myslím, že na agendě hmotné nouzi dělám poměrně dlouho. <b>Klienti, co</b></i>	

<p>Proces práce</p>	<p><i>dochází na hmotnou nouzi moc neuvažují o změně. Taky se stává že je stáhne zas zpět rodina. Je to běh na dlouho trat a většinou nejsou moc vytrvalý doběhnou do cíle.</i></p> <p>Můžeš mi popsat, jak ses k této práci dostala?</p> <p><i>Dostala jsem nabídku, dříve jsem pracovala v dětském domově a v té době starosta města mi nabídl, zda nechci zkusit pracovat na úřadu práce.</i></p>	
<p>Vliv vnějších faktorů Zatížení a omezení práce</p>	<p>Jakým způsobem se měnila v průběhu času Vaše pracovní náplň?</p> <p><i>Tak rozhodně se moje náplň práce měnila, jelikož jsem nastupovala úplně na jinou agendu tak že za ty roky se vše změnilo hlavně tedy narostlo hodně administrativy a upadl kontakt s klienty.</i></p> <p>Vnímáte svoji práci jako strukturovanou? Jak v čem ale myslím si, že moje práce má nějaký řád nějaký systém, protože to tak musí být.</p> <p>Má vaše práce dle Vás nějaké fáze? Mohla byste mi je prosím popsat?</p> <p><i>Určitě má fáze, ale každý měsíc se točí dokola.</i></p> <p><i>Vybrat dokumenty – Výplata dávek – stravenky – administrativa – archiv – korespondence</i></p> <p>Setkáváte se někdy se situací, kterou řešíte v rozporu se zákonem?</p> <p><i>Běžně se setkávám s tím, že mám dvě miský vah a je to někdy fakt na palici, se rozhodovat.</i></p>	<p>Změny v pracovní náplni v průběhu času.</p> <p>Dilemata v rozporu se zákonem, nemá naplněné své očekávání od řešení problému u klientů.</p>

	<p>- Pokud byste měla možnost něco změnit ve své práci, co by to bylo?  <i>Určitě bych víc apelovala na <b>počtu zaměstnanců</b>, více práce s klienty</i></p> <p>- Stává se vám často, že nenaplníte dané očekávání?  <i>Postupem času moje očekávání jsou nižší a nižší a tím pádem mě to tolik nemrzí nebo si teda z toho <b>nedělám tak velkou hlavu</b>.</i></p>	<p>Rada by změnila některé postupy ve své práci i počet pracovníků.</p>
<p>Dilemata</p> <p>Negativní emoce</p>	<p>- Kdy cítíte, že Vás vaše práce naplňuje?  <i>Moje práce mě moc <b>nenaplňuje</b> spíš mě vyčerpává.</i></p> <p>- Kdy naopak cítíte, že Vás vaše práce nenaplňuje?  <i>Když <b>veškerá práce s klientem byla zahozená</b>, když ten klient do toho spadne znovu.</i></p> <p>Jak se cítíš po ukončení dne v práci?  <i><b>Vyčerpáně.</b></i></p> <p>Jaké pocity převažují, když si to shrneš?  <i><b>Negativní.</b></i></p>	<p>Velké vyčerpání a nenaplnění.</p>
<p>Zhodnotit práci</p>	<p>Co vás omezuje při výkonu vaší práci?  <i>Určitě to je větší nátlak ze strany norem a různých změn které jsou pořád dokola. A taky počet klientů, který se pořád zvyšuje.</i></p> <p>Co naopak pomáhá/podporuje váš pracovní výkon?  <i>Mě pomáhá určitě rodina, vím je to asi klišé, ale vnoučata mi <b>dávají tolik energie</b>, že ta práce najedou je za nehet problém.</i></p>	<p>Špatné pocity ohledně práce, ale už nic měnit nebude, jelikož má pár let do důchodu.</p>

<p>Reference</p>	<p>Co si myslíš, že si tvůj vedoucí myslí o tom, jak děláš svojí práci?  <i>Jo myslím si, že je spokojený</i></p> <p>Myslíš si, že tvoji klienti jsou spokojeni s tím, jak s nimi pracuješ?  <i>U klientu to je různé, když chcete <b>dělat svoji práci</b> tak se jim to nelíbí, byli by rádi, kdyby se o ně nikdo nezajímal a oni chodili jen pro peníze. Jsou i klienti co jsou spokojení.</i></p>	<p>Vzájemně se podporují</p>
------------------	---	------------------------------