

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií, Katedra sociologie

Roman Šlachta

**Podmínky pro práci s osobami v hmotné nouzi
perspektivou sociálních pracovníků na Úřadu
práce ČR**

Bakalářská práce

Praha 2015

Autor práce: **Roman Šlachta**

Vedoucí práce: **Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D.**

Rok obhajoby: **2015**

Bibliografický záznam

ŠLACHTA, Roman. *Podmínky pro práci s osobami v hmotné nouzi perspektivou sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR*. Praha, 2015. 45 s. Bakalářská práce (Bc.) Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií. Katedra sociologie. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D.

Abstrakt

Práce hodnotí podmínky pro práci s osobami v hmotné nouzi perspektivou sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. Věnuje se systému pomoci v hmotné nouzi v České republice. Jedním z hlavních cílů práce je rovněž popsat jak se tento systém a pracovní podmínky sociálních pracovníků změnil po institucionální reformě služeb zaměstnanosti z roku 2011-2012.

Práce se rovněž věnuje systém pomoci v hmotné nouzi v České republice, sociální práci s lidmi v hmotné nouzi a samotné profesi sociálního pracovníka. Na sociální pracovníky a sociální práci je zde nahlíženo perspektivou teorie pracovníků první linie.

K účelům práce byl proveden kvalitativní výzkum s cílem zjistit změny pracovních podmínek pro práci s osobami v hmotné nouzi v rámci institucionální reformy služeb zaměstnanosti 2011-2012 a jejich hodnocení z pohledu sociálních pracovníků, zároveň i jejich spokojenost s reformou v rámci naplnění jejich cílů a dopadem na sociální práci. Dílčím cílem je i popsání samotné institucionální reformy služeb zaměstnanosti. Hlavními cíli této reformy mělo být podle ministerstva práce a sociálních věcí zjednodušení administrativy spojené s vyplácením dávek v hmotné nouzi, zvýšení efektivnosti a účelnosti systému a zvýšení jeho konformity vzhledem ke klientům.

Abstract

Work assesses the conditions for working with people in material need by the perspective of social workers at the Labour Office. It also describes the system of assistance in material need in the Czech Republic. One of the main objectives of the work is to describe how the system and the working conditions of social workers has changed after the institutional reform of employment services from 2011-2012.

Work is also dedicated to the system of assistance in material need in the Czech Republic, social work with people in material need and very profession of social worker. Social workers and social work is regarded prospect theory of „Street-level bureaucracy“.

For the purpose of the work was done a qualitative research in order to identify changes in working conditions for working with people in material need in the context of the institutional reform of employment services 2011-2012 and their evaluation in terms of social workers, while their satisfaction with the reform in the context of fulfilling their goals and impact in social work. Partial aim is to describe the actual institutional reform of employment services. The main objectives of this reform were according to the Ministry of Labour and Social Affairs the administrative simplification in the payment of benefits in material need, increase the efficiency and effectiveness of the system and increase its conformity with respect to clients..

Klíčová slova

Hmotná nouze, sociální práce, sociální pracovník, sociální reforma, syndrom vyhoření.

Keywords

Material need, social work, social worker, social reform, burnout syndrome.

Rozsah práce: 54 060 znaků

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval samostatně a použil jen uvedené prameny a literaturu.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 15. 5. 2015

Roman Šlachta

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval vedoucí práce paní Mgr. Miriam Kotrusové, Ph.D. za vedení práce a odborné rady na konzultacích, bez nichž by tato práce nevznikla. Paní Mgr. Evě Hejzlarové, Ph.D. za cenné rady a připomínky k této práci během bakalářských seminářů. Mamce, babičce, Patrikovi a Evičce za podporu během celé doby studia. Jenndě a Joeymu za to, že jsou nejlepší na světě. Nakonec bych rád poděkoval respondentkám za ochotu a čas, který mi věnovaly.

Institut sociologických studií
Projekt bakalářské práce



PROJEKT BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Univerzita Karlova v Praze

Fakulta sociálních věd
Institut sociologických studií
Katedra sociologie

Předpokládaný název bakalářské práce:

**Podmínky pro práci s osobami v hmotné nouzi hodnoceny
perspektivou sociálních pracovníků na Úřadu práce.**

Řešitel: Roman Šlachta

Ročník: druhý

Obor: Sociologie – Sociální politika

Konzultant: Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D.

1. Náplň práce

V rámci své bakalářské práce se budu věnovat zkoumání podmínek pro práci s lidmi, kteří pobírají dávky v hmotné nouzi perspektivou pracovníků úřadu práce. Bude se jednat o zaměstnance ÚP, kteří pracují s osobami v hmotné nouzi. Ti jsou podle znění Zákona o pomoci v hmotné nouzi (vyhláška č.375/2011 Sb) definováni takto: „Osoba či rodina, která nemá dostatečné příjmy a její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelné pro společnost. Současně si tyto příjmy nemůže z objektivních důvodů zvýšit (uplatněním nároků a pohledávek, prodejem nebo využitím majetku) a vyřešit tak svoji nelehkou situaci vlastním přičiněním.“. Hlavním cílem této práce bude zjistit postoj zaměstnanců Úřadu práce ke změnám, jež sebou přinesla sociální reforma platná k 1. lednu 2012.

Sociální sféra a služby sociální pomoci prošly významnou a rozsáhlou institucionální reformou. Od 1. ledna 2012 se totiž přesunula povinnost vyplácet veškeré dávky z Obecních úřadů na Úřad práce. Záměrem Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV) bylo podle jeho vyjádření především zvýšení komfortnosti těchto služeb jejich adresátům z hlediska územní dostupnosti. Rovněž měl tento krok ve výsledku poněkud zjednodušit administrativu v oblasti vyplácení dávek. Proto bude zajímavé tento proces sledovat očima referátů hmotné nouze, tedy zaměstnanců ÚP, kteří s osobami v hmotné nouzi spolupracují. Jak již bylo řečeno, změn v poskytování sociálních služeb bylo mnoho. Další změny, které s tímto tématem souvisí, budu podrobněji rozebírat v samotné práci.

V práci bych rád využil referáty hmotné nouze působící na ÚP – krajská pobočka v Ostravě. Zaměřím se především na ty, kteří aktivně pracují s osobami v hmotné nouzi. U těch budu následně zjišťovat, jak se v jejich každodenní práci, ať už pozitivně nebo negativně, projevují změny, které sebou tato rozsáhlá institucionální reforma přinesla.

2. Výzkumná otázka

Hlavní výzkumná otázka:

- Jak hodnotí zaměstnanci ÚP podmínky pro sociální práci s osobami v hmotné nouzi po institucionální reformě v roce 2011?

Vedlejší výzkumné otázky:

- K jakým změnám ve vztahu k sociální pomoci určené uchazečům v hmotné nouzi došlo a co bylo jejich cílem?
- Jaké jsou v současné době podmínky pro práci s těmito osobami?
- Jak by mělo ideálně vypadat poskytování sociální pomoci?

3. Předpokládané zpracování

V první části práce bych se chtěl zaměřit na teoretické zpracování problému. Budu podrobněji rozebírat následující témata. Popíšu změny, které přinesla institucionální reforma. Dále se budu věnovat možnostem sociální práce se zkoumanou cílovou skupinou, především s jedinci ohroženými hmotnou nouzí a sociálním vyloučením, a studiím, které problematiku sociální práce s těmito lidmi analyzovaly.

Druhou část bude tvořit kvalitativní výzkum pomocí případové studie s využitím nejspíše rozhovorů se zaměstnanci Úřadu práce ČR – krajská pobočka v Ostravě. Toto šetření bude mimo jiné mapovat názory a celkovou spokojenost zaměstnanců ÚP se zavedenou reformou a bude mě v této souvislosti především zajímat, jak se tyto změny projeví v každodenní práci zmíněných zaměstnanců ÚP.

4. Předpokládaná struktura práce

- 1) Úvod – vymezení problému, cíle, výzkumné otázky, zvolená metodologie
- 2) Teoretická část
- 3) Empirická část – případová studie
- 4) Závěr – shrnutí poznatků, odpovědi na otázky a cíle

5. Orientační seznam literatury

HAVLÍKOVÁ Jana, HUBÍKOVÁ Olga, KUBALČÍKOVÁ Kateřina, MUSIL Libor. *Typy pojetí sociální pomoci poskytované příjemcům dávek pomoci v hmotné nouzi pracovníky ÚP ČR po sociální reformě: tři případové studie.* - In: FÓRUM sociální politiky. - ISSN 1802-5854 - Roč. 7, č. 6 (2013), s. 2-9 (6 s.).

HENDL, J.: Kvalitativní výzkum. Praha: Portál, 2008.

KREBS, Vojtěch a kolektiv. 2002. Sociální politika. Praha: ASPI Publishing, s. r. o.

MUSIL, Libor, Olga HUBÍKOVÁ, Jana HAVLÍKOVÁ a Kateřina KUBALČÍKOVÁ. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi.* 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2013. 107 s. ISBN 978-80-7416-124-7.

RADOSTNÝ, Lukáš. Faktory sociálního vyloučení. In: *Everest.natur.cuni.cz* [online]. 2005.

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

V Praze dne 6. 6. 2014

Konzultant: Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D.

Řešitel: Roman Šlachta

Obsah

1. ÚVOD	1
2. CÍLE PRÁCE A METODOLOGIE	4
2.1. VÝZKUMNÝ CÍL.....	4
2.2. VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	4
2.3. VOLBA VÝZKUMNÉHO PŘÍSTUPU	5
2.4. VÝBĚR VÝZKUMNÉHO VZORKU A REALIZACE ROZHOVORŮ	6
2.5. KÓDOVÁNÍ A ANALÝZA DAT	8
3. TEORETICKÁ VÝCHODISKA	10
3.1. SOCIÁLNÍ PRÁCE	10
3.2. PRACOVNÍCI PRVNÍ LINIE (STREET-LEVEL BUREAUCRACY).....	12
3.3. SYNDROM VYHOŘENÍ (BURNOUT SYNDROME)	15
4. INSTITUCIONÁLNÍ REFORMA SLUŽEB ZAMĚSTNANOSTI V ČR	17
4.1. SYSTÉM SLUŽEB ZAMĚSTNANOSTI V ČR A JEHO REFORMA.....	17
4.2. INSTITUCIONÁLNÍ REFORMA SLUŽEB ZAMĚSTNANOSTI.....	18
5. HODNOCENÍ PRACOVNÍCH PODMÍNEK A SOCIÁLNÍ PRÁCE PO REFORMĚ Z HLEDISKA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ NA ÚŘADU PRÁCE	21
6. ZÁVĚR	26
POUŽITÁ LITERATURA	28

1. Úvod

Práce se zabývá pracovními podmínkami sociálních pracovníků na Úřadu práce a jejich změnou po institucionální reformě služeb zaměstnanosti z roku 2011 a 2012. Hlavní změnou v rámci této kontroverzní reformy byl převod agend nepojistných sociálních dávek na Úřad práce ČR. Práce je zaměřená především na sociální pracovníky, kteří mají na starost oblast vyplácení dávek v hmotné nouzi.

Hmotná nouze je stav, kdy se jedinec nachází v nepříznivé sociální a finanční situaci a nemůže tuto skutečnost změnit vlastním přičiněním. § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, popisuje nepříznivou sociální situaci jako: *„Oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“*.

Systém pomoci v hmotné nouzi však není pouze prostředek k „obdarování“ lidí, kteří to potřebují. Dle zákona č. 108/2006 Sb. totiž výraznou část tohoto systému vedle výplaty dávek v hmotné nouzi tvoří výchovná a poradenská činnost, jejíž hlavním cílem je zvýšení motivace klienta, aby se do budoucna snažil nepříznivou sociální situaci řešit vlastními silami. A aby bylo umožněno jeho opětovné sociální začlenění. Hlavním a nejdůležitějším předpokladem systému v hmotné nouzi je totiž předpoklad, že osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje. Systém pomoci v hmotné nouzi má tedy za cíl lidem v jejich situaci pomoci, avšak zároveň i provádět kroky proti těm, kteří se snaží práci vyhýbat.

Do nepříznivé sociální situace se může člověk dostat vlastním přičiněním i bez něj. Může se například stát obětí dopravní nehody, dlouhodobě onemocnět s nemožností pracovat, nebo neklást dostatečný důraz na společenské normy, kvalitu svého vzdělání a následné uplatnění ve společnosti. V takovém případě bychom jej mohli považovat za člena rizikové skupiny, které jsou mnohem častěji postiženy

sociálním vyloučením. Všichni lidé, kteří jsou v hmotné nouzi, jak se píše v článku 30 čtvrté Hlavy Listiny základních práv a svobod, mají právo na takovou pomoc, jež je nezbytná k zajištění jejich základních životních potřeb. Zde přichází na řadu práce sociálních pracovníků. Ti fungují především jako prostředníci mezi klientem a státem. Jejich hlavním úkolem je motivovat a nasměrovat klienta k vyřešení jeho nepříznivé životní situace [Řezníček, 1994: 57]. Sociální pracovníci jsou však mnohdy v očích klientů viděni pouze jako úředníci obdařeni určitými pravomocemi, kteří rozhodují o tom, zda jim bude přidělena dávka nebo ne. Obyvatelé státu se samozřejmě snaží v oblasti podpor pro sebe získat co nejvíce. Prestiž povolání sociálního pracovníka ve společnosti pak tímto stereotypem dozajista trpí [Krebs, 1997: 34-35].

Práce v sociálních službách vyžaduje bezesporu vstřícný postoj a vřelost, empatii a důvěryhodnost. Zároveň musí mít sociální pracovník schopnost určitého vhledu do situace, jinak by nebyl schopen klientovi efektivně pomoci [Řezníček, 1994: 23]. Sociální práce však může být mnohdy i psychicky náročná, tudíž to určitě není práce pro každého. Je pro ni rovněž potřeba disponovat poměrně vysokou odborností, kterou je třeba navíc pravidelně doplňovat pomocí školení a výukových programů.

Vším, co bylo zmíněno v úvodu výše, se pomalu dostáváme k hlavnímu tématu této práce. Jejím cílem je zjistit, jak hodnotí sociální pracovníci na Úřadu práce pracovní podmínky pro práci s lidmi v hmotné nouzi. Dalším, avšak neméně důležitým záměrem je zjistit, jak se tyto jejich pracovní podmínky změnilo po institucionální reformě sociálních služeb z roku 2012, která je dodnes v oblasti české sociální politiky poměrně diskutované téma. V neposlední řadě bych se rád dozvěděl, jaký je jejich názor na úspěšnost této reformy, tj. zda došlo k naplnění cílů, jež si tato reforma vytyčila. Těmi bylo v oblasti hmotné nouze především úspora státních výdajů na administraci dávek v hmotné nouzi, zlepšení adresnosti a efektivity jednotlivých dávek a zvýšení konformity dostupnosti služeb jejich adresátům. Sociální pracovníci jsou lidé, kteří změny této reformy ve své každodenní práci zaznamenali nejvíce, a jelikož se s nimi denně setkávají, jsem přesvědčen, že je budou schopni výstižně zhodnotit.

V rámci práce bylo provedeno kvalitativní výzkumné šetření, které mělo pomoci porozumět tomu, jak sociální pracovníci na Úřadu práce ČR vnímají změny pracovních podmínek po institucionální reformě služeb zaměstnanosti a zároveň, jak hodnotí úspěšnost této reformy. Navíc jejich názory můžeme považovat za názory expertů na danou problematiku, proto by k pochopení zkoumaného problému měly pomoci.

Práce hned po úvodu pokračuje metodologickou částí, kde jsou popsány použité metody. Je zde rovněž podrobněji popsán hlavní cíl práce a výzkumné otázky, jejichž zodpovězení pomůže naplnit hlavní cíl práce. V následující části jsou popsána teoretická východiska práce. Jsou jimi sociální práce a nejdůležitějším teoretickým východiskem pro tuto práci je teorie „Street-level bureaucracy“ amerického politologa Michaela Lipskyho a s ní úzce spjatý syndrom vyhoření, s nímž se u sociálních pracovníků jako pracovníků první linie můžeme často setkat. Jak již bylo řečeno, práce se bude snažit hodnotit pracovní podmínky sociálních pracovníků, proto je v práci kladen velký důraz na institucionální reformu služeb zaměstnanosti z roku 2011 a 2012 (k 1. dubnu 2011 vznikl Úřad práce ČR a k 1. lednu 2012 se z něj začaly vyplácet nepojistné sociální dávky). Proto bude následující kapitola věnována právě této reformě. V páté kapitole bude následně poskytnuto hodnocení změn v pracovních podmínkách a hodnocení reformy z pohledu sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. K tomu poslouží jak výsledky kvalitativního výzkumu, který byl v rámci práce realizován na kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR v Moravskoslezském kraji. Jedná se o kraj, který dlouhodobě trpí vysokou mírou nezaměstnanosti, proto lze očekávat, že sociální práce zde bude třeba více, než v jiných méně problematických regionech. Mimo výsledky výzkumu bude toho hodnocení doplněno poznatky z jiných odborných textů na danou problematiku a bude propojeno s teoretickými východisky práce. Závěr práce bude věnován rekapitulaci hlavních zjištění práce. Zároveň bude obsahovat odpovědi na výzkumné otázky, které si práce kladla a komentováno bude rovněž naplnění/nenaplnění hlavního cíle práce.

2. Cíle práce a metodologie

V následujících odstavcích představím postupně jednotlivé části, zvolené strategie a výzkumný design. Nejprve se budu věnovat vymezení problému výzkumu. Dále představím hlavní cíl a vedlejší cíle provedeného výzkumu a celé této práce. Následovat budou výzkumné otázky, na něž se práce snaží najít odpovědi. Volba výzkumného přístupu představí čtenáři, jakou metodou a zvolenou strategií provedený výzkum k těmto odpovědím dospěl. Následně bude popsáno, jakým způsobem byli pro tento výzkum kontaktováni respondenti, kdy a kde byl samotný výzkum realizován a jaký byl přístup respondentů k výzkumu. V samotném závěru této práce se pak budu věnovat odpovědím na výzkumné otázky a tomu, zda a jak byly cíle této práce naplněny.

2.1. Výzkumný Cíl

Tato práce si klade za cíl zjistit, jak hodnotí zaměstnanci Úřadu práce z oblasti vyplácení dávek v hmotné nouzi institucionální reformu služeb zaměstnanosti z hlediska dopadu na jejich pracovní podmínky a výkon sociální práce s dlouhodobě nezaměstnanými klienty. Pracovními podmínkami rozumíme především náročnost práce s klienty, čas věnovaný jednotlivému klientovi, pravomoci při jednání s klienty a platové ohodnocení sociálních pracovníků. Text se zaměří na tyto pracovní podmínky jak před reformou, tak po ní.

2.2. Výzkumné otázky

1. Jak hodnotí pracovníci na Úřadu práce změny (související s institucionální reformou služeb zaměstnanosti) ve své každodenní práci s osobami v hmotné nouzi?
2. Jak se podle zaměstnanců Úřadu práce ČR změny provedené v rámci reformy v oblasti zaměstnanosti projeví na samotném výkonu sociální práce?
3. Byla podle zaměstnanců úřadu práce reforma úspěšná v rámci naplnění cílů, které si reforma kladla?

2.3. Volba výzkumného přístupu

V rámci designu případové studie bylo realizováno kvalitativní výzkumné šetření. Kvalitativní přístup vzešel z přesvědčení, že je oproti kvantitativnímu výzkumu pro dané téma vhodnější metodou. Je totiž zkoumán malý vzorek respondentů, kteří jsou na dané téma experty. V daném oboru dlouhodobě působí a zažili jak implementaci institucionální reformy služeb zaměstnanosti, tak i situaci před ní.

Hlavním tématem práce je zjistit názor sociálních pracovníků na to, jak se změnily jejich pracovní podmínky pro práci s lidmi v hmotné nouzi po sociální reformě z roku 2012. Jelikož se bude jednat o případovou studii jednoho konkrétního pracoviště Úřadu práce ČR, respondentů není v zásobě příliš mnoho. Naopak jde o respondenty, kteří jsou na dané téma experty, proto je dle mého názoru hloubkové dotazování menšího počtu respondentů na místě a k pochopení zkoumaného jevu vhodnější. Případová studie je rovněž na místě, protože se práce snaží porozumět specifickému sociálnímu fenoménu [Nekola, 2011:195]. Zmíněným případem práce budou pracovní podmínky zaměstnanců úřadu práce a to konkrétně těch aktérů, kteří pracují s lidmi v hmotné nouzi. Díky tomu, že pomocí případové studie zkoumáme několik málo případů do hloubky, získáváme mnoho dat od malého počtu respondentů, je třeba dbát na její přesné zaostření [Hendl, 2005: 104]. V tomto ohledu dle mého názoru dané téma tuto podmínku splňuje, protože jej chci zkoumat v konkrétní oblasti, na konkrétním pracovišti a u respondentů vykonávajících přibližně stejnou práci ve stejných podmínkách. Navíc se díky úzké specifikaci daného tématu samozřejmě jedná o jedinou skupinu lidí, která může daný fenomén popsat z potřebné perspektivy.

Data budu analyzovat metodou zachycení vzorců. Podle ní budu v datech hledat opakující se vzorce odpovědí a snažit se odhalit případné obecnější principy a podobnosti při práci s jedinci pobírajícími dávky v hmotné nouzi. Už před zahájením výzkumu očekávám, že takovýchto podobných struktur odpovědí bude více, že tedy respondenti budou mít na mnohé své pracovní podmínky podobné názory. V rámci tohoto postupu se budu snažit odhalit různé vzorce odpovědí a chování v určitých

situacích, z nichž budu moct na základě podobností a odlišností sestavit určitý souvislý obraz o tom, jak daný jev probíhá. Podstatné pro mě potom bude opakování těchto vzorců odpovědí u jednotlivých respondentů v daných situacích [Miovský, 2006: 222].

Je však třeba počítat s tím, že zjištění o daném jevu díky zobecňování a vytváření vzorců odpovědí prochází určitou redukcí, protože je těmito vzorci nahrazována původní bohatost a jedinečnost jednotlivých odpovědí [Miovský, 2006: 222]. Vzhledem k tomu, že mým cílem je porozumět danému jevu jako celku a přístupu aktérů k němu obecněji, nemusí mě tento vedlejší efekt od zvoleného přístupu příliš odrazovat. Navíc se v rámci mého výzkumu bude jednat pouze o několik málo rozhovorů, tudíž toto zobecnění nebude hrát tak velkou roli, jako by tomu bylo u větších výzkumných vzorků.

2.4. Výběr výzkumného vzorku a realizace rozhovorů

Výběr respondentů do výzkumného vzorku byl předem naplánován jinak, než byl nakonec realizován. Původně jsem byl rozhodnutý pro konkrétní pracoviště Úřadu práce ČR, kontaktní pracoviště v Ostravě. Zde jsem spoléhal na doporučení respondentů od rodinného příslušníka, který zde v minulosti několik let pracoval. Výběr respondentů byl tedy původně naplánován takto. Vzhledem ke zvoleným charakteristikám respondentů, která jsem si pro jejich výběr zvolil (popsány v následujícím odstavci), jsem potřebné respondenty nezískal, protože těmito zvoleným charakteristikám neodpovídali. Byl mi však poskytnut kontakt na vedoucí oblasti vyplácení dávek hmotné nouze na této pobočce, která mi později zprostředkovala rozhovory se sociálními pracovníky z tohoto pracoviště.

Výše jsem se zmínil o předem zvolených charakteristikách, které jsem pro výběr respondentů požadoval. Jelikož je předmětem mé práce zjistit, jak se změnily pracovní podmínky pro práci s lidmi v hmotné nouzi po sociální reformě z roku 2012, potřeboval jsem respondenty, kteří na svém působišti v oblasti vyplácení dávek v hmotné nouzi působí delší dobu, tedy alespoň od roku 2010, aby zažili pracovní náplň této práce určitou dobu před sociální reformou i po ní.

Respondenti pro expertní rozhovory byli tedy nakonec vybíráni pomocí záměrného (účelového) výběru. Záměrný (účelový) výběr je vůbec nejpoužívanějším typem výběru, se kterým se během aplikace kvalitativního přístupu setkáváme [Miovský, 2006: 135]. V rámci tohoto typu výběru postupujeme tak, že si vybíráme respondenty, kteří splňují určité specifické vlastnosti. Základním kritériem pro výběr daného respondenta jako vhodného pro výzkum je pak samotná tato jeho vlastnost [Miovský, 2006: 135]. V případě provedeného výzkumu byl onou zmíněnou kategorií a kritériem pro výběr fakt, že respondenti pracují na Úřadu práce ČR v oblasti vyplácení dávek v hmotné nouzi, pracovali zde i před institucionální reformou služeb zaměstnanosti 2011-2012 a jsou tedy experty na danou problematiku. Miovský dále rozděluje strategie záměrného (účelového) výběru na čtyři kategorie. Jsou jimi konkrétně prostý záměrný výběr, stratifikovaný záměrný výběr, kvótový záměrný výběr a záměrný výběr přes instituce. V případě našeho výzkumného designu byla opět zvolena nejrozšířenější metoda, tedy prostý záměrný výběr. Jedná se o nejjednodušší variantu záměrného (účelového) výběru, kdy si respondenty vybíráme pouze podle splněného kritéria pro výběr a ochoty se na výzkumu podílet. Běžně se používá u menšího výběrového vzorku, který je snadno dostupný [Miovský, 2006: 136]. V jiném případě by se mohlo zdát, že respondentky, které jsou pracovnicemi na Úřadu práce, nemusí být snadno dostupným typem pro výběrový vzorek. Jak již ale bylo zmíněno výše, exkluzivní přístup k respondentkám mi byl poskytnut díky členu rodiny, který zde dříve pracoval.

V jistém smyslu, myšleno z pohledu vedoucí oblasti vyplácení dávek v hmotné nouzi na daném kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR, bychom rovněž mohli uvažovat o výběru úsudkem. Jedná se o poměrně specifický výběr u velmi malých výzkumných vzorků. Jeřábek jej popisuje jako metodu, kdy je jedinec dobře obeznámený s problematikou, na níž je výzkum cílen, schopný nejefektivněji vybrat jedince pro výzkum. Tyto jedince vybírá na základě vlastního předpokladu, že právě oni jsou schopni být reprezentativní na širší populaci zkoumaných, přestože jsou v malém počtu [Jeřábek, 1993: 50]. Lze však spekulovat o tom, do jaké míry se právě zmíněná vedoucí oboru řídila vlastním úsudkem, a do jaké míry byli respondenti vybíráni jiným

způsobem. Například proto, že byli zrovna v daném termínu na pracovišti, měli s vedoucí oboru dobré osobní vztahy atd.

V rámci výzkumu byly realizovány celkem 4 polostrukturované rozhovory, všechny respondentky byly ženy. S výpověďmi dotazovaných se pracovalo jako s daty z expertních rozhovorů. Dotazované odpovídaly na předem připravené otázky, které byly během samotného rozhovoru proloženy doplňujícími otázkami podle potřeby tazatele. Už při realizaci prvního rozhovoru bylo možné sledovat vyšší zájem a ochotu mluvit o určitých oblastech a tématech rozhovoru, některé doplňující otázky se tak tedy staly pevnou součástí dalších dotazování. Tento předpoklad se pak potvrdil u všech ostatních rozhovorů. Dotazování probíhalo v březnu 2015 v místě kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR v Ostravě, tedy na pracovišti respondentek. Kanceláře, kde k dotazování došlo, byly sdílené a s výjimkou jedné respondentky, která měla samostatnou kancelář, nebylo dosaženo absolutního soukromí pro rozhovor. Rozhovory byly realizovány v pracovní době sociálních pracovníků, konkrétně však byly všechny rozhovory naplánovány na úterý, které není úředním dnem a respondentky tak na mě měly více volného času. I tak mě do jisté míry překvapil jejich vstřícný přístup a ochota mluvit o vlastních názorech na sociální reformu, pracovní podmínky a přístup zaměstnavatele. Dotazované byly předem ubezpečeny o anonymním zacházení s poskytnutými daty a byla jim poskytnuta mnou podepsaná kopie informovaného souhlasu. Jejich vstřícnost si však i přesto vysvětlují skutečností, že rozhovory byly předem domluvené jejich nadřízenou, proto k nim v určitém ohledu mohly přistupovat jako k pracovní náplni. Jedna z respondentek mi dokonce poskytla rozhovor částečně během své polední pauzy na oběd.

2.5. Kódování a analýza dat

Získaná data se analyzovala pomocí tematické analýzy. Polostrukturované rozhovory byly doslovně přepsány. Po té byly v textu vyhledávány kódy, které následně sloužily k vytvoření jednotlivých témat. Na základě informací získaných z několika tematických okruhů, které byly takto vytvořeny, a zároveň z odborných publikací na toto téma jsem se následně snažil vytvořit určitý obraz o fungování dané politiky a změnách,

kteřé v rámci institucionální reformy služeb zaměstnanosti nastaly. Vzniklý obraz o pracovních podmínkách sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR jsem se snažil propojit s teoretickými východisky této práce. Pro zachování anonymity a jednodušší orientaci jsem respondentkám přiřadil fiktivní jména, která se budou objevovat u citací některých jejich výroků.

Respondentka 1 – **Anna**

Respondentka 2 – **Barbora**

Respondentka 3 – **Cecílie**

Respondentka 4 – **Daniela**

Na základě snahy o nalezení odpovědí na výzkumné otázky, byly výpovědi respondentek kódovány do následujících tematických okruhů. Prvním je změna pracovních podmínek sociálních pracovníků, která se věnuje především tomu, jak se každodenní práce s klienty po institucionální reformě změnila. Druhým tematickým okruhem je sociální práce, tedy snaha o posouzení výsledků snažení sociálních pracovníků a výsledné pomoci, která se klientům dostane. Třetím okruhem je pak samotné zhodnocení institucionální reformy. Zde jde spíše o hodnocení typu pozitivní/negativní. Rovněž je kladen důraz na snahu zjistit a popsat příčiny ať už toho, či onoho stavu.

3. Teoretická východiska

3.1. Sociální práce

Sociální práci obecně myslíme činnost, která je zaměřená na pomoc jednotlivcům či skupinám, a jejím hlavním cílem je pomoci lidem v těžké životní situaci a snaha o zlepšení jejich schopnosti sociálního fungování a začleňování se do společnosti. K tomu je nutno vytvářet podmínky, které tento cíl pomůžou uskutečnit. Sociální práce je tedy základním nástrojem pro začleňování sociálně vyloučených osob, popřípadě osob sociálním vyloučením ohrožených, zpátky do společnosti. Klíčové principy fungování sociální práce jsou především lidská práva, společenská spravedlnost a solidarita [Strategie sociálního začleňování 2014-2020].

Řezníček popisuje sociální práci jako pomáhající funkci, při níž se sociální pracovníci snaží vyřešit nepříznivou situaci klienta pomocí nástrojů a pravomocí, které jim jejich povolání propůjčuje. Jejich práci zároveň tvoří i snaha informovat klienta o jeho právech a možnostech, které mohou být pro vyřešení jeho situace nezbytné, stejně jako jej nasměrovat na instituci, která mu může v dané situaci pomoci. Klienti totiž mnohdy o svých právech nemusí vědět [Řezníček, 1994: 57].

V této souvislosti můžeme mluvit o jakýchsi třech opěrných bodech, které oblast sociální práce určují. Prvním bodem jsou již zmíněné zákony, předpisy, povinnosti a možnosti, které z nich vyplývají. Obecně bychom je mohli nazvat normy společnosti. Ty mohou být stejně závazné, ať už se bavíme o normách psaných, nebo nepsaných. Tyto normy nám zjednodušeně říkají, jak se v daných situacích chovat. Zároveň i co je nepřípustné. Druhým bodem jsou postoje, názory, přání a životní styl jedince, které z něj ve výsledku dělají klienta. V principu se dá říct, že klientem, který potřebuje nějaký druh sociální pomoci, se stává jedinec, jehož způsob života a přístup k zaměstnání se neshodují s normami společnosti. Třetím bodem pak bude odbornost sociálního pracovníka. Každý sociální pracovník musí svou odbornost během svého pracovního života vytvořit, udržet a rozvíjet. Na základě

tohoto modelu můžeme považovat pracovníka sociálních služeb za jakéhosi prostředníka mezi normami společnosti a klientem [Úlehla, 2007: 24].

Úlehla dále popisuje sociálního pracovníka jako jakéhosi velvyslance společnosti. Obecným cílem sociální práce je podle něj neustálá koordinace změn a to jak na straně norem, tak i na straně klientových způsobů. Hlavní nástroje, které k tomu sociální pracovníci využívají, jsou metody přebírání kontroly a nabízení pomoci. Posláním sociálního pracovníka není tedy pouze tlumočení požadavků dané politiky klientovi, ale jeho úkolem je také naslouchat mu a zjišťovat, co se v místě jeho působnosti děje. Stává se tedy jakýmsi oboustranným komunikátorem, který jednak hájí zájmy systému, který jej vyslal, a zároveň mu zpátky reprodukuje mínění těch, o kterých se jedná [Úlehla, 2007: 25].

Dle zákona č. 108/2006 Sb. musí sociální pracovník disponovat zdravotními akvalifikačními předpoklady, bezúhonností a způsobilostí k právním úkonům. Přičemž, pokud jedinci chybí kvalifikační předpoklady k vykonávání nějakého aspektu jeho funkce, je jeho povinností si své odborné vzdělání v této oblasti doplnit. Další složkou jeho práce je povinnost účastnit se vzdělávacích programů a školení, které slouží k prohlubování znalostí v oblasti sociální práce. Rovněž slouží k seznámení sociálních pracovníků s případnými novými nařízeními a postupy při práci s klienty.

Důležitým aspektem pro práci v oblasti sociální práce jsou pracovní podmínky. Pracovní podmínky samy o sobě mohou ovlivnit práci s klientem, zároveň však i výslednou pomoc, která se mu dostane. Pracovní prostředí je v oblasti sociálního sektoru bezesporu důležité, protože právě zde přichází pracovník do kontaktu s klientem. Kvalitu práce a poskytnuté pomoci může ovlivnit například technická vybavenost pracoviště, která zjednoduší administrativu. Důležité je však i samotné zázemí. To by mělo být hygienické, vlídné, mělo by minimalizovat riziko možného úrazu a poskytovat určitou míru soukromí jak pracovníkovi tak i samotnému klientovi. Na to myslí zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Kvalita a množství informací, které je klient schopný poskytnout, jsou pro další práci s ním zásadní. Mnohdy se však jedná o poměrně citlivá témata, o kterých se mu nemluví snadno, pokud je kolem něj hluk a má pocit, že jeho soukromí může být narušeno nějakou třetí stranou. V praxi je však

bohužel zvykem, že jednu kancelář spolu sdílejí i tři, popřípadě čtyři úředníci. Jejich práce s klienty tak pro ně může být díky tomuto faktoru ještě namáhavější [Kopřiva, 1997: 110].

Strategie sociálního začleňování 2014-2020 dále předkládá některá rizika a překážky, které je třeba pro efektivnější fungování sociální práce eliminovat. Případně snížit. Jsou jimi v současné době především:

- Personální poddimenzovanost sociálních pracovníků. Ta vede k nedostatečnému plnění cílů, které si sociální politika klade. Nejčastěji pak jde o rozsah a kvalitu odborných agend a nesystematickou činnost aktérů sociální práce.
- Nejednotnost a nevyjasněnost vlastních cílů sociální práce. Obzvláště po institucionální reformě služeb zaměstnanosti z roku 2011, po níž se přestaly vyplácet a administrovat sociální dávky na obecních úřadech a k tomuto účelu byl stanoven Úřad práce ČR, je řešení těchto nejasností nezbytné.
- Nízká profesní prestiž sociálních pracovníků a jejich nízké finanční ohodnocení.
- Nedostatečná finanční podpora směřující do oblasti sociální práce ze státního rozpočtu.

3.2. Pracovníci první linie (*Street-level Bureaucracy*)

Termín *Street-level bureaucracy* (nejčastější český překlad zní pracovníci první linie) poprvé začal používat americký politolog Michael Lipsky v sedmdesátých letech minulého století. Tímto termínem označoval všechny pracovníky ve veřejných službách, kteří ve své práci přicházejí do kontaktu s lidmi a mají poměrně velkou svobodu v rozhodování, jak konkrétní situaci řešit. Linioví pracovníci obvykle poskytují služby v rámci vládních programů. Ve své každodenní práci se často setkávají s náročnými a nejednoznačnými pracovními podmínkami stejně jako s mnohdy protichůdnými zájmy organizace, v níž působí a hierarchicky nadřazených osob. Role tzv. managerů v této oblasti totiž spočívá ve snaze uskutečnit cíle dané politiky a jejich programů v předem daném rozpočtu. Potřebná autonomie v práci s konkrétním klientem ze strany liniového pracovníka je tedy v mnoha případech potlačována.

Přitom je to právě osobní přístup ke klientovi a k řešení jeho ojedinělé situace, který je často nezbytný k poskytnutí dostatečné pomoci [Horák, 2009: 370-371].

Pracovníci v sociálních službách jsou vedle policistů, hasičů a dalších jednou ze skupin, kterou řadíme mezi pracovníky první linie (Street-level Bureaucracy). Řadíme je zde, protože jejich práce obsahuje každodenní kontakt s lidmi a navíc se u nich vyžaduje samostatné zvážení a zhodnocení dané situace v rámci dalšího postupu, který vede k naplnění zákonů dané politiky [Lipsky, 2010: 2-3]. V rámci této stati se pak bavíme především o sociálních pracovnících první linie, kteří poskytují služby v rámci politiky zaměstnanosti.

Pracovníci první linie jsou v rámci své práce mnohdy stavěni do dilematické pozice, díky níž mohou nabýt dojmu, že nemohou svou práci vykonávat přesně podle svých očekávání. Takové dilema se objevuje nejčastěji v situaci, kdy má sociální pracovník pocit, že mu jeho pracovní podmínky a zároveň očekávání do něj vložená neumožňují pracovat s daným klientem tak, jak by podle jeho životní situace a posuzovaných podmínek bylo nejvhodnější. Mnohdy mu pak může připadat, že jeho práce nemá smysl. Tato situace se poté může stát živnou půdou například pro syndrom vyhoření [Musil a kol., 2013: 8-9]. Lipsky dokonce tvrdí, že vznik těchto dilemat u pracovníků první linie, je přímo podmíněn existencí neurčitých pracovních podmínek. Jejich snaha o uplatnění vlastní strategie při práci s klientem je tedy nejčastější volba jejich prevence [Horák, 2009: 372].

Pracovní podmínky zaměstnanců sociálních služeb, které jsou jednou z hlavních příčin vzniku těchto dilemat, tedy zcela jistě ovlivňují jednak samotnou práci s klienty a zároveň lze očekávat, že mají přímý dopad i na efektivitu pomoci, která se ve výsledku klientům dostane [Musil a kol., 2013: 8-9].

Horák ve své práci *„Role liniových pracovníků ve veřejné politice“* pracuje s rozdělením chování úředníků v první linii na byrokratické a profesionální. Rozdělení na tyto typy pracovního chování u liniových pracovníků budu dále v práci rovněž používat. Konkrétně pro popsání nejčastějšího typu chování úředníků na pracovišti, kde byl výzkum realizován. Byrokratický typ chování pracovníků první linie se vyznačuje

především neosobním přístupem a mnohdy až dogmatickým dodržováním stanov a postupů daných zákonem nebo organizací, v níž daný jedinec působí. Oproti tomu profesionální přístup používá individuální přístup ke každému jedinci a jeho životní situaci. Na první pohled si jistě každý řekne, že využití profesionálního přístupu, musí přinést efektivnější řešení klientových problémů [Horák, 2009: 372]. Jak již bylo naznačeno, úředníci mohou často pociťovat tlaky vedení na rychlejší a masovější zpracování velkého množství klientů, které je rovněž finančně méně nákladné. Rozhodnutí o svém pracovním chování tak tedy nemusí být primárně jejich volbou. Můžeme zde tedy hovořit o faktu, že linioví pracovníci často nemůžou podávat maximálními pracovními výkony, protože jim to jejich pracovní podmínky zkrátka nedovolují. I přes častou nelibost ze strany managementu dané organizace se však s určitou mírou autonomie v činnosti liniových pracovníků setkáváme vždy. Důvodem jsou především osobní kontakt s klientem a specifická situace každého z nich. K rutinnímu způsobu zacházení s klienty však nemusí docházet pouze ze strany tlaků vedení organizace. Důvody můžeme hledat i v rostoucím počtu žadatelů o služby, s nímž se v posledních letech právě v oblasti zaměstnanosti setkáváme. Protikladnost obou principů pracovního chování je v tomto případě evidentní. Logika byrokratického přístupu předpokládá efektivitu při zpracování klientů. Distribuce služeb, které daná organizace poskytuje je předem plánována. Tento přístup je často aplikován jak u státních, tak i nestátních organizací. Profesionální přístup pak předpokládá existenci jedinečného pracovního světa každého pracovníka, který je schopen sám organizovat svou práci. Je však povinen rozhodovat o pracovním postupu a nese za něj zodpovědnost. Tento přístup daleko více než byrokratický vyžaduje specifické znalosti a dovednosti liniového pracovníka, které získává školením a dlouhodobou praxí. Důležitý je však i předpoklad, že takto nabytých pravomocí nebude využívat pro svůj osobní prospěch, ale především z touhy pomáhat druhým [Horák, 2009: 373].

V kontextu pracovních podmínek pracovníků první linie je na místě připomenout riziko vzniku tzv. syndromu vyhoření. S tím se můžeme častěji setkat u zaměstnání, při nichž je na pracovníka vyvíjen nátlak. Může zde docházet k psychickému vyčerpání, nebo k pocitu nesmyslnosti některých nařízení, jimiž se musí zaměstnanec řídit. Další rizikové faktory podporující vznik syndromu vyhoření mohou

být špatné vztahy mezi kolegy na pracovišti, malý zájem zaměstnavatele na zlepšení pracovních podmínek a prostředí, popřípadě velkou pracovní zátěží [Křivohlavý, 1998: 49]. Syndromu vyhoření jako jevu, který se u pracovníků první linie často vyskytuje, se budu v práci dále věnovat.

3.3. Syndrom vyhoření (Burnout Syndrome)

Syndrom vyhoření v této práci zmiňuji proto, že se u výpovědí respondentek toto téma objevovalo pravidelně. A to ať už přímo nebo tak, že ve své každodenní práci popisovaly jeho nejčastější charakteristiky.

Tento stav poprvé popsal v 70. letech 20. století Henrich Freudenberger. Jedná se podle něj o stav, kdy se lidé něčím tak emocionálně zabývají, až nakonec ztratí své původní nadšení pro danou věc a s ním spojenou motivaci a upadají do stavu letargie. Freudenberger tehdy identifikoval tři povolání, kde se s tímto syndromem setkáváme nejčastěji. Byly to konkrétně povolání lékaře, zdravotní sestry a sociální pracovníce. Burnout Syndrome se po té dostal do oblasti zájmu široké veřejnosti. V následujících letech se mu rovněž dostalo pozornosti mnoha badatelů, kteří povětšinou přicházeli s vlastní definicí tohoto stavu [Křivohlavý, 1998: 49]. Mezi aspekty, které se v těchto definicích objevovaly nejčastěji, bychom mohli najít především tyto:

- Řada negativních emocionálních stavů jako jsou například deprese, únava, psychické vyčerpání
- Na psychické projevy je kladen větší důraz než na fyzické
- Je vždy uváděn v souvislosti s určitým druhem povolání
- Vyskytuje se u jinak psychicky naprosto zdravých jedinců
- Snižuje efektivitu práce jedince a jeho celkovou výkonnost. Ta však nesouvisí s jeho schopnostmi a dovednostmi, ale s jeho negativním postojem a psychickým stavem [Křivohlavý, 1998: 49-50].

Co se týče samotného syndromu vyhoření u respondentek, všechny se shodly na tom, že se s ním za dobu své sociální práce setkaly ať už u sebe, nebo u jiných

zaměstnanců na pracovišti. Sociální práce s lidmi v hmotné nouzi je podle nich právě jedna z těch, při níž pracovníci často nevidí smysl svého počínání. Proto jsou i k syndromu vyhoření náchylnější. Podobně jako je to popsáno v teorii pracovníků první linie Michaela Lipskyho.

4. Institucionální reforma služeb zaměstnanosti v ČR

V této kapitole se budu věnovat institucionální reformě služeb zaměstnanosti, která v České republice proběhla v letech 2011 a 2012. Práce se primárně věnuje pracovním podmínkám pro práci s lidmi v hmotné nouzi a tomu, jak tyto podmínky hodnotí sami pracovníci na Úřadu práce ČR. Tato reforma však do sociálního sektoru přinesla řadu změn. Rovněž pak i do každodenní práce sociálních pracovníků v oblasti vyplácení dávek v hmotné nouzi. Proto je i institucionální reforma služeb zaměstnanosti nedílnou součástí této práce a během realizovaného výzkumu jí byla věnována velká pozornost. Pro podporu některých tvrzení byly rovněž vybrány některé pasáže z odpovědí respondentek, jejichž doslovný přepis se v kapitole také objeví.

4.1. Systém služeb zaměstnanosti v ČR a jeho reforma

Na počátku 90. let minulého století vznikl v České republice dvoustupňový systém řízení služeb zaměstnanosti. První stupeň tvořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí, především pak Správa služeb zaměstnanosti, druhým stupněm byly okresní úřady práce. Systém služeb zaměstnanosti se po celou dobu v období před institucionální reformou vyznačoval decentralizovaným trendem. Přesto však ve financování této oblasti fungoval systém spíše centralizovaný. Decentralizovaný systém služeb zaměstnanosti měl svá pozitiva hlavně v oblasti aktivní politiky zaměstnanosti, která byla efektivnější ve snaze poskytování nabídky a poptávky práce na lokálních trzích. Postupem času se však začalo projevovat, že okres je na řešení problémů na trhu práce příliš malý. Pro zvýšení spolupráce všech aktérů trhu práce bylo zapotřebí zapojit alespoň úroveň kraje [Kotrusová, Výborná 2014: 7].

Institucionální reforma služeb zaměstnanosti je jednou z klíčových oblastí, kterou se chci ve své práci zabývat. Z toho důvodu ji zde jak na obecné, tak i na konkrétní úrovni věnuji větší prostor v podobě samostatné kapitoly. Změny v sociální oblasti mají samozřejmě vliv na každodenní práci s osobami v hmotné nouzi, proto je samotná institucionální reforma s tématem této práce úzce spjata. Navíc je to téma stále aktuální. Institucionální reforma služeb zaměstnanosti, kterou připravilo

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) je dodnes poměrně diskutované téma a názory na její úspěšnost se mnohdy výrazně liší. Institucionální reforma služeb zaměstnanosti v ČR byla od samého počátku provázena řadou nejasností a nedůsledně připravených změn. Jako příklad může sloužit třeba špatná realizace systému vyplácení sociálních dávek pomocí tzv. karet sociálních systémů (sKaret), která byla po necelých dvou letech fungování zrušena [Kotrusová, Výborná, 2015: 149].

Pokud se bavíme o reformě obecně, máme na mysli určitou změnu pravidel, norem a postupů, které říkají, jak se daná politika uvádí do praxe. Obecně reformou rozumíme změnu současného stavu, která by měla vést k lepšímu fungování určitého systému, než tomu bylo doposud. Přičemž, pokud se jedná o výraznou reformu, která zavádí velké množství změn, její účinnost nemůžeme pozorovat hned, ale většinou až s odstupem času. [Tomeš, 2001: 199-201]. Pokud jde o institucionální reformu služeb zaměstnanosti z roku 2011-2012, pak se dá říct, že právě ona jednou z takových byla.

4.2. Institucionální reforma služeb zaměstnanosti

Institucionální reforma připravená Ministerstvem práce a sociálních věcí v České republice, zásadním způsobem změnila strukturu služeb zaměstnanosti. V souvislosti s ní vstoupil v platnost zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, který byl přijat v únoru roku 2011. Ten k 1. dubnu 2011 zřizoval Úřad práce ČR a zároveň upravoval jeho úkoly a členění. V České republice se tak podle něj nachází 14 krajských poboček Úřadu práce a dále pobočka pro hlavní město Prahu. Na okresní úrovni jsou to pak kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR, které spadají pod krajské pobočky. V rámci reformy došlo ke sjednocení výplaty nepojistných sociálních dávek právě na Úřad práce ČR. Výjimkou jsou nemocenské a důchodové dávky. Ty má na starosti Česká správa sociálního zabezpečení [Kotrusová, Výborná, 2014: 10]. Do té doby tyto agendy spravovaly obecní úřady a obecní úřady s rozšířenou působností v dané lokalitě. Obecní úřady však zůstávají nadále činné v oblasti sociální práce.

Dle § 64 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, jsou zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi v souvislosti s poskytováním dávek povinni chránit

práva a zájmy osob v hmotné nouzi a respektovat jejich důstojnost a soukromí, informovat každého o možných způsobech řešení hmotné nouze, respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její rasu či barvu pleti, věk, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení a aktivně vyhledávat osoby ohrožené hmotnou nouzí. Dále pak shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi, dohodnout se s těmito osobami na postupu při řešení jejich situace, při řešení této situace použít metody a postupy, které jsou pro danou osobu vhodné, a spolupracovat s dalšími orgány pomoci v hmotné nouzi a orgány sociálních služeb. Přičemž tato ustanovení platí ve stejném znění i pro zaměstnance obecních úřadů a obecních úřadů s rozšířenou působností, kteří jsou zde zařazeni jako sociální pracovníci. Úřady práce již do doby před reformou vyplácely velkou část dávek. Nově k nim k 1. lednu 2012 přibyla i agenda dávek v hmotné nouzi [Kotrusová, Výborná, 2014: 10].

Musil dále poznamenává, že cílem MPSV v rámci institucionální reformy služeb zaměstnanosti bylo vytvoření dávkového systému, který by byl zjednodušený v rámci řízení dávek, stejně jako efektivnější a přijatelnější pro samotné klienty v rámci jejich administrativní zátěže. Výplaty dávek v hmotné nouzi jsou součástí tohoto systému, tudíž se změny samozřejmě dotkly i jich. Hlavním opatřením v této oblasti bylo již zmíněné sjednocení výplatního místa nepojistných sociálních dávek na jeden orgán státní správy. Tento převod na jedno pracoviště měl být pro klienta výhodný v možnosti převedení nároku na dávku v hmotné nouzi na pobočku Úřadu práce podle svého trvalého bydliště [Musil a kol., 2013: 11]. Toto opatření mělo za cíl zjednodušit klientovi přístup k sociálním službám z hlediska územní dostupnosti. Ve výsledku však nyní klient může mít ke kontaktnímu pracovišti Úřadu práce ČR paradoxně ještě dál.

„(...) co se týče toho ujednocení těch úřadů, tak nám se to ještě zhoršilo, protože my konkrétně sídlíme tady, ale máme pod sebou klienty z Dubiny, Hrabové a tak dále, takže oni místo toho, aby nás měli jako úřad blíž, tak nás mají dál. Ani teda ku prospěchu těch klientů. Jestli to bylo teda směřováno k tomu, aby i ti klienti to měli jednodušší, tak to se nepovedlo vůbec“. (Daniela)

Zákon č. 366/2011 Sb. rovněž upravuje i ustanovení týkající se způsobu vykonávání pomoci v hmotné nouzi. Hlavním vykonavatelem jsou Úřady práce ČR

a Ministerstvo práce a sociálních věcí. V přenesené působnosti potom i pověřené obecní úřady a obecní úřady s rozšířenou působností. Ty mají vykonávat obdobnou sociální práci jako Úřad práce ČR avšak zbavenou o funkci výplaty dávek. Očekává se u nich rovněž spolupráce s příslušnou krajskou pobočkou Úřadu práce ČR [Musil a kol., 2013: 12]. Na případnou formu spolupráce mezi Úřadem práce ČR a obecního úřadu v dané lokalitě, byly respondentky během rozhovorů rovněž dotazovány. Informantky z kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR, které byly v rámci této práce dotazovány, však nemají se spoluprací s obecním úřadem dobré zkušenosti.

„Tak obec na sociální práci se, bych řekla, moc nepodílí“. (Anna)

„No spíš ne než jo. A když jo, tak nespolupracujou ani nějak s náma. Není tam ta spolupráce taková, aby nám vyšli vstříc. Spíš jako bych to tak vyhodnotila, jako že se snaží udělat hezkou tvář před těmi klienty, aniž by to k něčemu vedlo a aniž by jim nějak reálně pomohli, protože klienti se jdou zeptat tam a tam jim je vysvětleno nebo ta informace je podána zkresleně tak, aby my jako úřad práce jsme vypadali tak, že jim vlastně pomoci nechceme, přitom to tak není“. (Daniela)

5. Hodnocení pracovních podmínek a sociální práce po reformě z hlediska sociálních pracovníků na Úřadu práce

V této kapitole se budeme zabývat hodnocením pracovních podmínek pro práci s lidmi v hmotné nouzi z pohledu sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. Tento pohled bude sloužit částečně jako jakási komparace situace, která v této oblasti byla před institucionální reformou služeb zaměstnanosti v České republice z roku 2011-2012. Úřad práce jako takový byl Ministerstvem práce a sociálních věcí zřízen k 1. dubnu 2011 v souvislosti s připravovanou institucionální reformou.

Hlavním motivem takto vzniklé instituce Úřadu práce ČR byl v souvislosti s reformou převod agendy nepojistných sociálních dávek a jejich vyplácení klientům, které do té doby zajišťovaly obecní úřady a obecní úřady s rozšířenou působností v dané lokalitě, právě na Úřad práce [Kotrusová, Výborná, 2014: 10]. Institucionální reforma služeb zaměstnanosti byla jedním z hlavních témat této práce, protože právě ona do značné míry přispěla ke změnám pracovních podmínek sociálních pracovníků na Úřadech práce ČR. MPSV jako jeden z hlavních cílů deklarovalo snahu o snížení státních výdajů na administraci adresátů nepojistných sociálních dávek a celkové zjednodušení tohoto systému. Už zde se však setkáváme s určitým nezdarem.

Respondentky se ve svých odpovědích shodovaly v tvrzení, že administrace jako taková se na úřadech určitě nezjednodušila. V mnoha případech tomu bylo dokonce naopak. „(...) už jsem pár těch reform přezila a s každou reformou přišlo více tiskopisů a více formulářů a více vyplňování, tak to si nejsem jistá, jestli to zrovna klaplo. Jo jako s každou novelizací je fakt těch tiskopisů a vyplňování ještě víc. Alespoň tak mi to přijde jo. Kdysi si pamatuju, že jsme byli na nějakém školení, kde nějaký z těch iniciátorů zákonodárných říkal, že vlastně jak to bude zjednodušené, jak toho bude méně, ale zatím jsem se setkala akorát s tím, že je těch tiskopisů více, je to složitější na vyplnění jo a hlavně pro ty klienty. My se v tom jakžtakž vyznáme že, protože s tím denně pracujeme, ale ti lidé s tím mají docela problém“. (Barbora). Tento stav by sám o sobě poukazoval na určité zhoršení pracovních podmínek sociálních pracovníků. Přitom špatné pracovní podmínky jsou dle Havlíkové a kol. jednou z hlavních příčin

vzniku dilemat pracovníků první linie, které mají negativní dopad na sociální práci s klienty i na výslednou pomoc, která je jim poskytnuta [Havlíková a kol., 2013: 8-9].

Na určité zhoršení pracovních podmínek ukazuje i nárůst klientů na jednoho sociálního pracovníka Úřadů práce. Tento nárůst jistě souvisí s často diskutovanou personální poddimenzovaností sektoru, který vede v mnoha případech k neefektivnímu plnění cílů sociální politiky. Zároveň se jedná o jeden z hlavních nedostatků sociální práce v dnešní době [Strategie sociálního začleňování 2014-2020]. Tu mohlo do jisté míry zapříčinit právě období po institucionální reformě, kdy bylo propuštěno cca 2 tisíce úředníků. Další odešli dobrovolně, kvůli zhoršujícím se pracovním podmínkám. Díky takto zhoršujícím se pracovním podmínkám je pak samotná reforma, alespoň z hlediska organizačních změn hodnocena převážně negativně [Kotrusová, Výborná, 2015: 156-157].

S nárůstem počtu klientů, s nimiž musí po institucionální reformě každý sociální pracovník v oblasti vyplácení dávek v hmotné nouzi pracovat, se ve své každodenní práci setkaly i respondentky dotazované v rámci kvalitativního šetření. *„Určitě jich je víc. Pamatuju si vlastně v tom roce 1998, když jsem nastupovala, tak jsme měli agendu vlastně asi 60-ti dávek jo. Kdežto teď jich máme 300, takže nárůst je tam určitě“.* (Barbora). Tento stav vidí respondentky jako jeden z největších nedostatků v oblasti sociální práce. Sociální práce s klienty jako taková zároveň i pravomoci sociálních pracovníků při jejich každodenní činnosti byly výraznějším změn ušetřeny. Na rozdíl od nárůstu počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka. *„No ta práce jako taková se nezměnila, spíše se změnil objem té práce. Těch klientů je více. Před reformou jsme měli čas individuálněji se těm lidem věnovat a individuálněji jsme měli prostor zkoumat adresnost těch dávek. Jo, že jsme měli čas lustrvat třeba, jestli ten klient nemá auto, jestli nemá stavební spoření jo, teďka je to vyložene o výplatě těch dávek jako takových“.* (Daniela)

Náročnost současného výkonu sociální práce se do jisté míry může promítat do psychického rozpoložení sociálního pracovníka, který pak svou práci nemusí vykonávat podle svých dovedností. Zhoršující se pracovní podmínky a tlak instituce má podle teorie Street-level bureaucracy Michaela Lipskyho vliv na vznik pocitu, že sociální

pracovník nemůže svou práci vykonávat tak, jak by bylo pro klienta nejvhodnější. Svou roli v tomto ohledu jistě hraje i případný tlak instituce na masovou administraci velkého množství klientů, který tento pocit ještě posiluje (viz str. 12-13 této práce). Tento stav pak v mnoha případech způsobuje syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Ten je pro jejich zaměstnání typický. Respondentky realizovaného výzkumu se se syndromem vyhoření setkávaly jak u sebe, tak u jiných kolegů na pracovišti. *„Každý čas od času na sobě pociťuje ten syndrom vyhoření, protože pracujete s lidma a práce s lidma je hodně náročná. A když neustále se opakuje stejný koloběh lidí a stejný koloběh situací, tak ten syndrom vyhoření musí přijít. Ale snažíme se to jako restartovat mimopracovní činností. (Barbora). Dále pak „(...) to opravdu závisí na tom zaměstnanci, jaký má přístup k té práci jo, protože jsou tady kolegyně, které se cítí vyhořelé jo, že do té práce nechodí s nadšením, že je to nenaplňuje, ale pak jsou zase lidi, kteří i přesto co se stalo v tom roce 2012, tady chodí a ta práce je baví“.* (Anna)

Hlavním teoretickým východiskem, s nímž tato práce pracuje je teorie pracovníků první linie (Street-level bureaucracy). V rámci tohoto přístupu pracuje například Horák ve své práci *„Role liniových pracovníků ve veřejné politice“* s rozdělením sociální práce liniových pracovníků na byrokratický a profesionální přístup. Dle zjištění z realizovaného výzkumu bychom sociální práci s klienty v hmotné nouzi v České republice řadili spíše k byrokratickému přístupu. Ať už jde o výše zmíněnou personální poddimenzovanost služeb zaměstnanosti a tlak na administraci velkého množství klientů jedním sociálním pracovníkem, nebo o obecně zhoršené pracovní podmínky sociálních pracovníků. O špatných pracovních podmínkách vypovídá i tvrzení jedné z respondentek *„(...) co se týče těch pracovních podmínek jako při výkonu té práce, to by mohlo být teda lepší no. Ať už se jedná o technickou podporu, co se týče programu, nebo ať to vezmu třeba z ohledu takových blbostí, jako jsou psací pomůcky jo, tak ta podpora toho zaměstnavatele tady prostě není“.* (Daniela). Toto zjištění rovněž koresponduje s dalším nepříznivým stavem sociální práce, který zmiňuje Strategie sociálního začleňování 2014-2020. Jde konkrétně o nedostatečnou finanční podporu směřující do oblasti sociální práce ze státního rozpočtu [Strategie sociálního začleňování 2014-2020]. Obdobný výzkum prováděla

rovněž Havlíková a kol., která dospěla k zjištění, že sociální práce s klienty v hmotné nouzi po institucionální reformě služeb zaměstnanosti dostala určitých negativních změn. Ne však ve smyslu změn pravomocí sociálních pracovníků při práci s klienty, ale spíše v reálné poskytnuté pomoci adresátům dávek v hmotné nouzi. Svou roli v tomto zjištění hraje především již zmíněný zvýšený počet žadatelů o dávky na sociálního pracovníka, špatně fungující software, který v krátké době po institucionální reformě spíše zpomaloval práci sociálních pracovníků. Rovněž se zde podle Musila setkáváme i s tlakem nadřízených na hladké zpracování velkého množství klientů [Havlíková a kol., 2013: 6]. Respondentky si na program, který měl původně zjednodušit administraci žadatelů o dávky v hmotné nouzi, stěžovaly poměrně často. Hlavním problémem bylo, že na něj nebyly dostatečně připraveny. Program rovněž podle jejich slov práci neulehčoval, mnohdy spíše naopak. „*To bylo hrozné ten program, co nám dali ze začátku (...), byl hrozně zdlouhavý a uklíkaný takže to bylo opravdu náročné ten přechod po reformě*“. (Cecílie). Musil sice ve svém textu nepracoval s rozdělením na byrokratický a profesionální přístup, jeho výše popsaná zjištění by však podle měřítek stanovených v této práci také nahrávala převládajícímu byrokratickému přístupu u sociálních pracovníků Úřadu práce v České republice.

Nyní přejdeme k hodnocení institucionální reformy služeb zaměstnanosti v ČR. V současné době téměř čtyři roky po uvedení reformy do praxe, je její hodnocení negativní. Kotrusová se svém článku „*A policy fiasco: The institutional (non-)reform of Czech public employment services in 2011*“ z roku 2015 hodnotí reformu jako velmi nepovedenou a používá označení policy fiasco, který bývá používán v případě závažného selhání veřejné politiky. Hlavními důvody takto vzniklého stavu byla především nedostatečná připravenost reformy, jejíž změny nebyly vhodně zacíleny. Hlavní deklarovaný cíl reformy, tedy snaha o úsporu státních výdajů na fungování sektoru pomocí změny organizační struktury a převodu agend výplaty nepojistných sociálních dávek na jedno místo, se minul účinkem [Kotrusová, Výborná, 2015: 164 - 165]. Respondentky dotazované v rámci výzkumu realizovaného pro tuto práci rovněž hodnotily provedenou reformu negativně. Reforma podle nich rozhodně nebyla úspěšná v rámci naplnění cílů, které MPSV v rámci její přípravy deklarovalo. Připomeňme ještě jednou, že šlo především o snížení státních výdajů na administraci

systemu vypláčení nepojistných sociálních dávek. „*No administrativa se určitě nezjednodušila jo. Administrativy přibylo. Takže určitě to není zjednodušené po té reformě jo. Spíš jako je to horší. Je té administrativy více.*“ (Anna). Celkově potom respondentky hodnotily reformu jako velmi nepovedenou. „*Byla teda úplně tristně nepovedená. Tak to je úplně mimo. Já bych řekla, že se výdaje spíše zvýšily.*“ (Daniela). Z těchto zjištění tedy můžeme konstatovat, že institucionální reforma služeb zaměstnanosti skutečně kontroverzní byla. Několik nezávislých výzkumů ukázalo, že samotní sociální pracovníci na Úřadech práce hodnotí změny reformy negativně. Rovněž bylo zjištěno, že reforma nenaplnila hlavní cíle, kvůli nimž byla realizována. Ty byly navíc nesprávně a nesmyslně stanovené [Kotrusová, Výborná, 2015: 164]. Z výzkumů rovněž vyplývá, že byly zhoršeny i pracovní podmínky sociálních pracovníků, čímž utrpěla i výsledná sociální práce, která je nyní adresátům dávek v hmotné nouzi poskytována.

6. Závěr

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jak hodnotí sociální pracovníci na Úřadu práce ČR institucionální reformu služeb zaměstnanosti z hlediska dopadu na pracovní podmínky, při práci s osobami v hmotné nouzi. Podobně jako jiné práce na toto téma (například „*Typy pojetí sociální pomoci poskytované příjemcům dávek pomoci v hmotné nouzi pracovníky ÚP ČR po sociální reformě: tři případové studie*“ [Havlíková a kol., 2013] nebo „*A Policy Fiasco: The Institutional (Non-)reform of Czech Public Employment Services in 2011*“ [Kotrusová, Výborná, 2015]) dospěla i tato práce k negativnímu hodnocení institucionální reformy služeb zaměstnanosti. Tato reforma ve výsledku zhoršila pracovní podmínky sociálních pracovníků na Úřadech práce ČR a rovněž negativně ovlivnila výslednou pomoc, která je klientům poskytována. Mezi hlavní důvody tohoto nezdaru bychom zařadili především nedostatečnou připravenost reformy a nelogické reformy, které nemohly vést k naplnění cílů.

Pracovní podmínky sociálních pracovníků dostaly v rámci institucionální reformy řady změn. Sociální pracovníci nevidí takový problém ve svých pravomocech při jednání s klienty, přestože i ty byly částečně změněny. Daleko větší problém je podle nich personální poddimenzovanost oblasti vyplácení dávek v hmotné nouzi. Na rozdíl od stavu před reformou se každý sociální pracovník musí věnovat více klientům, čímž klesá kvalita sociální práce a výsledné pomoci. Kapacity na Úřadech práce disponují malým počtem sociálních pracovníků v poměru k počtu žadatelů o dávky. Rovněž administrace klientů se po reformě stala složitější a nepřehlednější. Toto zjištění je v přímém rozporu s cíli, které MPSV deklarovalo v rámci implementace institucionální reformy. Problémem je i určitá roztržitost tohoto sektoru, kdy jsou některé pravomoci na Úřadech práce ČR (výplata nepojistných sociálních dávek) a jiné na obecních úřadech a obecních úřadech s rozšířenou působností (především poradenská a výchovná činnost). Spolupráce mezi těmito organizacemi nevede k efektivnímu řešení klientovy životní situace.

Z hlediska pracovních podmínek sociálních pracovníků tedy můžeme hovořit o zkrácení času, který mohou jednotlivému klientovi věnovat. Náročnost práce s klienty

bychom mohli hodnotit jako nižší. Pracovníci na Úřadech práce postrádají více nástrojů, proto se hlavním smyslem jejich práce stává samotná výplata dávek. Od svého zaměstnavatele navíc často pociťují tlak na administraci velkého množství klientů, nezbývá jim tedy čas ani na nějakou snahu o ojedinělé řešení životní situace jednotlivého klienta. Sociální práce s osobami v hmotné nouzi je pro ně tedy rutinní záležitostí. Nutně se tak u sociálních pracovníků setkáváme se syndromem vyhoření. Na základě těchto zjištění lze konstatovat, že u sociálních pracovníků v oblasti vyplácení dávek hmotné nouze na Úřadech práce ČR převládá byrokratický přístup práce. Tedy práce vykonávaná rutinně a bez možnosti nějak výrazněji reflektovat životní situaci klienta. Tento stav však nevychází z vůle samotných sociálních pracovníků, nýbrž tlaků, které jsou na ně kladeny jejich vedením. Institucionální reforma služeb zaměstnanosti z let 2011-2012 tomuto stavu nijak nepomohla, naopak jej prohloubila.

Na závěr je třeba dodat, že hlavní cíl práce byl naplněn. Bylo zjištěno, že samotní sociální pracovníci na Úřadu práce ČR hodnotí institucionální reformu jako velmi nepovedenou, nepřipravenou a ztěžující jim práci. Cíle reformy se podle nich nepodařilo naplnit. Administrativní zátěž nebyla snížena, naopak byly zhoršeny jejich pracovní podmínky. Největšími problémy v oblasti vyplácení dávek v hmotné nouzi jsou dnes především malé kapacity sociálních pracovníků a nedostatečná finanční podpora tohoto sektoru ze státního rozpočtu.

Použitá literatura

HAVLÍKOVÁ, Jana, Olga HUBÍKOVÁ, Kateřina KUBALČÍKOVÁ a Libor MUSIL. 2013. *Typy pojetí sociální pomoci poskytované příjemcům dávek pomoci v hmotné nouzi pracovníky ÚP ČR po sociální reformě: tři případové studie*. In: FÓRUM sociální politiky. - Roč.7, č. 6 (2013), s. 2-9. ISSN 1803-7488

HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 407 s. ISBN 80-736-7040-2.

HORÁK Pavel, HORÁKOVÁ, Markéta. *Role liniových pracovníků ve veřejné politice*. Sociologický časopis/Czech Sociological Review, 2009, Vol. 45, No. 2: 369–395.

JEŘÁBEK, Hynek. 1993. *Úvod do sociologického výzkumu*. Dot. Praha: Karolinum, 162 s. ISBN 80-706-6662-5.

KOPŘIVA, Karel. 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozšířené a přepracované vyd. Praha: Portál, 147 p. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-717-8150-9.

KOTRUSOVÁ, Miriam, VÝBORNÁ, Klára. *A policy fiasco: The institutional (non-)reform of Czech public employment services in 2011*. In: Central European journal. – Vol.9, No.1 (2015), s. 148-169.

KOTRUSOVÁ, Miriam, VÝBORNÁ, Klára. *Zhodnocení institucionální reformy veřejných služeb zaměstnanosti v roce 2011 v České republice*. In: FÓRUM sociální politiky. - Roč.8, č. 6 (2014), s. 10-17.

KREBS, Vojtěch. 1997. *Sociální politika: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Vyd. 1. Praha: Codex, 327 p. ISBN 80-859-6333-7.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 131 s. Psychologie pro každého. ISBN 80-716-9551-3.

LIPSKY, Michael. 2010. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation, xxiii, 275 p. Sešity pro sociální politiku. ISBN 08-715-4544-6.

MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, Libor a kol. 2013. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi: dilemmas of the individual in public services*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 107, 4 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 978-807-4161-247.

NEKOLA, Martin a kol. *Současné metodologické otázky veřejné politiky*. 2011. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 305 s. ISBN 978-802-4618-654.

ŘEZNÍČEK, Ivo. 1994. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Dotisk 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 80 s. ISBN 80-858-5000-1.

TOMEŠ, Igor. 2001. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. přeprac. vyd. Praha: Socioklub - Sdružení pro podporu rozvoje teorie a praxe sociální politiky, 262 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-864-8400-9.

ÚLEHLA, Ivan. 2007. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 128 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 978-80-86429-36-6.

Web:

MPSV 2011. Poslední revize 18. 05. 2011. *Tisková zpráva: Vláda přijala základní body sociální reformy I.* [online]. [cit. 2015-08-09]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/10810/tz_180511a.pdf

Strategie sociálního začleňování 2014-2020. Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Praha. 2014. [online]. [cit. 2015-08-09]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie_soc_zaclenovani_2014-20.pdf

Zákony:

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., *kterým se mění Listina základních práv a svobod, ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.*

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

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

Zákon č. 262/2006 Sb., *zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.*

Seznam příloh

**Příloha č. 1: Informovaný souhlas, který byl poskytnut respondentkám.
(verze informovaného souhlasu)**

Přílohy

Příloha č. 1: Informovaný souhlas, který byl poskytnut respondentkám.

Výzkum "Podmínky pro práci s osobami v hmotné nouzi hodnoceny perspektivou sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR": Informovaný souhlas

Rozhovor je anonymní, což znamená, že nikde nebude uvedeno mé jméno. Moje účast na rozhovoru je zcela dobrovolná a kdykoli během rozhovoru můžu odmítnout odpovědět na otázky, na které nechci odpovědět. Mám také právo rozhovor kdykoli ukončit. Jsem si vědom/a toho, že rozhovor bude zaznamenáván na diktafon a přepsán do písemné formy. Přepis rozhovoru bude důvěrný a v bakalářské práci "Podmínky pro práci s osobami v hmotné nouzi hodnoceny perspektivou sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR", ani v případných dalších výstupech z tohoto výzkumu, nebudou uvedeny údaje, podle kterých by bylo možné mě identifikovat.

Souhlasím s účastí ve výzkumu a provedením rozhovoru. Ano Ne

Přeji si být informována o výsledcích výzkumu. Ano Ne

Podpis:

Dne

Po skončení rozhovoru jsem se rozhodl/a, že si nepřeji, aby byly pro účely výzkumu použity následující pasáže:

.....

Zároveň jsem si vědom/a toho, že pokud v budoucnu změním svůj názor a nebudu si přát využití některých pasáží formou přímé citace, mohu se obrátit na tazatele Romana Šlachtu, který se zavazuje mé přání respektovat. Ano Ne

Podpis:

Tazatel: Roman Šlachta

SOSP, FSV, 3.ročník

roman.slachta@seznam.cz

tel.: 732 382 625