

Univerzita Karlova
Husitská teologická fakulta

**Dilemata sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné
nouzi**
**Dilemmas of Social Workers in Department of Assistance in
Material Need**

Diplomová práce

Mgr. Tereza Palánová

Bc. Veronika Korecká

Praha 2019

Poděkování

Ráda bych poděkovala Mgr. Tereze Palánové za odborné vedení mé diplomové práce, její optimismus a cenné postřehy.

Dále děkuji své mamince, která mi byla oporou po celou dobu mého studia a především při psaní této diplomové práce. Poděkování patří i mému příteli a zbývajícím členům rodiny.

Taktéž bych ráda poděkovala všem respondentům, kteří byli ochotni poskytnout rozhovor pro tuto práci, neboť bez jejich přispění by práce nemohla vzniknout.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací „Dilemata sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné nouzi“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 14. 12. 2019

.....
Bc. Veronika Korecká

Anotace

Diplomová práce se věnuje dilematům, se kterými se setkávají sociální pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Ve věci dilemat se soustředí na důvody jejich vzniku, přístup sociálních pracovníků k nim a jejich řešení. V teoretické části je stručně představen systém sociálního zabezpečení ČR, v rámci kterého funguje Úřad práce ČR s oddělením pomoci v hmotné nouzi. Pozornost je věnována jednotlivým dávkám pomoci v hmotné nouzi. Dále se práce zaměřuje na vymezení pojmů sociální pracovník, sociální práce a dilemata. Všechny pojmy jsou vztaženy k tématu práce. Empirická část je zaměřena na sociální pracovníky oddělení pomoci v hmotné nouzi s cílem zjistit, jaké dilematické situace se vyskytují v jejich praxi a jak přistupují k jejich řešení. Použitá metoda zkoumání: polostrukturovaný rozhovor.

Klíčová slova: dávky pomoci v hmotné nouzi, sociální pracovník, sociální práce, dilemata

Annotation

My thesis deals with dilemmas which are met by employees working at the Department of Material Emergency. As for dilemmas it focuses on reasons of their genesis, the employees approach towards them and their solutions. In the theoretical part the system of social security in the Czech Republic, which includes the Unemployment Office with the Department of Material Emergency, is briefly introduced. Readers' attention is drawn to particular benefits of material emergency. Next, the thesis defines the concepts of a social worker, social work and dilemmas. All of them are related to the topic of the thesis. The empirical part is aimed at social workers at the Department of Material Emergency with the objective to find out which dilemmas are present at their work and how they treat with them. Half structured interview was used as a method of investigation.

Key words: benefits of material emergency, social worker, social work, dilemmas

Obsah

ÚVOD.....	8
1. SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ ČESKÉ REPUBLIKY.....	9
1.2. ÚŘAD PRÁCE ČR.....	10
1.3 SYSTÉM SOCIÁLNÍ POMOCI A DÁVKY HMOTNÉ NOUZE.....	11
1.3.1 Příspěvek na živobytí.....	12
1.3.2 Doplatek na bydlení.....	14
1.3.3 Mimořádná okamžitá pomoc.....	15
2. ODDĚLENÍ POMOCI V HMOTNÉ NOUZI.....	17
2.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK NA ODDĚLENÍ POMOCI V HMOTNÉ NOUZI.....	17
2.2 KLIENTI ODDĚLENÍ POMOCI V HMOTNÉ NOUZI.....	19
2.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S KLIENTY ODDĚLENÍ POMOCI V HMOTNÉ NOUZI.....	21
3 DILEMATA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	24
3.1 DEFINICE DILEMA A JEHO ČLENĚNÍ.....	24
3.2 KONKRÉTNÍ DILEMATA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	26
3.3 ZVLÁDÁNÍ DILEMAT.....	29
4. SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI.....	32
5. VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	33
5.1 FORMULACE VÝZKUMNÉHO CÍLE, PŘEDPOKLADŮ.....	34
5.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	35
5.3 VÝZKUMNÁ METODA A PRŮBĚH ŠETŘENÍ.....	36
5.4 CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	38
5.5 INTERPRETACE DAT VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	40
5.6 ZÁVĚREČNÉ ZHODNOCENÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	47
ZÁVĚR.....	49
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A JINÝCH ZDROJŮ.....	51
INTERNETOVÉ ZDROJE.....	52
SEZNAM PŘÍLOH.....	54
ABSTRAKT.....	64

Seznam zkratk

ČR – Česká republika

ÚP – Úřad práce

Úvod

Práce se zabývá dilematy sociálních pracovníků pracujících na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Geografické vymezení práce se vztahuje na hlavní město Prahu, a to především z důvodu místní příslušnosti autorky, většího množství pracovišť a obdobných problémů lidí v hmotné nouzi, které jsou ovlivněny podmínkami, ve kterých lidé žijí. Práce si, s oporou o odbornou literaturu, klade za cíl zjistit, jaká dilemata sociální pracovníci oddělení pomoci v hmotné nouzi mají, zda si je uvědomují a jak s nimi pracují, případně jak na základě vyrovnání se s dilematem dále jednájí. Respondenty výzkumného šetření jsou sociální pracovníci, které pracují na oddělení pomoci v hmotné nouzi, a které byly ochotny věnovat čas rozhovorům k tématu této práce.

Téma práce jsem si vybrala ze svých osobních i profesních pohnutek. Sama jsem již dva roky sociální pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi a s dilematy se setkávám téměř každý den, zvláště u více složitých případů, kdy není zcela jednoznačně poznat „dobré a zlé“. Klientela na oddělení pomoci v hmotné nouzi je velice pestrá a hlavní zákon, který upravuje podmínky pro nárok na dávky, je pouze jeden. I tento fakt dává prostor vzniku řadě dilemat, protože právě přístup daného sociálního pracovníka ke klientovi i výkladu práva, stejně jako nastavení daného pracoviště může ovlivnit další směřování jednotlivých životních příběhů. Zároveň si myslím, že se s dilematy setkáváme i v běžném životě, kdy se s osobami v hmotné nouzi setkáváme na ulicích či v jiných prostředích.

Tématu dilemat v sociální oblasti věnuje pozornost i odborná společnost. V České republice bych za všechny uvedla Musila (2004). Sociálními pracovníky ve státním sektoru se věnuje například Horák a Horáková (2009), ze zahraničních odborníků bych zmínila především Lipského (1980).

Svou prací bych ráda umožnila vhléd do práce sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Přínosem práce bude zjištění, jaká dilemata sociální pracovníky potkávají, jaké jsou jejich příčiny a jak je sociální pracovníci řeší. Výsledek empirické části může podpořit sociální pracovníky v jejich práci a zároveň jim poskytnout možné náměty pro řešení jejich dilemat.

1. Sociální zabezpečení České republiky

V první kapitole bude zařazeno oddělení pomoci v hmotné nouzi do systému sociálního zabezpečení České republiky, které je součástí sociální politiky našeho státu. Součástí sociálního zabezpečení jsou i dávky pomoci v hmotné nouzi, které budou popsány podrobněji. Pozornost bude věnována i Úřadu práce ČR, který zajišťuje úkoly nejen v oblastech hmotné nouze. Také budou představeni klienti oddělení pomoci v hmotné nouzi a faktory, které je ohrožují.

Sociální zabezpečení můžeme obecně chápat jako soubor institucí, zařízení a opatření, jejichž prostřednictvím a pomocí se uskutečňuje předcházení, zmírňování a odstraňování následků sociálních událostí občanů (Krebs, 2015, str.183). Dle Haláskové (2005, str. 17) se jedná o „soubor právních norem, institutů a vztahů, jejichž úkolem je předcházet možným sociálním rizikům, odstraňovat nepříznivé následky, které vzniknou jedincům v důsledku stanovených sociálních událostí, a vytvářet tak příznivé podmínky pro všestranný sociální rozvoj člověka“. Z výše uvedených definic vyplývá, že sociální zabezpečení neřeší pouze výsledný stav, ale má i funkci preventivní. Na sociálního zabezpečení má vliv řada faktorů, která utváří jeho výslednou podobu v dané době. Patří mezi ně historie a tradice, ekonomická situace státu, společensko – politická situace v dané zemi a také demografický vývoj obyvatelstva. Vzhledem ke všem těmto faktorům se systémy sociálního zabezpečení v jednotlivých státech liší.

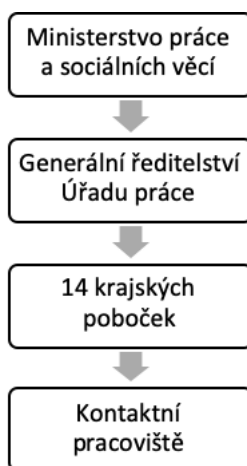
V České republice byly vytvořeny tři systémy, které jsou samostatné, ale zároveň na sebe navazují. Jedná se o systém sociálního pojištění, státní sociální podpory a sociální pomoci. Do systému sociálního pojištění patří důchodové pojištění a nemocenské pojištění. Pojištění řeší situace, na které se může občan připravit. Tento systém je financován z pojistného, které odvádí buď občan sám za sebe, jako osoba samostatně výdělečně činná, nebo jako osoba v zaměstnaneckém poměru. Systémem státní sociální podpory jsou řešeny sociální situace, které jsou společností uznány za hodné zvláštního zřetele (především situace rodin s dětmi) a měly by se podpořit. Systém je financován ze státního rozpočtu a podpora je vyplácena prostřednictvím Úřadu práce (Krebs, 2015). Jedná se o následující dávky: přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, porodné a pohřebné. Do systému sociální pomoci se řadí dávky pomoci v hmotné nouzi (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc), příspěvek na péči a dávky pro zdravotně postižené. Mezi dávky pro zdravotně postižené patří příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku a průkaz OZP. Sociální pomoc vyjadřuje skutečnost, že se

občan dostal do situace, kdy není v jeho silách se sám zaopatřit, není sociálně pojištěn a ani nesplnil podmínky vzniku nároku na státní zaopatření (Krebs, 2015, str. 187).

Jelikož tématem práce jsou sociální pracovníci oddělení pomoci v hmotné nouzi a jejich dilemata, bude zaměřena právě na tyto dávky. Následující kapitoly se budou věnovat Úřadu práce ČR, který dávky pomoci v hmotné nouzi vyřizuje, zpracovává a rozhoduje o nároku na ně. Budou popsány jednotlivé dávky, jelikož v rámci rozhodování o nich vznikají dilemata pracovníků a bez teoretického základu by nemuselo být snadné vzniku těchto dilemat porozumět.

I.2. Úřad práce ČR

Úřad práce České republiky v dnešní podobě vznikl zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, a to s účinností od 1. dubna 2011. Strukturu, jejíž součástí Úřad práce je, vyjadřuje následující graf:



Po celé České republice jsou rozmístěna jednotlivá Kontaktní pracoviště Úřadu práce, která spadají pod krajskou pobočku daného kraje. Celkem se jedná o 13 krajských poboček a pobočku pro hlavní město Prahu. Krajské pobočky zaštiťuje Generální ředitelství Úřadu práce, které je odpovědné Ministerstvu práce a sociálních věcí. Úřad práce se věnuje následujícím oblastem: zaměstnanosti, ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpoře, dávkám pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, inspekce poskytování sociálně-právní ochrany a dávkám pěstounské péče (Integrovaný portál MPSV, 2018).

Na základě platnosti zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, jsou státní zaměstnanci Úřadu práce povinni vykonat úřednickou zkoušku. Tato povinnost se týká

většiny sociální pracovníků pracujících na Úřadu práce ČR a všech, kteří byli zařazeni na služební místo. V případě úspěšného vykonání úřednické zkoušky má sociální pracovník nárok na změnu služebního poměru na dobu neurčitou. Se služebním místem získává sociální pracovník i služební označení, které je stanovené podle služebního místa a dosaženého vzdělání. U sociálních pracovníků se lze nejčastěji setkat s označením vrchní referent (dosažené vyšší odborné vzdělání) a označením rada (dosažené vysokoškolské vzdělávání získané studiem v bakalářském programu) (Zákon č. 243/2014 Sb.)

Odměňování státních zaměstnanců se řídí zákoníkem práce, není-li stanoveno jinak. Dle zákoníku práce č. 262/2016 Sb., určuje plat zaměstnanci zaměstnavatel. V současné době jsou sociální pracovníci pracující na oddělení pomoci v hmotné nouzi zařazeni do 10. platové třídy. Výši platu ovlivňuje také počet let vykonané praxe. Vzhledem náročnosti jejich práce mají nárok na zvláštní příplatek, jelikož vykonávají práci v pracovních podmínkách spojených s mimořádnou neuropsychickou zátěží. Výši příplatku určuje zaměstnavatel.

Z důvodu zaměření této práce bude v další kapitole blíže představena pomoc v hmotné nouzi a s ní související pojmy.

1.3 Systém sociální pomoci a dávky hmotné nouze

Systém sociální pomoci je jedním ze tří systémů, které fungují v České republice samostatně, ale zároveň na sebe navazují. Od pojištění a zaopatření se liší svou individualizovanou aplikací, podmíněnou chudobou (sociální nouzí) (Krebs, 2015, str. 187). Ačkoli do tohoto systému patří i příspěvek na péči a dávky pro osoby zdravotně postižené, zaměříme se pouze na dávky pomoci v hmotné nouzi, jelikož tato tematika je předmětem práce.

Orgány pomoci v hmotné nouzi jsou Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu. Pomoc v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi. Doplňujícím zákonem je zákon č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu a vyhláška 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Systém pomoci v hmotné nouzi je jedním z opatření, jímž Česká republika bojuje proti sociálnímu vyloučení. Je formou pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivující tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb, za

předpokladu, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se práci vyhýbá (MPSV, 2019).

Hmotnou nouzi lze definovat jako sociální situaci charakterizovanou nedostatkem prostředků k uspokojování základních životních potřeb, a to jak finančních, tak i ostatních předmětů (věcí), popř. služeb, které osoba bezprostředně potřebuje ke svému životu. Dle Šabatové (2017) je hmotná nouze vymezena zákonem pozitivně i negativně. Pozitivní vymezení lze najít pod § 2 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, kde jsou přímo vyjmenováni ti, kteří jsou považováni za osoby v hmotné nouzi, případně by jimi mohli být. „Hmotná nouze je v zásadě situace, kdy jednotlivec (nebo rodina, popř. skupina společně posuzovaných osob) nemá dostatečné příjmy na to, aby byl schopen zajistit základní výdaje na živobytí (jídlo, oblečení, hygienické potřeby) a na bydlení“ (Šabatová, 2017, str. 93). Naopak negativní vymezení hmotné nouze se nachází pod § 3 téhož zákona a z tohoto paragrafu vyplývá, co za situaci hmotné nouze považovat nelze. Především se jedná „o osoby, které nejsou pracovně aktivní a ani nejsou vedeni v evidenci uchazečů o zaměstnání, s výjimkou těch, u nichž se nezkoumá možnost zvýšení příjmu vlastní prací“ (Šabatová, 2017, str. 93).

Dávkami pomoci v hmotné nouzi jsou příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. Vzhledem k tomu, že právě žádosti o tyto dávky jsou důvodem, proč se sociální pracovníci oddělení pomoci v hmotné nouzi dostávají do dilemat, budou tyto jednotlivé dávky jednotlivě a podrobněji popsány.

1.3.1 Příspěvek na živobytí

Příspěvek na živobytí je základní dávkou pomoci v hmotné nouzi. Je určen na úhradu základních životních potřeb kromě nákladů na bydlení (jde např. o úhradu stravy, oblečení, obuvi, dopravy, vzdělání) (Šabatová, 2017, str. 13). V případě, že žadateli vzniká nárok, jedná se o opakující se dávku. Při rozhodování o nároku se zkoumají příjmy žadatele, případně příjmy společně posuzovaných osob. Nárok na dávku nevznikne, pokud příjmy přesáhnou 1,3 částky živobytí žadatele a společně posuzovaných osob.

Částka živobytí se odvíjí od životního a existenčního minima a od počtu posuzovaných osob. V současné době je výše životního minima 3 410 Kč a výše existenčního minima 2 200 Kč. V případě, že je více společně posuzovaných osob, odvíjí se částka živobytí od věku jednotlivých osob a pořadí následovně:

ŽIVOTNÍ MINIMUM	ČÁSTKA V KČ ZA MĚSÍC OD 1.1.2012
Jednotlivec	3 410 Kč
První dospělá osoba v domácnosti	3 140 Kč
Druhá a další dospělá osoba v domácnosti	2 830 Kč
Nezaopatřené dítě ve věku od 15 do 26 let	2 450 Kč
Nezaopatřené dítě ve věku od 6 do 15 let	2 140 Kč
Nezaopatřené dítě ve věku do 6 let	1 740 Kč

(MPSV, 2019)

Částka živobytí posuzované osoby může být snížena na existenčním minimum. Ke snížení dochází, pokud osoba pobírá dávky déle jak 6 měsíců nebo v případě, že neprokazuje snahu zvýšit si příjem vlastním přičiněním, k čemuž byla vyzvána. Příkladem může být vlastnictví automobilu, které není opodstatněné zdravotním stavem či jinou možnou skutečností - osoba, která je vlastníkem automobilu je po přiznání dávky pomoci v hmotné nouzi vyzvána, aby automobil uplatnila. Automobil uplatní například nabídkou na prodej automobilu, dokladem o vyřazení automobilu z registru silničních vozidel, nebo dokladem o uložení registračních značek výše zmíněného automobilu do depozitu, nebo dokladem o ekologické likvidaci automobilu či dokladem o prodeji vozidla. Na uplatnění má ze zákona danou lhůtu 6 měsíců. V případě, že osoba automobil neuplatní v rámci stanovené lhůty a nejsou k tomu objektivní překážky, je dané osobě snížena částka živobytí na existenční minimum a následně dávky odejmuty. Dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, nedojde ke snížení na částku existenčního minima u osob, které jsou výdělečně činné (alespoň v rozsahu 20 hodin měsíčně a má nárok na příjem z této činnosti), účastní se v projektech organizovaných Úřadem práce ČR, s nárokem na podporu v nezaměstnanosti nebo při rekvalifikaci, vykonávají veřejnou službu v rozsahu alespoň 20 hodin měsíčně, jsou starší 68 let, jsou poživatelem starobního důchodu, nebo invalidní ve 2. a 3. stupni invalidity, pobírají peněžité dávky nemocenského pojištění z důvodu těhotenství a mateřství, jsou osobou pečující o dítě ve věku do 10 let s nárokem na příspěvek na péči v 1. stupni, osobou pečující osobu s nárokem na příspěvek na péči ve 2. až 4. stupni, nebo poživateli příspěvku na péči ve 2. až 4. stupni, pokud jsou nezaopatřeným dítětem, anebo jsou-li uznány dočasně práce neschopné.

Dále se posuzují celkové sociální majetkové poměry. V rámci tohoto ukazatele se hledí na to, zda žadatel či společně posuzovaná osoba vlastní movitý či nemovitý majetek,

zda má kapitálové životní pojištění či stavební spoření. K žádostem o dávku se příkládá výpis z bankovního účtu, pokud je někdo z posuzovaných vlastníkem takového účtu.

V případě přiznání dávky jsou pak následně řešeny další skutečnosti ovlivňující nárok na dávku, její výši a výplatu. Jedná se především o to, zda osoba uplatnila nárok na další dávky státní sociální podpory jako je příspěvek na bydlení, přídavky na dítě, porodné či příspěvek na péči. V případě osob v pracovní neschopnosti, která trvá déle jak jeden rok, se klient vyzývá k uplatnění žádosti o invalidní důchod. U matek samoživitelek se řeší uplatnění výživného v případě, že má dítě otce uvedeného v rodném listě. V případě neplacení výživného je rodič dítěte vyzván, aby podal na neplatícího rodiče trestní oznámení.

Výše uvedené posuzované okolnosti jsou jen pouhým náhledem do procesu posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi, se kterým souvisí i způsob výkonu sociální práce na tomto oddělení, kterému se podrobněji bude věnovat další kapitola. Zároveň se tím poukazuje na skutečnost, že životní situace každého klienta je velmi individuální a vzniká tak prostor pro vznik dilemat, kterým je jednotlivý sociální pracovník při každodenní práci vystavován.

1.3.2 Doplatek na bydlení

Doplatek na bydlení je vázán na příspěvek na živobytí. Nelze o něj žádat samostatně. Ovšem může zároveň nastat situace, kdy nárok na příspěvek na živobytí nevznikne a na doplatek na bydlení nárok vznikne. V tomto případě musí být pak každý měsíc podána nová žádost o příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení se stává dávkou běžící, tedy vyplácenou pravidelně každý měsíc.

Tato dávka je určena k úhradě nájemného a služeb spojených s bydlením. Primární dávkou sloužící k úhradě nákladů spojených s bydlením je dávka příspěvek na bydlení. Doplatek na bydlení je vyplácen v případě, že výše příspěvku na bydlení není dostačující nebo v případech hodných zvláštního zřetele. V případech hodných zvláštního zřetele může orgán pomoci v hmotné nouzi poskytnout doplatek na bydlení i na část bytu, po splnění hygienických podmínek a po splnění stavebně technických podmínek na ubytovací zařízení, také na jiný než obytný prostor. Za případ hodný zvláštního zřetele se považuje i ubytování v pobytových sociálních službách (např. domov pro seniory, azylový dům). (zákon č. 111/2006 Sb.)

Výše doplatku na bydlení je vypočítána jako rozdíl mezi odůvodněnými náklady na bydlení za kalendářní měsíc, případně snížený o vyplacený příspěvek na bydlení,

a částkou, o kterou příjem osoby zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí převyšuje částku živobytí této osoby (resp. částku, o kterou příjem společně posuzovaných osob, opět zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí, převyšuje částku živobytí těchto osob) (Kahoun, 2013, str. 354).

1.3.3 Mimořádná okamžitá pomoc

Poslední dávku pomoci v hmotné nouzi lze definovat jako jednorázovou, nenárokovou, subsidiární a jedinou. To znamená, že dávka je vyplácena na základě jedné žádosti pouze jednou, nelze automaticky očekávat nárok na tuto dávku a je jedinou dávkou, kterou lze poskytnout v šesti různých situacích. Subsidiární charakter znamená, že je dávka poskytnuta pouze tehdy, pokud nelze nepříznivou sociální událost řešit jiným způsobem, zejména využitím příjmu a majetku žadatele či jeho blízkých osob (Šabatová, 2017, str. 197).

Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanovuje celkem šest situací, pro které slouží mimořádná okamžitá pomoc:

- Vážná újma na zdraví – poskytována v situacích, kdy osoba nesplňuje podmínky pro nárok na opakující se dávky pomoci v hmotné nouzi a zároveň jí hrozí újma na zdraví;
- Vážná mimořádná událost – za mimořádnou událost se považuje živelná pohroma nebo jiná destruktivní událost, kterou není osoba schopna překonat vlastními silami;
- Úhrada nezbytného jednorázového výdaje – nezbytným jednorázovým výdajem může být zaplacení správního poplatku, vyřízení nových osobních dokladů nebo dokladů potřebných pro zaměstnání;
- Úhrada nákladů spojených s pořízením nebo opravou nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby – předměty dlouhodobé potřeby jsou například domácí spotřebiče nebo nábytek sloužící k uspokojení základních životních potřeb (lednice, pračka, vařič, postele pro děti, ...)
- Úhrada odůvodněných nákladů vzniklých v souvislosti se vzděláním nebo se zájmovou činností nezaopatřených dětí a na zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí – do této kategorie lze zařadit například školní přezuvky, školní batoh, ale také školy v přírodě, lyžařské výcviky, školní kroužky či výdaje spojené s odbornou poradenskou činností, pobytem v diagnostickém zařízení atd.

- Ohrožení sociálním vyloučením – tento typ dávky je zejména poskytován následujícím skupinám osob, které:
 - jsou propuštěny z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, nebo
 - jsou po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěny ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, nebo
 - jsou propuštěny ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech, nebo
 - nemají uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že jsou osobami bez přístřeší, nebo
 - jsou osobami, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby (Šabatová, 2017).

Jednotlivé typy dávky mimořádné okamžité pomoci v hmotné nouzi se od sebe liší zákonem stanovenou maximální výší, ale také tím, zda je posuzován pouze žadatel či společně posuzované osoby. Pro všechny typy ovšem platí, že žádosti o ně se posuzují individuálně vzhledem ke konkrétní situaci žadatele a způsob výplaty záleží také na správním uvážení příslušného úřadu práce, tedy vyřizujícího pracovníka.

Pomoc v hmotné nouzi nelze zaměňovat s celoživotní nárokovou podporou. Tato pomoc je určena především pro překlenutí určitého nepříznivé životního období klienta. U každého jednotlivce může být toto období samozřejmě odlišně dlouhé. V závěru této kapitoly bych ráda upozornila, že výše popsané dávky pomoci v hmotné nouzi nejsou popsány do hloubky, jelikož detailní rozbor není podstatný pro téma této práce. Důvodem zařazení kapitoly bylo spíše základní uvedení do tématu a nastínění, jak samotné podmínky nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi mohou vytvářet dilematické situace.

2. Oddělení pomoci v hmotné nouzi

V kapitole věnované oddělení pomoci v hmotné nouzi bude pozornost věnována sociálním pracovníkům, kteří vykovávají agendu tohoto oddělení. Opomenuti nebudou ani příjemci této pomoci, tedy samotní klienti. Na oddělení pomoci v hmotné nouzi by nemělo probíhat pouze vyplácení dávek, ale i samotná sociální práce, která má pomoci klientům řešit jejich životní problémy a umožnit jim stát se nezávislými na dávkovém systému.

2.1 Sociální pracovník na oddělení pomoci v hmotné nouzi

Úřad práce je největším zaměstnavatelem sociálních pracovníků v České republice. Mezi samotnými sociálními pracovníky se objevují názory, že by právě sociální pracovníci neměli vykonávat agendu dávek pomoci v hmotné nouzi, jelikož se tím často dostávají do konfliktní role (Horák, 2008). Sociální pracovník by se měl snažit z pohledu své profese maximálně uspokojovat potřeby svých klientů. Ovšem pozice sociálního pracovníka na oddělení pomoci v hmotné nouzi je z velké části postavena na dodržování platných zákonů, nařízení a předpisů. Vzhledem k neustále se zvyšující byrokracii je sociální pracovník často nucen k pouhému administrativnímu zpracování dávek. I mezi veřejností lze slyšet otázku typu „Proč musíš mít na úřadě práce vzdělání sociálního pracovníka? Vždyť je to úřednická práce.“ Na tuto skutečnost již reagovala také Hiekischová (2015) svou statí „Sociální práce na úřadech práce – od stresu k bezmoci“, kterým chce přiblížit veřejnosti ale i odborníkům situaci na úřadech práce a náplň a způsob práce sociálních pracovníků v oblasti hmotné nouze s klientem.

Agenda pomoci v hmotné nouzi byla dříve realizována obcemi. Sociální reformou s účinností od 1.1.2012 byla sjednocena výplatní místa. Jediným orgánem se stal Úřad práce ČR (MPSV, 2011). S tím souvisí skutečnost, že část sociálních pracovníků zaměstnaných na obecních úřadech přešla na úřady práce, aby zde pokračovala v sociální práci a jak se brzy ukázalo především ve vyplácení dávek. Výše zmíněná stat' Hiekischové (2015) poukazuje na skutečnost, že reforma nebyla zcela připravená a přinesla celou řadu problémů. Došlo k snížení počtu sociálních pracovníků, neboť tato reforma měla především přinést úsporu finančních nákladů (Kotrusová, Výborná, 2014). Vůči sociálním pracovníkům přinesla především mnoho přesčasů, velký tlak jak ze strany zaměstnavatele, tak ze strany klientů, kteří nebyli vyplaceni včas, zejména šla zcela do pozadí sociální práce s klienty. Ze sociálního pracovníka se tak stal především sociální pracovník –

úředník, nebo jak tuto skutečnost již odborně popsal Lipsky (1980) takzvaný street-level byrokrat.

Street – level byrokratem neboli liniovým pracovníkem je definován pracovník veřejných služeb, který při výkonu své práce jedná přímo s občany a má poměrně rozsáhlou svobodu v rozhodování, kterou využívá při řešení konkrétních problémů svých klientů (Lipsky in Horák, Horáková, 2009, str.370). Mezi street – level byrokraty neřadíme pouze sociální pracovníky, ale můžeme tímto pojmem dle Lipského (1980) také označit jiné, zákony prosazující zaměstnance, soudce, učitele či policisty. Z výše uvedeného vyplývá, že liniový pracovník má vliv na výslednou podobu své práce, ať už se jedná o podobu samotného jednání nebo samotný výsledek práce.

Profesionální snahou sociálních pracovníků je co nejvíce pomoci svému klientovi. Ovšem je nutné naplnit očekávání organizace, která sociálního pracovníka zaměstnává. V případě sociálních pracovníků oddělení pomoci v hmotné nouzi se jedná o uspokojení zájmů politiky a dohlédnutí na dodržování platných předpisů a nařízení. Na jedné straně se tedy od sociálního pracovníka očekává, že bude jednat s klienty jako jednotlivci a řešit jejich problémy zcela individuálně a dle potřeb klienta. Tedy naplňovat poslání své profese. Na druhou stranu musí sociální pracovník při snaze řešit tyto problémy neopomenout zákonem ukládané povinnosti. Vzhledem k tomu, že zákon je psán tak, aby byl platný pro většinovou společnost, nelze podle něho vyřešit všechny situace, které každodenní život klientů přináší. Sociální pracovník musí tedy být pracovníkem kreativním, který dokáže pracovat se zákonem a využít zákon ve prospěch klienta, ovšem tak, aby nebyl zákon (dávky pomoci v hmotné nouzi) zneužit.

Na oddělení pomoci v hmotné nouzi nedochází pouze lidé, kteří pomoc fakticky potřebují. Skutečnost, že se jedná o místo, kde lze získat finanční prostředky relativně bez vlastního přičinění, přivádí i osoby, které pomoci od státu chtějí zneužít. Tito lidé většinou nechtějí nebo zcela odmítají snahu sociálního pracovníka být jim nápomocen při řešení jejich situace. Sociální práce v jejich případě nenachází uplatnění, neboť ve skutečnosti není potřeba. Problematické je rozlišit, zda se jedná o klienta, který pomoc nepotřebuje či je to pouze klient, který se spolupráci například z důvodu nedůvěry či strachu z nějakých důvodů brání.

2.2 Klienti oddělení pomoci v hmotné nouzi

Klientela oddělení pomoci v hmotné nouzi je různorodá. Dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, je osobou v hmotné nouzi osoba, jejíž příjem (a příjem společně posuzovaných osob) po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje částky živobytí, přičemž si nemůže tento příjem zvýšit vzhledem k svému věku, zdravotnímu stavu nebo z jiných vážných důvodů vlastním přičiněním a zabezpečením jejich základních životních podmínek je tak vážně ohroženo. V § 3 odst. 1 písm. a) výše uvedeného zákona je vymezeno, kdo osobou v hmotné nouzi není, v rámci čehož je taxativně vyjmenováno, kdo je za osobu v hmotné nouzi považován, aniž by musel prokazovat zvýšení příjmu vlastním přičiněním například pracovním či obdobným vztahem, evidencí uchazečů o zaměstnání či samostatnou výdělečnou činností. Do této skupiny se řadí osoby, kterou jsou

1. starší 68 let,
2. poživitelem starobního důchodu,
3. invalidní ve třetím stupni,
4. osobou pobírající peněžité dávky nemocenského pojištění z důvodu těhotenství a mateřství nebo rodičem celodenně, osobně a řádně pečujícím alespoň o 1 dítě a z důvodu této péče pobírajícím rodičovský příspěvek, a to po dobu trvání nároku na rodičovský příspěvek a po této době takto pečujícím o dítě, které z vážných důvodů nemůže být umístěno v jeslích nebo v mateřské škole nebo obdobném zařízení,
5. osobou osobně pečující o dítě ve věku do 10 let závislé na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni I nebo osobou osobně pečující o osobu závislou na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni II (středně těžká závislost), nebo ve stupni III (těžká závislost) anebo ve stupni IV (úplná závislost), a to za předpokladu, že v žádosti o příspěvek na péči pro osobu závislou na pomoci jiné fyzické osoby byla uvedena nebo po přiznání příspěvku na péči příslušnému orgánu ohlášena jako osoba poskytující pomoc; je-li pečujících osob více, lze toto ustanovení použít pouze u jedné z nich, a to té, která byla určena jejich písemnou dohodou, a nedohodnou-li se, nelze toto ustanovení použít vůbec,
6. poživitelem příspěvku na péči ve stupni II (středně těžká závislost), nebo ve stupni III (těžká závislost) anebo ve stupni IV (úplná závislost),
7. nezaopatřeným dítětem,
8. uznány dočasně práce neschopnou,

9. práce neschopné z důvodu, který by byl u pojištěnce pojištěného podle zákona o nemocenském pojištění důvodem pro rozhodnutí ošetřujícího lékaře o vzniku dočasné pracovní neschopnosti,

10. zaměstnancem, jemuž zaměstnavatel nevyplatil mzdu, plat, odměnu za práci nebo jejich náhradu v termínu jejich splatnosti.

V zákoně existuje mnoho výjimek a situací, kdy nemusí být zcela naplněny výše uvedené definice, a přesto je klient za osobu v hmotné nouzi považován. Tato skutečnost je velmi důležitá a ve své podstatě v zákoně nutná, neboť životní příběh člověka nelze posuzovat dle tabulek. Zároveň tato skutečnost dává velký prostor pro správní uvážení orgánu a tedy sociálního pracovníka, které může ovlivnit další směřování klienta.

V praxi pobírají dávky pomoci v hmotné nouzi nejčastěji matky samoživitelky, osoby zdravotně postižené a osoby, jimž byla přiznána invalidita určitého stupně, starobní důchodci bez nároku na výplatu starobního důchodu či s nízkým starobním důchodem. Dávky pomoci v hmotné nouzi se také ve velké míře vyplácejí osobám těžko zaměstnatelným, osobám bez přístřeší a osobám, které pracovat nechtějí.

Společným jmenovatelem všech zmíněných skupin klientů je chudoba a s ní související možné sociální vyloučení. V definování, co je chudoba či co znamená být chudý, neexistuje shoda ani v odborné literatuře. Encyklopedie Britannica (2018) chudobu popisuje jako stav, kdy člověk nedisponuje obvyklým nebo společensky přijatelným množstvím peněz nebo majetku. Dle Žáka (1999, str. 314) je chudoba stav nouze (materiální deprivace), tzn., že lidé nemají dostatek prostředků k zajištění své existence v dané společnosti. Definovat chudobu je složité nejen proto, že se jedná o velmi komplexní jev se širokým záběrem ovlivňujících okolností, ale také proto, že na ni lze nahlížet z různých pohledů. Existuje chudoba relativní, absolutní, krátkodobá dlouhodobá, či viditelná a neviditelná. Ať už se jedná o jakýkoli jmenovaný typ chudoby, je chudoba významným ekonomickým a politickým problémem, který plodí sociální napětí a to ohrožuje stabilitu dané společnosti (Tomeš, 2010). Z tohoto důvodu má stát zájem na vytvoření záchranné sítě pro své občany, kteří se s chudobou potýkají nebo jsou ji ohroženi.

Dávky pomoci v hmotné nouzi jsou jednou z možností, jak pomoci lidem vypořádat se s chudobou a s ní souvisejícího sociálního vyloučení, případně těmto jevům předcházet. Zda tato pomoc bude pouze finančního rázu, kdy bude pouze vyplacena dávka, či se bude jednat o hlubší sociální práci s cílem zaktivizovat klienta, záleží pouze na sociálním

pracovníkovi. Ten má sice za povinnost sociální práci v rámci své profese aplikovat, ovšem množství klientů a administrativy mu k takovému jednání často nedávají prostor.

2.3 Sociální práce s klienty oddělení pomoci v hmotné nouzi

Sociální práce není jednotně definována a existuje celá řada definic, které se od sebe liší dle kontextu a pohledu autora na sociální práci. Matoušek (2008, str.11) popsal sociální práci jako společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální pracovníci mají pomáhat jednotlivcům, rodinám skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce, co nejdůstojnější způsob života. Havlíková (2013, str. 3) vidí sociální práci jako specializovanou praktickou činnost, která se zaměřuje na podporu a pomoc při zvládání problémových situací klienta. Přestože všichni akademici a profesionálové nevyužívají jednotné definice sociální práce, shodují se, že se jedná o formu podpory a pomoci při složitých životních situacích.

Sociální práce na úřadech práce se odvozuje od zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Z výše uvedených předpisů vyplývá, že obsahem sociální práce na úřadech práce je především sociální poradenství a sociální šetření. Sociální poradenství je sociální pracovník povinen poskytnout vždy. Naplňuje se poradenským rozhovorem, který je základním nástrojem sociálního pracovníka oddělení pomoci v hmotné nouzi. Slouží k identifikování potřeb, možností a zdrojů klienta. Zároveň mají být jeho prostřednictvím předány klientovi informace, nasměrování k aktivitám popřípadě spojení klienta s dalšími institucemi. Klient by měl být především motivován k získání či udržení standartního bydlení, zapojení se na trhu práce, případně zapojení do jiné aktivity zlepšující jeho situaci (Instrukce MPSV č.19/2016).

V přirozeném prostředí klienta, tedy v místě jeho skutečného bydliště, je prováděno sociální šetření a šetření v místě. Jedná se o dva typy šetření, které mohou být prováděny souběžně. Rozdíl mezi sociálním šetřením a šetřením v místě tkví v tom, kdo je oprávněn šetření provádět a za jakým účelem je dané šetření prováděno. Sociální šetření může provádět pouze zaměstnanec kvalifikovaný jako sociální pracovník. Je zaměřeno na individuální řešení situace, může při něm dojít k navázání přímého kontaktu s dalšími členy rodiny, který může přispět k nalezení řešení klientovy situace. Oproti tomu šetření

v místě může provádět zaměstnanec, který není kvalifikovaný jako sociální pracovník a je prováděno za účelem ověření nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi. Přirozené prostředí klienta navozuje důvěrnější atmosféru a poskytuje klientovi větší pocit bezpečí. Tyto skutečnosti často vedou k větší otevřenosti klienta, která přináší přímější a snazší spolupráci.

Hlavním cílem sociální práce na oddělení pomoci v hmotné nouzi je snížení rizika závislosti na dávkách pomoci v hmotné nouzi, podpora při hledání zaměstnání a integrace do běžného života (MPSV, 2016). Na oddělení pomoci v hmotné nouzi ovšem dochází i řada klientů s přesvědčením, že jim mají být pouze vyplaceny finanční prostředky a z jejich pohledu úředník, tedy sociální pracovník, nemá právo jim dále zasahovat do jejich soukromí. Nechtějí řešit svoji životní situaci. Tato skutečnost vyplynula i ze studie Musila, Hubíkové a Havlíkové (2014, str. 79). Z praxe vyplývá, že se jedná často o klienty, kteří dávky nepotřebují, nebo jim životní úroveň zabezpečená výší dávek vyhovuje.

Průběh sociální práce záleží především na přístupu sociálního pracovníka. Ačkoli vedení dané organizace může ovlivnit náplň sociální práce, přímý výkon provádí samotný sociální pracovník, který svým chováním vytváří konečnou podobu této činnosti. V odborné literatuře jsou již definovány tři možné způsoby chování sociálních pracovníků jako úředníků neboli street - level byrokratů. Jedná se o byrokratický, profesionální nebo byroprofesionální způsob chování ke klientům. Byrokratický přístup se vyznačuje dodržováním předem stanovených zákonných a organizačních pravidel a norem. Naopak profesionální přístup preferuje dodržování norem dané profese, které nemusejí být v souladu s pravidly organizace či zákona. Byroprofesionální přístup kombinuje oba předešlé. Tento přístup je hojně využíván. U sociálních pracovníků na oddělení v hmotné nouzi může také najít široké uplatnění, neboť jsou profesionály zaměstnanými v byrokratické organizaci. Ta vyžaduje dodržování zákonů a platných předpisů, zároveň ovšem je nutné vykonat samotnou sociální práci, tedy s klientem pracovat na jeho životní situaci tak, aby nemusel být do budoucna závislý na dávkách pomoci v hmotné nouzi.

V souvislosti s možnými způsoby chování při výkonu sociální práce je příhodné uvést rozdělení sociálních pracovníků na angažované a neangažované pracovníky. Neangažovaný pracovník nemá osobní zájem o klienta. Za svůj úkol považuje „kompetentně odpovídat na dotazy předložené v úřední den občanem nebo institucí a nestojí o to, aby se případně stal opěrným bodem pro klienta nebo rodinu, kteří si nevědí rady se svými problémy.“ (Kopřiva, 2013, str. 16). Můžeme předpokládat, že takový pracovník zvolí přístup k výkonu sociální práce spíše byrokratický než profesionální.

Oproti tomu angažovaný pracovník je pomáhajícím pracovníkem, který se zabývá důležitými životními problémy konkrétních klientů (Kopřiva, 2013). Takový pracovník je profesionálem a dle toho provádí i sociální práci. Vyvarovat by se pouze měl nadbytečné kontroly nad klientem či obětování sebe samého.

V rámci oddělení pomoci v hmotné nouzi jsou jednotně daná pravidla poskytování pomoci. Přesto může být v rámci jednotlivého pracoviště vykonávána různá úroveň sociální práce a každý sociální pracovník tohoto oddělení může mít zcela odlišný přístup. Ten se také odvíjí od typu klientely. Širokou klientelou je toto oddělení specifické a zajímavé. Ačkoli na úradě práce nejsou vždy ideální podmínky pro výkon samotné sociální práce, je důležité, aby sociální pracovníci na svoji práci nerezignovali a nestali se pouhými úředníky, kteří vyplácí dávky. Pokud sociální pracovníci nerezignují, bude na tomto oddělení neustále velký prostor pro vznik dilemat. Neboť nepřestaneme-li býti lidmi, nebude nikdy nic buď pouze černé, nebo bílé.

3 Dilemata sociálních pracovníků

Následující kapitola bude věnována tématu dilemat sociálních pracovníků. Dilema je situace, do které se nedostávají pouze sociální pracovníci, ale dilematické situace jsou běžnou součástí života každého člověka. Jedná se o situace, kdy stojíme před výběrem ze dvou a více možností, které se navzájem vylučují. Sociální pracovníci se do těchto situací dostávají především z důvodu, že zastupují zaměstnávající organizaci a zároveň mají pomoci svému klientovi. Každý subjekt zapojený v procesu spolupráce s klientem může od sociálního pracovníka očekávat něco jiného a tato očekávání nemusejí být vždy v souladu. Čím větší prostor má sociální pracovník pro vlastní uvážení, tím větší prostor se pro vznik dilematických situací nabízí. V řešení by mu měla pomoci sebereflexe, Etický kodex sociálních pracovníků, stejně jako supervize či odborná debata s jeho kolegy. Řešení dilemat bude věnována jedna podkapitola této práce. Dále bude pozornost věnována již zjištěným nejčastějším dilematům, neboť je to podstatné pro celistvost práce a také se o tuto teorii bude opírat výzkumná část práce.

3.1 Definice dilema a jeho členění

Rozhodování je jádrem aktivit profesionální sociální práce tvrdí Janebová (2010, str. 90) ve svém článku věnující se dilematům a dále uvádí, že právě v sociální práci je nutné věnovat procesu rozhodování značnou pozornost, pokud chceme naplňovat cíle sociální práce. Těmito cíli míní dosahování lidského blaha, sociální spravedlnosti a prevence lidského utrpení. A právě při rozhodování vznikají dilemata. V definování co je dilema, panuje mezi odborníky shoda. Klimeš (1981, s. 112) definuje dilema jako nutnou, někdy obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi, kdy tyto možnosti nejsou vzájemně slučitelné a volba mezi nimi přináší obtíž a nepříjemnosti. Obdobně definuje dilema i Matoušek (2013, str. 24), který dilema vidí jako situaci, kdy sociální pracovník stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů. Není přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.

V druhé uvedené definici jsou zmiňovány morální principy. Morálka je soubor uznávaných právních norem vyplývajících z určitého chápání mravních hodnot, z jejich povahy a hierarchie. Tento soubor hodnotících soudů, názorů, pravidel, zvyků a ideálů, jímž se lidé ve svém jednání řídí, je kulturně a historicky podmíněn (Jankovský, 2003,

str.24). Morální vědomí má v sobě každý člověk a je mu vštěpováno již od nejranějšího věku osobami jemu blízkými, ale také společností, ve které žije. Morálka je jakási kontrola, které je jednání každého člověka vystavováno, ať už se jedná o kontrolu okolí, tedy společnosti, či kontrolu svědomí. Kontrola předává jedinci informaci, zda jedná správně či nikoliv. Samozřejmě každý člověk dosahuje jiného mravního vývoje a každé společenství lidí může zastávat jiné hodnoty. Z toho vyplývá, že každý může vnímat situaci jinak a co pro jednoho bude tvořit dilema, pro jiného nemusí být vůbec situací k zamyšlení.

Vzhledem k výše zmíněnému individuálnímu vnímání situací, vznikla věda zvaná etika. Etika je nauka zabývající se správným (obvyklým) jednáním v lidském společenství (Jankovský, 2003, str. 21). Sociální pracovník se nemůže při výkonu svého povolání rozhodovat pouze podle sebe, ale jeho jednání musí odpovídat společenským normám nastaveným v dané společnosti. K tomu mohou sociálnímu pracovníkovi pomoci etické kodexy, kterým bude pozornost věnována v další podkapitole práce. Ideálním stavem by tedy bylo, kdyby sociální pracovník dokázal rozhodovat tak, aby uspokojil své morální svědomí a zároveň naplnil očekávání společnosti, tedy i klientů. Najít takové řešení situace ovšem není vždy snadné.

V odborné literatuře rozlišujeme etický problém a etické dilema. Stává se, že tyto dva pojmy jsou ztotožňovány, ale mají odlišný význam. Při etickém problému je sociální pracovník v situaci, kdy ví, jak by měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí. (Matoušek, 2013). V případě etického dilematu, jak již bylo řečeno výše, má několik možností a neví, kterou zvolit, neboť není zřejmé, která bude nejvhodnější.

Dilemata jsou členěna dle různých charakteristických vlastností. Musil (2004) rozlišuje dilemata na zjevná, latentní, všední a strategická. Zjevnými dilematy jsou situace, kdy pracovník již musí rozhodnout mezi nabízejícími se možnostmi. Přímočarou volbu ovšem vidíme pouze výjimečně. Spíše dochází k odsunutí dilematu do pozadí. Jeho řešení je oddáleno jinou, situací pro danou chvíli řešící, možností. Z dilema zjevného se tak stává dilema latentní, které se s velkou pravděpodobností opět po nějakém čase stane naléhavým, tedy dilematem zjevným. Tento přístup k řešení dilematu mezi sociálními pracovníky lze pochopit, neboť každodenní přehodnocování a rozhodování by pro ně bylo s velkou pravděpodobností po určité době zcela zničující. Dalším rozdělením dilemat je na všední a strategická. Všedními dilematy jsou ta, se kterými se sociální pracovníci setkávají každý den. Naopak strategická jsou taková, skrz které sociální pracovníci uvažují nad úlohou sociální práce ve společnosti a svými představami o této úloze.

Dle Bankse (2001) můžeme dilemata rozdělit také podle profesních zkušeností. V tomto pojetí dilemat se sociální pracovníci dělí na začínající a zkušené pracovníky. Dilemata obou skupin se budou do značné míry lišit. Začínající pracovník se musí seznámit s chodem organizace, samotnými klienty a situacemi, do kterých se dostávají. Praxí pozná i jejich možná řešení. Naopak zkušený pracovník má již přehled o možných, pozitivních i negativních řešeních situace. Také může mít navázanou spolupráci s dalšími organizacemi, které mu pomohou situace řešit. Má po vyslechnutí klienta představu o možném postupu. Nebezpečím může být v případě zkušeného pracovníka ritualizace neboli stereotypní řešení. Takové řešení může převzít i začínající pracovník, neboť se pro nedostatek zkušeností bude obracet na své služebně starší kolegy. Naopak začínající pracovník může do organizace přinést nový pohled na věc, případně nové kreativní řešení situací. To mu umožní právě nezatíženost zkušeností.

V této kapitole byla dilemata představena z obecného pohledu. Vznikají jak v běžném životě, tak v tom profesionálním. V profesionální rovině je ovšem rozhodování ztíženo tím, že rozhodnutím pracovníka je ovlivněn život jeho klienta. V odborné literatuře již najdeme konkrétní příklady dilemat, která se v praxi vyskytují. V následující kapitole budou představena.

3.2 Konkrétní dilemata sociálních pracovníků

V předchozí kapitole byla dilemata, mimo jiné, rozdělena na všední a strategická. Vzhledem k tématu práce bude pozornost věnována skupině všedních dilemat, se kterými se potýkají sociální pracovníci běžném procesu práce s klienty. V této kapitole budou představena již popsána dilemata v odborné literatuře. Zdrojem pro následující řádky je publikace „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ od Libora Musila (2004). Musil popsal celkem sedm dilemat, která budou podrobněji představena.

Dilema mezi **komplexním nebo zjednodušeným cílem** vyplývá z nejasnosti cílů sociální práce. Nebo naopak velkého množství konkrétních cílů, které se překrývají, případně si dokonce odporují. Vzhledem k nepřesnému vymezení cílů, je sociální pracovník vystaven možnosti výběru a vybrané cíle modifikuje dle své vlastní představy. Vlastní pojetí cílů vede obvykle k určitému zjednodušení.

Další dilematem, které Musil (2004) popisuje, se týká rozhodnutí, zda sociální pracovník dá přednost kvalitě před kvantitou či naopak. Jedná se o dilema mezi **množstvím klientů a kvalitou služeb**. V případě tohoto dilematu je nutné se rozhodnout,

zda poskytneme plnohodnotně služby menšímu počtu klientů či méně kvalitní služby většímu počtu klientů. Sociální pracovník může toto dilema oddálit tím, že nově přicházející klienty odrazuje od využití služby. A to například dlouhým čekáním ve frontě, požadováním velkého počtu dokumentů či udržováním klientů v nejistotě. Dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb může být dáno do souvislosti s dalším dilematem mezi **neutralitou a favoritismem**. Ačkoli by sociální pracovníci neměli dělat rozdíly mezi jednotlivými klienty, v praxi dochází k takzvanému kategorizování klientů do určitých skupin a podle toho do jaké skupiny klient patří, k němu přistupují. Tím se pracovníci snaží snížit pracovní zátěž, ovšem kategorizace se často řídí předsudky. Rozdělení klientů do skupin, může zároveň pracovníkovi poskytnout možnost vyřešit dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb. A to tak, že některým se bude věnovat více a jiným naopak méně. Příkladem může být skupina klientů, kteří neplní své povinnosti, či nerespektují rady pracovníka, které mohou pomoci řešit tíživou situaci klienta. V případě takových klientů může sociální pracovník ztratit motivaci vyhledávat další možná řešení a zaměří se na jinou skupinu klientů, kteří viditelně plní jeho doporučení. Problematické v tomto případě je, že nečinnost klienta nemusí spočívat v jeho lenosti či spokojenosti se situací, ale mohou mu v naplnění doporučení bránit jeho schopnosti. V takovém případě dochází k situacím, že klientovi, který nemá schopnosti na to, aby řešil svoji situaci, není věnována pozornost, ale je věnována těm, kteří jsou dokáží situaci řešit vlastními silami.

Dilema mezi **jednostranností a symetrií ve vztahu ke klientovi** spočívá ve volbě mezi dvěma přístupy ke klientovi. Klient může být usměřňován dle představ sociálního pracovníka nebo naopak respektován jako svébytná osobnost. Příklonem k usměřňování jsou spojovány pojmy jako monolog, kontrola či autorita. Přístup respektující klienta jako svébytnou osobnost je spojen s péčí, podporou a dialogem.

Procedurální nebo situační přístup pojmenovává dilema vyjadřující reakci sociálního pracovníka na problém klienta. Pracovník může reagovat předem daným postupem nebo „ušít“ řešení přímo na míru klientově situaci. Procedurální přístup je předvídatelný a předem nastavený. Zájem na něm mají především politici a manažeři, jelikož se dá snadno kontrolovat a usměřňovat, a to i ekonomicky. V případě situačního přístupu musí pracovník částečně vymyslet řešení vhodné pro danou situaci. Předpokládá se, že řešení této situace neumí vyřešit jiný odborník. Opět toto dilema částečně souvisí s ukotvením sociální práce jako svébytné profese. Profesionál musí veřejnost i odborníky přesvědčit, že má užitečné dovednosti, na základě kterých řeší situace, které jsou složité a pro laiky těžko pochopitelné (Musil, 2004, str. 111). Tlak na využívání procedurálního

přístupu k přesvědčení o těchto dovednostech nepřispívá. Tlakem nejsou myšleni pouze výše zmínění politici a manažeři, ale také tlak časový.

Další dilema je specifické tím, že výběr jedné z možností zvyšuje pravděpodobnost výskytu druhé možnosti. Jedná se o rozhodnutí mezi **zasáhnutím** či **nezasáhnutím**. Sociální pracovník se pohybuje na hraně, kdy nesmí jednat bez pádného důvodu a zároveň nesmí nesprávně nezasáhnout. Příkladem může posloužit situace, kdy se sociální pracovník snaží zabránit zneužití dávek, přičemž může dojít k tomu, že je upře někomu, kdo by je opravdu potřeboval. Demonstrovat toto může situace rodiny, která se ocitla v hmotné nouzi. Zda je rodina opravdu v hmotné nouzi, či chce pouze přilepšit rodinnému rozpočtu neoprávněným pobíráním sociálních dávek, nemůže sociální pracovník u každé žádosti ihned poznat. Rodině jsou dávky pomoci v hmotné nouzi přiznány, neboť se vše zdá v pořádku. Po přiznání dávek se rodina celý následující měsíc nedostaví na oddělení na pomoci v hmotné nouzi a nereaguje ani na písemné výzvy. Sociální pracovník zahájí správné řízení ve věci odejmutí dávek pomoci v hmotné nouzi, ale v tu chvíli se rodina na oddělení dostaví. Pro svoji absenci má relativně závažné důvody, které ovšem nemůže doložit. Na otázku z čeho žili, když jejich situace odpovídá hmotné nouzi, ale zároveň jim nebyly vypláceny dávky pomoci v hmotné nouzi, odpovídá relativně přesvědčivě. Sociálního pracovníka tak vystaví dilematu, zda prošetřovat situaci podrobně, aby se ukázalo, zda rodina pobírá oprávněně, či nastalou situaci přejít a neřešit. V případě rozhodnutí se pro důkladné prošetření, ke kterému by mělo dojít, neboť zákon pracovníkovi oddělení pomoci v hmotné nouzi ukládá dohlížet na řádné a oprávněné vyplácení dávek, nastane větší časová prodleva ve vyplácení. Ovšem, pokud se bude sociální pracovník mýlit, dostane rodinu do ještě svízelnější situace. Dalším možným příkladem může být situace, kdy se na oddělení pomoci v hmotné nouzi dostaví v dopoledních hodinách matka se svým dítětem, které je školou povinné. Na dotaz, proč není dítě ve škole, matka uvede, že byli u lékaře. Sociální pracovník se musí rozhodnout, jak bude postupovat. Může matce věřit a v této věci nejednat. Také ovšem může informaci ověřit ve školním zařízení, které dítě navštěvuje nebo kontaktovat orgán sociálně právní ochrany dětí. Situace je dilematická vzhledem ke klientele oddělení pomoci v hmotné nouzi, kde záškoláctví a nepravidelná školní docházka není výjimečná. Ovšem sociální pracovník může svoji aktivitou nabourat vztah důvěry mezi školou a klientem, který zcela řádně plní své rodičovské povinnosti.

Dilema mezi **materiální a nemateriální pomocí** se zakládá na rozhodování, zda pomoci klientovi uspokojením aktuálních potřeb či s ním navázat spolupráci, která bude

mít za cíl zlepšit schopnost klienta zvládat nebo zlepšovat svoji životní situaci vlastními silami. V případě materiální pomoci se většinou jedná o krátkodobou, často jednorázovou spolupráci. Oproti tomu v případě nemateriální pomoci se navazuje dlouhodobější vztah. Ideálním řešením by bylo propojení obou typů pomoci, pokud by to situace klienta vyžadovala. V případě využití obou přístupů, jak uvádí i Laan (1998), mohou sociální pracovníci dospět k dilematu, zda nevyužívají materiální pomoci na úkor nemateriální, nebo naopak.

Dilemata popsaná výše doplňuje ještě dilema mezi **zájmem klienta a veřejným zájmem**, na který upozorňuje Nedělníková (2008). V tomto případě je sociální pracovník vystaven rozhodování mezi svou povinností vyplývající z ohlašovací povinnosti a ztrátou důvěry klienta. Doložit toto dilema může situace, kdy klient při otázce sociálního pracovníka na jeho dosavadní způsob obživy sdělí, že si jídlo zajišťoval drobnou krádeží. Jedná se trestný čin, který jsou občané České republiky povinni ohlašovat. Nahlášení krádeží ovšem situaci klienta nijak nezlepší, spíše ji zkomplikuje. Sociální pracovník je tak nucen zhodnotit situaci a rozhodnout se, jak bude v této konkrétní situaci postupovat.

3.3 Zvládání dilemat

Existence dilemat v sociální práci je zřejmá. Dilemata nelze opomíjet, neboť vyhýbání se dilematům může vést k syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření představuje soubor příznaků projevujících se ztrátou elánu, radosti ze života a především energie a nadšení potřebných pro výkon profese (Jankovský, 2003, str. 158). Důvodem vzniku syndromu vyhoření není pouze existence dilemat, ale je to celá řada faktorů jako workoholismus, stres, mezilidské vztahy na pracovišti nebo ztráta ideálů. Tento stav se neprojevuje pouze po psychické stránce, ale může mít i projevy fyzické jako například bolesti hlavy, nevolnosti apod. Ačkoli oddalování řešení dilematu může vést k syndromu vyhoření, jedná se o poměrně časté řešení. Sociálním pracovníkům umožňuje totiž upozadění hlavního problému. Neznamená to, že by situaci klienta neřešili, ale spíše razantní rozhodnutí nahradí několika dílčími snahami o jeho vyřešení jinými cestami (Musil, 2004).

Rozhodování se v dilematických situacích je obtížné. Navíc každá dilematická situace je jedinečná, ačkoli se může podobat jiné a řešení se může nabízet obdobné. Mátel 2010, str. 114 - 116) v knize Aplikovaná etika v sociální práci představuje systematický postup řešení dilemat, který představil americký profesor Reamer a Mátel se s ním

ztotožňuje. Tento postup sestává ze sedmi kroků. První z těchto kroků tkví v identifikaci dilematu, tedy označení, které povinnosti sociální práce se dostali do konfliktů. Poté by mělo dojít k označení všech zúčastněných stran, kterých se dilema týká. Od jednotlivců, po členy rodiny nebo organizace, které jsou do řešení situace klienta zapojeny. Po identifikování problémů a jednotlivých účastníků je prostor pro brainstorming ve věci možných variant řešení a pozitivních i negativních dopadů těchto řešení. Čtvrtým krokem k vyřešení dilema je důsledné prozkoumání výhod a nevýhod každé vymyšlené varianty řešení. Výhody a nevýhody mohou být posuzovány směrem k etickým kodexům, k platné legislativě, k teoretickým principům sociální práce či osobním hodnotám pracovníka. Na základě zjištění možných variant a definování jejich výhod a nevýhod může dojít ke konzultaci s kolegy a dalšími odborníky. To by mělo být dalším krokem k vyřešení dilematu. Po konzultování s ostatními odborníky by již mělo dojít k rozhodnutí a dokumentaci celého procesu. To ovšem není krok poslední, neboť po rozhodnutí následují důsledky tohoto rozhodnutí, které by měl sociální pracovník pozorovat a monitorovat, na základě čehož poté může dojít ke zhodnocení vlastního rozhodnutí.

Jak již bylo uvedeno výše, sociální pracovník se během procesu řešení dilematické situace může opřít o etické kodexy, legislativu, teorii sociální práce, své kolegy či jiné odborníky. Sociální práce nemá stále profesní zákon, který by mohl být při řešení dilemat sociálním pracovníkům oporou. Sociální pracovníci v ČR mají k dispozici Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků a Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Přestože kodexy nejsou právně závazné a vymahatelné, měl by sociální pracovník dbát na jejich uplatňování ve své praxi. Etické kodexy představují koncept, jak by měla vypadat sociální práce a probíhat její naplňování, při kterém by měly být dodržovány určité hodnoty a etická zodpovědnost. Ve spojitosti s dilematickými situacemi nenabízejí etické kodexy možná řešení a odpovědi na kladené otázky sociálních pracovníků při obtížných rozhodnutích. Určují ovšem, že by při konečných rozhodnutích měli sociální pracovníci v dilematických situacích vzít v potaz účel, účinnost a důsledek na klientův život (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006).

Rozhodování v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi je také jistě ovlivněno správním uvážením, pro který zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, nechává poměrně velký prostor. Tato skutečnost je důležitá, neboť jednotlivé situace klientů nelze vtěsnat do tabulek. Zároveň ovšem vytváří nejisté prostředí pro sociální pracovníky. Ti musejí pro svá rozhodnutí nacházet oporu v zákonech, z čehož vyplývá, že se také

zamýšlejí, zda by jejich rozhodnutí obstálo před odvolacím orgánem. Tento fakt může mít také vliv na rozhodnutí pracovníka.

K řešení dilematických situací může přispět i sebereflexe a supervize. Sebereflexe je uvědomění si sama sebe. Situaci, kterou jeden sociální pracovník vidí jako dilematickou, může jiný sociální pracovník vidět zcela jasně a nemusí mu v ní vyvstat žádné dilema. Ačkoli jsou sociální pracovníci profesionálové, nelze zcela oddělit vlastní já od výkonu profese. Na sobě samém může sociální pracovník pracovat samostatně nebo může využít sebezkušenostní výcvikové skupiny. Ať už se rozhodne pro jakoukoli variantu, uvědomění si, co do dilematické situace vkládá on sám ze svých životních zkušeností, konfliktů a reakcí, může napomoci rozhodnutí. V rámci sebereflexe na sobě může pracovat sociální pracovník jen z vlastní vůle, neboť chybí-li vůle, mívá se sebereflexe účinkem. Supervize naopak nabízí praktické učení, při kterém pomáhá další osoba supervizor.

Supervize je tedy proces učení, který by měl pomoci supervidovanému řešit konkrétní problémové situace, které vznikají při jednání s klienty (Kopřiva, 2013, str. 136). V rámci sociální práce je úkolem supervizora probírat se sociálními pracovníky problémy klientů a mít plné pochopení pro jejich pocity. Opomíjeny nejsou ani problémy pracovníků ve vztahu k organizaci, spolupracovníkům či osobám z jiných organizací. Náplň práce supervizora je také vzdělávací. V rámci Úřadu práce ČR nejsou dostupné informace o možnosti využít supervizorů pro pracovníky oddělení pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovníci tohoto oddělení ovšem nejsou vydání napospas zákonů a klientům. Mají k dispozici metodiky, se kterými mohou vyvstávající dilematické situace konzultovat. Není tedy nutné, aby pozice supervizora byla označena tímto termínem, jak ostatně uvádí i Kopřiva (2013).

V poslední kapitole teoretické části práce byla pozornost věnována dilematům a s nimi souvisejícím pojmům. Dilemata byla definována a bylo představeno i jejich dělení. V odborné literatuře lze již nalézt popsána konkrétní dilemata, která se v sociální práci vyskytují. Ta byla podrobněji představena. S výskytem dilematických situací se pojí i nutnost jejich řešení, proto byl zájem představit i nástroje řešení, které sociální pracovníci mají.

4. Shrnutí teoretické části

Teoretická část je postavena na třech hlavních kapitolách, které jsou naplňovány dílčími kapitolami. Veškerá představená teorie vztahující se k tématu práce byla zvolena na základě studia odborné literatury.

První kapitola je věnována systému sociálního zabezpečení České republiky, jehož agendu zpracovává a naplňuje z velké části Úřad práce ČR. Ukotvením Úřadu práce ČR v systému sociálního zabezpečení České republiky je vymezeno postavení oddělení pomoci v hmotné nouzi, na jehož pracovníky se soustředí tato práce. Pro představu o náplni práce těchto pracovníků jsou představeny jednotlivé dávky pomoci v hmotné nouzi a základně popsány rozhodné skutečnosti pro rozhodnutí o nároku. To je podstatné z důvodu, že právě na základě požadovaných skutečností vznikají dilematické situace.

Druhá kapitola je věnována samotnému oddělení pomoci v hmotné nouzi. To je tvořeno jak sociálními pracovníky, tak samotnými klienty. Klientela oddělení pomoci v hmotné nouzi je různorodá a její součástí se často snaží stát i lidé, kteří osobami v hmotné nouzi nejsou. To poskytuje opět prostor pro vznik dilematických situací, kdy sociální pracovník je nucen, náplní své práce, k vyhodnocování a ověřování informací podávaných klientem. Tato situace může sociální pracovníky stavět do rozporu s některými principy sociální práce, mezi které patří podpora a pomoc klientům nikoliv jejich hodnocení a hledání pravdy.

Poslední kapitola teoretické části byla zaměřena na vymezení pojmu dilema a jeho členění. Z obecné roviny bylo téma dilemat vztaženo k sociálním pracovníkům, kdy byla představena dilemata již popsaná v odborné literatuře. Opomenuty nebyly ani možnosti zvládnutí dilemat.

5. Výzkumné šetření

Dilemata jsou běžnou součástí každodenních životů. Rozhodování se mezi několika možnostmi je v dnešní společnosti nutností, a toto rozhodování se může stát rutinním, či dokonce bezmyšlenkovitým. Ovšem ne všechny situace, ve kterých je nutné rozhodnutí, jsou jednoznačné. Problematická rozhodnutí, která nám činí obtíž a jsou nám nepříjemná, jsou nazývána dilematy. Dilematické situace se nevyhýbají ani výkonu profesí. Čím větší možnost volby v rámci výkonu svého povolání je, tím snáz mohou dilematické situace vzniknout.

Oddělení pomoci v hmotné nouzi je specifické tím, že se na něm setkávají složité životní situace klientů se zákonem stanovenými podmínkami pro nárok na potřebnou pomoc. Sociální pracovníci vykonávající agendu tohoto oddělení tak často stojí před nelehkým úkolem rozhodnout, jak se dál život klienta bude vyvíjet. Přesněji řečeno, zda bude moci svoji situaci řešit za finanční pomoci státu či nikoliv. Rozhodnutí v této věci může doprovázet řada dalších dílčích rozhodnutí, která pro daného pracovníka nemusí být jednoznačná. Pracovníci si nemohou dovolit obcházet zákon, ale v rámci správního uvážení mohou v souladu se zákonem situaci každého klienta posoudit individuálně.

V odborné společnosti není téma dilemat opomíjeno. Věnuje se mu řada odborníků, ze kterých lze za všechny zmínit například profesora Libora Musila či Kláru Nedělníkovou. V rozličných souvislostech jsou dilemata předmětem závěrečných odborných prací studentů vyšších odborných a vysokých škol. Ve studentských pracích lze téma dilemat najít v souvislosti s etickými teoriemi či v kontextu oddělení sociálně právní ochrany dětí.

Tato práce byla zaměřena pouze na dilemata sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Cílem bylo zjistit, s jakými dilematy se sociální pracovníci tohoto oddělení setkávají a jak k nim přistupují. Práce byla geograficky vztažena na území hlavního města Prahy. Práce se stejným zaměřením není autorce známa.

5.1 Formulace výzkumného cíle, předpokladů

Výzkumné šetření si klade za cíl zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, tedy jaká dilemata prožívají sociální pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Průzkum by neměl přinést pouze shromáždění dat, ale naopak by ze shromážděných dat měla vzejít konkrétní dilemata, se kterými se sociální pracovníci ve své každodenní praxi setkávají. Tato data mohou posloužit pro další sociální pracovníky jako možnost zjistit, jakými dilematy se zabývají jejich kolegové. Pro veřejnost může být práce přínosná vzhledem do prostředí oddělení pomoci v hmotné nouzi a problematiky této agendy. Výzkumné šetření má umožnit zjištění, jaký mají sociální pracovníci přístup k problematickým situacím ve své profesi a jak se tyto situace promítají do jejich vnímání.

5.2 Výzkumné otázky

Pro naplnění hlavního výzkumného cíle byla definována hlavní výzkumná otázka, která byla naplněna dílčími výzkumnými otázkami.

Jaká dilemata prožívají sociální pracovníci oddělení pomoci v hmotné nouzi?

Výše uvedená otázka byla zvolena jako hlavní výzkumná otázka a na jejím základě se odvíjely další badatelské otázky.

S jakými dilematickými situacemi se sociální pracovníci setkávají?

Cílem otázky je zjistit s jakými dilematickými situacemi se pracovníci oddělení setkávají. Zda se dilema vztahují pouze ke klientům, nebo také vůči systému či pracovníkům samým. V rámci otázky bude zjištěno, zda vznik dilemat ovlivňují vnitřní či vnější faktory.

Jaký vliv má vzdělání a délka praxe na vznik a řešení dilemat?

Záměrem otázky je zjistit, zda mají pracovníci pocit, že jejich vzdělání a délka jejich praxe má vliv na množství vzniklých dilemat a průběh řešení dilemat.

Proč dilematické situace dle sociálních pracovníků vznikají?

Odpověď na tuto otázku si klade za cíl zjistit, proč podle sociálních pracovníků dilema vznikají.

Jak se sociální pracovníci dilematům staví a jak s nimi pracují?

Účelem této otázky je poznat postup sociálních pracovníků při vyrovnání se a vyřešení dilema.

S jakými pocity opouštějí sociální pracovníci dilematické situace?

Poslední dílčí otázka se zaměřuje na emoce spojené s dilematy. Konkrétně se snaží zjistit, jaké emoce mají sociální pracovníci s dilematy spojeny a s jakými je opouštějí.

5.3 Výzkumná metoda a průběh šetření

Pro splnění výzkumného cíle a získání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku byla vybrána kvalitativní výzkumná metoda, konkrétně technika polostrukturovaného rozhovoru.

Kvalitativní výzkum nabízí zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí do hlubších souvislostí s cílem zjistit, jak lidé prožívají, chápou a vytvářejí sociální realitu (Švaříček a Šed'ová, 2007, str. 17). Kvalitativní výzkum v sobě zahrnuje několik technik sběru dat, mezi které se řadí zúčastněné pozorování, hloubkový rozhovor, ohniskové skupiny a skupinový rozhovor, pořizování videozáznamu a triangulace. Z těchto metod byla vybrána metoda hloubkového rozhovoru, pomocí které lze porozumět pohledu jiných lidí, aniž by jejich výpovědi byly omezovány předem danými položkami. Hloubkový rozhovor je zaměřen na členy určitého prostředí s cílem pochopit jejich jednání (Švaříček a Šed'ová, 2007). V případě této práce se jedná o prostředí Úřadů práce ČR, konkrétně oddělení pomoci v hmotné nouzi, na kterých pracují sociální pracovníci. Hloubkový rozhovor se dělí na dva možné typy - polostrukturovaný a nestrukturovaný.

Polostrukturovaný rozhovor umožňuje připravit si základní kostru otázek, která dává výzkumníkovi určitý pocit jistoty a záruky, že se neodchýlí od tématu své práce. Zároveň ovšem poskytuje prostor pro spontánní reakci na výpovědi dotazovaných a možnost doptávání se. Z výše uvedených důvodů byla pro tuto práci zvolena právě technika polostrukturovaného rozhovoru. Dalšími důvody pro zvolení metody byly její vhodnost vzhledem k tématu práce a skutečnost, že pomocí metody lze naplnit cíl výzkumného šetření. Přínosem byla i zkušenost samotné autorky s touto metodou, kterou již využila ve své bakalářské práci (Korecká, 2017) a tudíž mohla nabytou dovednost uplatnit pro ještě lepší použití metody.

Rozhovory byly prováděny v průběhu podzimu roku 2019. S vedoucím oddělení daného kontaktního pracoviště byla dohodnuta možnost provádět rozhovory přímo na pracovišti. Při rozhovoru bylo dotazovanému poskytnuto dostatek soukromí, neboť rozhovory vždy probíhaly v místnosti vyhrazené tomuto účelu a v průběhu rozhovoru tak nemohl být ovlivněn ani narušen přítomností další osoby. Někteří respondenti ovšem nechtěli provádět rozhovor na svém pracovišti. V tomto případě jim byla umožněna možnost volby prostředí, kde chtějí rozhovor provádět. Důraz byl kladen pouze na to, aby se jednalo o klidné a nehlukné prostředí, které umožní soustředit se na téma rozhovoru. Rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon. Respondenti vyslovili souhlas

s nahráváním, byli seznámeni s účelem rozhovoru a před samotným zahájením rozhovoru podepsali informovaný souhlas. V informovaném souhlasu se autorka zavázala k uchování anonymity respondentů a mlčenlivosti ve vztahu k osobním údajům respondentů.

5.4 Charakteristika respondentů výzkumného šetření

Respondenti práce byli kontaktováni samotnou autorkou. Stěžejní pro získání respondentů byla osobní známost s některým ze zaměstnanců daného kontaktního pracoviště, neboť ochota poskytnout rozhovor v kombinaci pravděpodobně s obavou z tématu rozhovoru bránila získání respondentů bez pomoci prostředníka. Dalším důvodem, pro který nechtěli pracovníci oddělení pomoci v hmotné nouzi poskytnout rozhovor, bylo vysoké pracovní vytížení. V níže uvedené tabulce jsou uvedeny základní informace, které byly zjišťovány u každého z respondentů a mohly by být faktorem objasňující výpovědi jednotlivých respondentů.

Tabulka 1 Shrnutí základních informací o respondentech

Respondent	Pohlaví respondenta	Věk respondenta	Počet odpr. let na oddělení pomoci v hmotné nouzi	Místo výkonu zaměstnání	Pracovní zařazení
Respondent A	Žena	55 let	7 let (22 let)	Praha	Referent
Respondent B	Žena	32 let	7 let	Praha	Soc. pracovník
Respondent C	Žena	30 let	5 let	Praha	Soc. pracovník
Respondent D	Žena	39 let	3 roky	Praha	Referent
Respondent E	Žena	26 let	4 roky	Praha	Soc. pracovník
Respondent F	Žena	27 let	4 roky	Praha	Soc. pracovník
Respondent G	Žena	27 let	2 roky	Praha	Soc. pracovník
Respondent H	Žena	25 let	2 roky	Praha	Soc. pracovník

Respondenty výzkumného šetření byly pouze ženy, ačkoli to nebyl záměr výzkumného šetření. Věkové rozpětí žen se pohybovalo v rozmezí 25 let do věku do 55 let věku respondentek. A délka jejich praxe na oddělení pomoci v hmotné nouzi odpovídala dvěma až sedmi letům. Jedna z respondentek pracovala s osobami v hmotné nouzi i před sociální reformou v roce 2012, kdy tato agenda byla v kompetenci obcí. Pro účely

výzkumného šetření bylo pracováno pouze s její praxí na oddělení pomoci v hmotné nouzi Úřadu práce ČR.

Výběr respondentů pro rozhovor byl zúžen geografickým vymezením práce na území hlavního města Prahy. Hlavní město Praha je specifické svým prostředím a možnostmi, které nabízí, oproti zbylým částem České republiky. Tímto vymezením bylo zaručeno, že klientela dotazovaných sociálních pracovníků bude řešit obdobné problémy a sociální pracovníci budou mít obdobné možnosti a podmínky pro řešení těchto problémů. Jako příklad může být uvedena vysoká koncentrace neziskových organizací na území hlavního města Prahy a s tím související relativní dostatek možných potravinových pomoci a dalších podpůrných služeb. I ve zbylých částech České republiky působí neziskové organizace, ovšem jejich koncentrace v blízkosti daného oddělení pomoci v hmotné nouzi není tak vysoká. Dosažitelnost neziskových organizací podporuje i hustá dopravní síť městské hromadné dopravy v Praze. Respondenti, kteří byli osloveni, pracovali na pobočkách Úřadu práce ČR v hlavním městě Praze a zároveň zastávali pozici zpracovatele dávek pomoci v hmotné nouzi. Velikost města Prahy a množství poboček ÚP ČR může evokovat pocit, že je pro výzkumné šetření dostatek respondentů. Ukázalo se ovšem, že není dostatečná ochota sociálních pracovníků poskytnout rozhovor. Autorka práce byla odmítána především z časových důvodů. Celkem bylo osloveno sedm pracovišť ÚP ČR.

Skutečnost, že na odděleních pomoci v hmotné nouzi pracují jak referenti, tak sociální pracovníci, byla autorce předem známa. Během rozhovorů bylo zjištěno, že referenti vykonávají stejnou náplň práce jako sociální pracovníci. Odlišnost spočívala pouze v názvu práce v terénu, což nebylo předmětem výzkumného šetření této práce. Na základě tohoto zjištění autorka přistoupila k provedení rozhovorů i s referenty, kteří byli ochotni rozhovor poskytnout. K použití rozhovorů s referenty přispěla i skutečnost, že na oddělení pomoci v hmotné nouzi pracují sociální pracovníci v menšině. Místa sociálních pracovníků byla v průběhu let přetransformována na místa referentská, neboť je nedostatek sociálních pracovníků ochotných pracovat na Úřadu práce ČR. Ve spojitosti s neochotou poskytnout rozhovor by výzkumné šetření ohrožoval nedostatek respondentů. Z výzkumného šetření navíc vyplynulo, že pracovníci zařazení na referentská místa, vykonávají sociální práci, ačkoli k jejímu výkonu nemají kvalifikaci. Vzhledem k výše uvedenému a faktu, že kvalitativní výzkum je emergentní a pružný typ výzkumu, v jehož průběhu může být zvolený výzkumný plán modifikovat (Hendl, 2005, str. 50), se autorka rozhodla použít pro účely výzkumného šetření i rozhovory s referenty.

5.5 Interpretace dat výzkumného šetření

V této kapitole bude pozornost věnována výsledkům výzkumného šetření. Získaná data byla dána do souvislosti tak, aby zodpovídala stanovené dílčí výzkumné otázky a ze všech zjištěných informací vzešla odpověď na otázku hlavní. Výpovědi respondentů nejsou použity celé, ale byly z nich vybrány pouze informace, které souvisely s tématem práce. K utřídění získaných dat byla použita metoda kódování. Touto metodou se získané informace člení na menší segmenty, kterým je přidělen kód. Tímto kódem jsou poté označena další obdobná či shodná vyjádření. Získané kódy jsou dle svého významu seřazeny do kategorií.

Rozhovor byl veden tak, aby byly nejprve zodpovězeny otázky týkající se jednotlivých respondentů. Odpovědi respondentů byly shrnuty do tabulky č. 1. a budou interpretovány v rámci jednotlivých dílčích otázek. Podstatné pro vedení rozhovoru bylo zjištění, co si respondenti představují pod pojmem dilema či dilematická situace. Respondenti shodně dilema definovali jako situaci, kdy se musí rozhodnout a neví, která z možných variant je ta správná. Výpovědi jinými slovy kopírují definice Klimeše (1981, s. 112) a Matouška (2013, str. 24), čímž byl splněn základní předpoklad pro pokračování v rozhovoru. Tedy, že respondenti jsou si vědomi, na co jsou dotazováni.

Největší prostor v rámci rozhovorů byl věnován popisu jednotlivých **dilematických situací, do kterých se pracovníci oddělení pomoci v hmotné nouzi dostávají**. Nejvíce zmiňované dilema bylo pojmenováno **přiznat či nepřiznat**. Tím je míněno rozhodování mezi přiznáním nároku na dávku pomoci v hmotné nouzi, nebo naopak nepřiznání. Toto dilema se vyskytuje především u mimořádných okamžitých pomoci, neboť v případě této dávky je velký prostor pro správné uvážení a každá žádost se posuzuje individuálně. U opakujících se dávek, tedy u příspěvku na živobytí a doplatku na bydlení, se toto dilema vyskytovalo méně a také mělo jiný kontext. Respondenti spíše sami pro sebe vyhodnotili, zda by žadatel měl mít na dávku nárok či nikoliv. Důvodem, proč je zvolena formulace „sami pro sebe“, je, že respondenti někdy vědí, že jim žadatel nesděluje pravdivé informace, ale nemají důkazní prostředky, které by obstály před odvolacím orgánem, a tak nemohou proti žadateli vystoupit. Tedy v případě opakujících se dávek jsou jasnější pravidla pro nárok či nenárok. S tím souvisí hned několik dalších zjištěných dilemat. Vůči klientovi se jedná o dilema **věřit či nevěřit**, které bylo také označováno jako lže mi, nebo mi říká pravdu. Toto dilema bylo pojmenováváno všemi respondenty. Lišila se pouze míra, jak byli respondenti tímto dilematem zasaženi. Základem pro toto dilema jsou zkušenosti

respondentů, kteří na začátku své praxe věřili svým klientům a poté, co jim na základě této důvěry pomáhali, zjistili, že jim klient neříká pravdu. Nejednalo se ovšem o malichernosti, ale o skutečnosti, které měly zcela zásadní vliv na postup v případě daného klienta. Základ pro toto dilema vykresluje výpověď respondenta A: „...*měla jsem paní, u které bych to po tolika letech nečekala a zjistila jsem, že nebyla bez přístřeší, ale bydlela na ubytovně, měla tam frajera a ještě pracovali načerno.*“ Respondenti zmiňovali, že po několika takových zkušenostech, se již rozhodli pro striktní dodržování pravidel bez ohledu na životní situaci klienta. V rámci výkonu pracovníka na oddělení pomoci v hmotné nouzi vyvstává totiž ještě jedno dilema, a to dilema mezi **striktním dodržováním zákonů a nařízením oproti přizpůsobení výkladu zákonů a nařízení životní situaci klienta**. Toto dilema souvisí s předchozím dilematem a také délkou praxe respondenta, jak vyplynulo z výzkumného šetření. Čím delší praxe respondentů, tím striktnější přístup k řízení a jednání s klienty. Z každého jednání s klienty se pořizuje protokol z ústního jednání. To je poměrně zásadní, neboť v rámci úřadu platí známé pravidlo „co je psáno, to je dáno“. V protokolu z ústního jednání by mělo být zaznamenáno celé jednání s žadatelem o dávku nebo s klientem. Respondenti popisovali, že oni sami mohou ovlivnit průběh samotného řízení o rozhodování. Samotní respondenti ovšem uváděli, že někdy přemýšlí nad tím, zda uvést do protokolu vše, co jim klient sděluje: „...*když mi klient říká nějakou věc a já vím, že když ji do toho protokolu uvedu, tak nebude mít nárok na tu dávku, nebo se tím to jednání prodlouží, protože bude muset ještě doložit tenhle papír a támhleto. Tak pak váhám, jestli to tam napsat nebo ne, protože vidím, že ten člověk by potřeboval pomoci a jen nesplní nějaké formální náležitosti. Taky záleží, jak to do toho protokolu člověk napíše.*“ Ze zkušeností respondentů ovšem vyplynulo, že když se pokusili někomu vyjít vstříc, tak poté přišli na to, že situace klienta není tak špatná. Tudíž se s přibývajícímí léty praxe striktně drží nařízení zákona. V souvislosti s povinnostmi ukládanými zákonem se objevilo dilema, zda **dodržení zákona klientovi spíše pomůže nebo ublíží**. Ačkoli by se toto dilema dalo zařadit pod dilema dodržování nařízení oproti přizpůsobení výkladu zákonů, ráda bych ho uvedla jako samostatné dilema, neboť přemýšlení o tomto dilematu má jiný kontext. Toto dilema vyjadřuje, že zákony, které byly a priori myšleny jako pozitivní, mohou klienty dostávat do velmi nekomfortních situací: „*Mám maminku s dítětem a já bych s ní měla řešit výživné pro její dítě, třeba zvýšení, protože to bude pro její prospěch. Bude z toho mít peníze „navíc“.* Ale zároveň to může způsobit to, že může dojít k násilí, že jí otec dítěte bude dělat daleko větší problémy, může dojít k pronásledování. Pak se sama sebe ptám, jestli do toho šfourat nebo to nechat jak to je.“ Sociální pracovníci by se měli snažit

o zlepšení situace klienta, ale tato snaha může vést i ke zhoršení kvality života klienta. V uvedeném příkladu byl dodržen zákon (vůči dítěti bylo stanovené výživné), ovšem zároveň ne zcela řádně (výživné mohlo být vzhledem k situaci otce vyšší).

Doposud byla popisována dilemata vyvstávající vůči klientům. Respondenti ovšem popisovali i dilemata vznikající vůči systému a jeho nastavení. Jednalo se především o dilema **stojí systém za svými pracovníky nebo za klienty**, které souvisí s následujícími dilematy **najdu odůvodnění pro své rozhodnutí nebo nenajdu odůvodnění a mám zjištěnou skutečnost řešit dál nebo nechat být, jelikož nemám důkazní prostředky**. Respondenti popisovali, že často vědí, že je klient podvádí, ale nemohou mu to nijak dokázat. Respektive nemohou mu to dokázat oficiálně: „...*kolikrát na něco přijdete a musíte to dokazovat, a to jde špatně. A když už si myslíte, že to máte, tak to ministerstvo shodí. Oni (klienti) přijdou vítězně. Takže to je to dilema, jestli bychom neměli držet dohromady proti těm, co to zneužívají.*“ Respondenti shodně popisovali, že jejich cílem není nevyplácet dávky pomoci v hmotné nouzi nikomu, ale vyplácet je pouze těm, jejichž situace to vyžaduje. A takových klientů je podle názorů respondentů mnohem méně, než je skutečný počet klientů, kterým se dávky vyplácí. Mezi důkazní prostředky se v dnešní době neřadí například sociální sítě: „*V dnešní době se dá téměř všechno zjistit. Zadáte si jméno do facebooku nebo googlu a vyběhne vám spousta informací. Takže pak už o tom člověku také vím více a mohu na základě toho jednat.*“ Na základě zjištěných informací na internetu mohou respondenti vést jednání určitým směrem, ovšem jako důkazní prostředek například informace z Facebooku neslouží. Musejí se k nim dobrat s klientem jinou cestou, aby poté jako tvrzení pro danou věc obstálo před odvolacím orgánem. Rozhodování o tom, zda se respondenti pustí do náročného procesu při dokazování, že klient zneužívá dávky, ovlivňují také časové možnosti respondentů. Zajistit veškeré možné důkazní prostředky oficiální cestou je časově náročné. Počet klientů na jednoho respondenta a velké administrativní zatížení spojené s vyplácením dávek, často vede k otázce, zda se na tuto činnost mají respondenti vůbec prostor. Motivace k hledání energie a času pro takovéto jednání navíc snižuje fakt, který již byl zmíněn výše, a to, že systém se často postaví na stranu klientů. A to třeba pouze z důvodu, že rozhodnutí nebylo po stránce formální, správné, jak uvádí respondent H: „*Je potřeba mít dobře napsaný protokol a potom to správně odůvodnit. Také se stalo, že jsme to neměli správně po formální stránce, jako paragrafy a tak a vrátilo se nám to. Tak jsme to opravili a posílalo se to znova. Ale to je vlastně ještě dobré, protože mnohem horší je, když víme, že klient podvádí, ale nedokážeme to prokázat těmi prostředky, co máme k dispozici.*“

V neposlední řadě respondenti uváděli dilema **má moje práce smysl či nemá**, které souvisí s popisovaným dilematem **vyplácet či pomáhat**. Tato dilemata jsou dilemata, která mají sociální pracovníce vůči sobě samým. Byla vždy zmiňována souvislosti s předchozími popsány. Otázka po smyslu práce souvisí s tím, že je systém zneužíván a v některých případech se nedá nalézt obrana proti tomuto zneužívání. Pracovník musí být pouze obezřetný a čekat na vhodnou příležitost. Také k tomu vedou opačné situace, kdy klienti, jejichž situace by pomoc vyžadovala, na ni nedosáhnou a ti, kteří jednají účelově ano: „...převážně, když jsem ti lidé jdou, tak chtějí nějaké peníze. Chtějí pomoc od státu. A vůči některým jsou ty podmínky moc tvrdé a vůči některým naopak strašně měkké.“ Respondent F také zmínil dilema mezi **projevením emocí či zachováním profesionálního neutrálního přístupu**. Jeho dilema spočívalo hned ve dvou rovinách. První rovinou bylo vnitřní nutkání chovat se ke klientům tak, jak se klienti chovají k respondentovi. Přičemž klienti na oddělení pomoci v hmotné nouzi nedodržují vždy pravidla slušného chování a nejpříjemnější tón. Druhou rovinou bylo zainteresování se emočně do případů některých klientů. Nutno podotknout, že si respondent byl vědom existence etického kodexu: „Se svou povahou mám někdy dilema, jestli se ke klientům mám chovat taky tak arogantně, jako se chovají oni ke mně. Samozřejmě to není možné, protože jsem profesionál a dodržuji etický kodex, ale někdy nad tím uvažuji.“

V rámci části rozhovorů, věnující se dilematickým situacím, byli respondenti dotazováni, jak často se dostávají do dilematických situací. Uváděli, že to nelze přesně říci, neboť se to odvíjí od toho, jací klienti se v daném období sejdou. Zároveň se vznik dilemat odvíjí od složitosti případů. Dilemata se také častěji vyskytují při přijímání nových žádostí než už již pobírajících klientů. V otázce, zda může množství času či počet klientů ovlivnit vznik dilemat docházelo ke shodě názorů všech respondentů. Pokud je dilematická situace, tak vznikne nezávisle na tom, zda se sociální pracovníce musejí věnovat 120 klientům nebo pouze 70. Respondent E ovšem upozornil na to, že na méně výrazná dilemata může být v průběhu jednání zapomenuto: „Také se stává, že se při té komunikaci s klientem nad něčím zamyslím, nad něčím v čem by pro mě dilema být mohlo, ale v rámci nedostatku času na zpracování se k tomu už nevrátím. Jednoduše si to neuvědomím.“ Respondent G poukázal na odsouvání rozhodnutí o dilematu: „Ale ve větším počtu se to těžce vnímá, protože jsi v takovém záprahu, že si podvědomě nechci ani připustit, že by tam byly nějaké věci k řešení. Protože by to zkomplikovalo tu situaci, natáhla by se ta práce, takže to přejdeš třeba v tom smyslu, že to vyřešíš až po přiznání dávky, až bude více času.“. Na

oddalování rozhodnutí o dilematu již upozornil v odborné literatuře Musil (2004). Dilematické situace se zároveň nevztahují více k určité skupině klientů než k jiné.

Druhá dílčí otázka směřovala k zjištění, **zda má vzdělání a délka praxe vliv na existenci a řešení dilemat**. Vzhledem k tomu, že do výzkumného šetření byly použity i rozhovory s referenty, nikoliv pouze se sociálními pracovníky, lze konstatovat, že získané vzdělání nemá vliv na vznik dilemat. S dilematy se ve své praxi setkávají či setkávali, jak pracovníci se vzděláním ze sociální oblasti, tak pracovníci zařazení na referentská místa. Respondenti shodně uváděli, že délka jejich praxe a množství jejich zkušeností ovlivňuje četnost vzniku dilemat. Jedna z respondentek dokonce uvedla, že v současné době již nepocítuje žádná dilemata. Odůvodňovala to tím, že k práci přistupuje na základě faktů: *„Bud' plní podmínky, nebo neplní. Vím, že to zní hrozně přísně, ale takhle ty podmínky zákon nastavuje a já nevidím důvod, proč bych o tom měla přemýšlet jinak.“* Důvodem, proč délka praxe ovlivňuje četnost vzniku dilematických situací nebo dokonce jejich absenci, je skutečnost, že situace a životní peripetie se opakují. Ačkoli každý klient stejně jako jeho životní příběh je jedinečný, situace v něm a životní komplikace jsou obdobné. S délkou praxe získávají pracovníci oddělení pomoci v hmotné nouzi i množství situací, které již s klienty řešili. Tudíž mají již v hlavě jakýsi postup/návod, jak danou situaci uchopit.

Dilemata vnímali všichni respondenti jako pevnou součást své profese. Důvody, **proč dilematické situace vznikají**, pojmenovávali respondenti jinými slovy, ale významově shodnými. Dilemata jsou pro respondenty běžnou součástí nejen profesní, ale i soukromého života: *„Jsou přirozenou součástí nejenom té práce, ale i v životě. Snad jen v matematice je to jasně dané, jak to má být správně.“* Někteří respondenti zmínili ve svých odpovědích syndrom vyhoření: *„...to už bychom byli roboti. Nedokázali bychom se vcítit do problémů klienta.“* nebo *„Vzhledem k tomu, že bych měla být empatická, dělat sociální práci a řešit problémy klienta, tak si myslím, že to nejde. To už by ani nebyl syndrom vyhoření to by už byl člověk úplně K.O.“* I tématu syndromu vyhoření byla v souvislosti s dilematy okrajově věnována pozornost. Z výpovědi ostatních respondentů by se mohlo zdát, že respondentka, která již nepocítovala dilematické situace, mohla být ohrožená syndromem vyhoření. Z jejich výpovědí ovšem tato skutečnost nevyplývá, neboť na otázku, zda její přístup může být obranou proti vzniku dilematických situací, které dříve zažívala, uvedla: *„Asi ano. Nemám žádný stres z práce a ta práce mě baví. Možná jsem jediná a rozhodně jsem workoholik. Ale ta práce mě baví, když má výsledky a to ta práce na oddělení má.“* Na základě výpovědí respondentů lze tedy konstatovat, že dilemata jsou

součástí práce na oddělení pomoci v hmotné nouzi a to z důvodu, že žádná situace ani v běžném životě není jednoznačná a člověk se musí neustále rozhodovat.

Respondenti s **dilematickými situacemi pracují** a vzhledem k náplni své práce je i musejí řešit. V případě vzniku dilema následoval u všech respondentů stejný postup. Nejprve se pokoušeli vyřešit si dilematickou situaci sami. K tomu jim pomáhalo **zjištění co nejvíce informací o samotném klientovi**, ke kterému se dilema vázalo. Informace zjišťovali především z rozhovoru s klientem, ale k rozhodnutí ve věci dilematu přispěly také zjištěné informace z jiných zdrojů, například z již zmiňovaných sociálních sítí. V případě, že se respondenti přes veškeré získané informace nedokázali rozhodnout, které řešení je správné, **konzultovali situaci se svými kolegy**. Ti jim poskytli nezaujatý pohled na danou situaci a zároveň zprostředkovali svoji zkušenost z obdobné situace, pokud ji již zažili. Na oddělení pomoci v hmotné nouzi je zřízena **pozice metodika dávek pomoci v hmotné nouzi**, který dohlíží na správné vyplácení dávek, ale zároveň poskytuje respondentům metodickou oporu v případě nejasných záležitostí a těžších rozhodnutí. Stěžejním krokem v řešení dilemat byla konzultace s vedoucí oddělení, tedy nadřízenou osobou respondentů. Vedoucí oddělení má poslední slovo v rozhodnutí o dilematu a dotazovaným tento přístup vyhovoval, ačkoli se někdy **rozhodnutí vedoucího pracovníka** rozcházelo s jejich vlastním přesvědčením. Uváděli, že ačkoli ze začátku byli v rozporu s rozhodnutím vedoucí, po nějaké době se s ním ztotožnili a uvědomili si, že je to rozhodnutí správné: *„Ona (vedoucí) je tady od toho, ona se pod to podepisuje. Takže někdy žbrblám, ale za pět minut si uvědomím, že má vlastně pravdu. Není to tak, že bych půl roku přemýšlela, jestli to mělo být jinak. Naše paní vedoucí je zlatá.“* Stěžejní pro tento přístup k řešení dilematu jistě bylo, že všichni respondenti uváděli, že se svou vedoucí vycházejí a mají obdobný přístup k rozhodování o dávkách pomoci v hmotné nouzi. Z dalších nástrojů pro řešení dilemat byla v případě dvou respondentů uváděna **školení**. Ovšem pouze ta školení, která byla směřována do praxe a byly tam probírány konkrétní postupy užitečné v praxi. V případě pouze teoretických školení respondenti nezaznamenali jejich přínos, neboť uvedli, že zákon si dokáží přečíst sami. V **zákonech vztahujících se k dávkám pomoci v hmotné nouzi** hledali respondenti spíše oporu pro již učiněná vlastní rozhodnutí: *„Ten zákon je hrozně nafouklý a je to tam napsané tak, že máme každého brát individuálně. Není tam téměř nic konkrétně řečeno. Více by pomohlo, kdyby tam napsali, jak to má být. Aby se bylo o co opřít, než že každého máme brát individuálně. Pak vlastně nevíte, co se po vás chce. A nevíte, jestli rozhodujete správně podle toho zákona. I u odvolacího orgánu záleží, kdo tam zrovna posuzuje ten konkrétní případ. Každý může*

zákon vyložit trochu jinak.“ Respondenti si samozřejmě byli vědomi, proč je zákon napsán tak, aby umožňoval správné uvážení, přesto by ovšem uvítali větší konkrétnost. **Supervize** svým zaměstnancům Úřad práce ČR nezajišťuje, nebo se s tím alespoň respondenti nesešli: *„Supervize nemáme, ale děláme si svoji kolektivní supervizi tím, že ve volném čase si zajdeme jako kolektiv někam posedět nebo něco společně podnikneme.“* Posledním možným nástrojem, který v rozhovorech zazníval, byly **etické kodexy**. Ty pracovníci vnímali spíše jako manuál pro jednání s klienty, ale pro rozhodování v dilematických situacích je moc nevyužívali.

Respondenti si s dilematy spojovali různé pocity. Mezi ty pocity nepatřil stres, ale spíše nervozita, bezradnost. Někteří respondenti si nedokázali uvědomit, co v nich vzniká dilema vyvolá, ale potvrdili, že vznik dilematických situací se pojí s emocemi: *„Emoce v tom jsou, vyvolají se. Ale úplně konkrétní emoce spatra neřeknu.“* **Nalezení řešení dilematické situace přináší** radost a pocit uspokojení z nalezení řešení, respektive skutečnosti, že bylo rozhodnuto. Vyřešení dilematu vnímali jako důležité pro svoji další práci a také pro své duševní zdraví: *„Když by se neřešila, tak by to mohlo vést až k syndromu vyhoření. Když dilema vyřešíš, tak si z toho vezmeš něco pro další dilematické situace, jelikož jsou často situace obdobné. Ale když dilema nevyřešíš, tak tohle nezískáš. A jednou se může stát, že budeš muset dilema vyřešit a nebude nikdo, kdo by ti pomohl, poradil. A začne se to kupit. Pak bys mohla mít u jednoho klienta pět nebo deset dilemat a i kdybys měla jen 50 klientů a u každého z nich pouze jedno dilema, tak to nemůžeš psychicky zvládnout. Protože řešení trvá, někdy je to komplikované a není nikdo, kdo by ti s tím pomohl, Ty tedy rozhodneš, ale vrátí se ti to z kontroly, že je to špatně a musíš to řešit znovu. Tím ti práce neubývá, ale spíše přibývá, místo aby šla plynule. Proto je důležité dilema řešit, ideálně hned.“*

5.6 Závěrečné zhodnocení výzkumného šetření

V této kapitole budou interpretovány výpovědi respondentů tak, aby došlo k naplnění cíle výzkumného šetření. Předchozí kapitola nabídla podrobnější poznatky z rozhovorů s respondenty. Těmi byli sociální pracovníci a referenti oddělení pomoci v hmotné nouzi, kteří pracují na kontaktních pracovištích v hlavním městě Praze.

Ze získaných informací vyplynulo, že se dají dilemata rozdělit do několika kategorií. Dilemata totiž vznikají jednak vůči klientům, dále vůči systému a v neposlední řadě mají pracovníci oddělení pomoci v hmotné nouzi dilemata i vůči sobě samým. Do skupiny dilemat vůči klientům se řadí dilema:

- přiznat x nepřiznat,
- striktní dodržování nařízení a zákonů x přizpůsobení výkladu nařízení a zákonů situaci klienta,
- dodržení zákona jako pomoc klientovi x dodržení zákona jako újma pro klienta.

Skupina dilemat vůči systému vznikla na základě výpovědí respondentů o následujících dilematech:

- stojí systém za svými zaměstnanci x stojí systém za klienty,
- najdu odůvodnění v zákoně pro své rozhodnutí x nenajdu odůvodnění v zákoně pro své rozhodnutí,
- mám zjištěnou skutečnost řešit x neřešit zjištěnou skutečnost (z důvodu nedostatku důkazních prostředků).

Dilemata, které měli respondenti vůči sobě samým byla následující:

- má moje práce smysl x moje práce nemá smysl,
- vyplácet x pomáhat.

Z výpovědí respondentů lze vyzorovat, že v praxi nejsou jednotlivé skupiny dilemat odděleny, ale prolínají se. V případě řešení dilematu vůči klientovi vyvstávala respondentům dilemata vůči systému či vnímali dilema vzhledem ke svému vnitřnímu přesvědčení a nastavení. Vznik dilemat neovlivňovalo množství klientů, které měli respondenti na starosti. Větší množství klientů mohlo vést k odsouvání řešení dilematu a nahrazování celkového řešení dílčími řešeními.

Zkoumanými faktory na vznik dilemat a jejich řešení byly i věk a zkušenost respondentů. Z výzkumného šetření vyplynulo, že věk respondentů neměl žádný vliv na vznik, případně řešení dilemat. Délka praxe respondentů se promítala do množství vzniklých dilemat. U jedné z respondentek vedla až k pocitu, že dilema v současnosti již

nemusí vůbec řešit. Důvodem, proč délka praxe ovlivňuje vznik dilemat, bylo opakování se obdobných situací v životě klientů.

Respondenti shodně pojmenovávali dilemata jako běžnou součást každodenního života, tudíž pro ně bylo zcela přirozené, že je budou muset řešit i ve své profesní praxi. Situace, kdy by již neměli při výkonu své práce dilemata, spojovali s neschopností vcítit se do klientovi situace až se syndromem vyhoření.

Respondenti se snažili vzniklá dilemata řešit nejprve vlastními schopnostmi, k čemuž nejvíce potřebovali zjistit, co největší množství informací o klientovi. Pokud tato strategie nepomohla, obraceli se na své kolegy, kteří jim poskytovali nezájaté stanovisko a případně své zkušenosti. Pro řešení dilematických situací napomáhala také konzultace s metodikem daného oddělení, který respondentům poskytoval metodickou oporu pro možná rozhodnutí. Zajímavá byla pozice vedoucího oddělení, který má konečné slovo při rozhodování o dilematech. Respondenti se s rozhodnutím vedoucího velmi lehce ztotožňovali, a to i v případech, že původně měli jiný návrh pro řešení. Nutno podotknout, že tato skutečnost byla pravděpodobně podmíněna obdobným náhledem na vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi. Z dalších podpůrných prostředků pro rozhodování v dilematických situacích byla jmenována školení směřující do praxe. Zákony, vztahující se k agendě oddělení pomoci v hmotné nouzi, by respondenti uvítali více konkrétní, ačkoli chápali, proč je v zákoně umožněno správní uvážení. V zákoně hledali spíše oporu pro svá, již učiněná, rozhodnutí, než aby jim pomohl se při dilema rozhodnout.

Vznik dilematických situací se pojí s pocity stresu, nervozity a bezradnosti. Naopak nalezení řešení přineslo respondentům radost a pocit uspokojení. Vyřešení dilematu vnímali jako nutné vzhledem ke své práci a potřebné pro své duševní zdraví.

Sociální pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi prožívají rozličná dilemata, která jsou dle jejich výpovědí pevnou součástí výkonu tohoto zaměstnání. Jejich řešení vnímají jako podstatné, neboť by neřešení dilemat mohlo vést až k syndromu vyhoření. Nástroje, které mají k dispozici, jim byly doposud dostatečné. Uvítali by ovšem větší konkrétnost zákona.

Závěr

V práci se podařilo, za podpory odborné literatury, představit teoretické poznatky z oblasti sociálního zabezpečení České republiky, konkrétně z oblasti nepojistných sociálních dávek. Pozornost byla věnována především oddělení pomoci v hmotné nouzi. V souvislosti s tím byla v práci uvedena teorie vztahující se k sociální práci, sociálním pracovníkům a dilematům.

Cílem empirické části bylo zjištění, jaká dilemata prožívají sociální pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Z rozhovorů s respondenty vyplynulo, že jejich dilemata se nevztahují pouze k práci s klienty, ale pojí se také s nastavením systému a nastavením jich samých. Ve většině případů jsou tyto jednotlivé typy dilemat provázány. Na vznik dilemat má vliv především délka praxe respondentů, a to tak, že s přibývajícím léty praxe ubývá dilematických situací. Hlavní příčinou tohoto jevu je obdobnost situací, do kterých se klienti oddělení pomoci v hmotné nouzi dostávají. Bylo zjištěno, že respondenti si vytvořili postup, který uplatňují při snaze rozhodnout o dilematu. Ten byl totožný u všech dotazovaných. Významnou pozici v tomto postupu zastává vedoucí pracovník oddělení. Se vznikem dilemat se pojí stres, nervozita a bezradnost. S nalezením jejich řešení naopak radost a pocit uspokojení z vydaného rozhodnutí.

Možnou cestou ke snížení vzniku dilematických situací, respektive k jejich jednoduššímu řešení, by byla větší konkrétnost zákonů vztahující se k agendě pomoci v hmotné nouzi. Otázkou ovšem zůstává, zda by tato konkrétnost neumenšila možnost správného uvážení a možnosti zákona reagovat na rozličné životní situace klientů.

Oboru Sociální práce a charitativní činnosti byl umožněn vhled do prostředí veřejné instituce, ve které jsou uplatňovány hodnoty sociální práce a znalosti sociálních pracovníků, které nabývají při studiích. Práce ukazuje, že se hodnoty sociální práce a náplň povolání ve veřejné správě mohou dostat do konfliktu neboli do dilematické situace. Dilemata ovšem nevznikají pouze na základě hodnot profese a jejího výkonu, ale také ze zcela jiných důvodů, které byly podrobně popsány v kapitole interpretující výsledky výzkumného šetření.

Výsledky výzkumného šetření nelze použít jako demonstrativní pro všechny pracovníky oddělení pomoci v hmotné nouzi, neboť se jedná o výzkumné šetření kvalitativního rázu na menším vzorku respondentů. Mohou ovšem posloužit jako základ pro další výzkumy kvantitativního rázu. Dalším zajímavým námětem pro zpracování, které práce přináší je oblast pozice vedoucích pracovníků oddělení pomoci v hmotné nouzi ve

vztahu k dilematům, neboť z výzkumného šetření vyplynulo, že právě oni jsou ti, kdo vydávají konečné rozhodnutí ve věci dilematu a pracovníci se s nimi velmi lehce ztotožňují. Oblast hmotné nouze nabízí řadu dalších dílčích témat, které se s tímto fenoménem spojují a mohou být námětem pro další zkoumání. Příkladem může být nehlášená práce, bezdomovectví, smysluplnost sociální práce na úřadech práce, byrokracie upozadující sociální práci a mnoho dalších. Oblast nepojistných sociální dávek je oblastí dynamickou, ve které dochází každý rok ke změnám. Změny sebou přinášejí dopady do praxe. Proto věřím, že v této oblasti bude neustále prostor a potřeba vyvíjet badatelskou činnost.

Seznam použité literatury a jiných zdrojů

BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave, 2001.

HALÁSKOVÁ, R. *Systémy sociálního zabezpečení*. vydání: první. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostrava - Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-115-3.

HORÁK, P. Role sociálních pracovníků v prostředí státní organizací. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2008, 18(4), 106-123.

HORÁK, P. a HORÁKOVÁ, M. „Role liniových pracovníků ve veřejné politice.“ *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*. 2009, 45 (2): 369-396.

JANEBOVÁ, R. "Ale nikomu to neříkejte..." aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, 10(3), 88-99.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 8072543296.

KAHOUN, V. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Triton, 2013. ISBN 978-807-3877-330.

Klimeš, L. 1981. *Slovník cizích slov*. SPN: Praha.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.

KORECKÁ, V. *Přístupy rodičů k novým trendům v oblasti medií*. Hradec Králové, 2017. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta. 2017.05.02.

KREBS, V., et al. *Sociální politika*. 6.přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2015. 568 s.

LIPSKY, M. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation, c1980. ISBN 0-87154-526-8.

MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P. a ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. 1. vyd. Brno : Institut mezioborových studií, 2010. 236 s. ISBN 978-80-87182-13-0.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 9788026202134.

MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O. a HAVLÍKOVÁ, J. *Sociální práce s lidmi s hmotnou nouzí*. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2019, 19(4), 71-86.

MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

ŠABATOVÁ, A., BLECHA M., ČERNÁ J., et al. *Dávky pomoci v hmotné nouzi*. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, [2017]. Stanoviska (Kancelář veřejného ochránce práv). ISBN 9788087949580.

TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.

ŽÁK, M. *Velká ekonomická encyklopedie*. 2. rozš. vyd. Praha: Linde, 2002. ISBN 8072013815.

Internetové zdroje

Co přinese od ledna Drábkova reforma. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: Právo, 2011 [cit. 2019-08-24]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/11731>

Důvod a způsob založení povinného subjektu. *Úřad práce ČR* [online]. 2019 [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/obecne-informace>

Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. 2006 [cit. 2019-12-12]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

HAVLÍKOVÁ, Jana, Olga HUBÍKOVÁ, Kateřina KUBALČÍKOVÁ a Libor MUSIL. Typy pojetí sociální pomoci poskytované příjemcům dávek pomoci v hmotné nouzi pracovníky ÚP ČR po sociální reformě: tři případové studie. *Fórum sociální politiky* [online]. 2013, 7(6), 2-9 [cit. 2019-09-17]. Dostupné z: <https://www.vupsv.cz/download/rok-2013-06/?wpdmdl=2415&refresh=5d813159516091568747865>

HIEKISCHOVÁ, Michaela. Sociální práce na úřadech práce – od stresu k bezmoci?. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. 2015, 15(5), 79-88 [cit. 2019-08-23]. D o s t u p n é z : http://www.socialniprace.cz/soubory/sp5-2015_web-bez-prebalu-171231122317.pdf

MPSV. Informace Ministerstva práce a sociálních věcí k výplatě dávek příspěvku na živobytí formou typizovaných poukázek opravňujícími k nákupu zboží ve stanovené hodnotě. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2017 [cit. 2019-08-27]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/32888/Informace_k_vyplate_davek_prispevku_na_zivobyt_i_formou_typizovanych_poukazek.pdf

MPSV. Instrukce č.19/2016. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2016 [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/30660/Instrukce_19-2016.pdf

NEDĚLNÍKOVÁ, Klára. Etická dilemata v terénní sociální práci. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 378-393 [cit. 2019-10-28]. ISBN 978-80-7368-504-1. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf

OECD. Financial education. [online]. [cit. 2019-8-23]. Dostupné z: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/48303570.pdf> Poverty (Sociology).
Encyklopedia Britannica.[online]. [cit. 2019-8-23]. Dostupné z: <https://www.britannica.com/topic/poverty>.

Pomoc v hmotné nouzi. *MPSV* [online]. [cit. 2019-08-25]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů [online]. 2019. [cit. 2019-11-28]. Dostupné <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu [online]. 2017. [cit. 2019-11-28]. Dostupné <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-110>

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi [online]. 2019. [cit. 2019-11-28]. Dostupné <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111#Top>

Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě [online]. 2017. [cit. 2018-1-13]. Dostupné z [www](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-234) <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-234>

Seznam příloh

PŘÍLOHA A

Informovaný souhlas

PŘÍLOHA B

Ukázka rozhovoru

Příloha A – Informovaný souhlas

INFORMOVANÝ SOUHLAS

Informovaný souhlas týkající se diplomové práce na téma: „*Dilemata sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné nouzi*“.

Žádám Vás o souhlas s poskytováním výzkumného materiálu pro výzkumné šetření ve formě audio nahrávky rozhovoru.

Vzhledem k citlivosti sdělovaných informací a zajištění bezpečí informantů, je kladen důraz na:

- (1) Anonymitu informantů – v přepisech rozhovorů budou odstraněny (i potenciálně) identifikující údaje.**
- (2) Mlčenlivost výzkumnice ve vztahu k osobním údajům o účastnících výzkumu (s tím, že s výzkumným materiálem budu pracovat výhradně já).**

Děkuji za pozornost věnovanou těmto informacím a žádám Vás tímto o poskytnutí souhlasu s Vaší účastí ve výzkumu.

Bc. Veronika Korecká

Podpis:

Podle zákona 101/2000 sbírky o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů uděluji souhlas s účastí v uvedeném výzkumném projektu a s poskytnutím výzkumného materiálu.

V dne Podpis:

Příloha B – Ukázka rozhovoru

Vidím, že jste žena. Ano, jsem.

Kolik je Vám let? 27 let.

Jaké máte vzdělání?

Mám vyšší odbornou školu sociální práce a vysokou školu se zaměřením na sociální práci. Moment, jak se jmenuje přesně ta fakulta (přemýšlí), Anglickoteologická fakulta Karlovy univerzity, obor Sociální práce.

Jak dlouho pracujete v sociální oblasti?

Od ukončení vysoké školy, takže na přelomu roku 2016 a 2017 jsem nastoupila na oddělení pomoci v hmotné nouzi.

Pracujete tedy po celou dobu na tomto oddělení?

Ano, jenom tam. Samozřejmě mimo praxe. Ale předtím jsem pracovala i v jiných zaměstnáních.

Proč jste si vybrala oddělení pomoci v hmotné nouzi?

Protože už během studia jsem se zaměřila na osoby bez přístřeší. Psala jsem na ně, jak absolventskou práci, tak bakalářskou práci. Takže jsem chtěla vždycky věnovat téhle oblasti. Jiná skupina klientů mě moc nelákala. A z těch nabídek, když jsem potom hledala, tak se mi státní zaměstnání zdálo jako nejlepší. Uvažovala jsem i o práci sociálního kurátora, ale tohle bylo aktuálně volné a zatím mi to takto vyhovuje. Přijde mi to lepší než dělat v neziskovce, protože jsou tady nějaké jistoty. Máme plat podle tabulek, takže vím, na čem jsem, vím, čím se mi zvýší. Jak to mám s dovolenou a to málokdo teď takhle funguje, že máš danou práci od pondělí do pátku a víkend volný. A vím, že mám práci od 8 do 17 hodin, průměrně. Takže hlavně proto.

Kolik máte v současné době klientů? Asi 70 klientů aktuálně.

Jaký máte pocit z toho počtu klientů?

Teď mám pocit, že jich mám tak akorát. To mi vyhovuje, abych tu práci dělala tak, aby mě bavila, odsýpalo mi to a aby mě to nezatěžovalo, nebo jak to říct. Někdy se objeví těžké případy, jejichž vyřešení trvá déle, ale když jsem nastoupila, tak jsem měla klientů asi 120 a to jsem myslela, že to nezvládnu. I jsem doma kvůli tomu brečela a myslela jsem, že to nezvládnu. Shodou okolností mi pomohlo si o tom promluvit s přítelem. A od té doby to jde úplně v pohodě.

Jak probíhá výkon sociální práce na oddělení pomoci v hmotné nouzi?

Myslím si, že teď máme pro tu sociální práci větší prostor, než když jsem nastoupila, když těch lidí bylo daleko víc na každého pracovníka. Samozřejmě jsou klienti, kteří o ni stojí a kteří o ni nestojí. Některým se dá pomoci, jiným ne. Ať uděláš sebevíc, tak mu nepomůžeš.

Tím myslíte, že ten člověk nechce pomoci nebo, že jeho situace se nedá řešit?

Tak vždycky se ta situace dá vyřešit. Ale pokud má ten klient více problémů – je na ulici, má exekuce a nemá práci a on sám vnímá, že když nebude mít kde bydlet, tak se nebude mít kde vyspat. A když nastoupí do práce, tak nebude v pohodě, protože si nemá kde vyprat, kde si uložit osobní věci. Takže teď je strašně těžké vybrat to, co je pro toho člověka prioritní. Protože vždycky se říká, že máš najít ten primární cíl a ty ostatní věci budeš plnit postupně. Takže má prvně jít do práce, aby měl slušné bydlení, nebo nejdříve potřebuje mít to bydlení, aby si mohl zařídit slušnou práci? Vlastně, i když jim tu práci budeme hledat, nebo snažit se pomoci a najdeme jim i to bydlení, třeba ve spolupráci s kurátorem, no tak oni třeba řeknou, že se jim to nevyplatí, protože jim tu výplatu seberou, protože má exekuce. A že existuje exekuční centrum a různé organizace na oddlužení, tak v jaké míře jim pomůžou, že jo? Takže dělám tu sociální práci, ale někdy, z mého pohledu, mám jako pocit, že ten klient ji nepřijímá. Neudělá to maximum, aby ta naše práce vedla k tomu úspěchu. Takže potom se ti to zdá zbytečné. A potom bavení se s těmi klienty .. a s některými je to pořád dokola a stejně to nevede úplně k ničemu.

Když se bavíme o sociální práci na oddělení pomoci v hmotné nouzi, lze pracovat na pozici sociálního pracovníka a pozici referenta, jaký je rozdíl ve výkonu práce mezi těmito pozicemi?

Je vlastně žádný, protože referent ani nemá jinou možnost. Nemá šanci, aby si tam někoho přizval a tím oddělil sociální práci od úřední práce. To se na tomto oddělení nedá oddělit. A tím, že nechce nebo nemůže si doplnit vzdělání v sociální oblasti, tak tu jistotu získává odpracovanými léty. Když má ty zkušenosti od svých kolegyně, které mají to vzdělání, tak za ty léta nasbírá spoustu zkušeností a pak vykonává tu sociální práci automaticky, možná i nevědomky. Tak si to aspoň myslím já. Kdybych neměla to vzdělání, tak bych stejně musela reagovat na ty klienty a většinou to z té situace vyplyne. Není to jenom o tom, že jim vyplácíme ty peníze. Oni tam nechodí jenom proto. Vždycky něco chtějí, nebo potřebují.

Jak je tedy důležité vzdělání pro výkon práce na tomto oddělení?

Asi to má nějaký význam, když v zákoně je dané, že vzdělání mít máme. Z mého pohledu si myslím, že to není úplně nutná podmínka. Ale na druhou stranu by se ta práce dělala špatně úplněmu laikovi, který vůbec nemá pojem, co to sociální práce je. Třeba ekonomovi, kdyby se rozhodl, že bude dělat sociální práci a nastoupil by na referentské místo. Tak to si myslím, že by úplně tu práci dělat dobře nemohl, když nemá pojem, co to všechno obnáší. Ale je spousta lidí, kteří to vzdělání nemají a mají zkušenosti

s dobrovolnictvím. A ty už mají ten pohled jiný a dokáží se už naučit ty věci z praxe v té oblasti, ve které chtějí pracovat.

Co je po Vás znamená dilema? Co vnímáte pod tímto pojmem?

Já si myslím, že dilema je situace, kterou musím vyřešit a má několik možných řešení a já nemohu vybrat to správné. Nebo si nejsem jistá, které je to správné pro řešení dané situace.

Už v předchozích Vašich výpovědích jsem slyšela náznak několika dilematických situací. Například to, když jste popisovala, že nevíte, co vybrat jako důležitější k řešení, když situaci klienta ovlivňuje více problémů. V návaznosti na to jsem slyšela dilema, jestli klientovi pomáhat nebo je to zbytečná snaha pouze Vás jako pracovníka. Vnímám to správně?

To si myslím, že jsou věčná dilemata pracovníka na oddělení pomoci v hmotné nouzi.

Můžete to více popsat?

Já úplně nevím, jestli bych dokázala si to strojově nastavit, že bych nevnímala, co mi ten člověk říká. Neříkám, že u některých klientů se mi to nestává. Asi občas ano, protože mi prostě lezou na nervy a nechci, aby tam chodili. Ale zase o to více si zaslouží pomoc, aby tam nechodili, abychom se s nimi nemuseli potkávat. A toho člověka je ti prostě líto, i když nemusí být pravda, co ti říká. To si myslím, že máme jedno z dalších dilemat, když zjistíš, že ti ten člověk prostě lhal. Ty mu pomůžeš, vyřešíš s ním jeho situaci a pak zjistíš, že to všechno bylo úplně jinak. A máš se na něho naštvat nebo se mstít?

Jak byste se mohla mstít?

Mohu s ním jednat tak, aby to jednání bylo nepříjemné. Vždycky s tím klientem mohu tak jednat. Aby pochopil, že tohle si dovolovat nebude. Ale samozřejmě máme etický kodex, kterým se řídíme. Ale někdy je potřeba jasně vymezit pravidla, která se musí dodržovat.

Potkává Vás dilema, jestli dávku přiznat nebo nepřiznat?

Někdy, ale já spíš v tomhle vnímám dilema to, že když mi klient říká nějakou věc a já vím, že když ji do toho protokolu uvedu, tak třeba pak nebude mít nárok na tu dávku. Nebo se tím to jednání prodlouží, protože bude muset doložit ještě támhleto a ještě tamto. Tak jestli to tam uvádět nebo ne. Protože když to tam neuvedu, tak to nikdo nezjistí, že mi to ten člověk řekl. Nebo jestli to tam napsat nějak jinak, abych ulehčila to přiznání. Takže já spíše řeším tohle.

Je to tedy dilema, jestli jít striktně po tom, že byste měla řešit veškeré skutečnosti, nebo vzít ohled na situaci klienta? Ano.

A jedná se o ulehčení pro Vás nebo ulehčení pro klienta?

Asi to může být na obě strany, protože může být klient, u kterého máš pocit, že kdyby ty peníze dostal, tak mu to pomůže a zaslouží si je. A my hodně řešíme věci spojené s majetkem nebo tím příjmem. To, že když dávky nepobírali a najednou se rozhodli, že

o ně požádají. Tak jako je tu otázka, že žili do teď, tak proč tak nežijí dál? Takže těmto lidem se snažím většinou ty dávky přiznat.

Těmi lidmi myslíte koho?

Ti, kteří jsou na ulici a dosud si to dokázali nějak zařídit, třeba sběrem papíru nebo žebráním. Znají potravinovou pomoc. Ale většinou neuvádím, že si ty peníze půjčují. Protože oni, i když to tak řeknou, tak reálně je vracet nebudou. Ale pokud bych to tak uvedla, protože oni to tak nazývají, tak to bude spousta papírování okolo. A pak by díky tomu třeba dávku nedostali. A já vím, že by to bylo fiktivní jen pro účely úřadu. Samozřejmě oni mají pak povinnost to doložit. A když to nedoloží, tak mají smůlu. Jsou i případy, že když si všechno zapíšeš dopodrobna, tak si ulehčíš to přiznání nebo nepřiznání. Samozřejmě můžu udělat i to, že když mi je ten klient nepříjemný, tak mu tu situaci ztížím. Protože já to všechno uvedu a on to všechno musí doložit, jinak to neprojde kontrolou. Takže asi je na obě strany.

A podle čeho se rozhodnete, jak k tomu klientovi přistoupíte?

Asi podle toho, jak navážeme vzájemný vztah při podání žádosti. A taky to, jestli mám pocit, že mi neuvádí pravdu. Vidím, že mi něco říká, třeba teď se nám rozmohlo to, že se musíme rozhodnout, zda se jedná o člověka bez přístřeší nebo ne. On mi to sice tvrdí, ale já když se na něho podívám, tak bych to rozhodně neřekla. Takže se ho ptáte na všechny ty věci, jako jestli ho kontroluje policie, kde spí, kde jí, za co jí, kde si pere, kde provádí hygienu, kde má uložené osobní věci. A máme takové případy, že ti na to odpoví přesně tak, jako by byl osobou bez přístřeší. Ale ty vidíš, že tenhle člověk nemůže žít na ulici, tak samozřejmě to jednání povedu tak, aby on mi to opravdu prokázal, protože mu to nevěřím.

Takže záleží na tom, zda mu věříte nebo nevěříte?

Když totiž opravdu přijde člověk, který je na ulici nebo přijde mamina s dětma a jsou pokorní a vidím na nich, že říkají pravdu (odmlčí se). Já jsem teď hodně měla lidí bez přístřeší na nových žádostech a ten jeden mi normálně řekl, že chodí krást. Že to takhle do teď dělal a až teď se dozvěděl, že existují dávky a další věci.

Když jste zmínila tento konkrétní příklad, tak musela jste se rozhodovat, zda toho člověka nahlásit, že krade a přiznal se k tomu, nebo ho nenahlásit? Máme tu povinnost to nahlásit. Ale já si myslím, že to tomu člověku neprospěje.

Takže tam žádná volba neproběhla?

Automatické to nebylo. Ale zrovna u tohoto případu jsem si řekla, že to neudělám. Musela jsem se nad tím zamyslet. Ale prostě mi to tak řekl a to bylo všechno.

A z jakých důvodů jste se takhle rozhodla?

Tak ten člověk je na ulici, a když ho nahlásím, tak ho pravděpodobně zavrou. I kdyby to bylo jen na půl roku nebo na rok, tak bude mít záznam v trestním rejstříku a bude zase ta jeho situace o něco komplikovanější a nabaluje se to. Nebude moci najít práci, tím pádem

nebude moci mít bydlení a vlastně se ta jeho situace se ještě zhorší. A to není můj cíl. Ale jsou také případy, viz pan X, který by si zasloužily, aby na ně někdo podal trestní oznámení za to, co všechno říkají za lži. A kdybych u tohoto pána to mohla udělat, tak to klidně udělám.

A v čem se tyto dva případy vlastně liší, že u jednoho klienta byste to udělala a u druhého ne?

To je dobrá otázka. Myslím si, že klient č. 1 (míní se tím klient, který kradl), tak nemá nic. A i když se mu podaří sehnat nějaké kamarády nebo známé, kteří jsou klidně také na dávkách a nechají ho někde přespat, tak to není život. Nemá žádnou rodinu, nemá se na koho obrátit. Kdežto klient č. 2 je asi také velmi osamělý, po smrti své rodiny. Ale on moc dobře ví, že na mě vytváří psychický nátlak. A on to ví a dělá to úmyslně. Proto by si to zasloužil, aby ho někdo klepl přes prsty.

Takže je to ten úmysl?

Ano. Klient č. 1 mi úplně nezištně řekl, že si chodí krást jídlo do obchodu. A řekl to, protože jsem se ho na to zeptala. A nepřemýšlel o tom, co mi tam napovídá, aby to splňovalo podmínky (předvádí rozhovor s klientem) „no on mi kurátor dal seznam potravinových pomoci a támhle na hlavním nádraží dávají vždy o půlnoci potravinové baličky. A co tam dávají? No asi chleba a teplý čaj.“. Nepřemýšlel o tom, jaké to pro něho bude mít důsledky. Klient č. 2 jedná zcela účelově a s úmyslem nás tam co nejvíce poškodit.

A prochází mu to? Bohužel ano.

To je také asi o nastavení systému. Máte nějaké dilemata vůči systému?

Já bych rozhodně do zákona dala nějakou lhůtu, po jakou dobu může člověk pobírat dávky pomoci v hmotné nouzi. Samozřejmě do nějaké tíživé situace se člověk může dostat vždycky a každý. Ne každý má rodinu, nebo mu mohla již zemřít, rodina může žít v cizině, takže se nemá na koho obrátit. A neví, jak jinak tu situaci řešit. Dobře, ale je to pro něho přechodná doba, aby nepřišel třeba o bydlení. Když se třeba v rodině rozvedou a ona je sama s dětma, tak aby nepřišla o střechu nad hlavou. Má malé děti, tak než půjdou do školky, protože je nemůže nechat samotné doma. Jasně. Nebo i když je to důchodce. Teď hodně nastávají ty případy, kdy umře ten partner a najednou zjistíš, že vše poplatíš, ale už ti nic nezbyde na jídlo a tyhle věci. To jsou reálné situace, které nemůžeš ovlivnit. Ale taková ti, co jsou ve středním a mladém věku, kteří si chodí pro dávky hmotné nouze a vykládají tam, jak jsou strašně nemocní a jak nemohou tohle nebo tamto a pobírají ty dávky 20 nebo 15 let? Tak když začnou ve 30 letech, tak se pak vlastně zjistí, že nemají nárok na žádný důchod, protože nemají odpracováno a kde tihle lidé skončí? No zase u nás. A pak to ztrácí systémově smysl té pomoci. To, co bychom měli těm lidem dávat.

Takže to dilema je tam v čem?

No v některých věcech je to nastavené dobře. Třeba to snížení částky živobytí, to je určitě skvělá věc. A někteří na to hodně doplatili a snížil se ten počet. Třeba pobíráním stravenek

se hodně ukazuje, kdo opravdu ty peníze potřebuje a komu jde jen o peníze na něco, na co nemůže použít ty stravenky. Protože když ty peníze potřebuje, tak je potřebuje na jídlo, hygienu a oblečení, tak je to jedno jestli to má ve stravenkách nebo mu to přijde složenkou. Ale ti co se tam nejvíce rozčilují, že potřebují prostě peníze, tak je asi potřebují na věci, na které by je neměli používat. V tomhle je to dobré, nebo to tak vnímáme. Ale to že to pobírání je prostě neomezené, to je problém. Nebo kdyby to bylo aspoň nějak dané tou situací klienta. Já neříkám, že by tam mělo být, že můžeš pobírat jen 3 roky dávku a nic. To samozřejmě pro nějakou maminku na rodičovské dovolené nebo člověka v důchodu samozřejmě není, protože nemůže vědět, že umře za tři roky, třeba. Nebo když má třeba invalidní důchod, protože v mladém věku se mu stal úraz a nemůže mít odpracováno, tak dostane jen ten základní důchod. A teď co? A jsou lidé, kteří tu invaliditu mají a dokáží nějak fungovat, ale do práce ho nevezmou, protože dokládá tento papír. Takže tihle, nechci říct, že si zaslouží pobírat dávky, ale jsou v tomto případě k něčemu. Když mají důchod invalidní, starobní, rodičák, mateřskou tak jenom nemají možnost mít takový příjem na to, aby jim to v dnešní době stačilo, a my jim jenom pomáháme to dorovnávat, aby žili normálně. Ale člověk, který nemá žádný příjem a celý život bere jenom dávky, a z toho důvodu nedostane ani důchod, takže v tom pokračuje, tak to by být nemělo. Kdyby to bylo vymezeno situací, tak bych potom tyhle lidi klidně na 3 nebo 5 let nechala, ať se snaží. A úplně nejhorší na tom je, že nemohou vyjít z 3 410 nebo z 2 200. To reálně si myslím, že nemohou celý měsíc vydržet, i kdyby se snažili sebevíce. Takže oni si umí peníze obstarat, takhle to na mě působí. Samozřejmě i tady budou výjimky, kterým nic jiného nezbyvá než žít tady z toho, co mi jim dáváme.

Na oddělení pomoci v hmotné nouzi je široký záběr klientů. Vznikají dilemata vůči některým skupinám více?

Nevím, jestli si to úplně uvědomuji. Jestli se mi to váže. Asi o tom úplně nepřemýšlím. Ale podvědomě to na to vliv asi má. Protože je samozřejmě jiné, když je to jednotlivec, než když je máma s tříletým dítětem nebo důchodce, který na ten úřad sotva doleze. Ale striktně to nerozdělují. Podvědomě to může ovlivnit, ovšem na úrovni vědomí ty dilemata vznikají u všech, podle situace.

Jaký vliv má počet klientů na vznik dilemat?

Situace se asi neptají na počet klientů. A objevují se ať jich 10,20 nebo třeba 100. Ale při větším počtu se to těžce vnímá, protože je člověk pořád v tom nasazení, že musí lidi vyplatit, v nějakém termínu, tedy těch třicet dnů. A v takovém zápřahu, že si podvědomě nechce ani připustit, že by tam byly nějaké věci k řešení. Protože by to zkomplikovalo tu situaci, natáhla by se ta práce, takže se to nenápadně přejde, třeba v tom smyslu, že si řekne, že to vyřeší až po přiznání dávky, že bude více času.

Takže takové odsunutí dilematu na později a nahrazení to jinými kroky, které řešení oddálí/nahradí?

Myslím si, že to se nám stává. Nebo jsem to tak dříve mívala. Teď to nemám ráda si nechávat věci na později a mít spoustu poznámek na spisu.

Jaký vliv má délka Vaší praxe a pracovní zkušenost na vznik dilemat?

Určitě ta zkušenost ovlivňuje. Nikdy jsem nad tím nepřemýšlela. Ale když se takto ptáte, tak vlastně některé věci už dělám automaticky, aniž bych se nad nimi pozastavila. Ale na začátku bych je řešila více a určitě bych se nad nimi pozastavila. Třeba na MOPkách (mimořádná okamžitá pomoc – poznámka autorky) se to dobře pozná. Teď už vím, nebo umím o věcech přemýšlet jinak. Na začátku jsem měla pocit, že musím všechno konzultovat a všechno mít schválené, abych mohla rozhodnout. Ale teď už vím, že to takto není. Stačí říct, že mám tuhle a tuhle situaci a chci ji řešit takhle a odpověď je buď ano nebo, že musím ještě něco doplnit. Vlastně se ty situace opakují, akorát se různě přidávají okolnosti. Takže pak už na základě předchozích zkušeností mám v hlavě možnosti, jak by se to mohlo řešit. A věci, které dříve byly dilematy, už jimi nejsou.

Jak řešíte tedy dilema, když vyvstane? Co Vám pomáhá s řešením dilemat?

Tak řeším to s kolegyní. Někdy to totiž pomůže, když ona má jen ty informace, takový popis a není do toho zatažena. Také konzultujeme s vedoucí. Někdy je prostě potřeba získat jiný pohled. Protože člověk tu situaci nějak vnímá a cítíme, že by ty peníze člověku pomohly. Aktuálně teď. Ale tím jak se díváme zpětně a řešíme celou tu situaci, že to není jenom o tom měsíci, kdy si člověk přijde požádat a kouká se na různé okolnosti, tak upřímně, někdy to může klientovi přitížit. Aniž vědomě. Ale je to zákonem takto dané a musíme se na to ptát. A není to ojedinělé, že člověk přijde a potřebuje ty peníze teď, protože ví, že za měsíc nastoupí do práce, nebo než se vyřídí podpora v nezaměstnanosti. Ale my mu řekneme, že se koukáme tři měsíce zpětně, zjišťujeme úspory a že vlastně nemá nárok, nebo by mu vycházelo pět set nebo tisíc korun. A ten člověk ti řekne, že to ho nevytrhne. Takže nastává i situace, že se nějaká akutní situace řeší mop, protože živobytí ten člověk nějak zvládne. A musí se to nějak překlenout, protože než se ty dávky vyřídí, tak on už dostane další výplatu. A to se také v poslední době taky řeší.

A máte pocit, že zákon Vám pomáhá v řešení dilemat?

Neříká nám moc, co bychom měli dělat. Ale já si myslím, že když se dostaneš do konfliktu, tak že v určitých mezích nás může ochránit. Řešení nám nenabízí. Když se potřebuji o něčem rozhodnout, tak asi nehledám v zákoně jak to tam je. Spíše se rozhodnu a potom v tom zákoně hledám podporu pro to moje rozhodnutí.

Má vliv Vaše osobní nastavení, Váš osobní život na vznik dilemat?

Nechtěla bych, aby to na to mělo vliv, ale má to na to vliv. Když třeba jsem jenom nachlazená, tak to je pro mě horší. Je to pro mě pak horší o těch věcech rozhodovat, vůbec se s těmi klienty bavit a nějak tu situaci řešit. Nemám vůbec chuť o tom přemýšlet. Bohužel je to tak, že najednou nevíš. Takže to buď musím odložit, nebo to ještě jednou konzultovat.

Má vliv školení pro řešení dilemat?

Záleží jaké to školení je. Když je to změřené na praxi, kde mi řeknou, jak mám postupovat, tak to pomoci může. Ale pokud je to jen teorie, tak to je něco, co jsem si musela přečíst a zasunu to a už na to nemyslím.

A ta školení jsou jaká?

Tak napůl. Dělá se hodně teorie, ale zároveň je prostor i pro dotazy, abychom se mohli zeptat. Ale to už je samozřejmě potom na tobě, jestli se zeptáš a něco si odneseš nebo tam budeš sedět a nebudeš z toho mít nic.

Když se rozhodujete, jaké pocity to ve Vás vyvolá? Jaké pocity se s tím rozhodnutím pojí?

Je to různé. Jsou situace, že mám radost. Ale někdy, když ta situace byla vážně těžká, a já jsem se nějak rozhodla a pak se mi ten spis vrátí z kontroly s nějakou poznámkou, že něco támhle nebo tohle, tak si potom začnu říkat, že kdybych to řešila hned, tak že jsem si mohla ušetřit tu námahu s tím doplňováním a tak. A pak se člověk ptá, zda je lepší rozhodovat sama a pak si z toho vzít poučení, že to musíš opravit, nebo naopak. Jsou situace, kdy mě to uspokojí, že jsem se rozhodla dobře a situace, kdy si říkám „a sakra, proč já tohle musím řešit.“

Nosíte si dilemata i domů? Bohužel ano.

A co Vám potom doma pomáhá?

No odvádět pozornost se mi moc nedaří. Dokud situaci nevyřeším, tak na to pořád myslím. A pořád o tom myslím až mi manžel řekne, proč to neuděláš takhle? A pak se to většinou nějak vyřeší.

Jak vnímáte syndrom vyhoření ve vztahu k dilematickým situacím?

Souvisí to spolu, to určitě. Když by se dilematické situace neřešily, tak by to mohlo vést syndromu vyhoření. Protože tím, že to vyřešíš, tak si z toho něco vezmeš pro další dilematické situace, jelikož se stávají obdobné situace. Ale když dilema nevyřešíš, tak tohle nezískáš, tak jednou se může stát, že to nebudeš moci vyřešit, nebude nikdo, kdo by ti pomohl. A začne se to kupit a máš u jednoho klienta jich pět, deset, a i kdybys měla jen 50 klientů a u každého měla jen jedno dilema, tak to nemůžeš psychicky zvládnout. Protože řešení trvá, je to někdy komplikované a nikdo ti s tím nemůže pomoci, tak to nějak vyřešíš, pak se ti to vrátí z kontroly, že je to špatně, tak to musíš řešit znovu a vlastně ti ta práce neubývá, ale naopak ti přibývá. Místo toho, aby šla aspoň plynule.

Myslíte si, že by se šlo pracovat na oddělení pomoci v hmotné nouzi, aniž by vznikala dilemata?

No vzhledem k tomu, že při jednání mám být empatická, už jen podle etického kodexu a dělat sociální práci a řešit situaci klienta, tak si myslím, že to nejde. Já to tedy aspoň neumím. Kdyby to takhle bylo, tak to by ani nebyl syndrom vyhoření, ale úplné KO.

Abstrakt

KORECKÁ, Veronika. *Dilemata sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné nouzi*. Praha, 2019. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Tereza Palánová.

Diplomová práce se věnuje dilematům, se kterými se setkávají sociální pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Ve věci dilemat se soustředí na důvody jejich vzniku, přístup sociálních pracovníků k nim a jejich řešení. V teoretické části je stručně představen systém sociálního zabezpečení ČR, v rámci kterého funguje Úřad práce ČR s oddělením pomoci v hmotné nouzi. Pozornost je věnována jednotlivým dávkám pomoci v hmotné nouzi. Dále se práce zaměřuje na vymezení pojmů sociální pracovník, sociální práce a dilemata. Všechny pojmy jsou vztaženy k tématu práce.

Empirická část je věnována výzkumnému šetření, které bylo zaměřené na sociální pracovníky oddělení pomoci v hmotné nouzi ve vztahu k dilematům. Cílem bylo zjistit, jaké dilematické situace se vyskytují v jejich praxi a jak k nim přistupují. K naplnění cílů práce byla použita kvalitativní metoda polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumným šetřením byly zjištěny konkrétní dilematické situace sociálních pracovníků. Dále z výzkumného šetření vyplynulo, jak sociální pracovníci dilemata vnímají a jaké užívají postupy pro jejich vyřešení.

Abstract

KORECKÁ, Veronika. Dilemmas of Social Workers in Department of Assistance in Material Need. Praha, 2019. Diploma Thesis. Charles University, Hussite Theological Faculty. Leader of the Diploma Thesis: Mgr. Tereza Palánová.

My thesis deals with dilemmas which are met by employees working at the Department of Material Emergency. As for dilemmas it focuses on reasons of their genesis, the employees approach towards them and their solutions. In the theoretical part the system of social security in the Czech Republic, which includes the Unemployment Office with the Department of Material Emergency, is briefly introduced. Readers' attention is drawn to particular benefits of material emergency. Next, the thesis defines the concepts of a social worker, social work and dilemmas. All of them are related to the topic of the thesis. The empirical part presents the research investigation which was aimed at social workers at the Department of Material Emergency and their relation towards dilemmas. The aim was to find out which dilemma situations are present in their practice and how they deal with them. The qualitative method of half structured interview was used to fulfil the objectives. The investigation revealed particular dilemma situations of social workers. Next the investigation showed how social workers feel about dilemmas and which methods they use to solve them.