

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ PRACOVNÍ VYTÍŽENÍ
SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ÚŘADU PRÁCE ČR
ODDĚLENÍ PŘÍSPĚVKU NA PÉČI

Vedoucí práce: Mgr. Tomáš Veber, Th.D.

Autor práce: Bc. Jaroslava Danielová, DiS.

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: II.

2018

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 3. března 2018

Bc. Jaroslava Danielová, DiS.

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla velmi poděkovat vedoucímu diplomové práce Mgr. Tomáši Vebrovi, Th.D. za jeho obětavý a laskavý přístup, cenné rady a metodické vedení při tvorbě mé diplomové práce. Dále konzultantkám Mgr. Martině Pavelkové a Mgr. Heleně Machulové za spolupráci. Dále sociálním pracovníkům Úřadu práce ČR za ochotu, vstřícnost a pomoc při realizaci výzkumu k diplomové práci. A v neposlední řadě manželovi za jeho trpělivost a podporu, kterou mi při psaní této práce poskytoval.

Abstrakt

DANIELOVÁ, J. *Faktory ovlivňující pracovní vyčerpání sociálních pracovníků Úřadu práce ČR oddělení příspěvku na péči*. České Budějovice 2018. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce T. Veber.

Klíčová slova

psychická zátěž; sociální práce; sociální pracovník; umírání; příspěvek na péči; byrokracie; pracovní podmínky; dilema; úřad práce; supervize

Diplomová práce se zabývá situací pracovníků Úřadu práce ČR oddělení příspěvku na péči, kteří jsou při výkonu své práce ovlivňováni určitými faktory, které jsou v této diplomové práci zmíněny. Dále je v práci zahrnut legislativní rámec sociální práce, dále zúčastněné pozorování, etická dilemata v souvislosti se vstupem do obydlí, kde se nachází umírající člověk, a dále obsahuje nároky na osobnostní kvality sociálních pracovníků.

Cílem diplomové práce je přiblížit práci sociálních pracovníků Úřadu práce ČR na oddělení příspěvku na péči a jejich vyčerpání při výkonu sociální práce.

Abstract

Factors Affecting the Workloads of Social Workers.

Keywords

Psychical burden; social work; social worker; dying; Care Allowance; bureaucracy; working conditions; dilemma; office work; supervision

This diploma thesis deals with a situations of workers of the labour Office of the CZECH republic department care allowance, who are in the performance of their work influenced by certain factors, which are in this thesis discussed. In the thesis is include the legislative framework of social work, of inclusive a participating observation, ethical dilemmas in connection with the entry into a dwelling, where is lived the dying person, and further includes claims on the moral quality of social workers.

A purpose of the thesis is to approach the work of social workers, the labour Office of the CZECH republic at the department's contribution to care and their utilization in the performance of social work.

Obsah

1	SOCIÁLNÍ PRÁCE	11
1.1	DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.2	UPLATNĚNÍ ETIKY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	13
2	LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE	16
3	ÚP JAKO INSTITUCE	17
4	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ÚP	19
4.1	NÁPLŇ PRÁCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ÚP ODD. PNP	20
4.2	SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ	22
4.3	VYTÍŽENOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	26
4.4	PLATOVÉ OHODNOCENÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ÚP	38
4.5	BYROKRACIE V SOCIÁLNÍ PRÁCI	41
4.6	HRANICE MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM	43
5	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ÚP V KONTAKTU SE SMRTÍ	48
5.1	UMÍRÁNÍ	48
5.2	SMRT	50
5.3	TRUCHLENÍ, ZÁRMUTEK A ŽAL	52
6	ÚTOKY A NAPADÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	59
7	POHLED ZVENČÍ NA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	64
8	DILEMATA OVLIVŇUJÍCÍ PRÁCI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	67
9	STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU	71
9.1	SUPERVIZE	71
9.2	STRAVOVACÍ NÁVYKY	73
9.3	POHYBOVÁ AKTIVITA	73
9.4	DUŠEVNÍ HYGIENA	74
9.5	RELAXACE	75
9.6	NÁBOŽENSKÁ VÍRA	76
9.7	SOCIÁLNÍ OPORA	76
9.8	ODPOČINEK A SPÁNEK	77
	DISKUSE	79

ZÁVĚR	84
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	87
SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ	91
SEZNAM ZAHRANIČNÍCH ZDROJŮ	93
PŘÍLOHY	94

Úvod

Faktory, které ovlivňují sociální práci sociálních pracovníků Úřadu práce ČR (dále jen ÚP), na oddělení příspěvku na péči (dále jen odd. PnP) je velmi mnoho. Důvodem, proč se touto problematikou zabývám, je to, že často laická veřejnost ani odborníci z oblasti sociální práce nevědí, co obnáší každodenní náplň sociálního pracovníka výše zmíněného úřadu. Často ani sociální pracovníci, kteří ukončili studium dle zákona o sociálních službách, nemají jasnou představu o tom, co je na postu sociálního pracovníka ÚP odd. PnP čeká. Proto se v této práci snažím ukázat ať už studujícím, vystudovaným nebo laikům, čím procházejí tito sociální pracovníci, jakým problémům musí čelit při výkonu sociální práce a co všechno musí zvládat, aby mohli vykonávat tuto profesi.

Z názvu samotné diplomové práce „*Faktory ovlivňující pracovní vytížení sociálních pracovníků Úřadu práce ČR oddělení příspěvku na péči*“ vyplývá její zaměření, které se zabývá zátěží sociálních pracovníků, jejich pracovním vytížením, byrokracií sociální práce. Dále je zaměřena na kontakt sociálních pracovníků s umírajícími klienty, na dilemata, která musí sociální pracovníci při výkonu sociální práce řešit a v neposlední řadě zmínění vzrůstající agresivity klientů, se kterou se tito pracovníci setkávají. Okrajově je zmíněna i supervize, která na ÚP často chybí. Výše zmíněným faktorům jsou sociální pracovníci dnes a denně vystavováni a je nutné, aby byli schopni se s nimi vyrovnat. Podle mého názoru je toto téma velmi aktuální, ale na druhou stranu velmi podceňované. Pracovníci na tomto oddělení mají nesmírnou odpovědnost za finanční prostředky i za lidské životy. Musí být schopni dodržovat platné právní předpisy, dodržovat normy a neustále si prohlubovat vzdělání, jež požaduje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Práce těchto pracovníků je vykonávána pod neustálým tlakem, jak ze strany vedení, tak ze strany klientů a dále zvýšenou byrokracií, která vzniká s nárůstem administrativy.

Pro získání adekvátního pohledu na faktory ovlivňující výkon sociální práce na ÚP bude náhled na danou situaci poskytnut formou odpovědí na mé otázky 25 sociálních pracovníků ÚP, kteří mají své zkušenosti podložené praxí. Se sociálními pracovníky z krajů Jihočeského, Středočeského a Kraje Vysočina byly uskutečněny rozhovory, které byly zaznamenány na záznamové zařízení a následně doslovně přepsány.

Doslovné přepisy jsou součástí příloh této diplomové práce a odpovědi z nich jsou zařazovány prostřednictvím přímých citací do textu. Pro zachování anonymity sociálních pracovníků jsou jednotliví respondenti označováni čísly.

Hlavním cílem této diplomové práce bude sumarizovat dostupné poznatky z oblasti sociální práce na odd. PnP ÚP, a na jejich základě identifikovat hlavní okruhy problémů, se kterými se sociální pracovníci při výkonu práce potýkají.

Práce je rozdělena na několik kapitol. První kapitola definuje sociální práci jako takovou a dále se zabývá etikou v sociální práci. Druhá kapitola se zabývá legislativou sociální práce. Ve třetí kapitole se zabývá samotným Úřadem práce ČR, kde je zmíněn jeho vznik, dělení i účinnost služebního zákona. Čtvrtá rozsáhlá kapitola je zaměřena na sociálního pracovníka, na jeho náplň práce, na výkon sociálního šetření, které je nutné u agendy příspěvku na péči, dále pak na vytíženost sociálních pracovníků, byrokracii a na hranici mezi pracovníky a klienty. Obsah páté kapitoly se zaměřuje na sociálního pracovníka v kontaktu se smrtí a na terminologické vymezení pojmů umírání, smrt a truchlení. Na tuto kapitolu navazuje kapitola šestá, která upozorňuje na útoky a napadání sociálních pracovníků. Sedmá kapitola zmiňuje pohled zvenčí na sociálního pracovníka, osmá kapitola uvádí, jaká dilemata mohou sociální pracovníci úřadu práce řešit a poslední kapitola je věnována strategii zvládnání stresu, zmiňována je mj. supervize, která často na úřadech práce chybí.

Při zpracování diplomové práce jsem vycházela z mnoha odborných zdrojů. Mezi hlavní zdroje, ze kterých jsem čerpala a které se zaměřují na výkon sociální práce, patří *Etický kodex sociálních pracovníků*¹, dále pak knihy *Metody a řízení sociální práce*², *Základy sociální práce*³ a *Sociální služby*⁴ od autora O. Matouška. V kapitolách zaměřených na umírání, smrt a truchlení jsem čerpala hlavně z knih *Thanatologie: nauka o umírání a smrti*⁵, *Rub života-líc smrti*⁶ od autorky H. Haškovcové, dále pak

¹ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. Praha. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <https://www.vkci.cz/soubory/prilohy/67_0_eticky%20kodex%20soc%20pracovniku.pdf>.

² MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2.

³ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-331-4. (A)

⁴ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-310-9. (B)

⁵ HAŠKOVCOVÁ, H. *Thanatologie: nauka o umírání a smrti*. 2. přeprac. vyd. Praha: Galén, 2007. ISBN: 978-80-7262-471-3.

z knih *Odpovědi na otázky o smrti a umírání*⁷, *O smrti a umírání*⁸ od autorky E. Kübler-Ross, další citovaná kniha *O posledních věcech člověka: vybrané kapitoly z thanatologie*⁹ od autorky N. Špatenkové, *Vyhoštěná smrt*¹⁰ od autorky J. Šiklové, *Průvodce smrtelníka: prakticky o posledních věcech člověka*¹¹ od autora O. Nezbedy. V kapitole týkající se strategií zvládnání stresu jsem vycházela z knih *Psychologie zdraví*¹² od autora J. Křivohlavého a z knihy *Relaxační metody: malá encyklopedie*¹³ od autorek Drotárové, E. a Drotárové, L.¹⁴ Nedílnou součástí jsou také informace z mé praxe, dále pak informace z rozhovorů s jednotlivými sociálními pracovníky ÚP.

⁶ HAŠKOVCOVÁ, H. *Rub života-líc smrti*. 1. vyd. Praha: Orbis, 1975. ISBN: 11-107-75.

⁷ KÜBLER-ROSS, E. *Odpovědi na otázky o smrti a umírání*, Praha: Jinočany: H & H, 1995.

⁸ KÜBLER-ROSS, E. *O smrti a umírání*. Praha: Portál, 2015. ISBN: 978-80-262-0911-9.

⁹ ŠPATENKOVÁ, N. *O posledních věcech člověka: vybrané kapitoly z thanatologie*. Praha: Galén, 2014.

¹⁰ ŠIKLOVÁ, J. *Vyhoštěná smrt*. 1. vyd. Praha: Kalich, 2013. ISBN: 978-80-7017-197-4.

¹¹ NEZBEDA, O. *Průvodce smrtelníka: prakticky o posledních věcech člověka*. 1. vyd. Praha: Paseka, 2016. ISBN: 978-80-7432-747-6.

¹² KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80-7178-551-2.

¹³ DROTÁROVÁ, E.; DROTÁROVÁ, L. *Relaxační metody: malá encyklopedie*. 1. vyd. Praha: Epoque, 2003. ISBN: 80-86328-12-0.

1 Sociální práce

Téma diplomové práce je zaměřené na oblast sociální a výkon profese sociálních pracovníků, na oblast psychologickou, konkrétně na psychickou zátěž sociálních pracovníků. V diplomové práci se zaměřuji na faktory, které ovlivňují výkon sociální práce, mj. i na výkon práce sociálních pracovníků, kteří pracují s umírajícími klienty. Proto považuji nejprve za důležité přiblížit sociální práci jako takovou.

Pod pojmem sociální práce si většina lidí představí určitou pomoc lidem, kteří si nedokáží s určitým problémem v životě pomoci sami, popř. jim nedokáží pomoci blízké osoby. Sociální práce je však také posláním. Tuto práci vykonávají především ti, kteří dokáží mít otevřené srdce klientům, kteří pomoc potřebují, a dále je potřebné, aby uměli tuto pomoc poskytovat bez předsudků a bez toho, který klient je jim sympatičtější. ELICHOVÁ (2017:20) uvádí, že sociální práce má v současné společnosti velmi obtížnou a náročnou pozici. Sama se snaží najít své kořeny, proč vznikla, a dále objevit znovu svoji identitu. Důležité pro výkon sociální práce je, aby si sociální pracovník dokázal poradit s nestandardními situacemi při práci s klienty, např. s vulgárním jednáním klientů, dále pak s psychicky náročnými situacemi, jako je např. provádění sociálního šetření s klientem, který se nachází ve fázi umírání. Je také potřeba, aby byl sociální pracovník odolný vůči možným manipulacím nebo obviňování ze strany klientů.

Každý jsme odpovědný za své vlastní chování a činy, které vykonáme. Sociální pracovník je odpovědný vůči všem osobám, se kterými pracuje, vůči společnosti, vůči své organizaci a zároveň si je vědom, že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu (srov. ETICKÝ KODEX 2006).

Sociální pracovník se snaží v první řadě pomoci klientům, snaží se najít vhodné řešení jejich nepříznivé situace. Při jednání s klientem se musí rozhodovat podle určitých pravidel, zákonů, ale hlavně je ovlivněn svým prožíváním, svými zkušenostmi, které nabyt při výkonu sociální práce. Často se stává, že pracovník volí v danou chvíli určitý přístup, který si myslí, že je pro tu chvíli a daný případ ten nejlepší správný. V praxi se stává, že sociální pracovníci mají na stejnou situaci odlišný názor a každý by volil odlišný způsob řešení. Proto by měl dle ETICKÉHO KODEXU (2006) respektovat rozdílné názory a výkon praxe svých kolegů. Tímto se stává sociální práce zajímavou,

krásnou, ale zároveň i zrádnou. Je velmi důležité, aby si každý sociální pracovník stál za svým rozhodnutím a uměl ho obhájit. Vždy je potřeba mít na paměti, že se tento pracovník rozhoduje dobrovolně, tzn., jde o jeho svobodné rozhodnutí, za které je odpovědný. Dále je důležité mít na paměti, co je morálně správné, aby nebylo klientovi ublíženo, a hlavně, aby mu byly sociálním pracovníkem podány co nejpřesnější informace, popř. byl odkázán na jinou instituci. Sociální pracovník je v mnohých případech zodpovědný za své jednání, mnohdy i za život klientů. SPAEMANN (1995:52) říká, „že tomu, kdo si nemůže pomoci sám, musí být pomozeno podle míry jeho potřeb. Toto má něco společného s tím, co nazýváme láskou k bližnímu.“

Co se týká odpovědnosti sociálního pracovníka, je důležité mít na paměti, že na sociálního pracovníka je kladen velký nápor jak ze strany zaměstnavatele, tak ze strany klientů. Ze strany zaměstnavatele musí nad rámec své práce plnit zadané úkoly a k tomu vykonávat svou práci. Vždy se pracovník rozhoduje mezi tím, co je pro danou chvíli důležitější. Musí dodržovat určité etické zásady při práci s klienty, dále při výkonu své práce je potřebná spolupráce se svými kolegy, protože tyto vztahy odrážejí i vztah pracovníků ke klientům i k sobě samému. Následně pak podle toho pracovník jedná se svými klienty (srov. ÚLEHLA, 1996:130). ELICHOVÁ (2017:208) uvádí, že stát je ten, kdo sociální pracovníky přímo, či nepřímo zaměstnává. Ze sociální práce tak činí nástroj sociální politiky a ze sociálního pracovníka svého úředníka. Toto může vést k tomu, že sociální pracovníci mají pocit, že sociální práce není už to, za co ji považují. Často sociální pracovníci sdělují, že je pro ně velmi stresující administrativní agenda více než životní situace klientů.

1.1 Definice sociální práce

Jak uvádí MATOUŠEK (2003:11), „ je sociální práce společenskovední disciplína 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 práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“

Definice sociální práce dále uvádí, že jde o důraz na sociální fungování klienta, objektem práce je člověk jako bytost existující v konkrétním prostředí, jehož nároky musí zvládat. Úkolem sociálního pracovníka je pomáhat klientovi při obnově či získání takových dovedností a informací, které mu umožní zvládat požadavky prostředí a naopak ovlivňovat ty nároky prostředí, které jsou nadměrné či jinak problematické (srov. MATOUŠEK, 2007A:192). Mezinárodní federace sociálních pracovníků (1988) definuje sociální práci jako „činnost, která předchází nebo upravuje problémy jednotlivců, skupin a komunit, vznikající z konfliktů potřeb jedinců a společenských institucí. Jejím záměrem je zlepšit kvalitu života všech lidí". Dle ETICKÉHO KODEXU (2006), „*je sociální práce založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti.*“

1.2 Uplatnění etiky v sociální práci

Není možné uvést jednoznačnou definici etiky. Jednou z mnoha definic dle ANZENBACHERA (2004:9), „*etikou rozumíme vědeckou (filozofickou nebo teologickou) disciplínu, jejímž předmětem jsou správná pravidla (normy) lidského jednání neboli lidské praxe.*“ FISCHER (2010:10) uvádí, „*že jde o disciplínu, která se zabývá studiem mravního chování, cítění a rozhodování. Dále se zabývá normami lidského chování, rozhodnutími, která lidé činí, a způsoby, jimiž svou volbu odůvodňují.*“ Pojetí etiky pro sociální práci předpokládá schopnost analyzovat problematické situace a vynášení etických a hodnotových soudů nad tím, co bylo uskutečněno nebo zamýšleno naším jednáním (srov. tamtéž: 65). Jak uvádějí MALÍK a HOLASOVÁ (2014:10), „*základním východiskem sociální práce je její etická dimenze. Sociální práce vychází z etických hodnot a legislativních norem, přičemž k základním hodnotám sociální práce patří lidská práva, humanismus a sociální spravedlnost.*“ ELICHOVÁ (2017:58) uvádí, že etika není v sociální práci pouze aplikována, ale že každá sociální práce je přímým procesem etického uvažování a jednání.

Při zamýšlení se nad etikou práce je nutné zohlednit, že existují dvě roviny. Na jedné úrovni se jedná o vztah pracovníka vůči sobě samému, protože podle toho pak jedná se svými klienty. Na druhé úrovni je pak podstatný vztah mezi pracovníky, neboť takto pak vypadá i jejich vztah ke klientům (srov. ÚLEHLA, 1996:130). Etika práce je vymezena v etickém kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR. Je zde uvedeno, jak

by se sociální pracovník měl chovat ve vztahu ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. Slouží spíše jako jakési vodítko pro sociálního pracovníka, jsou zde i nastíněny postupy řešení etických problémů (srov. ETICKÝ KODEX, 2006). Jak uvádí ELICHOVÁ (2017:59) etické rozhodování sociálního pracovníka je velmi ovlivněno organizací, ve které pracuje. Čím více je organizace hierarchická, tedy v organizaci je minimální možnost kolegiálního rozhodování, tím má sociální pracovník menší možnosti rozhodovat se podle profesní etiky. Pravdou však zůstává, že většinou je sociální pracovník jediný, který s klientem jedná, proto se sám podle sebe rozhoduje, jak bude s klientem komunikovat.

Důležité je, aby pomáhající pracovník uměl pracovat se svým vlastním prožíváním. Má-li tyto zásady nejen uznávat, měl by se i podle nich také cítit. Měl by znát svoji vlastní hodnotu, nejprve musí přijmout sám sebe a poté může správně vnímat ostatní. Sociální pracovník zkoumá hodnoty a principy, které usměřňují jeho jednání v situacích, kdy existuje možnost volby prostřednictvím svobodné vůle. Měl by umět naslouchat a vyjádřit porozumění. Každý pracovník potřebuje určitý signál, ze kterého by bylo patrné, že došlo k uspokojení jeho emočních potřeb, např. že je práce hotova, že se mu při práci dařilo. Ale vždy jsou pro sociálního pracovníka důležité jeho individuální zkušenosti, které využívá v praxi. Dále je potřebné, aby sociální pracovník znal motivy, pro které sociální práci vykonává. Jak ostatně uvádí FISCHER (2010:18), *„sociální pracovník vycházející z oddanosti člověka a sociální pracovník vycházející z důsledně administrativního přístupu k sociální práci budou z etického pohledu pracovat s odlišnými pojetími správného či dobrého, které je třeba v řešení konkrétních příkladů zohlednit.“* MATOUŠEK (2003:23) sděluje, že *„diskuse věnovaná etickým otázkám mj. pomáhá sociálním pracovníkům, aby se dokázali orientovat v případě, kdy mají učinit rozhodnutí, které spadá do oblasti morálních dilemat a problémů. Sociální pracovníci se často musejí rozhodovat v mnohoznačných situacích, pohybující se např. mezi pólem symetrické spolupráce s ním.“*

Příkladem může být případ osamělého smrtelně nemocného muže, který odmítá ústavní hospicovou péči, i když mu doma hrozí, že zde nebude nikdo, kdo by mu v posledních chvílích života zajistil potřebnou lékařskou péči, pomohl překonat bolest, popř. ho doprovodil poslední cestou životem. Je třeba se rozhodnout, zda je z morálního

hlediska správné nebo špatné působit na klienta takovým způsobem, aby akceptoval toto umístění do ústavního zařízení (srov. BANKS, 1995:9).

Pro řešení otázek, které spadají pod oblast profesní etiky, je důležité zdůvodnění morálního rozhodnutí na základě etických principů. Např. by měla být podporována spokojenost lidí a mělo by docházet k uspokojování jejich potřeb. Vždy je třeba si položit otázku, co je pro kterého klienta dobrý a spokojený život a jak je možné ho dosáhnout. Pokud by klient, o kterém je psáno výše, odmítl naši pomoc a chtěl by zůstat i přes všechna rizika doma, musíme být připraveni podle tohoto rozhodnutí následně jednat. Např. zajistit terénní hospicovou péči, zajistit každodenní návštěvy zdravotního personálu, popř. pečovatelskou službu. Tato pomoc by měla být univerzální ve smyslu obdobného postupu u klientů, u kterých se řešil podobný problém. Nemělo by docházet k tomu, aby byli někteří klienti protěžováni a jiní odmítáni. Pomoc by měla být oprávněná vzhledem k profesním a obecným hodnotám, tzn., měl by být zachován princip sebeurčení klienta (srov. BANKS, 1995:9an). Toto potvrzuje MATOUŠEK (2003:24), který uvádí, že *„většina rozhodnutí v sociální práci zahrnuje komplex etických, technických, právních, ale i politických faktorů, které jsou vzájemně propojeny.“*

2 Legislativní zakotvení výkonu sociální práce

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stanovuje předpoklady sociálního pracovníka pro výkon sociální práce. Sociální pracovník musí být způsobilý k právním úkonům, plně svéprávný, musí být bezúhonný a musí splňovat zdravotní a odbornou způsobilost, tedy mít odpovídající vzdělání v akreditovaných vzdělávacích programech. Minimální vzdělání pro výkon práce sociálního pracovníka je vyšší odborné vzdělání zaměřené na sociální oblast. Dalším uznávaným vzděláním je vysokoškolské v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném do sociální oblasti, v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Sociální pracovník vykonávající sociální práci se musí neustále vzdělávat. Dle výše uvedeného zákona musí ročně splnit akreditovaná školení v rozsahu 24 hodin, která mu musí být zaměstnavatelem umožněna. Tímto dalším vzděláním si sociální pracovník prohlubuje vzdělání získané při studiu, neustále se rozvíjí, získává nové zkušenosti, které může využít při výkonu své práce.¹⁵

¹⁵ Návrhy nového systému sociální pomoci začaly již v roce 1994 a přijaty byly až o několik let později v roce 2006. Zákonem o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.), zákonem o životním a existenčním minimu (č. 110/2006 Sb.) a zákonem o hmotné nouzi (č. 111/2006 Sb.) vznikl nový sociální systém, který přinesl očekávanou změnu (srov. MATOUŠEK, 2007B:39). Jak uvádějí MALÍK a HOLASOVÁ (2014:50–53), „proces změn sociálních služeb byl ovlivněn aplikací principů ochrany lidských práv a utvářením právních standardů kvality“. Je však třeba zmínit, že od roku 1989 poskytovaly sociální služby neziskové organizace, které neměly oporu v legislativě. Přesto byly tyto služby inovativní a kvalitní. Změna koncepce oproti dřívějšímu stavu vychází přímo z § 2 zákona o sociálních službách, kde je uvedeno, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení (srov. ZÁKON Č. 108/2006 Sb.). V tomto zákoně byl mimo jiné upraven i příspěvek na péči, který je v této diplomové práci zmiňován. Tato dávka vznikla od 1. 1. 2007, kdy částečně nahradila příspěvek o osobu blízkou, zvanou bezmocnost. Nejdříve byla vyplácena obecními úřady obce s rozšířenou působností a od 1. 1. 2012 přešla novelou zákona pod ÚP, které ji vyplácí dodnes. Příspěvek na péči je vyplácen osobě, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc jiné fyzické osoby. Míra závislosti se určí počtem úkonů, které závislá osoba není schopna z důvodu špatného zdravotního stavu zvládat (srov. MATOUŠEK, 2007B:40). Nejedná se pouze o seniory, kteří nevládají tuto potřebnou péči, ale i o osoby s trvalým postižením, kterým např. chybí nějaký tělesný orgán nebo trpí poruchou některých psychosomatických funkcí, ať již v důsledku genetického přenosu nebo následkem těžkého úrazu (srov. ONDOK, 2005:185). Ke zhodnocení zdravotního stavu lékařem lékařské posudkové služby Okresní správy sociálního zabezpečení je nutné provést sociální šetření, které provádí sociální pracovník ÚP v přirozeném prostředí klienta. Záznam ze sociálního šetření musí obsahovat aktuální situaci žadatele, informace o schopnosti samostatného života osoby v přirozeném sociálním prostředí, včetně vymezení zvládnutí základních životních potřeb, kterými jsou: mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity a péče

3 ÚP jako instituce

ÚP je správní úřad s celostátní působností, který byl zřízen s účinností od 1. 4. 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. V čele tohoto úřadu je generální ředitel/ v současnosti generální ředitelka a jeho řídicím a nadřízeným úřadem je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. ÚP je rozdělen na generální ředitelství, pobočku pro hlavní město Prahu a krajské pobočky, které jsou dále rozčleněné na jednotlivá kontaktní pracoviště, jejichž součástí mohou být i detašovaná či dislokovaná územní pracoviště. ÚP je také jediným výplatním místem pro všechny nepojistné sociální dávky. Krajské pobočky ÚP z hlediska věcného zajišťují především nástroje aktivní politiky zaměstnanosti, kontaktní pracoviště pak agendy zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podporu, dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči, inspekci poskytování sociálně-právní ochrany, pomoc v hmotné nouzi a dávky pěstounské péče (srov. ZÁKON Č. 73/2011 Sb.).

Dne 1. ledna 2015 vstoupil v platnost zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě. Tento zákon upravuje právní poměry státních zaměstnanců vykonávajících ve správních

o domácnost. Posudkový lékař zhodnotí zdravotní stav na základě lékařských zpráv zaslaných od praktického lékaře, dále na základě sociálního šetření, které provedl ÚP a stanoví stupeň závislosti. Klient, který je uznán osobou závislou a je mu přiznán a následně vyplácen příspěvek na péči, si z tohoto příspěvku hradí poskytované služby. Služby může poskytovat jakákoliv blízká osoba, asistent sociální péče, pečovatelská služba, odlehčovací služby nebo registrovaný poskytovatel sociálních služeb, dětský domov nebo speciální lůžkové zařízení hospicového typu. Vyhláškou č. 505/2006 Sb. se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dne 1. 8. 2016 nabyl účinnosti zákon č. 189/2016 Sb., kterým se mimo jiné mění tento výše uvedený zákon. Novela tohoto zákona se týkala desetiprocentního zvýšení příspěvku na péči ve všech stupních, a další hlavní změnou bylo umožnění výkonu sociálního šetření v průběhu hospitalizace klienta. Tímto by se mělo urychlit možné přiznání této dávky u žadatelů, jejichž hospitalizace trvá déle než 60 dnů pro jednu a tu samou nemoc nebo úraz (srov. ZÁKON Č. 189/2016 Sb.).

Vzhledem k tomu, že sociální pracovníci ÚP vykonávající agendu příspěvku na péči mívají kumulované funkce, např. spojené s agendou dávek pro osoby se zdravotním postižením, uvádím v krátkosti i legislativní zakotvení zákona č. 329/2011 Sb., o dávkách pro osoby se zdravotním postižením. Provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením je také upraveno ve vyhlášce č. 388/2011 Sb., dále pak ve vyhlášce č. 388/2013 Sb. Tento zákon dle § 1 upravuje poskytování peněžitých dávek osobám se zdravotním postižením určených ke zmírnění sociálních důsledků jejich zdravotního postižení a k podpoře jejich sociálního začleňování a průkaz osoby se zdravotním postižením. Osobám se zdravotním postižením se poskytují dva druhy dávek - příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcku (srov. ZÁKON Č. 329/2011 Sb., § 2).

Příspěvek na mobilitu je vázán držitelstvím průkazu ZTP nebo ZTP/P. Příspěvek na zvláštní pomůcku a průkaz pro osoby se zdravotním postižením se přiznává osobám, které splňují podmínky tohoto zákona. Jeho přiznání závisí na zdravotním stavu, který hodnotí lékař lékařské posudkové služby Okresní správy sociálního zabezpečení.

úřadech státní správy, organizační věci státní služby, služební vztahy státních zaměstnanců, odměňování státních zaměstnanců a řízení ve věcech služebního poměru. Tento zákon dále upravuje organizační věci týkající se zaměstnanců ve správních úřadech, kteří pracují v základním pracovněprávním vztahu (srov. ZÁKON Č. 234/2014 Sb., § 1). Na základě tohoto zákona došlo k systemizaci ÚP, zejména pak k vymezení služebních míst státních zaměstnanců a pracovních míst zaměstnanců, a to s účinností od 1. 7. 2015. Tento zákon uvádím z toho důvodu, že se týká i sociálních pracovníků vykonávajících sociální práci na ÚP. Tito pracovníci byli rozhodnutím služebního orgánu přijati do služebního poměru a zařazeni na služební místo. Nově také k označení pracovníků přibylo i služební označení, stanovené podle služebního místa a dosaženého vzdělání, které upravuje Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě. U sociálních pracovníků se setkáváme se služebním označením „vrchní referent“, toto označení získá zaměstnanec, který získal vyšší odborné vzdělání, „rada“, toto označení získá zaměstnanec, který získal vzdělání v bakalářském studijním programu, „odborný rada“ nebo „vrchní rada“, toto označení získá zaměstnanec, který získal vzdělání v magisterském studijním programu. U vedoucích nadřízených pracovníků je to pak označení „představený“.

S účinností tohoto zákona vznikla mj. při nástupu nových zaměstnanců povinnost vykonat úřednickou zkoušku. Tato zkouška musí být vykonána nejpozději do jednoho roku od nástupu na danou pozici. Konkrétně u sociálních pracovníků se skládá z obecné části a ze zvláštní části v oborech služby nepojistné sociální dávkové systémy a v oborech služby sociální služby a sociální práce (srov. ZÁKON Č. 234/2014 Sb.).

4 Sociální pracovník ÚP

V této kapitole se ve stručnosti zaměříme na sociálního pracovníka a na výkon sociální práce na odd. PnP ÚP. V současné době se často stává, že výplata příspěvku na péči je brána jako samozřejmost. Vytratila se jakási automatická pomoc v rodině. Z etického hlediska určitě není správné se ptát, jakou finanční odměnu za poskytnuté služby dostanu. Bohužel se v praxi často setkávám s tím, že do kanceláře přicházejí děti žadatelů o příspěvek na péči a sdělují, jak musí mamince nakoupit potřebné potraviny, jak jí musí doma pomoci s úklidem, dovézt k lékaři apod. Po rozvodu mých rodičů ve věku třinácti let jsem automaticky pomáhala svému otci např. s žehlením a úklidem, jelikož tyto práce doma nevykonával. Nikdy by mě nenapadlo říci si o nějaké peníze.

Profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale také celé společnosti. Podle mého názoru je úkolem kvalifikovaného sociálního pracovníka poskytnout pomoc a podporu člověku v obtížné životní situaci. Jak uvádí ETICKÝ KODEX (2006), *„Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.“* Konkrétní činnosti, které sociální pracovník provádí, by měly rozvíjet potenciál klienta zvládat samostatně požadavky, které jsou na něj v životě kladeny. Zároveň by však jeho aktivity měly vést k odstranění bariér v prostředí, které klientovi brání samostatně fungovat v životě. Tato pomoc by měla vést k aktivnímu zapojení do řešení jeho problému.

Pomáhající profese, tedy i profese sociálního pracovníka by měli vykonávat lidé, kteří jsou ochotni podporovat druhé, jsou společenšší a nevdají jim pobývat s ostatními lidmi. Dále umí komunikovat s ostatními, sdílí s nimi každodenní radosti a strasti, poskytují podporu a pomoc založenou na pochopení nepříznivých životních situací klientů (srov. VÁVROVÁ, 2012:116–117). Stejně to vnímá i respondentka č. 14, která uvádí: *„Ráda pracuji s lidmi. Je pro mě důležité, aby práce, kterou dělám, měla smysl a pomáhala ostatním“*. Respondentka č. 19 uvedla, že k výkonu sociální práce jí vedla *„Rozmanitá klientela, práce v terénu a touha pomáhat lidem“*.

4.1 Náplň práce sociálních pracovníků ÚP odd. PnP

Sociální pracovník na ÚP v rámci své agendy přijímá a vyřizuje žádosti o dávky příspěvku na péči. V některých případech i příspěvku na mobilitu a příspěvku na zvláštní pomůcku, dále pak přijímá žádosti o průkaz pro osoby se zdravotním postižením, tuto agendu lze souhrnně nazvat DOZP. Kontroluje správnost a úplnost doložených dokladů, provádí řádně a bezodkladně změny ve skutečnostech rozhodných pro nárok na dávky, jejich výplatu a výši. Zajišťuje výplatu jednotlivých dávek. U příspěvku na péči se jedná o milionové částky, za které nese odpovědnost. Vyčísluje případný přeplatek nebo doplatek a vede s tím spojené správní řízení. Zajišťuje komplexnost spisové dokumentace a v agendě DOZP provádí její digitalizaci. V rámci agendy příspěvku na péči provádí sociální šetření a u dávek pro osoby se zdravotním postižením vykonává šetření v místě. Těmito šetřeními se budu zabývat v následující kapitole. U příspěvku na péči provádí kontrolu využívání příspěvku na péči, tzn., zda je tento příspěvek využit na zajištění pomoci a zda poskytovaná péče odpovídá stanovenému stupni závislosti. *V průběhu roku 2016 provedli sociální pracovníci ÚP ČR celkem 20 614 kontrol využívání příspěvku na péči. V roce 2016 bylo vynaloženo na příspěvek na péči celkem 23 104 516 tis. Kč (MPSV, ©2017).* Dále vyřizují korespondenci ohledně dožádání a součinnost s exekučními úřady, policií, soudy, notáři apod. Řeší přestupky, které vznikají např. nedodržením oznamovací povinnosti klientů, popř. pečujících osob, plní další úkoly dle pokynů nadřízeného vedoucího zaměstnance, řídí se organizačním a pracovním řádem úřadu, obecně závaznými právními předpisy, interními směrnici apod. Pravidelně jsou na oddělení prováděny porady, kde se řeší jak určité změny, tak i problémové případy, vzniká zde prostor pro diskuzi, množství otázek, které jsou vždy zodpovězeny. Funguje zde vzájemná pomoc a podpora od zkušenějších pracovníků k těm novějším, kteří teprve s výkonem sociální práce začínají. Zajímavé je, že někteří pracovníci, kteří na odd. PnP nastupovali jako sociální pracovníci, nevěděli, jaká práce je na tomto oddělení čeká. *„Představu jsem měla zkreslenou, nevěděla jsem, co mě čeká. Představovala jsem si úřednickou práci a přímý kontakt s klientem. V tomto oboru jsem nikdy nepracovala. Realita mě ohromila, tolik práce, složité programy a postupy. Velká časová tíseň, neustálé změny. Pocit, že nikdy nemůžete zvládnout to, co máte udělat, nikdy neodcházím domu s čistým stolem. Stále mi přibývá další práce. Než stačím jednu dokončit, na stole mi leží další a další. Vzhledem k tomu, že jsem v praxi nováček, je to pro mě hodně těžké, sama si ještě stále*

nejsem jistá, velice mi pomáhají moje kolegyně a vedoucí, nebýt dobrého kolektivu, který mě drží, nevím, jestli bych tuto práci zvládla“ (Respondentka č. 17). „Myslela jsem si, že se jedná o klidnější verzi sociální práce s klienty a spíše administrativu. Realita je zcela jiná a to ve smyslu, že práce je nadhodnocená na pracovníka a poté se projevuje v osobním životě ve smyslu syndromu vyhoření“ (Respondentka č. 18). „Upřímně. Představa studenta, který se hlásí na své první pracovní místo čerstvě po vystudování sociální školy, byla hodně zkreslená, alespoň u mě. Myslela jsem si, že lidem budu pomáhat v těžkých životních osudech, vyprávět si s nimi o tom a všemožně se jim snažit pomoci. Realita práce sociálních pracovníků na ÚP je v tomto jednodušší a také smutnější, jsme převážně úředníci“ (Respondentka č. 22). Z výzkumu vyplývá, že 8 respondentů nemělo vůbec představu, co je na tomto oddělení za práci čeká, stejný počet respondentů mělo představu, co bude jejich náplní práce. Z dotázaných jich 9 uvedlo, že čekali více sociální práce, překvapeni byli z toho, že na tomto oddělení je spíše práce úřednická. Dále uváděli, že nečekali, že bude práce takové množství a bude tak náročná.

Pokud pracovník řeší nějaký složitější případ, jímž zabere řádově i několik měsíců, není možné ostatní práci vykonat na sto procent. Vždy se pracovník rozhoduje mezi tím, co je pro danou chvíli důležitější, zda se pokusí zachránit lidské životy, nebo zda se bude věnovat administrativě. Na svých bedrech pak pracovník nese veškerou odpovědnost sám, jelikož se často stává, že pokud vznikne nějaký problém při výkonu práce, nedostane se mu od vedení podpory. Respondenti toto zhodnotili následovně: „Na složitější případ při výkonu sociální práce není dostatek času k řešení. Abychom se mohli zaměřit ještě více na sociální práci, bylo by dobré, kdyby např. odvolací řízení nebo řízení o přeplatku řešil jiný kompetentní pracovník“ (Respondentka č. 4). „Složitějšími případy se zabýváme téměř denně. A čas na takové případy opravdu chybí. Mám laskavé kolegyně, které jsou vždy ochotny pomoci. Častokrát se taková záležitost stává týmovou prací a přitom má každá z nás k řešení dost svých případů. Velkou výhodou je, že máme dle mého názoru také pevné zázemí v našem vedení, především v osobě paní vedoucí. Pokud nějaká záležitost vyžaduje mnohem důkladnější pozornost, vždy ochotně poradí a pomůže. Přesto si myslím, že ani naše paní vedoucí by nemusela řešit záležitosti klientů, které jsou spojeny s konkrétnějším řešením, spoluprací se soudy, policií a dalšími organizacemi. V jiných agendách sociální pomoci běžný pracovník

neřeší například odvolání svého klienta. Například v agendě systému státní sociální podpory týkající se příspěvků na bydlení, příspěvků na děti a pěstounské péče. Vždy tuto záležitost předává jinému pověřenému kolegovi. Proč by i v naší agendě nemohl tyto záležitosti vykonávat jiný určený pracovník“ (Respondentka č. 5). „Určitě na toto čas není. Již několikrát se mi stalo, že jsme při šetření zjistili zanedbání klientů pobírající příspěvek na péči. Vždy se snažíme spolupracovat s městským úřadem, ale často se stává, že jsme to my, kteří tyto případy řeší. Město dává většinou ruce pryč, popř. dokáže jen klientovi poradit, aby si podal žádost na to, či ono. Což nám v práci opravdu nepomůže. Veškerý výkon sociální práce by měla dle mého názoru být vykonávána na městských úřadech, kde jsou k tomuto přímo sociální pracovníci určeni“ (Respondentka č. 6). „Ne, dostatek času není, pokud se řeší složitější případ, utíkají lhůty u běžné agendy. Složitější případy umíme řešit, ale zabere to hodně času a musíme tak odložit běžnou agendu“ (Respondentka č. 8). „Dostatek času opravdu nemáme. Vždy se vše řeší na úkor něčeho jiného, většinou i na úkor přesčasových hodin. Anebo na úkor dodržování lhůt správního řízení. Tyto složitější případy se poté řeší s vedoucí oddělení. Pokud by byl dostatek zaměstnanců, byl by čas řešit tyto složitější případy v klidu a ne na úkor další práce a na úkor klientů“ (Respondentka č. 13). „Ne, čas na složitější případy zde není, vše je na úkor všeho a já osobně musím jet na 150 %, což není logicky reálné, ale s nejlepším vědomím a svědomím, že vše dělám dobře a zodpovědně, ale v realu na to nemám čas. Vše se řeší v běhu, řešení problémů zdržuje od práce, která již měla být udělána. Problémy vždy řeším bezodkladně se svou vedoucí, se kterou to tedy vždy úspěšně brzy vyřešíme, ale pokud by zde nebyla ona a byl zde někdo jiný, věřím, že by oddělení nefungovalo a výsledky by byly jiné a špatné“ (Respondentka č. 18). Pouze čtyři respondenti uvedli, že na řešení složitějších případů mají dostatek času. Dále uváděli, že pokud se řeší nějaký složitější případ, který zabírá mnoho času, pracovníci nestíhají svoji běžnou práci.

4.2 Sociální šetření

Nedílnou součástí práce sociálního pracovníka na odd. PnP je výkon sociálního šetření. Toto šetření je prováděno v přirozeném sociálním prostředí klienta a je zaměřeno na schopnost péče o vlastní osobu a soběstačnost. Tzn., se kterými úkony potřebuje klient pomoci od pečující osoby, která zajišťuje potřebnou péči. Záznam ze sociálního šetření musí obsahovat aktuální situaci žadatele, informace o schopnosti samostatného

života osoby v přirozeném sociálním prostředí, včetně vymezení zvládnání základních životních potřeb, kterými jsou: mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity a péče o domácnost. Toto šetření je nezbytné v řízení při podání žádosti o příspěvek na péči. V této fázi vstupujeme jakožto sociální pracovníci do osobního prostoru klienta. Toto narušení může být pro klienta velmi náročné, ale na druhou stranu má sociální pracovník „chránit klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.“ (ETICKÝ KODEX 2006). Nikde není uvedeno, jaký počet sociálních šetření by měl sociální pracovník za týden zvládnout vykonat. Dotázaní respondenti uváděli, že za týden vykonají: „Asi šest až deset šetření“ (Respondentka č. 2). „Není to pravidelné. Někdy třeba pouze vykonám čtyři šetření. Ale jsou týdny, třeba jako teď, kdy za jeden den přišlo šest žádostí, takže počítám, že v dalším týdnu se to k deseti dostane“ (Respondentka č. 3). „Týdně musím vykonat asi čtyři až osm šetření, v závislosti na počtu žádostí. Nejde pouze o provedení šetření v případě podání nové žádosti nebo návrhu na zvýšení, ale také v případě kontrol využívání příspěvku na péči a v souvislosti s podáním žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku, např. schodišťovou plošinu nebo úpravu řízení nebo u úpravy koupelny vykonávám šetření v místě“ (Respondentka č. 5). „Záleží na tom, kolik klientů podá žádost o příspěvek na péči. V současné době je hrozný stav, kdy nestíhám na šetření chodit, mohla bych se z kanceláře odstěhovat a stejně bych vše v termínu nezvládla. Takže v průměru asi kolem devíti za týden“ (Respondentka č. 10). „Vykonám jich asi osm přibližně“ (Respondentka č. 16). „Průměrně asi 4 sociální šetření, dala jsem si svůj týdenní strop, ale mnohdy musím vykonat i více, protože někdo je udělat ve lhůtě musí, nikdo je za mě neudělá, je to však na úkor mne a další práce. Bohužel strop náběru žádostí neexistuje a situace se pak pro jednoho člověka stává neúnosnou a již se zde začínou projevovat i příznaky syndromu vyhoření a projímání se práce do osobního života“ (Respondentka č. 18). „V rozmezí pěti až deseti za týden“ (Respondentka č. 19). „Záleží, jak přicházejí žádosti, ale většinou se snažím počkat, jestli ještě nějaké další žádosti přijdou a pak až je všechny obejdu současně. Pak jich mám někdy i třeba deset“ (Respondentka č. 21). „Je to různé, průměrně asi pět“ (Respondent č. 24). „Myslím si, že v průměru asi 7 šetření“ (Respondentka č. 25).

Po vykonaném šetření následně posudkový lékař Okresní správy sociálního zabezpečení zhodnotí zdravotní stav na základě lékařských zpráv zaslaných od praktického lékaře, dále na základě sociálního šetření, které provedl ÚP, a stanoví, popř. nestanoví stupeň závislosti. Jak již bylo výše uvedeno, sociální šetření je nedílnou součástí v řízení o přiznání příspěvku na péči. Bohužel se ale v praxi setkáváme s tím, že je ve většině případů toto šetření nepodstatné a to i v situacích, kdy jsme často jediní, kteří jsou s klientem v kontaktu z očí do očí. Tedy jediní, kdo leckdy dokáží celostně posoudit rozsah potřebné sociální péče u žadatele o příspěvek na péči. Mnohokrát nám lékaři posudkové služby OSSZ sdělili, že v častých případech tato šetření nečtou, spíše se zabývají lékařskou dokumentací zaslanou od praktického lékaře, kterou berou při posouzení zdravotního stavu jako směrodatnou k uznání či neuznání stupně závislosti.

Toto potvrzuje i MUSIL (2011:156–158) ve své publikaci. Posudkoví lékaři se bez váhání přiklání k čistě medicínskému pohledu na situaci žadatele a jako bernou minci přijímají jen to, co považují za tvrdá data, tedy lékařské nálezy popisující zdravotní stav žadatele s jeho funkčním dopadem. *„Jedním z důsledků této poměrně zásadní odlišnosti v perspektivě sociálních pracovníků a posudkových lékařů je to, že posudkovým lékařům často není zcela jasné, jak mají naložit s výsledky sociálního šetření. Podle současné právní úpravy jsou to posudkoví lékaři, jejichž verdikt je pro určení nároku a stanovení výše vypláceného příspěvku na péči rozhodující.“*

Je matoucí, že nás metodika směřuje k tomu, aby námi vykonávaná šetření trvala 105–250 minut (srov. VYHLÁŠKA Č. 332/2013 Sb.: 5). Sociální šetření jsou prováděna za cenu časových a finančních nákladů, aby pak velká část takto získaných informací o situaci žadatele nebyla leckdy při rozhodnutí zohledněna.

Další z šetření prováděných na tomto oddělení je kontrolní šetření u příspěvku na péči. Znamená to, že sociální pracovník kontroluje, jakým způsobem klient využívá přiznaný příspěvek. Zda je tento příspěvek využíván v souladu se zákonem. Toto je zmíněno i v ETICKÉM KODEXU (2006), *„sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat.“*

Naposledy uvádím šetření, které se provádí za účelem podané žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku. Jeho cílem je zmapovat situaci žadatele včetně jeho aktuálních

životních podmínek bez použití pomůcky, o kterou žádá, dále pak, zda pomůcku o kterou žádá, může využívat ve svém přirozeném sociálním prostředí a zda mu umožní sebeobsluhu.

Dále je důležité zmínit, že při výkonu šetření v terénu nemají sociální pracovníci možnost uspokojovat své základní životní potřeby (dojít si na toaletu, adekvátně se nasytit) a dále dodržovat určité hygienické návyky (umýt si ruce apod.). Nejsou chráněni ani v kancelářích. Respondenti odpovídali, zda ÚP zajišťuje ochranné prostředky, které by je ochránili při výkonu sociální práce: „*Máme k dispozici desinfekční prostředky, návleky a ochranné roušky*“ (Respondentka č. 1). „*Ano máme návleky, nějaké desinfekční prostředky, nově jsme si řekly o roušky kvůli onkologickým žadatelům*“ (Respondentka č. 3). „*Dostáváme nyní desinfekční gely na ruce a desinfekční ubrousky. Jsou nám také poskytovány ochranné návleky na obuv. Vše je ale poskytováno v malém množství. Úřad by měl dbát na dostatečný počet těchto ochranných pomůcek. Mezi jednotlivými šetřeními si nemáme kde umýt ruce, je tedy třeba mít v autech i s sebou v taškách dostatek těchto prostředků. Do bytů a domů našich žadatelů vstupujeme ve svém oblečení a ve své obuvi. Pokud mi dojdou návleky a je po nás vyžadováno ze strany klienta, abychom se laskavě vyzuli, je to překerní situace. Při vší úctě ke klientům, může se stát, že tam bude špína, hmyz. Po každém šetření si musím své oblečení ještě ten den vyprat. Příspěvky na zakoupení pracovního oděvu nebo alespoň na práci prostředky bohužel nedostáváme*“ (Respondentka č. 5). „*Dostáváme pouze návleky na obuv a desinfekční gel. Vždy si musíme říci. Nedostáváme tyto pomůcky automaticky. Pak si je ještě většinou musíme koupit a pak jsou nám proplaceny*“ (Respondentka č. 6). „*Tak dostáváme návleky na boty, hygienický gel na ruce, ale ten jsme dostali až po tom, co se tady objevila žloutenka*“ (Respondentka č. 9). „*Pokud bychom neustále neotravovali, tak bychom nic neměli. V současné době dostáváme návleky, které si musíme koupit a úřad nám je pak proplatí, dále desinfekční ubrousky a desinfekci na ruce*“ (Respondentka č. 10). „*Úřad nám nedodává žádné ochranné prostředky*“ (Respondentka č. 12). „*ÚP dodává jen velmi omezené množství těchto prostředků a pomůcek. V kanceláři pro 5 zaměstnanců je jedna lahvička s desinfekcí na ruce a jsou zde uloženy jednorázové návleky na obuv, ty jsou také v omezeném množství. Takže musíme někdy tyto jednorázové návleky používat opakovaně. Na WC, které je společné pro celou chodbu, tedy pro více oddělení ÚP je*

k dispozici pouze toaletní papír a ubrousky na utření rukou. I zde by byla potřeba dezinfekce na ruce, vlhčených ubrousků, a kvalitního bezdotykového vysoušeče rukou“ (Respondentka č. 13). „Pouze návleky na boty a gumové rukavice. Uvítala bych dezinfekci na ruce, nosím si ji sama z vlastních zdrojů“ (Respondentka č. 14). „Ano, dodává, je zde dezinfekce, a nyní nám byl dodán jeden balíček dezinfekčních ubrousků a to jen do klientské místnosti na deset pracovníků na dobu neurčitou, jednorázové návleky, ale počet je také omezen. Bylo také možné se nechat očkovat proti žloutence, toto očkování má však dnes téměř již každý ze školy, protože na praxích se většinou vyžaduje. Dle mého názoru ochranné pomůcky na pracovišti jsou nedostatečné, podle mne by mělo být splněno alespoň toto minimum. Pracovníci by měli mít příspěvky na zdravotní prevenci a podpůrné prostředky, vzhledem k tomu, že se setkávají jen s nemocnými či umírajícími. Již samotný název oddělení tomu napovídá, že se nejedná o zdravé klienty, tím nikoho nechci diskriminovat, ale je to tak, prevence musí být i u na první pohled zdravých klientů. Vždyť máme stejně rizikové pracoviště jako v nemocnici. Neomezený počet jednorázových návleků a ne, že jeden návlek si dávám opakovaně na několik sociálních šetření i několik dní v kuse. Dezinfekce všude i na chodbách, na stole každého pracovníka, včetně ubrousků, hlavně v autě, kde nemáte možnost si dojet ani na WC, natož si umýt ruce, roušky na obličej, pracovní oblečení do terénu a pracovní boty do terénu, antibakteriální rohožka v každé kanceláři, když už tedy ničím svou obuv a mohu si na ní donést jakékoliv bacily, nemoci či štěnice“ (Respondentka č 18).

4.3 Vytíženost sociálních pracovníků

Práce sociálního pracovníka na ÚP je velmi rozmanitá, ale na druhou stranu velmi složitá a psychicky, emočně i fyzicky vyčerpávající. Pokud se zamyslím nad vytížeností sociálních pracovníků ÚP, odd. PnP, tak musím podotknout, že jsou tyto pracovníci velmi přepínáni a je jim nakládáno mnoho práce i mimo jejich obor. Myslím si, že se toto stalo nastavením systému v České republice. Jako sociální pracovník pracuji 10 let na stejném oddělení. Když jsem v roce 2007 nastoupila na městský úřad na odd. PnP, které od téhož roku začal příspěvek na péči vyplácet, měla sociální práce úplně jinou úroveň. S klienty jsme řešili mnoho problémových situací, pomáhali jsme jim najít nejlepší možná řešení, která by vyřešila jejich problémy, a dostatek času si s nimi popovídat. V roce 2011 se zákonodárci usnesli na tom, že pracovníci, kteří mimo jiné.

vykonávají sociální práci spojenou s výplatou příspěvku na péči, budou od 1. 1. 2012 delimitováni na ÚP, kde budou tyto agendy dále zajišťovat. Nejenže se nikdo pracovníků neptal, ale tato velká změna systému nebyla detailně řešena s hlavními odborníky, kteří se problematikou sociální práce zabývali.

Tuto změnu nám trvalo dlouho zpracovat. Ne proto, že bychom pracovali pod jinou organizací, ale proto, že se úplně změnil styl výkonu práce. Sociální práce jako taková se začala z naší náplně práce vytrácet. *„Když si vzpomenu na toto hrozné období, kdy jsem nevěděla, co bude dál, musím říci, že po usazení tohoto systému, jsem spokojená. Na městských úřadech byl hlavní náplní výkon sociální práce, ale v takovém množství to na úřadech práce nejde. Je nás na tuto práci málo. A pracovníci městských úřadů nevykonávají práci, jak by měli. To je škoda, protože pak by tento systém fungoval. Výhodu vidím v tomto systému, že jsou všechny dávky vypláceny jedním úřadem. Nevýhodu v tom, že není striktně uvedeno, kdo by měl a jak vykonávat sociální práci“* (Respondentka č. 6). *„Přínosným byl přechod pod ÚP v tom, že jsou všechny dávky vypláceny jedním úřadem. Nevýhody vidím v tom, že sociální pracovníci zůstali i na městských úřadech a tito nám moc nepomáhají s výkonem sociální práce. Není nikde vymezeno, co máme řešit my a co oni“* (Respondentka č. 10). *„Myslím si, že na městských úřadech se více vykonávala sociální práce. Bylo na ni více času. Přechodem pod ÚP byrokracie stále přibývá a je to na úkor výkonu sociální práce. Což je velmi smutné“* (Respondentka č. 25).

Kolegové, kteří na ÚP nastoupili až v roce 2012, tyto změny nepocíťovali. Nezažili nic jiného, ale pro nás to byla velká změna. Došlo k obměně programových aplikací, které nefungovaly tak, jak by měly, enormně se navýšila administrativa, klientům se nestíhaly vyplácet přiznané dávky. Klienti i pracovníci byli podráždění, zaměstnanci museli chodit do zaměstnání i o víkendech, aby se všechny nově podané žádosti zadaly včas do nových programových aplikací. Pro představu to bylo 3500 žádostí na našem oddělení, které museli dva sociální pracovníci během měsíce ledna vyřídit, včetně vydání rozhodnutí. Čas na sociální práci již nezbýval. Na městských úřadech nás učili, abychom klientům věnovali maximální čas, se vším jim poradili, pomohli vypsát potřebné žádosti, a najednou na to nebyl čas. Často vznikaly situace, kdy klient přinesl špatně vyplněnou žádost a my ho byli nuceni poslat zpět na chodbu, aby žádost přepsal. Nebyl to pouze náš rozmar, bylo to z důvodu toho, že na chodbě čekaly stovky dalších

klientů, a již nebyl čas na to, abychom klientům špatně vyplněné žádosti opravovali. Dříve jsem nemohla pochopit kolegyně, které vyplácely jiné dávky, proč jsou na klienty nepříjemné a odměřené, ale brzy jsem pochopila proč. Neustálá práce ve stresu, od vedení žádná podpora ani pomoc a nutné splňování nějakých koeficientů zadaných nejvyšším vedením úřadu. V tomto případě si myslím, že hlavně záleží na jednotlivci, jak je odolný. Mnoho sociálních pracovníků z celé České republiky podalo výpovědi a do této profese se již nevrátilo. Mnoho jich mělo i těžké zdravotní problémy. Co se týká našeho oddělení, kde většina sociálních pracovníků přešla z městského úřadu, nechtěli, aby bylo s klienty zacházeno tak, jako na jiných odděleních. Tento náročný počáteční stav se nám podařil zvládnout a mnoho z nás pracuje na tomto oddělení stále. Bohužel se mnoho věcí při výkonu sociální práce k lepšímu nezměnilo. Samozřejmě, že se snažíme klientům poradit, být empatičtí a příjemní, ale to nemění nic na tom, že administrativa stále přibývá a sociální pracovníci jsou na odděleních stále poddimenzováni. Toto potvrzují i dotázaní respondenti, kteří uvedli v 17 případech, že by navýšení počtu pracovníků uvítali. 8 respondentů je s počtem pracovníků na oddělení spokojeno. „*Samozřejmě, že je poddimenzované. Podle mého mínění bych navýšila počet zaměstnanců na oddělení tak minimálně o dvě pracovní místa. Jako největší problém vidím to, že počet klientů na jednoho sociálního pracovníka neustále narůstá a bylo by potřebné řešit počet zaměstnanců aktuálně a pružně. Aby se nestávalo to, co se stalo v letošním roce. Bylo přislíbeno navýšení o jedno pracovní místo na našem oddělení s tím, že výpomoc se zpracováním sociálních šetření externími pracovníky již tedy nebude potřeba. Takže jsme od začátku letošního roku přišli o výpomoc a nový zaměstnanec se přijal až v září a po zapracování a rozdělení agendy začal samostatně pracovat až v půlce listopadu. Takže mi toto ze strany zaměstnavatele přišlo jako výsměch. Pomoc slibovaná začátkem roku přišla vlastně až v půlce listopadu, to je docela smutné. Pomoc externistů jsme v minulém roce maximálně využili a musím říci, že nám to při naší práci výrazně pomohlo“ (Respondentka č. 13).*

Vedení ÚP lpí na mnohých zbytečnostech, často se mění zákony a nařízení, které se musí neustále studovat. Určitě by výkonu sociální práce pomohlo, kdyby zákonodárci schvalovali podoby zákonů, které budou propracovanější, a ne, aby byla novela zákona dvakrát, až třikrát do roka. Neustále se měnící systémy nejsou pro klienty dobré, neorientují se v podmínkách nároku na přiznávání dávek a často se stává, že z důvodů

těchto změn musí klienti opakovaně navštěvovat úřady, např. z důvodu opakovaných výměn průkazů pro osoby se zdravotním postižením. Velkým problémem toho všeho je, že Ti kteří vydávají tato nařízení, si neuvědomují, že pracujeme se zdravotně postiženými občany, kteří jsou často imobilní a dostavit se opakovaně na úřad jim činí značné problémy. Myslím si, že ve vedení úřadu by měli být zkušení zaměstnanci, kteří byli v kontaktu s klienty na přepážce a vypracovali by se až na vedoucí pozice. Bohužel toto se v praxi často nestává. Našimi metodiky jsou spíše osoby, které ani nesplňují vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jsou v této oblasti nezkušení. Požadují po pracovnících nesmyslné úkoly, kterými je pouze zatěžují a berou čas, který by mohli využít účelněji, např. na výkon sociální práce. Ten, kdo není do této problematiky zainteresovaný, neví, co vše musí sociální pracovník zvládat mimo výkon sociální práce. Sociální pracovník pracuje jak v kanceláři, kde přichází denně do kontaktu s klienty, tak i v terénu. Pro něj to znamená, že si každý rok musí obnovovat referentské zkoušky, aby mohl řídit služební automobil, jelikož navštěvuje i klienty v odlehlých vesnicích, kde provádí sociální šetření. Dále má uzavřenou hmotnou odpovědnost na platební kartu, se kterou platí pohonné hmoty, které tankuje do referentských vozidel, dále má uzavřenou hmotnou odpovědnost na výběr poplatků za průkazy pro osoby se zdravotním postižením, které sociální pracovník od roku 2012 na ÚP vybírá. Často mi kolegové z ostatních agend, kteří pracují pouze u přepážky a nevykonávají práci v terénu, sdělují, že naše práce musí být odpočinková. Práci si můžeme sami naplánovat, jezdíme do terénu a naše práce není stereotypní. Opak je však pravdou, za poslední roky se cítíme vyčerpaní. Nevíme, co dělat dříve, nestíháme dodržovat lhůty ve správních řízeních, veškerou práci tlačíme před sebou a práci, kterou je potřeba vykonat si vybíráme podle toho, kde se již blíží šibeniční termíny. Nikdo si neuvědomuje, že musíme klienty v jejich přirozeném prostředí navštěvovat za každého počasí. Není to tak, že vyjedeme, pouze když je hezké počasí. Statisticky podložený je fakt, že klienti podávají nejvíce žádostí v zimních měsících. Pro nás to znamená i to, že se do zapadlých vesnic častokrát nedostaneme, nebo po cestě někde uvízeme. Než vyjedeme do terénu osobním automobilem, je nutné absolvovat různé úkony: *„Nejprve je nutné si automobil u vedoucí oddělení zarezervovat na požadovaný termín, poté si nechat podepsat žádanku. V den vyjetí je nutné včas vyzvednout u příslušné osoby klíče a doklady od automobilu. Pokud si půjčím automobil na konci měsíce, je nutné dočerpát pohonné hmoty. Proces je podle*

mě zbytečně složitý a zabere čas, který by se dal využít jinak“ (Respondentka č. 4). „Nejdříve si musím domluvit sociální šetření s klienty, následně pak auto zamluvit. Vyplnit žádanku, propustku, popřípadě cestovní příkaz. V daný den musím auto vyzvednout a to nejpozději do půl osmé, protože pak už bych nesehnala nikoho, kdo by mi auto vydal. Vzhledem k tomu, že ÚP nechce zafinancovat do navigací, tisknu si mapy z internetu, abych vůbec věděla, kam jedu. Mám na starosti celý bývalý okres, který má rozlohu něco kolem 1300 km². Někdy používám i svůj mobilní telefon kvůli navigaci, protože od úřadu máme pouze starý telefon, který ani internet nemá. V zimních měsících je to peklo, protože jezdíme do míst, která nejsou často ani prohrnuta, takže už jsem auto i vyhrabávala. Dále musím každý rok udělat referentské zkoušky, abych vůbec mohla služebním autem jezdit. Pokud by se s autem něco stalo, musím vše nahlásit a pokud bych zavinila nějakou škodu, budu platit spoluúčast pět tisíc korun a ještě půjdu před škodní komisi. Vzhledem k tomu, že jsme v neustálém stresu, není divu, že se občas nějaká ta nehoda stane“ (Respondentka č. 6). „Tak pro mě je využívání motorového vozidla velmi obtížné, protože si musím pro služební auto dojet na kontaktní pracoviště, což znamená, že ráno sednu na autobus, dojedu na kontaktní pracoviště vzdálené 25 km, auto si dovezu na své pracoviště a po skončení šetření jej musím odvést zpět na původní kontaktní pracoviště. No a tady opět sednu na autobus a vracím se zpět na své pracoviště. Takže celkově velká ztráta času, tak 2,5 až 3 hodiny jen cestou pro auto a zpět a navíc často najedu více kilometrů cestou pro auto než na provedených sociálních šetřeních“ (Respondentka č. 9). „Řekla bych, že na našem pracovišti vyjet automobilem je docela obřad, než usednu to služebního automobilu. Než se objednáme ke klientům, že je navštívím, je dobré mít zmluvené služební auto. V den D, kdy hodlám vyjet do terénu, si mohu vyzvednout doklady a klíčky od auta do půl osmé ráno, pak už není jistota, že seženu příslušného pracovníka, který mi doklady od vozu vydá. Do vozu usedám s vyplněnou žádankou, kde vypisuji, kam jedu, proč chci služební vůz a kdy auto vrátím. Přejde mi nesmysl před každou jízdou žádat ředitele pracoviště o svolení k jízdě, vždyť je to moje náplň práce, vyjet do terénu. Pokud vyjde jízda na poslední den v měsíci, jsem to já, kdo musí dotankovat palivo. Služební vůz rovná se další starosti navíc a suplování práci jiných pracovníků“ (Respondentka č. 11). „Nutno ještě zmínit úkony ještě před vyjetím na sociální šetření, jako je zmluvení si automobilu dopředu na určitý den. Toto si většinou plánuji dopředu na měsíc, občas se totiž stává, že na určitý den auto již k dispozici není. Dále vypsání žádanek o automobil, cestovních

příkazů a žádanek o služební cestu, vyzvednutí si klíčků a dokladů k automobilu, kdy je potřeba si klíčky vyzvednout do půl osmé. Toto vše zabere spoustu času a občas se stane, že zaměstnanec, který má klíče od automobilu, není ve své kanceláři a já pak lítám několikrát z patra do patra, abych si klíče vyzvedla. Poté je to zajištění sociálního šetření jako takového, kdy se musí naplánovat cesta, tak abych jezdila účelně a přejezd mezi šetřením nebyl moc zdlouhavý. Spádová oblast je totiž velmi rozsáhlá, rozmezí našeho obvodu je napříč asi padesát kilometrů“. Dále bych zdůraznila negativní dopady na zaměstnance. Z důvodu velkého počtu žádostí a s tím spojeného vykonání sociálního šetření, se často vyjíždí služebním automobilem na celý den, aby se toho co nejvíce stihlo. Poté vzniká problém, kam si odskočit na toaletu, kde si očistit ruce a podobně. Zaměstnanec má poskytnuty jen velmi omezené hygienické potřeby. Bylo by potřeba mít v autech desinfekci na ruce, ubrousky na otření rukou, dostatečný počet jednorázových návleků na obuv a podobně. Zaměstnanec si ničí svoje oblečení i obuv. Bylo by vhodné dostávat alespoň nějaký příspěvek na ošatné. Vždyť většina zaměstnanců pracujících v jiných profesích dostává příspěvky na zakoupení obuvi, ochranných prostředků a my nic. Také je s využíváním služebních automobilů spojená bezpečnost při jízdě, hlavně v zimním období, kdy se jezdí do vesnic, kde často nejsou příjezdové cesty do vesnice ošetřeny, ani se nepluhuje“ (Respondentka č. 13). „Výkon sociálního šetření s použitím automobilu má své klady i zápory. Co se týče kladů, je to určitě rychlejší, ekonomičtější, je zde hlavně časová úspora pracovníka. Ale spádová oblast je i tak velká, že přejezdy automobilem jsou někdy zdlouhavé a 4 sociální šetření zaberou celou pracovní dobu jednoho dne. Přejezdy MHD a jinými prostředky by byly nereálné, vzhledem k velikosti spádové oblasti téměř na hranicích bývalých okresů. Pokud by se jednalo jen o město, kde sídlí úřad, pak možná, ale časově by to bylo i tak náročné a časově neúsporné. Nevýhodou výjezdů do terénu je, že je zde riziko, že se Vám něco stane, zejména v zimních měsících, kdy se jezdí do míst a vesnic, kde je konec světa, neprohrnuto a cesta je na řetězy. Nemáte při sociálním šetření zajištěné náhradní pracovní oblečení a obuv. Pracovníci si tak ničí svoje oblečení a boty. Mohou si přinést bacily a nemoci na oblečení i botách, mnohdy místa šetření jsou doslova hnusná, nechutná, špinavá, zakouřená či jinak nevoňavá. Klienti jako takoví mohou být pro pracovníka nebezpeční, tzn., nikdy nevíte, kam přijdete a kde vás kdo napadne. Pracovníci nemají dostatek ochranných pomůcek a jsou neustále vystaveni nemocem a smrti. Myšleno čím dál více se rozrůstají žádosti PnP u umírajících osob. Otázkou je

pak také, je toto vůbec důstojné? Nevýhodou sociálního šetření v terénu je také to, že pracovníci celý den nemají zajištěné základní životní potřeby. Nemají si kam dojet na toaletu, kde si umýt ruce, najít se většinou skoro za chodu, s tím, že už měli být na dalším šetření a pro jistotu celý den raději ani nepijí, aby nemuseli na toaletu. Opět je to tedy tak trochu na úkor pracovníkova zdraví“ (Respondentka č. 18). „Tohle je pro mě komplikovanější proces a řekla bych i zbytečná ztráta času. Pracuji na dislokovaném pracovišti a musím si jezdit pro auto na krajskou pobočku vzdálenou asi 17 km. Pokud potřebuji jet do okolních vesnic, kam se nelze dostat autobusem, musím jet ráno autobusem pro auto na pobočku, tam si ho vzít, objet si šetření ve vesnicích, auto pak vrátit zpátky a jet autobusem zpět na své pracoviště. Takhle člověk stráví jen půl dne tím, že někde jezdí a vrací auto. Pokud jede na naše pracoviště někdo z jiných oddělení, půjčují si auto od nich, ale i tak to je komplikované, protože musím klienty objet a rychle se vrátit zpátky, aby mohli kolegové odjet s autem a nemuseli na mě čekat. V tomto případě je to pro mě akorát ještě větší stres, aby se něco někde nestalo. Auto si také musíme každý po sobě kontrolovat, zda není někde odřené nebo s ním něco není. V případě, že ano, pak to padne na posledního řidiče a je nějaká spoluúčast na opravách. Zapisujeme také kilometry, které jsme najeli a musíme si psát cestovní příkazy, které by měly s ujetými kilometry souhlasit“ (Respondentka č. 21). Takto si asi nikdo výkon sociální práce nepředstavuje.

Metodici ÚP¹⁶ se již snažili tento problém řešit, myslím si však, že ne úplně šťastně. Na odděleních, kde se vykonává sociální práce, by byli sociální pracovníci, kteří by pracovali v terénu, a dále by zde byli referenti, kteří by zadávali žádosti do počítače a vykonávali by veškerou administrativu. V praxi by to vypadalo asi takto. Referent by přijal například žádost o příspěvek na péči, sociální pracovník by klienta kontaktoval a provedl u něj sociální šetření. Toto šetření by následně v kanceláři zpracoval a předal referentovi, který by předal sociální šetření společně s žádostí o posouzení zdravotního stavu klienta na lékařskou posudkovou službu. Následně by přerušil řízení. Podotýkám, že by o klientovi nic nevěděl, nemusel by ho ani vidět při podání žádosti, protože se často stává, že žádosti na úřad přinášejí rodinní příslušníci. Po přijetí lékařského posudku z lékařské posudkové služby by měl referent zkontrolovat vydaný posudek, zda obsahuje klientovy diagnózy a popisuje správně jeho zdravotní stav. Jak by toto

¹⁶ Sídlí na krajských pobočkách ÚP, metodicky vedou pracovníky ÚP, kteří vykonávají práci na kontaktních pracovištích. Většinou bývají tři až čtyři metodici na kraj.

mohl zkontrolovat, když by klienta neznal. Sociální pracovník má zakázáno do šetření uvádět jakékoliv diagnózy a popisovat klientův zdravotní stav. Již zde se naráží na velký problém. Následně by po kontrole posudku měl zaslat klientovi vyrozumění, že se může klient seznámit s podklady před vydáním rozhodnutí. Často se stává, že klienti se ze zdravotních důvodů nemohou dostavit, tak zplnomocňují rodinné příslušníky, kteří by mohli do spisové dokumentace nahlédnout za ně, někteří se neseznámí vůbec. A nakonec referent, který prakticky o klientovi nic neví, vydá rozhodnutí, kde se buď příspěvek na péči přizná, nebo nepřizná. Nemyslím si, že je toto dobré řešení. Konkrétně na našem oddělení všichni zaměstnanci splňují zákonem stanovené vzdělání, proč by se část z nich měla degradovat pouze na referenty, kteří budou suplovat pouze administrativní práci. Řešením by určitě bylo, kdyby se alespoň zdvojnásobil počet sociálních pracovníků. Každý tento pracovník by měl mít na starosti 150 klientů, kteří pobírají příspěvek na péči. Takto vypadají počty klientů na jednoho pracovníka v praxi: „U příspěvku na péči mám asi 280 klientů, u dávek pro osoby se zdravotním postižením a průkazů je to více, asi 350 klientů“ (Respondentka č. 4). „Domnívám se, že klientů se žádostí o příspěvek na péči, který je jim pravidelně vyplácen, mám nyní kolem 300. Poté je několik úplně nových žádostí, kde je nutné provést šetření. V agendě DOZP mám klienty, kterým je vyplácen příspěvek na mobilitu a přiznán průkaz pro osoby zdravotně postižené a dále se přiznávají zvláštní pomůcky. Tyto klienty přesně spočítané nemám. Řádově je jich podobné množství jako u příspěvku na péči. Počet klientů v těchto agendách máme s kolegyněmi přibližně stejný. Nutno dodat, že klientů je mnoho, pracovníků málo“ (Respondentka č. 5). „Asi kolem 350 klientů u příspěvku na péči, dále podobný počet klientů u průkazů, mobilit a nárazově mám i klienty u zvláštních pomůcek“ (Respondentka č. 10). „Asi 370 u příspěvku na péči, to samé u průkazů i mobilit a k tomu ještě nějaké zvláštní pomůcky“ (Respondentka č. 12). „300 klientů u příspěvku na péči a 300 klientů u příspěvku na mobilitu a průkazu osob se zdravotním postižením a k tomu další žádosti o zvláštní pomůcky“ (Respondentka č. 16). „Myslím si, že v PnP mám kolem 300 klientů, v DOZP obdobně, možná více, raději je nepočítám“ (Respondentka č. 18). „U PnP mám asi 320 klientů, u průkazů asi 150 klientů a u mobilit asi 120 klientů“ (Respondentka č. 23). „Asi něco kolem 400 klientů u příspěvku na péči, dále v agendě DOZP asi 200 klientů u průkazů, 200 klientů u mobilit a dále nějaké klienty na zvláštních pomůckách“ (Respondentka č. 25). Dle výše sděleného se doporučné

počty 150 klientů na jednoho pracovníka ani zdaleka k tomuto počtu neblíží. Na našem oddělení má každý sociální pracovník na starosti 300 až 350 klientů pobírajících příspěvek na péči a stejný počet žádostí o průkaz pro osoby se zdravotním postižením, dále pak vyřizuje příspěvky na mobilitu a v neposlední řadě žádosti o příspěvky na zvláštní pomůcky. Mimo jiné vede i řízení o přeplatcích a přestupcích, které řeší společně s Policií ČR, vydává klientům různá napomenutí popř. pokuty. Na tento fakt upozorňují i HUBÍKOVÁ, HAVLÍKOVÁ a kol. (SOCIÁLNÍ PRÁCE, 2/2015:11), kdy vysoký počet klientů na jednoho sociálního pracovníka umožňuje vykonávat sociální práci s žadateli o příspěvek na péči jen velmi omezeně nebo vůbec.

Respondenti se vyjádřili i k otázce, jak vnímají množství klientů a rozsah práce, kterou na odd. PnP vykonávají: „Objem i obsah práce je velmi široký, klienti a žadatelé přibývají. Jsem přesvědčená, že není správné, aby se jeden pracovník zabýval žádostmi tří set klientů. Je běžné, že k novým žádostem přibývají žádosti na zvýšení přiznaného příspěvku, na změnu průkazu ZTP, přibývá podaných odvolání od nespokojených klientů“ (Respondentka č. 5). „V současné době mi to již připadá neúnosné. Práce neustále přibývá, přibývá i klientů. Vůbec nevím, jak tento nápor ještě zvládám“ (Respondentka č. 6). „Klientů je fakt hodně. Kolikrát máte u jednoho klienta rovnou tři žádosti, kdy si podá žádost o příspěvek na péči, žádost o průkaz pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na mobilitu. Pak vedete u všech žádostí celé správní řízení až do konce, včetně hlídání hospitalizací. Do toho chodíte na sociální šetření, každou chvíli jsou nějaký novinky, změny, novely zákonů a navíc práce ve dvou programových aplikacích, no je toho dost“ (Respondentka č. 9). „Myslím si, že tento stav je neúnosný. Čekám, kdy někdo řekne, kam až můžeme jít, abychom se nezhroutili“ (Respondentka č. 10). „Množství klientů i práce spadající na jednoho sociálního pracovníka je neúnosná. Pamatuji si, že když jsem před 8 lety začínala pracovat na této pozici, zpracovávala jsem jen PnP a klientů jsem měla cca 150. A už v té době se řešila neúnosnost klientů na jednoho pracovníka. Během 8 let práce stále narůstala, až jsme se dopracovali k tomu, že máme dvojnásobek klientů na zaměstnance a ještě k tomu nám přibyla agenda DOZP, kde je obdobně klientů jako u PnP. A ještě musím připomenout neustále narůstající administrativu, která mi připadá zbytečná, někdy až urážející. Jen pokud si vzpomenu na zapisování jakýchsi statistik do tabulek, vypisování téhož do 2 až 3 míst, protože jednou se ta samá věc vypisuje elektronicky, poté ještě papírově a další

věci“ (Respondentka č. 13). *„Vnímám neustálé přetížení a hromady práce na jednoho člověka, stěží se to dá stihnout“* (Respondentka č. 17). *„Velmi špatně. Mnoho klientů. Práce je velmi časově náročná. Není možnost se každé agendě věnovat tak, jak bych si představovala. Spousty věcí se dělají, tak aby byly, ale ve finální části je to spíše administrativní práce než sociální práce. Právě z důvodu množství klientů“* (Respondentka č. 19). *„V současné době ho vnímám jako neúnosný. Nevím, co by se muselo stát, aby si někdo všiml, že nestíháme lhůty, domů chodíme unavené a práce nás přestává naplňovat“* (Respondentka č. 25). Z dotázaných respondentů je s množstvím práce a počtem klientů šestnáct nespokojených. Osm respondentů uvedlo, že v současné době jsou s množstvím práce a počtem klientů spokojeni. Jedna respondentka uvedla: *„Množství klientů vidím relativně v normě. Mohlo by to být lepší“* (Respondentka č. 14).

Dalším faktorem, který ovlivňuje pracovníky na tomto oddělení, je práce v několika programech. Jeden z programů je využíván pro agendu příspěvku na péči, druhý pro agendu dávek pro osoby se zdravotním postižením, třetí program slouží pro výrobu průkazů pro osoby se zdravotním postižením, kde pracovník ÚP musí naskenovat podklady pro výrobu průkazu, které se sehrávají do Státní tiskárny cenin. Toto na jiných odděleních ÚP není běžné. Velmi náročné je i sledování změn, které vznikají z úrovně krajských poboček, popř. generálního ředitelství. Při takto složité a náročné práci nelze všechny změny včas obsáhnout.

Sociální pracovník tohoto oddělení se při výkonu práce stává i IT pracovníkem, který musí posoudit, zda např. při podání žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku u digitálních, kamerových lup a dalších pomůcek pro osoby se zrakovým postižením je pomůcka v základním provedení, tzn., zda není nějaký komponent této pomůcky jakýmsi nadstandardem, který by úřad neměl proplácet. Dále se stává i jakýmsi odborníkem na přestavbu bezbariérových koupelen a toalet, kdy posuzuje, zda jsou uvedené náklady opravdu prostavěné. Zkoumá z doložených faktur položku po položce a s pomocí internetu dohledává, co že je to např. nástěnka. Pro ty neznalé je nástěnka tzv. nástěnná trubka, koleno, popř. průchodka, která se používá v instalatérství. Mimo jiné se pravidelně zúčastňuje školení o bezpečnosti práce a požární ochraně, dále ze zákona musí každý rok absolvovat vzdělání v kurzech s akreditovaným programem v rozsahu nejméně 24 hodin, kterým si zdokonaluje své zkušenosti a seznamuje se

s novými informacemi, které se týkají jak nových zákonů či předpisů, tak i novinek v oblasti programových aplikací.

Mnoho těchto uvedených prací, které mají v náplni sociální pracovníci ÚP, nespadají do jejich oboru. K tomu se vyjádřili i respondenti, kteří uváděli, co podle jejich názoru nespadá do výkonu sociální práce: „*Jedná se o výkon práce spojené s řízením žádostí o přiznání zvláštní pomůcky a to úpravou koupelny, kdy se jedná o posuzování technických údajů spojených se stavebními pracemi, elektrorozvody, instalatérskými pracemi atd. U pomůcek u zrakově postižených zase jde o odborné počítačové komponenty*“ (Respondentka č. 4). „*Tak určitě řešení, zda zvláštní pomůcka je v základním provedení, např. u digitálních lup, kde je součástí počítač. Nebo při úpravě koupelny zkoumám z faktury, zda na tyto komponenty mohu příspěvek přiznat nebo je musím vyškrtnout. Nebo při šetření řeším, zda klient může využít schodolez nebo plošinu. Potom klasická administrativa a nadbytečné papírování*“ (Respondentka č. 6). „*Řešení přeplatků a odvolání, vybírání poplatků za průkazy OZP, u zvláštních pomůcek zhodnocení, co proplácet a co ne. Jedná se o materiál u stavebních úprav ke koupelnám, dále jednotlivé díly a doplňky u pomůcek pro zrakově postižené*“ (Respondentka č. 8). „*Myslím si, že nemám zaměření na stavební práce, které musím řešit při řízení příspěvku na úpravu koupelny a rozšíření dveří. V odevzdaných fakturách od klientů, jsou názvy materiálu, které mi opravdu nic neříkají, poté hledáme na internetu, co to vlastně je a jestli na danou věc můžeme přiznat příspěvek. Dále jsou pomůcky, kde je základ počítač a nastává ta samá situace jako se stavebním materiálem. Opět hledám, co jaká pomůcka má za komponenty a zda se na ně dá přiznat příspěvek. Do mé práce si myslím nespadá ani vybírání poplatků za vyrobené průkazy, nejsem přece pokladní. Obsluhou čerpací stanice jsem se stát také nechtěla, a přijde mi ztráta času, který bych mohla věnovat klientům, tankovat benzín a opatrovat kartu na zaplacení benzínu*“ (Respondentka č. 11). „*Vypravování pošty, frankování obálek, údržba služebního osobního automobilu. Jsme malé kontaktní pracoviště a o osobní auto se musíme starat sami. Utírání prachu z nábytku, jelikož paní uklízečka si toho nevšimá*“ (Respondentka č. 20).

V současné době je výkon sociální práce v České republice často řešen. Společnost si začíná uvědomovat, že bude těchto pracovníků více a více potřeba. Proto by bylo dobré těmto pracovníkům zajistit vhodné pracovní podmínky, dostatečnou oporu u vedení

úřadu, supervizi, která na úřadech chybí a v neposlední řadě dobré platové ohodnocení. Protože pokud se tento stav nezmění, začnou tito pracovníci z úřadů odcházet a budou si hledat nové zaměstnání. Toto nejsou pouze mé úvahy, bohužel se toto již děje ve větších městech, kde jsou lepší příležitosti uplatnění se na trhu práce. Potvrdili to i respondenti, kdy z 25 dotázaných jich 16 uvedlo, že pokud by dostali lepší nabídku, nesetrvávali by na tomto oddělení, některým by nevadilo odejít i mimo obor. „*Nejsem si úplně jistá, zda bych zůstala. Tato práce mne baví, ale přeci jen v dnešní době, kdy je ve větších městech více pracovních možností a i za lepší finanční ohodnocení, tak bych nejspíš zkoušela své štěstí i jinde*“ (Respondentka č. 1). „*Na oddělení jsem dnes moc ráda z důvodu dobrého kolektivu, práce mě také baví, ale je jí velké množství, což mě hodně zatěžuje. Navíc je vyvíjen neustále tlak na vzdělání, které si ještě dokončuji. Někdy opravdu uvažuji o změně zaměstnání, ale zřejmě bych asi pak již dělala ve zcela jiném oboru, který není tolik stresující*“ (Respondentka č. 16). „*Po pravdě, už bych zde nezůstávala, negativa převažují nad pozitivy*“ (Respondentka č. 18). „*Někdy přemýšlím, že práci změním. Po více jak pěti letech už mám někdy pocit, že zapadám do rutiny, i když je každý klient jiný, úkony kolem správního řízení se stále opakují a já cítím, že bych se už měla možná někam posunout. Vždy jsem si při studiu představovala, že budu vykonávat čistou sociální práci. Tady na ÚP je to z velké části i úřední činnost a to mne v poslední době již zcela neuspokojuje*“ (Respondentka č. 23). Tři respondenti neuvedli rozhodně, zda by na tomto oddělení zůstali, nebo by tuto práci opustili. „*Záleželo by především na nabízené pozici a výši platu*“ (Respondentka č. 5). „*To záleží na mnoha okolnostech, jestli by ještě tato práce vedle jiných příležitostí byla pro mě uspokojující, na pracovních podmínkách, kolektivu a tak*“ (Respondentka č. 9). „*Asi bych se rozmyslela, ale nabídka jiné pracovní příležitosti by musela být opravdu lákavá*“ (Respondentka č. 22). Pouze 5 respondentů by na dosavadním místě zůstalo a jedna respondentka se nevyjádřila úplně jistě: „*Záleží na tom, které pracovní příležitosti by mi byly nabídnuty. Jsem si jistá, že bych určitě chtěla pracovat v sociální oblasti. Nad změnou pracovního místa zatím určitě nepřemýšlím*“ (Respondentka č. 20). Respondenti se vyjádřili i k otázce, co je motivuje k tomu, že tuto práci stále vykonávají: „*Vím, že ve své profesi nemůžu od klientů čekat nějaký vděk, ale vždy mě potěší a povzbudí, když mi sdělí, že jsou rádi, že jsem za nimi přišla, popovídala si s nimi, že jsem byla milá a poděkují mi. Podporou mi rovněž je vedoucí oddělení a pracovní kolektiv, na který se můžu spolehnout a obrátit se kdykoli o pomoc nebo*

radu“ (Respondentka č. 4). „Je to hrozné, ale popravdě mě tu drží jen dobrý kolektiv“ (Respondentka č. 6). „Zatím jsem nenašel práci, která by mě zaujala. Proto zde zůstávám“ (Respondent č. 7). „Ta pomoc seniorům, aby mohli i oni prostřednictvím finančních příspěvků vést důstojný život. Tady totiž vidím výsledky své práce, a to je pro mě zatím uspokojující a naplňující“ (Respondentka č. 9). „Výborný kolektiv na oddělení, zastání vedoucí oddělení, pružná pracovní doba a víra, že se něco z negativních věcí na pracovišti změní k lepšímu“ (Respondentka č. 11). „Baví mě práce s lidmi. Vidím v mé práci smysl“ (Respondentka č. 14). „Asi dobrý kolektiv a láska k lidem, ačkoliv mě často štvou“ (Respondentka č. 16). „Že konečně můžu vykonávat práci, která mě baví, naplňuje a je v oboru, který jsem vystudovala. Tato práce má pro mě smysl. Jde o skloubení kancelářské práce a přímého kontaktu s klientem. Každý den je něčím jiný, nový, rozhodně ne stereotypní. Tato práce má smysl. Dalším neopomenutelným faktorem je pracovní kolektiv v čele s paní vedoucí. Už jsem si prošla různými kolektivy a nebylo to vždy v pořádku, proto si vážím toho, že tady je vše jak má být“ (Respondentka č. 17). „Motivuje mne to, že mám práci, relativně stálou práci, vždy mi každý měsíc pravidelně přijde výplata na účet. Jsem člověk, co chce pracovat, a potřebuji z něčeho žít. Žiji sama, živím se sama, musím tedy z něčeho žít. Jsem vděčná, že mám práci a za ni alespoň nějaký, i když ne odpovídající, plat, že mám dobrý kolektiv a občas dobrý pocit z této práce jako takové“ (Respondentka č. 18). „Klienti. Protože i občas se najdou tací, kteří jsou Vám za vaši práci vděční“ (Respondentka č. 19). „Vždy jsem chtěla pracovat v sociální oblasti, pomáhat klientům. Na této práci se mi líbí, že není úplně úřednická. Setkávám se s klienty v terénu, občas jim mohu pomoci jenom tím, že si s nimi na sociálním šetření popovídám. Jsem ráda za zpětnou reakci přímo od klientů. Když jsou jejich reakce pozitivní, což většinou jsou, je chuť do práce potom mnohem větší“ (Respondentka č. 20). „Možnost pomáhat lidem a něco znamenat“ (Respondent č. 24).

4.4 Platové ohodnocení sociálních pracovníků ÚP

Další faktor, který ovlivňuje výkon práce sociálních pracovníků ÚP, je platové ohodnocení. Každý sociální pracovník, který vykonává sociální práci, musí dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, splňovat alespoň vyšší odborné vzdělání v sociální oblasti. Je opravdu tristní, když nastupuje na ÚP nový zaměstnanec např. s magisterským titulem za platové ohodnocení, které je nařizováno vládou

č. 304/2014 Sb., o platových poměrech státních zaměstnanců. „Státnímu zaměstnanci přísluší platový tarif stanovený pro platovou třídu stanovenou pro služební místo, na které je zařazen a pro platový stupeň, do kterého je zařazen.“ (NAŘÍZENÍ VLÁDY Č. 304/2014, § 1, odst. 1). Tzn., započítává se délka praxe v oboru. „Vystudovala jsem magisterské studium, takže jsem si představovala, že plat budu mít určitě vyšší. Jen při spočítání kolik financí se použije na studium, tak je tato práce podhodnocená, přitom vzdělání je základním požadavkem pro tuto práci“ (Respondentka č. 1). „Na to, že chtějí vzdělání, tak to ohodnocené není. Když v Lidlu, ve skladech a podobných profesích mají třeba až dvakrát tolik co já, a to nepotřebují vzdělání. Navíc to tu není úplně bezpečné. Navíc mi zde chybí nějaké připojištění, např. příspěvky na úrazové, životní, penzijní pojištění a tak dále“ (Respondentka č. 3). „Nemyslím si, že mé platové ohodnocení je přijatelné. Vysokoškolské vzdělání a několik let praxe v oboru je oceněno platem pod dvacet tisíc korun. Přijatelné by bylo, kdybych měla plat alespoň takový, abych po úhradě služeb spojených s užíváním bytu, po úhradě jídla a dalších běžných potřeb pro rodinu, měla možnost také ušetřit na občasně návštěvy divadla nebo na jiné kulturní vyžití nebo abych si mohla například šetřit na dovolenou. Pět stravenek FKSP, které vlastně ani v našem městě nemohu využít, kromě nákupu v lékárně, mi kulturní zážitek nezajistí“ (Respondentka č. 5). „Je jasné, že nemám vysokou školu, mám pouze vyšší odbornou školu, proto bych si nezasluhoval takové platové ohodnocení, jako mají moji kolegové. Na ÚP je to jedno, vše je dáno platovou třídou, nikoliv vzděláním. Ale i tak není mé platové ohodnocení přijatelné“ (Respondent č. 7). „Nemyslím si, že jsem dobře platově ohodnocená. Stačí se podívat na uváděný průměrný plat vysokoškoláků v ČR, na který zdaleka nedosahuju. A navíc v mnoha jiných profesích jsou vysokoškoláci ohodnoceni lépe. Myslím si, že se tak nějak zapomíná na práci kvalifikovaných úředníků, bez kterých by sociální systém také těžko fungoval“ (Respondentka č. 9). „Platové ohodnocení není přijatelné. Mám sice jen vyšší odborné vzdělání, ale i tak jsem musela 3 roky studovat. Mám osm letou praxi v oboru, kdy jsem během těchto osmi let vykonávala ještě i práci na jiném oddělení úřadu. A vzhledem ke zkušenostem, nutnosti celkového rozhledu z důvodu sociálního poradenství klientům, mi přijde plat velmi nízký a nedostačující“ (Respondentka č. 13). „Ne, platové ohodnocení není přijatelné. Myslím, že jsem nedostatečně ohodnocena, vzhledem k dosaženému magisterskému vzdělání a sedmileté praxi v oboru i mimo něj, kdy mám rozhled v sociální sféře velmi široký a mnohdy musím suplovat jiné obory,

např. poradenské a jiné krizové pracovníky na telefonu, lékaře, zdravotníky, psychoterapeuty, právníky, grafology, pečovatele, a jiná odborná zaměstnání a mít všeobecný přehled i v těchto odvětvích a umět poradit a reagovat v krizových situacích. A také vzhledem k velké zodpovědnosti a rizikům, zejména psychickým a zdravotním, ale mnohdy i fyzickým, která práce jako taková přináší“ (Respondentka č. 18). Pro 19 z dotázaných sociálních pracovníků není platové ohodnocení dle dosaženého vzdělání přijatelné, pouze 5 pracovníků je s vyšší platu spokojeno, jedna z respondentek nedokázala zhodnotit, zda je s vyšší finančního ohodnocení spokojená.

Dle přílohy č. 4 k výše uvedenému nařízení sociální pracovník ÚP spadá dle míry neuropsychické zátěže a pravděpodobnosti rizika ohrožení života nebo podle obtížnosti výkonu služby do první skupiny. Rozmezí zvláštního příplatku v této skupině je od 400 do 1300 Kč. Sociální pracovník ÚP na odd. PnP získá zvláštní příplatek ve výši 800 Kč. Tento příspěvek je určen pouze pro pracovníky v tzv. první linii, tedy pro pracovníky, kteří přicházejí do přímého kontaktu s klientem. Dle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě trvá zkušební doba šest měsíců pro osobu, která není státním zaměstnancem, nebo pro osobu, která dosud nevykonala úřednickou zkoušku. Po této době získá i osobní příplatek, který je dle tabulek vždy určen na nejnižší možné hranici.

Od 1. 11. 2017 došlo k navýšení platů státních zaměstnanců o deset procent. I přes toto navýšení jsou platy sociálních pracovníků stále na velmi nízké úrovni a neodpovídají tak náročné práci, jako je výkon sociální práce na tomto oddělení. *„Co se týče platu, tak by rozhodně mohl být lepší. Podle mého názoru se tato práce nedá dělat jen kvůli financím, ale člověka tato práce musí bavit a něčím naplňovat. Já sama za sebe s tímto platem spokojená nejsem“ (Respondentka č. 1). „Nyní se to trošku zlepšilo. Víím, že může být hůř, ale určitě bych byla ráda, kdybych brala více, zvlášt' když jsem se dozvěděla, že dříve bral úředník cca průměrnou mzdu. Navíc mi vadí, že nás omezují v příjímání. Až nás pořádně zaplatí, tak at' nám něco zakazují. Za záady hypotéky a další úvěry. Nevím, z čeho bych na to měla ušetřit“ (Respondentka č. 3). „Vůbec nejsem s platem spokojená. Po deseti letech praxe na tomto oddělení a po 12 letech v oboru si myslím, že nejsem dostatečně ohodnocena. K tomu, abych mohla práci vykonávat, musím splňovat i určité vzdělání, což splňuji jak vyšší odbornou školou, tak i vysokou a ohodnocení mi připadá nepřijatelné“ (Respondentka č. 6). „Nejsem spokojený se svým platovým ohodnocením“ (Respondent č. 7). „Spokojená nejsem,*

vzhledem k tomu, že mám vysokou školu, tak mě mrzí, že se platové ohodnocení řeší dle tabulek, tzn. podle praxe a na osobní příplatek nemá ÚP dost peněz“ (Respondentka č. 10). Z dotázaných sociálních pracovníků jich 20 není s výší platu spokojeno, pouze 4 respondenti uvedli, že jsou spokojeni, jedna respondentka uvedla, že by platové ohodnocení mohlo být lepší.

Je opravdu zajímavé, že vždy když je možnost platového ohodnocení dáno určitým rozmezím, vždy se ÚP kloní k nižší částce. Pokud by se tento stav změnil, tak si myslím, že by byli pracovníci více motivovaní a neodcházeli by pracovat mimo obor, např. jako prodavačka supermarketu, která si vydělá více peněz a z práce odchází s čistou hlavou. V současné době je stav už takový, že např. v hlavním městě chybí více jak tři čtvrtiny sociálních pracovníků a na některých odděleních zůstali pouze vedoucí oddělení.

4.5 Byrokracie v sociální práci

Prvním, kdo nejspíše použil termín „byrokracie“, byl francouzský ekonom-fyziokrat Vincent de Gourmay v roce 1745. Tento termín vznikl složením francouzského slova „bureau“, tedy úřad, psací stůl, resp. plátno pokrývající úředníkův stůl a řeckého „kratein“, tedy vládnout. S odstupem času získala byrokracie řadu negativních až hanlivých označení, jako jsou např. strnulá, rigidní, nepružná, nepřizpůsobivá, jako panství úředníků, jako řízený chaos, jako maximalizace velikosti či jako nekontrolovaná a nekontrolovatelná moc (srov. ČESKÝ DIALOG, ©2012).

Dále termín „byrokracie“ nese mnoho různých významů a informací. Může označovat jak organizaci veřejné správy, může být označením pro nemoc organizací způsobující jejich fatální neúčinnost, tak i může být pojmenováním nezbytných zásahů státu do hospodářského a sociálního života. Může být zmíněna i jako termín ohrožující a potlačující lidskou svobodu (srov. KELLER, 2010:10).

ČESKÝ DIALOG (©2012) dále uvádí, že byrokracie značí organismus odborného úřednictva, vykonávajícího úkony státní moci a veřejné správy. Příznaky byrokracie bývají označovány mechanickou, šablonovitou prací, puntičkářstvím, formalismem, protahováním záležitosti. Takové byrokracii se právem vytýká, že lidé zde nejsou kvůli úřadům, nýbrž naopak, že byrokracie má sloužit a vyhovovat potřebám obyvatel. Jak

uvádí HIEKISCHOVÁ (2015:81) neustálé zvyšování byrokratizace sociální práce vede k nízké prestiži a k degradaci odbornosti a nedostatku kompetencí sociálních pracovníků. V uplynulých deseti letech mohu zvyšování byrokracie v sociální práci na oddělení přispěvku na péči potvrdit. Sociálním pracovníkům jsou navyšovány administrativní úkony a nezbyvá jim tak čas na výkon sociální práce. „*Určitě byrokracie přibývá. Často se stává, že metodici dají nějaký pokyn, jak máme konkrétní věc dělat a za týden je to úplně jinak*“ (Respondentka č. 1). „*Byrokracie přibývá, to je pravda. Nejen, že přichází dokument založíme do spisu papírového, ale i do počítačového, následně se ještě digitalizuje. Pokud se odesílá odvolání klienta, nestačí spis zdigitalizovat, musíme vše ještě nakopírovat a odeslat v papírové podobě, přitom může být vše přehledně v programu, do kterého mají pracovníci odvolacího orgánu přístup. Za byrokracií považuji několik typů hlavičkových papírů. Musíme používat jinak vytvořený hlavičkový papír na oznámení, jiný na odpověď klientovi, jiný na vícestránkový dokument, jiný na průvodní dopisy. Myslím, že je to zbytečné*“ (Respondentka č. 5). „*Určitě byrokracie přibývá, Jednou na toto zemřeme. Vzhledem k tomu, že na tomto oddělení pracuji již deset let, mohu to určitě porovnat. Dříve na městských úřadech byla polovina papírů. Metodici byli na ministerstvech a s nimi jsme byli v kontaktu. Pokud jsme něco nevěděli, tak nám radili. Teď je to tak, že máme metodiky na krajské pobočce, ti jsou vedeni generální ředitelstvím, které podléhá ministerstvu. V praxi to vypadá tak, že sepišete dotaz, krajská pobočka si neví rady, tak osloví generální ředitelství. Někdy i na odpověď čekám víc jak týden. A co je úplně zarážející, je to, že my nesmíme s generálním ředitelstvím komunikovat*“ (Respondentka č. 6). „*Myslím si, že byrokracie přibývá. Přijde mi, že je to víc o administrativě než o sociální práci. Dodržování různých metodických pokynů, vedení spisů a bombardování klientů množstvím dopisů, kterým často ani nerozumí a volají vám nebo přijdou, abyste jim to vysvětlila*“ (Respondentka č. 9). „*Určitě byrokracie přibývá. Připadá mi, že se vymýšlí papír na papír. Když jsme dříve na městě tuto agendu vykonávali, tak papírů bylo mnohem méně. Například neustálé změny zákonů. Na městě nepamatují změnu v zákonech, co jsem na ÚP, tak se zákony mění každý rok, někdy i dvakrát do roka a i toto má vliv na výkon práce a přibývání administrativy. Neustále zasilání nějakých informací klientům, které stejně nečtou a pak všichni volají a ptají se, co jsme jim to zase poslali*“ (Respondentka č. 10). Z dotázaných respondentů jich 22

uvedlo, že byrokracie přibývá. Zvýšenou byrokracií dochází k omezování a zatěžování klientů i pracovníků, dále nezbývá dostatek času na výkon sociální práce.

Může vznikat i riziko zdvojeného sledování kvality. Peníze, které mohou směřovat do poskytování jiných sociálních služeb, vtékají do stále více byrokratičtějšího okolí kontroly stanovených norem. Pracovníci se cítí být neustále kontrolováni, což taktéž nepřispívá k dobrému výkonu sociální práce (MALÍK a HOLASOVÁ, 2014:131an).

Přestupem sociálních pracovníků z městských úřadů na úřady práce se jejich role omezila na roli byrokratickou, administrativní, tedy na neosobní a rutinní, kde tito pracovníci již v první řadě řeší přiznání, nepřiznání, či odejmutí sociální dávky, tedy tzv. rozhodování od stolu. *V důsledku nestandardního procesu schvalování organizační reformy, jejich záměrů v podobě snižování veřejných výdajů na sociální politiku a následně nedostatečně připravené implementaci převodu výkonu sociální práce pod ÚP došlo k výrazným změnám a problémům v uskutečňování sociální práce. Ekonomizace a politizace sociální práce zapříčinily bezmoc sociálních pracovníků v souvislosti s vykonáním jejich profese. Lze tedy říci, že oba tyto faktory poškodily kvalitu práce s klienty a degradovaly sociální práci jako takovou (SOCIÁLNÍ PRÁCE 5/2015:86). Bohužel musím souhlasit s MUSILEM (2004:45) který uvádí, že sociální pracovníci nemohou jednat s klienty tak, jak by chtěli, protože to nedovolují pracovní podmínky úřadu. Dále pak není čas všechny klienty vyslechnout dle nejlepšího svědomí a vědomí, které pracovníci považují za důležité, protože je klientů velké množství.*

4.6 Hranice mezi pracovníkem a klientem

Hranice, je důležité dělítko určující kompetence dvou celků, které vstupují do vzájemného působení (KOPŘIVA, 1997:92).

Sociální pracovníci mimo potřebného vzdělání potřebují ještě další prvek k tomu, aby mohli vykonávat sociální práci. Velmi podstatnou roli zde hraje vztah mezi pomáhajícím profesionálem a klientem. Klient potřebuje cítit, že sociální pracovník má o něho zájem, že není na obtíž, dále potřebuje důvěru a bezpečí. Vztah pomáhajícího pracovníka a klienta může narušit hranice mezi nimi tím, že se pracovník obětuje pro klienta nebo klienta kontroluje. Důležité je i zmínit fakt, ke kterému při výkonu sociální práce dochází. Pouze světec by dokázal přijmout všechny klienty, i ty, kteří v něm budí záporný vztah. Tyto situace se řeší nejčastěji tak, že je klientův případ

předán kolegyni nebo kolegovi, který díky své osobnosti nebo zkušenostem je schopen tohoto klienta akceptovat. Jsou i situace, ve kterých není toto možné, proto nezbyvá sociálnímu pracovníku se s celou situací vypořádat tak, jak to jen nejlépe jde. Proto je v této profesi hlavním a důležitým nástrojem osobnost sociálního pracovníka (srov. KOPŘIVA, 1997:14–28).

Pro práci sociálního pracovníka je nezbytné vytvořit si jakousi hranici mezi ním a klientem, aby nedocházelo k využívání sociálního pracovníka i mimo rámec jeho možné pomoci. To se v praxi velmi často stává. Hranice ve vztazích s klienty jsou pro sociální pracovníky velmi složitým tématem. Nejčastěji se sama v praxi setkávám s tím, že klienti neberou v potaz, že má sociální pracovník právo na svůj soukromý život. Často se stává, že klient sociálního pracovníka oslovuje mimo pracoviště, v jeho volném čase, např. na dovolené, v obchodě, na procházce se psem apod. *„Vzhledem k tomu, že vykonávám práci ve městě, kde i trvale bydlím a musím dojít na nákup, ráda se jdu projít s pejskem, tak se často stává, že klienty potkávám. Několikrát se mi stalo, že někdy někdo zazvonil u mých dveří, přinesl mi žádost, potřeboval pomoci s vyplněním žádostí nebo si přišel jen pro radu, jak postupovat v té či oné situaci. Nejsem z těchto návštěv nadšená, ale nikdy jsem člověka neodmítla. Vždy se jim snažím pomoci a docílit toho, abychom našli nějaké řešení, které jim pomůže nebo ulehčí jejich situaci“* (Respondentka č. 1). *„Klienti si často myslí, že máme na starosti jen zrovna je, víme hned, v jaké jsou situaci a co potřebují. Často nás oslovují na ulici, v obchodech apod. Něco lze vyřešit radou ihned, ale převážně je třeba je odkázat, ať přijdou za námi do práce, protože je řešení složitější a nenosíme s sebou stále příslušné formuláře“* (Respondentka č. 4). *„Klienti mě zastavují často. Dříve mi to nevadilo, ale po deseti letech se musím přiznat, že mě to obtěžuje. Když jsem byla s manželem na procházce se svými psy, tak nás zastavila klientka, která také venčila svého psa a začala se mnou řešit, že jí ještě nepřišly peníze. Manžel byl v šoku z toho, co si to paní dovoluje. Vždyť v práci nejsem a mám také nějaké své soukromí. Dále vhozené žádosti do mé schránky, zvonění klientů o víkendech a nutné řešení jejich problémů. Je toho opravdu moc. Naučila jsem se je asertivně odmítnout, ať se nezlobí. Ať mě navštíví v kanceláři a vše spolu vyřešíme“* (Respondentka č. 6). *„Ano, klienti mě zastavují ve volném čase, i to se občas stává a je to pro mě obtěžující. Zastaví vás na ulici, na nákupu v obchodě a potřebuje se jen na něco zeptat. V takovém případě reaguji tak, že je odkážu na úřední*

hodiny, kdy jsem v práci. I já totiž potřebuju vypnout a nechat tu práci jen v práci“ (Respondentka č. 9). „Ano, toto se mi stává, odchyťávají mě klienti na ulici, chtějí, abych jim žádosti nosila domů, někdy najdu i žádost ve schránce. Moc z toho nadšená nejsem. Snažím se je vždy odkazovat na úřední hodiny, a že není vhodné s nimi tyto věci řešit

na ulici“ (Respondentka č. 10). „Ano, klienti mi volají i domů, na dovolenou a poté citové vydírání, jak jsem si to dovolila odejít na dovolenou, když chce jenom se mnou mluvit, apod. I když jsem se snažila být slušná, empatická, vše špatně“ (Respondentka č. 12). „Ano, stalo se mi to mnohokrát. Pracuji v menším městě, kde se skoro všichni znají, když ne osobně, tak od vidění. Pro lidi tedy je jednoduché zastavit mě kdekoliv na ulici a zeptat se na některé věci. Ze začátku mi to až tak nevadilo, bez problémů jsem jim řekla, co potřebovali vědět. Až jednou u nás doma o víkendu zazvonil jeden starší pán, který si měl na úřadě vyzvednout průkazku, chtěl jí po mě u nás doma. Vysvětlila jsem mu to, ale manžel nebyl nadšený, že nám lidi chodí až domů. Ani mně se to nelíbilo, že musím řešit ve svém volném čase pracovní záležitosti, a hlavně, že to těm lidem není hloupé obtěžovat někoho, když mají na papíře, kam a kdy se mají dostavit. I nyní některým lidem odpovím na jejich dotazy, když mě zastaví, ale spíše jsem se naučila říkat, ať se za mnou staví na úřad, že třeba spěchám nebo něco podobného. Spíše už nemám chuť tyto záležitosti řešit na ulici“ (Respondentka č. 21).

Většina klientů si neuvědomuje, že sociální pracovník má také svůj soukromý život, který chce trávit se svojí rodinou, popř. s blízkými osobami a nechce řešit drobné problémy klientů, např. kdy už mu přijdou peníze, že se mamince zhoršil zdravotní stav, že je tatínek v nemocnici. Tyto problémy neohrožují život klientů, proto si myslím, že je není potřeba řešit na ulici, ale určitě počkají do kanceláře. Na tento fakt poukazuje i PÖRTNER (2009:82), která uvádí, že vztah mezi pečovatelem a klientem by měl být přesně daný. Jde většinou o jednostranný vztah klientů k pečovatelům, protože pečovatelé mají svůj soukromý život někde jinde a ne v práci. Pokud pečovatelé nedokáží udržet vztah s klienty na určité úrovni, může se stát, že vyhoří a začnou si hledat novou práci. Důležité pro sociální práci je udržet si při práci určitý odstup, spíše zastávat spolehlivý profesionální vztah, který zde nepůsobí jako chladný a nezúčastněný, ale je vřelý a srdečný. Naproti tomu ETICKÝ KODEX (2006) uvádí, že sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými

zájmy, ale nikdo již neřeší, že si sociální pracovník potřebuje od práce odpočinout. Není možné, aby dvacet čtyři hodin myslel pouze na svou práci a na své klienty. Tito pracovníci potřebují doplnit energii, aby mohli při výkonu své profese podávat maximální výkon. Respondenti byli dotazováni, zda ovlivňuje jejich práce jejich soukromý život. Odpovídali takto: „*Ano, ovlivňuje, nelze přijít domů a vypnout. Myslím na těžké situace klientů, které jsem třeba zrovna byla navštívit nebo přemýšlím, co by bylo třeba vyřešit*“ (Respondentka č. 4). „*Po příchodu domů musím mít několik minut klid, čas pro sebe, na relaxaci. Odsouvám tím povídání se svými syny a manželem. Díky tomu, že jsou všichni rozumní a chápaví, není to problém a prostor mi dají. Ale mě to mrzí. Bývám také velmi často psychicky unavená. Sama si musím pomoci nějakými relaxačními cvičeními nebo vyhledat pomoc jinde. Úřad nic takového nezajišťuje*“ (Respondentka č. 5). „*Určitě ovlivňuje, bylo i období, kdy jsem nechtěla chodit ven, abych náhodou někoho nepotkala. Tato práce má i vliv na to, že nevyhledávám společenské akce, kde je mnoho lidí*“ (Respondentka č. 6). „*Určitě ano. Připadá mi, že ode mě lidé očekávají, že budu pracovat dvacet čtyři hodin a že nemám nárok na svůj soukromý život*“ (Respondentka č. 10). „*Ano, ovlivňuje mě. Doma přemýšlím o složitých případech i úmrtí, neustále slyším o nemocech a pak přemýšlím, zda také nejsem nemocná. Zřejmě to bude tím, že se nemáme kde vyprávět. Chybí na úřadě psycholog, za svou praxi jsem nezažila ani jednu supervizi*“ (Respondentka č. 11). „*Ano, ovlivňuje mě, v obchodě chtějí klienti mluvit o svých věcech, není možné si v klidu nakoupit, nebo i na různých akcích a v autobusech pokřikují příjmením a volají, kde dělám a kdo jsem*“ (Respondentka č. 12). „*Samozřejmě že ovlivňuje. Chodíme z práce unavení, vyčerpaní. Na naší práci nevidím nic pozitivního. Neustále se řeší jen nemoci, úmrtí, smutek a podobně a to na člověka dopadá, ať chce nebo ne*“ (Respondentka č. 13). „*Ano, určitě ovlivňuje. Ale snažím se, aby to bylo co nejméně. Samozřejmě i dnes se mi stává, že se mi o víkendu do mysli dostane nějaký případ, např. těžce nemocného dítěte nebo nešťastného pečujícího člověka, ale snažím se toto odbourávat. Je mi nepříjemné, že mě v soukromém čase klienti i tak kontaktují, např. v obchodech, na ulici. Dokonce jsem kvůli klientce přestala chodit cvičit, protože mě neustále na cvičení obtěžovala svými dotazy ohledně dávek. Hodně mi volají nebo píší i známí či příbuzní s různými dotazy, které ale nesouvisí s mojí prací. Protože však dělám na úřadě, tak si myslí, že zřejmě umím vše. Času na odpočinek příliš není*“ (Respondentka č. 16). „*Ano, ovlivňuje, jsem z práce vyčerpaná a někdy mám pocit, že už nechci žádné lidi ani vidět, natož slyšet, ani*

své neblíží, což je to nejsmutnější. Člověk je tak přesycen kontakty a z velkého množství práce. Někdy mám na ostatní lidi po práci až úplně averzi a potřebuji se zavřít před všemi. A tak se sama sebe ptám, kde je strop, kdy někdo řekne, co je ještě únosné a co už není, abychom z práce odcházeli relativně s čistou hlavou a uspokojení z toho, že jsme udělali dobrou práci a nemáme břemeno na zádech a těšili se domů, že se můžeme věnovat plně svému osobnímu životu a starostem, a ne tím, co nás zas zítra čeká zase v práci, a že už předvčerejškem to mělo být, že utekla lhůta, a jestli dřív dělat to nebo to, kdy nás zase kdo za něco seřve, ať ze strany klientů či jejich rodin nebo nadřízených, že to ještě není hotové nebo že je to špatně, protože člověk už je tak přesycen prací a dělá chyby jen z toho. Práce je pořád stále více a více a žádný strop v ničem neexistuje. Vše si člověk přenáší do osobního života v negativním slova smyslu a projímá se to do všech osobních sfér. Pracovníci mají tedy tímto náběh na onemocnění nebo vyhoření v horším případě dojdou do fáze, že raději tuto práci opustí a ukončí pracovní poměr. Práce neumožňuje efektivní školení, nejsou zde supervize, žádné jiné možnosti psychohygieny a prevence syndromu vyhoření. Vše si musí pracovník srovnat v hlavě sám a sám sebe uzdravit, zvedat a motivovat, což je asi největší negativum v této práci“ (Respondentka č. 18). Určitě je potřeba se nad těmito získanými informacemi zamyslet, protože z 25 dotázaných pouze 2 respondenti uvedli, že práce neovlivňuje jejich soukromý život. Kdy tedy mají pracovníci odpočívat, když většina z nich nedokáže odpočívat ani doma.

5 Sociální pracovník ÚP v kontaktu se smrtí

Předchozí kapitoly byly věnovány výkonu sociální práce jako takové. V následujících kapitolách se zaměříme na pojmy umírání, smrt, na práci s umírajícími klienty a v neposlední řadě na pocity sociálních pracovníků, kteří se při výkonu své práce setkávají s umírajícími klienty.

Umírání, smrt i truchlení jsou v naší společnosti stále ještě poněkud okrajovými tématy, o kterých se moc nemluví. Přehnaná tabuizace, která zakazuje silné a spontánní emoce nám často svazuje jazyk i ruce. I v dnešní době stále převládá mezi laickou i odbornou veřejností přesvědčení, že je lépe o těchto věcech mlčet (srov. ELIAS, 1998:28).

5.1 Umírání

Většina z nás nemá prožitou zkušenost být na blízku umírajícímu člověku. Ti, kteří tento zážitek prožili ať už jako blízcí nebo jako profesionální pečovatelé, vědí, jak způsob našeho umírání souvisí s celým naším předchozím životem. Často se od umírajících učí tomu, co je život, co je dobrý život, jak důležitý je pro nás čas, když se blíží konec (srov. ONDRAČKA, 2010:7). Jak uvádí PARKES (2007:89) umírání je poslední fází v životě člověka. Většina lidí ztrácí vědomí ještě před tím, než zemřou. Posledním prožitkem těchto osob je klidný odchod do bezvědomí. Toto období může trvat relativně dlouho. Záleží na onemocnění člověka, mohou to být dny, týdny, měsíce i roky. Konečným stavem je smrt jedince. HAŠKOVCOVÁ (1975:76) uvádí, že umíráním můžeme označit situaci, kdy zdravotní stav dotyčného není slučitelný se životem. NEZBEDA (2016:235) sděluje, že umírání má mnoho podob, není snadné určit, kdy člověk zemře. Někoho nemoc promění k nepoznání, jiného na vzhledu nepoznamená. ULRICHOVÁ (2009:57an) rozlišuje *období před umíráním*, ve kterém se klient dozvídá diagnózu a informaci o jeho zdravotním stavu, *období vlastního umírání*, které přímo hraničí s fyzickou smrtí a dále *období po smrti*, které začíná smrtí jako takovou a které zahrnuje péči o tělesnou schránku zemřelého a psychického strádání pozůstalých. KÜBLER-ROSS (2015:98) uvádí i fáze socializace, popř. truchlení, která se týkají jak psychického stavu umírajícího, tak psychického stavu truchlícího. Jsou to fáze *popírání a izolace*, kdy umírající popř. truchlící se izolují od pravdy, nevěří diagnóze, hledají jiné lékařské autority, které by nepřijatelnou informaci vyvrátily. Dále *zlost, agrese*, kdy umírající popř. truchlící pociťují hněv,

vzteky, který se nejčastěji obrací proti nejbližšímu okolí i proti lékařům, jejich hněv může být zaměřen i proti Bohu. Dále *smlouvání*, kdy se snaží najít jakoukoliv možnost, aby bylo odloženo to, co musí zákonitě přijít. Hledají další možná řešení, která by prodloužila život umírajícího. Další fázi uvádí *deprese*, *smutek*, kdy zlost a smlouvání je vystřídáno pocitem hluboké ztráty. Umírající popř. truchlící přemýšlí o tom, co bude potom. Jako poslední uvádí fázi *akceptace*, *smíření*, kdy umírající popř. truchlící se smiřují s nemocí i smrtí, přijímají fakt nevyhnutelnosti smrti. Zde se nemůže mluvit o rezignaci. Tuto fázi je nutné od rezignace odlišit, protože jak uvádí KÜBLER-ROSS (2015:98), „*nemocní, kteří svůj osud přijali, získávají velmi osobitý výraz vyrovnanosti a míru. V jejich tvářích se odráží stav vnitřní důstojnosti. Lidé, kteří jen na svůj osud rezignovali, tento výraz postrádají, naopak v jejich tvářích můžeme vidět zahořklost a duševní trýzeň jako výraz pocitu marnosti, zbytečného usilování a chybějícího smíru. Tento výraz je snadno odlišitelný od výrazu lidí, kteří dosáhli opravdového stadia přijetí pravdy.*“

Výše uvedené fáze nemusejí přicházet za sebou, tak, jak jsou výše řazena, některé mohou přicházet opakovaně, některé se mohou v jednom dni prolínat, jiné mohou i chybět. Důležité je však si uvědomit, že těmito fázemi neprochází pouze umírající, ale i jeho nejbližší (srov. SVATOŠOVÁ, 2008:23an). PERA a WEINERT (1996:136) uvádějí, že pokud umírajícího nikdo nedoprovází, projde jen výjimečně všemi uvedenými fázemi.

Je pravdou, že Kübler-Ross byla první, která začala psát o problematice umírání a první, která se snažila popsat, co umírající, popř. truchlící prožívá. Výše uvedené fáze mnoho autorů kritizuje, uvádějí, že někteří lidé určitou fází nemusejí prožít, jiní ji prožijí opakovaně. Proto je potřeba brát toto dělení s rezervou, popř. jako nástin toho, co mohou umírající a truchlící prožívat. „*Umírání je poměrně složitý proces, jehož první fází je agonie. Agonie je časově různě dlouhý pochod, jehož délka závisí na řadě okolností, např. charakter onemocnění, věk, celkový stav organismu apod. Postupně nastupuje adynamie, poruchy krevního oběhu (slábné srdeční činnost), dostávají se poruchy dýchání, vyhasínají jednotlivé reflexy, nastupuje bezvědomí, dochází k poklesu svalového napětí, objevuje se facies Hippocratica (propadnutí očí a tváře, vystupující lícní kosti, brada a hrot nosu, vosková bledost pokožky), tělesná teplota klesá, dýchání je přerušované, nakonec dýchání zcela ustává. Konečnou fází života představuje smrt*

biologická (totální), která je charakterizována ukončením veškerých životních projevů a to i na buněčné úrovni. Jejich výsledkem jsou mrtvolné změny, které označujeme jako jisté známky smrti“ (ŠPATENKOVÁ, 2014:32–34).

Ve chvíli, kdy se lidé dozvědí o nevyhnutelné smrti někoho blízkého, reagují různými způsoby a prožívají různé emoce. *V duchu se ptají: „Víš ten dotyčný o tom, že umírá? Mám s ním o tom mluvit? Co mu mám říct?“ Nebo si kladou otázky: Mám jí říct, že je mi jí hrozně líto, nebo mám dělat, že o ničem nevím? Nebo mám být veselá a plná optimismu a snažit se ji rozptýlit? Ale je to strašné, že umírá, a nechci, aby si myslela, že je mi to jedno.“* Tyto otázky jsou logické, protože nám na umírajícím záleží, avšak na ně není odpověď. Bohužel se často stává, že smrt nepovažujeme za něco, co k životu patří, ale za děsivého a nevídaného hosta (CALLANANOVÁ a KELLEYOVÁ, 2005:36). KŘIVOHLAVÝ (1995:83an) uvádí, že v Bibli je umírání *„chápáno jako proces, při kterém se člověk vědomě přibližuje ke konci svého zemského života“.*¹⁷

5.2 Smrt

MUNZAROVÁ (2008:19) uvádí, že smrt je každodenní součástí našich životů a je dobré o ni umět nejen hovořit, ale také se s ní smířit. Je potřeba si uvědomit, že jsme všichni lidmi smrtelnými, a že i nás čeká umírání a smrt. PAYNE (2008:137) sděluje, že navzdory tomu, že se úvahy přímo či nepřímo zabývaly smrtí, vymezení toho, co smrt je, až dosud chybí. Mnohým z nás se možná zdá, že je zbytečné se o definici smrti pokoušet, protože každý dokáže pochopit, co smrt je. Opak je však pravdou. ŠPATENKOVÁ (2014:34), definuje smrt *„jako nezvratné zastavení všech životních pochodů, jejichž vzájemné souhry a definitivní přerušeni látkové výměny v organismu.“* ŠIKLOVÁ (2013:11), ji definuje jako stav *„kdy u živého organismu došlo k nezvratným změnám v mozku a v jejich důsledku k zániku centra dýchání, krevního oběhu*

¹⁷ KŘIVOHLAVÝ (1995:83–84) uvádí, že dle Bible jsou umírající rozdělováni na dvě skupiny. Za prvé *„lidé, kteří umírají v hříchu, tedy ve stavu duchovního oddělení od Boha.“* Sem patří ti, kteří jsou přesvědčeni, že vše končí smrtí lidského těla a za druhé ti, kteří očekávají po smrti těla další existenci, avšak z nedbalosti nečinili pokání. Ve Starém i Novém zákoně se lidé řídili heslem: *„Jezme, pijme, stejně zítra zemřeme.“* Tito lidé přesvědčovali sami sebe, že definitivní konec jejich existence je v hrobě, a proto je jediným smyslem života *„jíst, pít a užívat (Iz 22,13; 1K 15,32).“* Druhou skupinu tvoří lidé, *„kteří umírají s vnitřním pokojem, jistotou a bez strachu.“* Tito lidé žijí v osobním společenství s Bohem. *„Člověk žijící s Kristem má v životě i v umírání před sebou jasný cíl. Tímto cílem je nebeský otcovský domov. Umírání je také závislé od tělesných nemocí a s nimi spojeného utrpení. Apoštolové i první křesťané počítali také při umírání s utrpením, které bylo spojeno s mučednickou smrtí.“*

a postupnému rozkladu a odumírání těla.“ HAŠKOVCOVÁ (2007:89an), uvádí, že „jde o individuální zánik organismu, tedy také člověka. V jistém slova smyslu se dá říci, že člověk umírá od narození. Geneze smrti je podmíněna životem a život je umožňován smrtí.“ Dříve lidé umírali přirozenou smrtí, někdy nazývanou jako sešlost věkem. V dnešní době je smrt nejčastěji důsledkem nějakého patologického procesu, nejčastěji nemoci, někdy je označována jako smrt lékařská. Často k ní dochází v nemocnicích, či v jiných institucích. Jak uvádí NEZBEDA (2016:19), smrt v minulých letech přicházela většinou rychle, po krátké nemoci nebo úrazu. Lékaři se mohli rozhodnout, zda se do léčby nebo operace pouštět. Stávalo se, že často nemocného předávali rovnou do rukou faráře.

V dnešní době se často stává, že lidé umírají v naprosté anonymitě v našich zdravotnických zařízeních (srov. NEZBEDA, 2016:192). Jak uvádí NULAND (1996:260), „nemocnice se stala místem osamělé smrti.“ V ústavní péči se umírání bere spíše jako rutinní situace, která vyžaduje konstatování smrti lékařem, vyplnění Listu o prohlídce mrtvého, standardní nakládání s tělem a vyrozumění rodiny. V domácím prostředí jde spíše o emocionální událost (srov. KALVACH, 2010:63).

HAŠKOVCOVÁ (2007:90), rozlišuje *náhlou smrt*, která neavizuje svůj příchod. Je často asociována s tragickou smrtí např. úrazem, autonehodou. Dále *rychlou smrt*, která svůj příchod avizuje nezřetelně nebo v omezeném rozsahu. Reflektuje nemoc, která je příčinou brzkého skonu např. při infarktu myokardu. Výše uvedené dva druhy smrti zaskočí nepřipravené blízké osoby. *Pomalá smrt* se ohlašuje v relativně dlouhém čase. Objevují se různé zdravotní obtíže, takže by měli být blízcí na smrt připraveni. Opak je však pravdou i co se týká tohoto druhu smrti, jsou příbuzní blízké osoby zaskočeni a nemohou této skutečnosti uvěřit. V odborné literatuře se také setkáváme s pojmy *avizovaná* a *neavizovaná* smrt. Avizovaná je ohlašována řadou příznaků nebo upozorněním lékaře na vážný zdravotní stav pacienta. Neavizovaná je smrt nečekaná. *V České republice umírá každoročně kolem 100 000 lidí, z nichž 75 % je starších 65 let. Smrt je tak přirozeně situována do vyššího věku a je spojována se stářím.*“ Tato smrt je nazývána *přiměřená* (v pozhnaném věku) a *přirozená* (smrt sešlostí věkem) (ŠPATENKOVÁ, 2014:36an).

Smrt má své pojetí také v Bibli. KŘIVOHLAVÝ (1995:74–80) uvádí, že Starý zákon používá pro pojmenování smrti slovo *mávet*, Nový zákon slovo *thanatos*. Oba tyto názvy označují konec pozemského života, fyzickou smrt, rozklad všeho živého, ať už jde o člověka, rostliny nebo zvířata.¹⁸

5.3 Truchlení, zármutek a žal

LUDAČKOVÁ (2014:14) uvádí, že „*smrt milované osoby je jedna z největších krizí, která může člověka potkat.*“ Pozůstali jsou smrtí blízké osoby zasaženi. Jejich život je touto ztrátou navždy a definitivně změněn. V takové situaci prožívají truchlící hluboký zármutek, cítí se osamělí, opuštění a bezmocní. „*Zármutek je však zdravá odezva na ztrátu. Nepřirozené a nezdravé je naopak to, pokud se zármutek vůbec nedostaví nebo je potlačován.*“ ULRICHOVÁ (2014:115) uvádí, že jedinec může prožívat i pocit viny, že neudělal, co chtěl, co plánoval. Že nestihl milované osobě říci mnoho důležitých informací, např. že ho měl rád. Naproti tomu NEZBEDA (2016:250–253) sděluje, že „*nevíme, jak svůj smutek projevit, nevíme, jak ho s ostatními sdílet, nemáme na to čas a nevíme si rady s pozůstalými. Dokazují to smutná fakta: až sedmdesát*

¹⁸ KŘIVOHLAVÝ (1995:74–80) uvádí „*v Bibli je smrt vždy spojována s hříchem. V Gn 2,16 čteme: „A Hospodin Bůh člověku přikázal: Z každého stromu zahrady smíš jíst. Ze stromu poznání dobrého a zlého však nejez. V den, kdy bys z něho pojedl, propadneš smrti.“ Bylo to Boží varování před nevyhnutelným následkem hříchu.*“ Podle Bible se nad hříchem soud Boží soustřeďuje ve smrti. Tento soud zahrnuje vnější i vnitřní stránku života, tzn. život tělesný i duchovní až do věčnosti. Dále Bible smrt klasifikuje jako něco nepřirozeného. Je spojena s úzkostí, hrůzou, utrpením a bolestí. Smrt je zlo. „*V Žalmu 55,5 čteme: „Srdce se mi v hrudi svírá, přepadly mě hrůzy smrti, padá na mě strach a chvění, zděšení mě zachvátilo.“ V Žalmu 116,3 čteme: „Ovinuly mě provazy smrti, přepadly mě úzkosti podsvětí; nacházím jen soužení a strasti.“ V 1K 15,26 Apoštol Pavel napsal: „Jako poslední nepřítel bude přemožena smrt.“ Smrt se jeví jako zlo především samotnému člověku, který kráčí bezprostřední smrti vstříc. Jeví se mu však jako zlo i smrt jeho blízkých, které miluje. Je však důležité připomenout, že smrt neklasifikuje jako zlo jen člověk, ale i Pán Bůh.“ V původním stvořitelském plánu Božím smrt nebyla, smrt je brána jako něco cizího Boží podstatě. Smrt přišla do tohoto světa jako Boží soud. „*Zcela zřetelně to říká Pán Bůh skrze proroka Ezechiele: „Což si libuji v smrti svévolníka? Je výrok Panovníka Hospodina. Zdalipak nechci, aby se odvrátil od svých cest a byl živ?“ (Ez 18,23). A ve 33,8 volá: „Jakože jsem živ, je výrok Panovníka Hospodina, nechci, aby svévolník zemřel, ale aby se odvrátil od svých cest a byl živ.“ Proto Pán Bůh upřímně a s láskou nabádá člověka. „Vyvol si tedy život, abys byl živ ty i tvé potomstvo a miloval Hospodina svého Boha, poslouchal ho a přimkl se k němu“ (Dt 30,19).“ Je třeba si uvědomit, že jsou mezi námi lidé, kteří Kristovo evangelium neslyšeli, popř. ho nepřijali, jsou duchovně mrtvi, tedy odděleni od Boha. Z tohoto světa můžou v tomto stavu odejít ve chvíli tělesné smrti. Dále je důležité si uvědomit, že nikoho od tělesné smrti nemůžeme zachránit. Můžeme být však nositeli evangelia, tímto změníme lidem zbytek života tak, že je můžeme duchovně obžít a přivést do společenství s Bohem. Člověk duchovně mrtvý tělesně existuje, je však od Boha jako zdroje života oddělen. Bible tento stav popisuje jako stav zahynutí, ztracenosti. „*Bible chápe jako tělesnou smrt člověka jako oddělení vnitřního člověka od jeho tělesné schránky (2K 5,1 – 9). Je-li tělo bez ducha mrtvé, pak je živé tehdy, když duch v něm přebývá. Smrt těla pak nastává tehdy, když se duch odděluje od těla.*“ I sám Boží syn mluví o smrti, neboť uvádí: „*Nebojte se těch, kdo zabíjejí tělo, ale duši zabít nemohou*“ (Mt 10,28). Bible hovoří i o „*druhé smrti*“ tedy o oddělení od Boha v hořícím jezeře. Pokud člověk prožil celý život v oddělení od Boha, je logické, že ze světa v tomto duchovním stavu také odejde.**

procent lidí je dnes v Praze zpopelněno bez obřadu a spousta pozůstalých si ostatky svých blízkých ani nevyzvedne. Černý oblek nebo šaty, které dříve představovaly symbol smutku a zároveň nárok na dočasnou ochranu, podporu a shovívavost, dnes pozůstalí už téměř nenosí.“ Prožívání ztráty blízkého člověka není možné zobecňovat. Každý svou bolest prožívá s jinou intenzitou. Toto prožívání záleží i na tom, jak náš blízký zemřel. Pro pozůstalé je více traumatizující, pokud blízký zemřel náhlou nečekanou smrtí oproti tomu, pokud se na smrt blízkého můžeme připravit.

Podle sociologických průzkumů je prožívání zármutku u žen a u mužů odlišné. Muži své emoce často potlačují, nechtějí se s bolestí svěřovat. Zejména starší muži žijí s podvědomím, že se nemají ostatní se smutkem obtěžovat. Dále uvádí, že ve společnosti převládá představa, že jsou muži psychicky odolnější a že truchlení neprožívají tak intenzivně jako ženy. Ale oni ztrátu svého blízkého prožívají stejně silně, ale často jiným způsobem. Muži na rozdíl od žen nesmutní doma, protože jim jejich byt připomíná život s osobou, kterou ztratili. Jelikož neumějí truchlit, snaží se zaměstnávat jinou prací, svými koníčky, něco dělají. V důsledku toho jejich část osobnosti zatvrdne, což se může projevat různými psychosomatickými obtížemi. Řada studií, která srovnávala vdovy a vdovce prokázala, že v prvních dvou letech hrozí vdovcům oproti vdovám větší riziko patologických reakcí. *„Podle průzkumu, který provedli vědci z Utrechtské univerzity a který publikovali v roce 2001 v časopise The Review of General Psychology, jsou více nemocní, častěji se u nich projevují depresivní symptomy, umírají dříve než vdovy a než stejně staří ženatí muži. Častěji si také sahají na život.“* Pokud se lidé rozhodnou truchlení odložit, dočasně se tím ochrání, ale z dlouhodobého hlediska ohrožují sami sebe, protože odloží také zhojení svých ran (srov. NEZBEDA, 2016:253–255).

Proces truchlení představuje určitý způsob zpracování ztráty blízké osoby a vyrovnání se s danou situací. Pokud byla vazba jedince k zemřelé osobě citově intenzivnější, tím výraznější a delší jsou jeho projevy smutku a truchlení. Přestože je tento proces smutku velmi individuální záležitostí, můžeme dle ŠPATENKOVÉ (2011:56) rozlišit určité fáze, kterými procházejí všichni ti, kteří ztratili někoho blízkého: *„Krátké období otřesu, šoku – „Ne, to nemůže být pravda!“*, dále *období intenzivního smutku, ventilace emocí a manifestace symptomů zármutku na všech úrovních* a naposledy *období akceptace (přijetí), smíření, zvládnutí životní ztráty – „Ach jo, co se dá dělat.“* První

reakcí na ztrátu blízké osoby je tzv. ohlušení neboli oněmění, toto trvá zpravidla až do doby pohřbu. Dalšími dominantními pocity jsou směsice lítosti, hněvu, bezmoci a strachu. Někteří pláčou, jiní toho nejsou schopni. V této náročné situaci vyřizují pozůstalí pohřeb. V době pohřbu si lidé začínají uvědomovat ztrátu a začíná období truchlení. Začínají hledat novou identitu, tedy způsob života, ze kterého odešel blízký člověk. Jelikož je toto období velmi náročné, neobejdou se někteří bez další pomoci. Proto nastupuje sociální poradenství, které udržuje proces zármutku a žalu v normě. Nejvíce se této problematice věnují hospicovní pracovníci, dále psychologové, sociální pracovníci, kněží, faráři a někdy i poučení laici. Než najde člověk novou identitu, může to trvat i jeden rok. Šest až osm týdnů by mělo okolí tolerovat smutné nálady, pláč, rozladění, popř. sníženou výkonnost pozůstalých, ke které může docházet při výkonu povolání. Zaměstnavatel by měl být v tomto období empatický, a neměl by pracovníka přetěžovat. Proces zármutku stále pokračuje, ale po roce pozůstalí vidí ztrátu blízké osoby jinak (srov. HAŠKOVCOVÁ, 2007:105–107).

Pokud se zamyslím nad tím, že s umírajícími klienty přicházíme jakožto sociální pracovníci do kontaktu velmi často, nikdo se nás neptá, zda tyto situace zvládneme. Natož, abychom měli v práci nějaké úlevy, popř. že bychom nebyli přetěžováni. Z dotázaných respondentů se všichni při výkonu sociální práce setkali s umírajícím člověkem. „*Ano, s umírajícím člověkem jsem se při výkonu své práce setkala. Samozřejmě není to příjemná zkušenost, především je pro mne těžké, když vidím umírat lidi ve svém věku nebo ve věku mých rodičů, případně pokud se jedná o někoho koho třeba osobně znám. Vždycky po takovéto situaci se musím jít po práci nějak odreagovat*“ (Respondentka č. 1). „*V poslední době přibylo onkologických případů. Je to šílené, co ta nemoc s tělem dokáže. Jednou jsem šla k pánovi den po tom, co podali návrh na zvýšení, jít až po víkendu, nedožil by se toho. Při šetření plival krev, byl vychrtlý, bylo mi z toho fyzicky špatně, tušila jsem, že má pár dní. Byl to divný pohled, život mi to asi úplně nezměnilo, spíš se možná více bojím smrti a hlavně bolestivého onemocnění*“ (Respondentka č. 3). „*Setkala jsem se s umírajícím klientem již několikrát a setkávám se stále. Uvedu jeden případ za všechny. Měla jsem provést šetření u manželů. Paní byla doma, ale pána to ráno odvezla sanita do nemocnice. S pečující osobou jsem probírala potřebné záležitosti týkající se sociálního šetření. Žadatelka, seděla vedle v pokoji, nemluvila, nic ji nezajímalo. Po chvíli volali z nemocnice, že pán*

právě zemřel. Taková situace vyžaduje naši psychickou zdatnost, umět sdílet s pozůstalými jejich bolest a dokázat citlivě dořešit a vykonat úkol, kvůli kterému tam vlastně jsem. A přitom se nedotknout citů těchto osob. Někdy na klientovi vidím prázdný pohled, bezmoc, anebo úplnou apatii. Poznám, že je smrt nablízku. Je to nejen o zkušenosti, ale také o empatii a hlavně musíme umět citlivě se chovat i jednat“ (Respondentka č. 5). „Často se při výkonu práce setkávám s umírajícími. Nejhorší jsou pro mě děti a mladí lidé. Vždy mě zasáhne, když jsem na šetření a vím, že klientovi zbývá pár hodin života. Je i hrozné, když znám jeho diagnózu a on ji nezná. Rodina mě již několikrát prosila, abych se nepodřekla. Určitě si po těchto zkušenostech vážím života a jsem ráda, že jsem já i mé okolí zdrávo. Vždy se musím nějak zaklimatizovat, abych na tyto příběhy nemyslela doma. Někdy je to opravdu těžké. Nejhorší je to, když vám matka přijde oznámit, že její dítě zemřelo. Nikomu bych nepřála toto zažít“ (Respondentka č. 6). „Určitě jsem se s umírajícím setkala. V tomhle oboru je to hodně častý a bývá to dost náročný, zvláště pokud klienta znáte. Byla jsem například u klienta na šetření, který hned druhý den zemřel. Jeho pohled jsem viděla ještě hodně dlouho před očima. Říkáte si, jak ten člověk vlastně vypadal den před smrtí a že vůbec netušil, že je to jeho poslední den života. Je to často dost náročný“ (Respondentka č. 9). „Ano, neustále se setkávám s umírajícími klienty. Nejvíce v jejich přirozeném prostředí při sociálním šetření. Je to velmi náročné ptát se těchto klientů na otázky, které jsou potřebné v řízení o přiznání příspěvku na péči. Mnoho lidí už ani nekomunikuje, nejlí, natož, aby nám odpovídali na naše otázky, které se v této situaci nehodí. Samozřejmě, že mě tyto příběhy v životě ovlivňují. Vždy se snažím s tím nějak poprat sama, nebo si popovídáme s kolegy“ (Respondentka č. 10). „Ano, setkala. Nyní se tyto situace často opakují. Přibývá žádostí, kdy jsou klienti již hodně nemocní a umírají. Přijde mi již v tento okamžik nedůstojné, chodit k nim domů a vykonávat sociální šetření, posílat jim doporučené dopisy apod. Tato situace mne vždy hodně vyčerpá, často nad klienty přemýšlím i doma, i když si člověk říká, že by toto měl vytěsnit, ale nejde to“ (Respondentka č. 13). „Ano, setkala. V rámci sociálního šetření docházíme pravidelně například k osobám s onkologickými onemocněními. I po letech praxe mi tato setkání přijdou vždy smutná a je mi líto jak nemocných, tak jejich rodin, které o ně pečují. Určitě mě to ovlivňuje v tom směru, že si sama více vážím toho, že jsem zdravá a mám kolem sebe rodinu“ (Respondentka č. 16). „Ano, setkala. Vzhledem k tomu, že ve svém volném čase vypomáhám jako dobrovolník v hospici, a umřel mi tatínek, o kterého jsme

pečovali doma, nebylo to poprvé, kdy jsem se setkala s umírajícím. Nicméně byl to pro mě silný zážitek se směsicí obavy, úcty a bezmoci, která mě pohltila. I když se jednalo o cizího člověka, moment setkání mě velice zasáhl. Uvědomila jsem si, že je tento stav nevyhnutelný pro mě i pro mé blízké a jak je to pro všechny zúčastněné těžké a bolestné. Vlivem osobní zkušenosti pečování o blízké беру jako poctu jim samotným a i když velice bolestivou, ale správnou cestu pro mě samotnou“ (Respondentka č. 17).

„Ano, setkala, mnohokrát. A nyní se tato zkušenost stále více prohlubuje, kdy přibývá žádostí u umírajících. Sama již poznám na sociálním šetření, že člověk do pár hodin či dní zemře. Víím, že „odchází“, ale víím, že nejsem oprávněná toto pečujícím osobám říci. Ptám se tedy mnohdy sama sebe, zda je vůbec důstojné u takového člověka provádět toto šetření. Mnohdy se jedná o člověka, který do pár hodin zemře, smrt má specifický zápach a energii. Vždy to ve mně osobně vyvolává mnoho životních, existenciálních, hodnotových a etických otázek a mám vždy poté co dělat, abych si příběhy nenosila domů. Po pravdě tato šetření jsou velmi náročná a neskutečně vyčerpávající a vždy po ukončení musím provést vždy osobní psychohygienu“ (Respondentka č. 18).

„Ano, při výkonu práce jsem se již několikrát setkala s umírající osobou. Člověk by se neměl neustále za něčím pachtit či honit. Měl by si v životě nastavit priority, a držet se jich. K čemu jsou nám malichernosti, kterými se občas lidi trápí, když jsou mezi námi tací, kteří si samostatně nedokážou dojít ani na toaletu. Tato setkání s umírajícími klienty ve mně vyvolávají mnoho pocitů, se kterými se musím sama srovnat“ (Respondentka č. 19).

„Bohužel při výkonu práce sociálního pracovníka na tomto oddělení jsou tato setkání poměrně častá. Ovlivní vás pokaždé, často si říkám, že prosit člověka a v terminálním stádiu nemoci o podpis sociálního šetření je nedůstojné a i mě proti vůli. Ale to jsme zase u té byrokracie. Osobně jsou pro mě nejhorší setkání s onkologickými dětmi, to Vás ovlivní a říkáte si, že často řešíme věci, na kterých vlastně k řešení nic není“ (Respondentka č. 22).

„Ano, setkal, již několikrát a zasáhlo mě vždy, pokud jsem toho klienta znal nějak více a člověka to změní v tom, že si váží více maličkostí“ (Respondent č. 24).

Tento pohled není možné srovnávat s úmrtím blízké osoby, ale je potřeba si uvědomit, že se setkáváme i s umírajícími dětmi. Tento zážitek v nás zcela určitě zanechá nějaké stopy. Nemáme možnost odfiltrovat tyto náročné situace, protože ÚP nezajišťuje

supervizi. Tyto situace se snažíme vytěsnit tak, že si mezi sebou o těchto problémech povídáme, abychom nezůstali při řešení zmíněných případů sami.

Nejčastěji se sociální pracovník ÚP setkává s umírajícími klienty v jejich přirozeném prostředí při výkonu sociálního šetření, dále pak v menší míře v hospicových popř. v nemocničních zařízeních. Je důležité, aby sociální pracovník při výkonu své profese zachovával klientovo soukromí. Jak uvádějí v knize autoři PERA a WEINERT (1996:56), měla by návštěva u nemocného zachovávat určitá pravidla, jako např. nesedat k nemocnému na lůžko, ani na lůžko nic nepokládat. Postel je jeho posledním soukromým prostorem, který klientovi zůstal. Dle KŘIVOHLAVÉHO (1989:91) by měl umět sociální pracovník při rozhovoru s klientem mluvit, ale i umět naslouchat. SLÁMA A KOL. (2011:37) uvádí, že klientova přání bychom měli brát vážně. Pokud nám klient sděluje, že zde už nechce být, chce, aby vše skončilo, měli bychom jeho slova brát vážně a ne říkat, aby takhle nemluvil, aby nemyslel hned na nejhorší. Vždy je potřeba se spíše ptát, zda mu nemůžeme s něčím pomoci, aby byla tato situace pro něj snesitelnější. VIROSTKOVÁ (2011:71) uvádí, že při výkonu sociální práce u umírajícího klienta se často stává, že klient většinu času prospí, přestává komunikovat a v tichu začíná bilancovat nad svým životem. V této situaci stačí klientovi pouhá přítomnost blízké osoby, která sdílí vnitřní i vnější společný prostor. Obecně platí, že s umírajícím máme hovořit pouze o tom, o čem sám hovořit chce. Neměl by být nucen do hovoru o tom, o čem mluvit nechce. ELICHOVÁ (2017:196an) uvádí, že by sociální pracovník měl mít znalosti týkající se procesu umírání a měl by je být schopen vhodně využívat. Neměl by se však upínat pouze k stereotypnímu uvažování a škatulkování projevů klienta. Poznatky o fázích umírání mohou být ku prospěchu pouze tehdy, pokud je pracovník využije společně s reflexí jedinečného umírání a klientovi životní situace.

Jak ale provádět sociální šetření s umírajícím člověkem, kterému máme pokládat otázky, na něž nechce odpovídat. Při provádění sociálního šetření bychom jakožto sociální pracovníci měli dle Normativní instrukce MPSV č. 19/2013 Sb. trávit se žadatelem v jeho přirozeném prostředí 105–250 minut, aby bylo sociální šetření zpracováno kvalitně a co možná nejobektivněji. Musíme se ptát na úkony, které zvládá, dále se kterými potřebuje pomoci. Velmi neprofesionální mi připadá, abych se umírajícího člověka, u kterého je evidentní, že celý den prospí, a není schopen se

pohnout na lůžku, ptala, zda je schopen přemístit určité předměty, zda zvládne provést osobní hygienu, popř. zda je schopen zařídit si osobní záležitosti. Vždyť již z kontaktu s tímto klientem je na první pohled patrné, že není schopen žádného úkonu péče o vlastní osobu. A dále mi připadá nemístné, abych v tak těžké chvíli, kterou prožívá rodina umírajícího, zasahovala do jejich soukromí tím, že budu s klientem trávit předepsanou dobu výkonu sociálního šetření. V praxi se snažíme klientům vyjít maximálně vstříc a nezatěžovat je v tak těžkých chvílích striktními předpisy. Tyto situace jsou celkově nepříjemné, často se stává, že je i sociálním pracovníkům do pláče. Jak uvádí KÜBLER-ROSS (1995:99), mít slzy v očích není nic neprofesionálního. Člověk dává tímto na vědomí svou lidskost. Proto si myslím stejně jako ŠPATENKOVÁ (2014:37), že je velmi důležité, aby se příbuzní, ale i sami umírající připravili na ztrátu a nějakým způsobem se s ní vyrovnali, dokonce s mnoha ztrátami. Vždyť přicházejí o své zdraví, o své nejbližší, a především o svůj život, a ne tyto poslední chvíle života věnovat sociálním pracovníkům, kteří je navštívili z důvodu výkonu sociálního šetření.

6 Útoky a napadání sociálních pracovníků

„Stovky verbálních útoků zaznamenávají ročně zaměstnanci Úřadu práce ČR po celé republice. Agresivita klientů roste. Jen v průběhu roku 2015 došlo téměř k 400 útokům. V prvním čtvrtletí roku 2016 evidoval ÚP ČR celkem 65 incidentů. Nejčastěji dochází k napadení zaměstnanců ÚP ČR v Moravskoslezském a Středočeském kraji.“

Na denním pořádku bývají slovní útoky, bouchání dveřmi, vykřikování vulgarismů po chodbách úřadu a další útoky, které mají vliv na poškození majetku. V neposlední řadě dochází i k fyzickému napadání těchto pracovníků. Často se tyto útoky stávají v případě, kdy jsou klienti pod vlivem alkoholu. Výsledkem těchto útoků je častý odchod kvalifikovaných zaměstnanců, kteří již nejsou schopni práci sociálního pracovníka na úřadu vykonávat, jelikož nejsou schopni pracovat v neustálém stresu a strachu, který vzniká na pracovišti. *„Největší část incidentů tvoří verbální útoky. Útočníci častují zaměstnance ÚP výrazy, které se dají jen velmi zřídka publikovat. Výjimkou nejsou výhrůžky zbitím, fyzickou likvidací, ztrátou zaměstnání, podáním trestního oznámení či nařčení z rasismu a šikany. Padají vyjádření typu: „Rakovinu, ať máš v hubě!“, „Počkám si na tebe a rozkopu ti tvoji držku!“, „Tak nežer a něco dělej!“.*

A objevují se i výhrůžky anonymní. V tomto ohledu je cílem zejména podlomení psychiky zaměstnance. Klient mu oznámí, že ví, kde úředník bydlí, kam chodí jeho děti do školy, že ho sleduje. Do této skupiny spadají i hrozby uložení bomby. Tito pracovníci spolupracují jak s městskou, tak se státní policií. Mezi hlavní důvody, které vedou k napadání zaměstnanců ÚP je nespokojenost klientů s výší přiznaných příspěvků, s odejmutím příspěvků, s výplatními termíny, s nepřiznáním dávek a průkazů pro osoby se zdravotním postižením, s nesouhlasem se správnými postupy, zejména s přeplatky a přestupky (PARLAMENTNÍ LISTY, ©2016).

Sama jsem se setkala se slovním napadáním v kanceláři i při kontrolním šetření v místě bydliště klienta, s výhrůžkami týkajícími se podání trestního oznámení na mou osobu, z nařčení z rasismu. Klienti vyhrožují peticemi, stížnostmi, byla jsem také svědkem toho, že klient vyhrožoval, že nás všechny vystřelí včetně posudkových lékařů, protože mu nebyl přiznán průkaz pro osoby se zdravotním postižením. *„Řekla bych, že slovní napadání je na této pracovní pozici běžné. Přeci jen ve většině případů lidem nedokáží vyhovět úplně podle jejich přání a zde poté nastává problém. Nechci přímo uvádět, jaká označení jsem zde již dostala, protože si myslím, že je každému jasné jaká to mohla být*

zvířátka či části lidského těla. S fyzickým napadnutím jsem se zatím nesetkala, ale několikrát jsem myslela, že mne klient holí přetáhne“ (Respondentka č. 1). „Ano, se slovním napadáním jsem se setkala, když nebyla přiznána klientovi dávka“ (Respondentka č. 2). „Fyzicky mě zatím nikdo nenapadl, ale nebylo od toho daleko. Nadávek a řvaní jsem si užila už celkem dost. Nadávání probíhalo více, když jsem pracovala na hmotné nouzi, řvaní zažívám na tomto oddělení možná více než na hmotné nouzi. Většinou tehdy, když žadatelé nepřiznají žádný příspěvek, lidé si nenechají vysvětlit, že o tom rozhoduje posudkový lékař a řvou tu za to na nás. Nyní jsem tu měla pána, který se sem chodil vyloženě hádat a vylívat si vztek. Nadával mi, snažil se mě tu ponižovat, sem tam vyhrožovat apod. Sám uvedl, že má psychické problémy, nejhorší je, že člověk nikdy neví, co dotyčný je schopen udělat“ (Respondentka č. 3). „Klienti často přichází s cílem se pohádat, vynadat, ulevit si, to doslova. Slýcháme hrubá slova i urážky na adresu naší i adresu ÚP. Nedávno klient sdělil, že asi s tím, že mu nic nepřiznali, nic neudělám, ale protože jsem první na ráně, je třeba, aby mi to řekl a vynadal mi i za to, že zákon je podle něho špatný. Doporučil mi, abych si to uvědomila a něco s tím dělala. Je marné vysvětlovat, že jako sociální pracovník potažmo administrativní pracovník jsem jen prostředníkem mezi zákonem a klientem. A že zákon musím dodržovat“ (Respondentka č. 5). „Při sociálním šetření jsem se setkal se slovním napadením ze strany klienta, protože měl schizofrenii“ (Respondent č. 7). „Tak slovní napadání jsem zažila, ačkoliv se netýkalo bezprostředně mé agentury, protože jsme na pracovišti tři. Paní nedostala peníze, které si představovala, tak přišla, bouchla do stolu se slovy, tak ženská, kde jsou sakra ty moje peníze a nakonec nám všem řekla, že můžeme být rádi, že nemá zbrojní průkaz. Další jednání s ní pak už probíhalo jen za účasti městské policie“ (Respondentka č. 9). „Bohužel ano a několikrát. Vždy šlo o slovní napadnutí, ale vím i o případech, kdy došlo k fyzickým útokům. Opakovaně se mi stalo, že na mě klient v kanceláři křičel, nejčastěji z toho důvodu, že mu nebyl přiznán průkaz, někdy i pečující osoby používají vulgarismy na naše osoby, že nebyl přiznán příspěvek pro jejich rodiče, že by nám přáli, abychom na tom byli jako oni, že nás vyhodí do povětří i s posudkovými lékaři, že budou proti nám sepsovat petice a podobně. Hlášky typu, to si myslíte, že tatínkovi ta noha naroste, jsou na denním pořádku“ (Respondentka č. 10). „Ano, setkala. Dvakrát téměř fyzicky, ale slovně jsem tomu zabránila. Slovních napadení bylo hodně, včetně urážení a vyhrožování. Bylo to v případech, kdy se klientovi nevyhovělo, hlavně lékařský posudek nedopadl tak, jak

klient chtěl. Jednou se mi stalo, že klient chtěl vyplatit příspěvek na mobilitu ještě jednou a chtěl peníze z mé peněženky“ (Respondentka č. 12). „Ano, setkala. Klienti občas vyhrožují holemi, zvednou židli a nejhorší bylo ohrožování ze strany klienta nemocného HIV, který byl velice agresivní, tloukl do všeho holí, do nábytku, plival po nás a chtěl škrábat“ (Respondentka č. 16). „S fyzickým jsem se nesečkala. Se slovním ano. Mnohokrát se mi stalo, že mi klienti vynadali, i někdo z rodiny klienta. Rozčilovali se kvůli přiznání či nepřiznání příspěvků na péči a DOZP. Nebylo to ale nic tak hrozného, nechala jsem je vymluvit a pak jsme si společně řekli možná řešení, co s tím dělat. Pak se vše uklidnilo. Byla jsem ale svědkem slovního napadení od klienta kolegyně z jiného oddělení. Bylo to slyšet přes všechny dveře, jak řval. Šla jsem jí ihned pomoci. Pak nadával i mně. Byl sprostý a navíc opilý. Domáhal se něčeho, co nebylo možné, nechtěl si nic nechat vysvětlit. Chtěly jsme volat policii, ale nakonec se nám ho ve třech podařilo přemluvit a zpracovat“ (Respondentka č. 21). Z dotázaných 25 respondentů se 22 osobně setkalo se slovním napadením ze strany klientů. Pouze 3 sociální pracovníci se s napadením nesečkali.

Je velmi těžké rozeznat, kdy to klient myslí opravdu vážně a kdy vyřkne něco, co vůbec nechtěl. Je prokázáno, že agresivita se stupňuje z důvodu toho, že na těchto postech pracují v 99 % ženy (srov. PARLAMENTNÍ LISTY, ©2016). Proto je potřeba, aby byl sociální pracovník odolný vůči možným manipulacím nebo obviňování ze strany klientů. Jak uvádí SPAEMANN (1995: 62), „*neneseme odpovědnost za následky toho, že jsme neudělali něco, co učinit nesmíme, stejně jako neneseme odpovědnost za to, že jsme nevykonali něco, co jsme fyzicky vůbec nemohli vykonat.*“

Dále je velmi důležité si uvědomit, že agresivní klienti neohrožují pouze pracovníky, ale i klienty, kteří úřad také navštívili. Zejména se jedná o osoby se zdravotním postižením, matky s dětmi a seniory. Někteří klienti již získali za nevhodné chování pokutu, jiní podmínku a někteří byli i odsouzeni (srov. PARLAMENTNÍ LISTY, ©2016).

Důležité je zmínit i to, že ÚP na našem oddělení nezabezpečuje pracovní prostředí vůči napadání a pracovníci tak nejsou nijak chráněni. Máme pouze tlačítko v počítači, které můžeme stisknout, a ostatní kolegyně z oddělení tak dostanou informaci, že se něco děje. „*Co se týče zabezpečení ze strany úřadu, tak bych neřekla, že je toto nějak*

ošetřeno“ (Respondentka č. 1). „Nyní se snaží, dělají únikové dveře“ (Respondentka č. 2). „Na úřadě máme pracovníky, kterým říkáme ochranka. Nemyslím si, že by mě ale ochránili. Jsou to většinou lidé se sníženou pracovní schopností. V kancelářích se zamykáme, poněvadž po chodbách se pohybuje velké množství osob různého rázu. Pokud by mě někdo napadl v době šetření, tedy mimo úřad, není nikdo, kdo by mi pomohl. V tašce nosím slzný sprej, který jsem si na vlastní náklady pořídila. Otázkou je, zda bych v dané situaci byla schopna ho použít“ (Respondentka č. 5). „Určitě ne. Máme zde něco jako ochranku, ale když je nějaký problém, tak nepomůže. Stalo se mi, že se klienti začali bít ve frontě, běžela jsem pro ochranku, protože bylo na chodbě asi sto lidí, tak aby se to nezvrtlo a pán mi řekl, že přijde, až si sní rohlík. Takže asi tak“ (Respondentka č. 6). „Ne nevím o tom, že by úřad zabezpečil naše pracovní prostředí, na sociální šetření chodíme jednotlivě, nemáme ochranné přepážky ani signalizační zařízení, pouze v počítači, to by nikomu nepomohlo“ (Respondentka č. 7). „No zatím na našem pracovišti je tak maximálně SOS tlačítko na počítači, které je nám tak nějak k ničemu, protože se (volání o pomoc) objeví kolegyním na kontaktním pracovišti vzdáleném 25 kilometrů. Jsme tady tři a jsme odkázáni jen na sebe. Přepážky nejsou, ale měly by snad do budoucna být“ (Respondentka č. 9). „Neustále se mluví o přepážkách, ale aby nebylo pozdě, až se na nás dostane řada. Jinak nic jiného úřad pro bezpečnost nedělá. Pouze přišla informace, že nemáme mít ostré a nebezpečné předměty na stole“ (Respondentka č. 10). „Ne. Mezi mnou a klientem je jen roh stolu, kdyby mi dal pár facek, nezmůžu nic, ani bych neutekla, není kam. A to mám u sebe ještě pokladnu s vybranými poplatky za průkazy. Ostraha úřadu se prochází po chodbách se založenýma rukama a nastalý problém nechce řešit“ (Respondentka č. 11). „Ne. Slovnímu napadení se těžko dá předcházet, to je pouze o lidech. A proti fyzickému napadení zabezpečuje úřad jen v omezené míře. Máme v PC nainstalovaný program na přivolání pomoci na kolegyně. Kanceláře nejsou ale vybaveny únikovým východem, nejsou zde přepážky. Ochranka v budově sice je, ale myslím si, že pokud by došlo k napadení, stejně by neuměli tito zaměstnanci pomoci, zasáhnout a stejně by se musela kontaktovat městská policie, či Policie ČR“ (Respondentka č. 13). „Myslím si, že do tří hodin je zde bezpečí zajištěno. Po budově ÚP se pohybuje dost pracovníků i jiných lidí, ale po této hodině již ne. Kdyby se zde někdo schoval, např. na toaletu či do jiných zákoutí, nebo si na mne počkal do pozdních hodin za dveřmi, tak nikdo o ničem neví. Ochranka, tedy spíše hlídač by nikoho neochránil, což jsem si jen potvrdila krizovou

situaci, kdy mi pracovník hlídací služby odmítl pomoci zvednout klienta, který mi upadl v kanceláři, protože je prý chabrus na záda. Muž byl jedenkrát těžší než já a já ho naučenými chvaty zvedla. Pak ptám se opět sama sebe, od čeho tam tedy je? V terénu při šetření není bezpečnost vůbec nijak zajištěna. Možná by bylo na zvážení zajistit sociálním pracovnícím alespoň pepřový sprej do terénu“ (Respondentka č. 18).

Z celkového počtu dotázaných má 19 sociálních pracovníků pocit, že ÚP nezajišťuje jejich bezpečnost při výkonu práce. Zbýlých 6 má pocit, že jsou chráněni.

7 Pohled zvenčí na sociálního pracovníka

Stejně jako HIEKISCHOVÁ (2015:80) se setkávám s otázkou: „*Jak mohou být na úřadu práce sociální pracovníci? Tam jsou přece pouze úředníci.*“ STŘELKOVÁ (2007:17–20) uvádí v časopise Sociální práce, že status sociální práce je velmi nízký. Sociální pracovníci jsou často v médiích představováni negativně, zejména při problematických kauzách nebo sociální práci ignorují, což přejímá i společnost. Dále uvádí, že lepšímu pohledu na sociální práci brání sociální, politické a legislativní překážky, ale i snaha ovlivňovat veřejnost ze strany sociálních pracovníků. Ke změně by mohlo dojít časem tím, že by se sociální pracovníci postavili za práva svých klientů, sebe, kolegů, ale také za sociální práci jako takovou, tím by se pak stali rovnocennými partnery mezi pomáhajícími profesemi.

Je pravdou, že široká veřejnost vnímá sociálního pracovníka pouze jako úředníka. „*Myslím si, že veřejnost obecně nemá sociální pracovníky moc v oblibě. Nejspíš je to spojeno s obrázkem, jaký měl sociální pracovník dříve. Většina lidí i v dnešní době vidí pouze zlé pracovnice, které odebírají děti. Nevidí zde, že za slovem sociální pracovník je i člověk, který jedná se zdravotně postiženými a snaží se těmto lidem nějak pomoci a poradit. A náplň práce podle okolí, nejspíš jen to, že se pije káva, občas se něco udělá za velké peníze a tímto naše práce končí*“ (Respondentka č. 1). „*Myslím si, že sociální pracovníky lidé vnímají spíše negativně. Bud' že stejně nic neděláme, nebo že pomáháme lidem, co si to nezaslouží apod. Když pak blízkým říkám, co vlastně dělám, tak svůj názor pozmění. Lidé nemají moc informací. Nejvíce nás soudí za to, že máme vysoké platy za nic. Asi by si to někdy měli jít zkusit, nechat na sebe řvát a nechat si vyhrožovat*“ (Respondentka č. 3). „*Většinou se setkávám s názorem, že sociální pracovník bere děti matkám, které se o ně nedokáží postarat. Naši klienti si myslí, že sedíme pořád v kanceláři, pijeme kafe a bereme hodně peněz. Pak jsou překvapení, když jsme v terénu a nesedíme v kanceláři. Zajímavé ale je, že jsou překvapení i ti klienti, u kterých jsme na šetření též byli*“ (Respondentka č. 6). „*Veřejnost podle mého názoru vůbec neví, že na ÚP jsou nějací sociální pracovníci. Mají zažitou představu o úřednicích s kafíčkem v ruce. Smutné je, že naši náplň práce neznají ani kolegyně z jiných oddělení úřadu a dle mého názoru má o sociální práci v terénu zkreslenou představu i ředitel našeho kontaktního pracoviště*“ (Respondentka č. 11). „*Myslím si, že společnost hází všechny úředníky do jednoho pytle a nerozlišuje jejich pracovní náplň.*“

Domnívám se, že veřejnost má za to, že máme pohodovou práci, papírování v kanceláři s dobrou pracovní dobou. Myslí si, že pracujeme pouze v úředních hodinách a máme dobré platové ohodnocení“ (Respondentka č. 13). „Nemyslím si, že veřejnost sociální pracovníky vnímá nějak pozitivně. I ve filmech jsou prezentováni jako přísní pracovníci, kteří prolézají bez ostychu klientům bez jejich svolení domácnost, včetně skříní a poliček. Veřejnost se dle mého názoru domnívá, že sociální pracovník pouze prudí chudé a bezbranné matky samoživitelky“ (Respondentka č. 17). „Pro mnohé klienty jsme pouze úředníci, kteří sedí na zadku, popíjí kafe a mrhají penězi ze státního rozpočtu“ (Respondentka č. 19). „Myslím, že klienti berou sociálního pracovníka jako toho, co zná všechno ze sociálního směru a vždycky jim hned dokáže se vším pomoci. Mnohokrát se mi stalo, že za mnou přišli lidé, kteří chtěli řešit například důchod nebo svěřením dítěte do péče. Chtěli to řešit hned a hrozně se divili, že jim s tím nemůžu pomoci. V tomto směru bohužel nemáme kompetence, abychom řešili i jinou agendu než naše dávky. Sociální pracovník je dle mého názoru celkem široký pojem a spadají sem i všichni další pracovníci v sociálních službách. Např. v domovech pro seniory, pro handicapované, my na úřadech atd. Proto určit přesnou náplň není úplně jednoduché. Určitě si myslím, že sociální pracovník by měl mít všeobecný přehled. Každý se pak zaměřuje na tu svou agendu, na svou cílovou skupinu, se kterou pracuje. Měl by být schopen odkázat klienta na příslušná zařízení, pokud potřebuje pomoc z jiné agendy. Důležité je umět komunikovat, pochopit klienta, naslouchat mu a být empatický“ (Respondentka č. 21). „Často mám pocit, že veřejnost ani neví, co sociální pracovníci dělají. Buď na nás mají negativní pohled, že jsme ti, kdo pomáhají lidem, kteří si to podle nich nezaslouží např. uprchlíci a Romové, nebo vůbec netuší, co naše práce obnáší a myslí si, že jsme pracovníci v sociálních službách, tedy že poskytujeme péči nemocným“ (Respondentka č. 23).

S podobnými názory se setkávám skoro denně. Již deset let pracuji na odd. PnP, nyní na ÚP. Vykonávám sociální práci jak v terénu, tak i v kanceláři. Klienti ÚP nemohou často pochopit, proč sociální pracovníci nejsou přítomni mimo úřední hodiny v kanceláři a nejsou jim k dispozici. Často si myslí, že úřední hodiny jsou i pracovními hodinami. Je velmi těžké tyto klienty přesvědčit o tom, že se naše práce odehrává ve větší míře v terénu, tedy v přirozeném sociálním prostředí klientů. Často si klienti zaměňují práci sociálního pracovníka s lékařem nebo se zdravotní sestrou. Častokrát se mi stalo, že si

klient myslel, že jsem lékařka. Očekával, že ho začnu v domácím prostředí vyšetřovat. Myslím si, že hlavním důvodem proč si toto klienti myslí, je to, že naší hlavní cílovou skupinou jsou starší osoby, které mají zafixováno, že pokud je navštívil někdo doma, tak pouze lékař nebo zdravotní sestra. A pokud v rodině nastal nějaký problém, tak se řešil v rámci rodiny a neexistovala jiná pomoc. Proto jsou nyní překvapeni, kdo jim to vstupuje do obydlí a ptá se na podivné otázky, na které se dotazujeme při výkonu sociálního šetření.

8 Dilemata ovlivňující práci sociálních pracovníků

Dilema je podle slovníku „*nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi.*“ (KLIMEŠ 2010:121). MUSIL (2004:35–45) uvádí, že nedílnou součástí práce sociálního pracovníka ÚP, je řešení dilemat při práci s klienty. Tato dilemata zvládají tak, že hledají, předávají si a opakovaně užívají pracovní postupy, které jsou pro jejich práci přijatelné. Sociální pracovníci ÚP se při výkonu sociální práce setkávají se sedmi typy všedních dilemat. „*Mezi komplexními a zjednodušenými cíli. Mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb. Mezi rovnocenným přístupem ke všem klientům a upřednostňováním některých z nich. Mezi jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty. Mezi procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta. Mezi poskytováním materiální a nemateriální pomoci. A mezi snahou zasáhnout včas a obavou z unáhleného zásahu.*“

BANKS (1995:6) rozlišuje etické problémy a etická dilemata. Etické problémy vznikají v situacích, kdy je jasné, jak by se měl sociální pracovník rozhodnout, ale jemu se toto rozhodnutí osobně příčí. Příkladem může být situace, kdy je sociální pracovník přesvědčen, že by se klientovi mělo dostat potřebné pomoci, ale pracovník mu ji nemůže poskytnout, protože klient nesplňuje určitá kritéria, která stanovuje instituce, ve které sociální pracovník pracuje. Etická dilemata vznikají tehdy, kdy sociální pracovník stojí před dvěma možnostmi řešení a ví, že ani jedna možnost není správná. Jedním z dilemat sociálního pracovníka pracujícího na odd. PnP může být rozhodování mezi tím, zda navštíví umírajícího klienta z důvodu provedení sociálního šetření, který požádal o příspěvek na péči, nebo ho nenavštíví a rodina tak přijde o finanční příspěvek od státu. Tento příspěvek by byl využit pro zajištění potřebné pomoci pro klienta a též by mohlo dojít k zajištění placené terénní hospicové péče. Klientovi by se dostala nadstandartní péče ze strany lékařského týmu pracujícího pod záštitou hospice. Pravda je taková, že na nás jakožto sociální pracovníky vykonávající agendu příspěvku na péči rodina a často i hospic tlačí, abychom sociální šetření provedli co nejdříve, aby klient, který požádal o příspěvek na péči, nezemřel. Pokud by se sociální šetření nestihlo provést a klient by zemřel, bylo by řízení o tento příspěvek zastaveno a rodina by neměla nárok na žádné finanční prostředky, kterými by mohla zaplatit pečovatelskou službu, hospicovou péči, popř. jinou pomoc. Pracovníci při své práci řeší i další dilemata. Níže uvádím některá z nich: „*Určitě dilemata řeším. Stále se setkávám s tím,*

že někdo na dávky ať už hmotné nouze nebo příspěvku na péči dosáhne a někdo ne. I když v těchto osobách nevidím rozdíl. Vidím to jinak. Samozřejmě musím jet podle zákona, ale člověk do té práce vkládá i osobní pohled, to prostě všichni neukočírují a kdo tvrdí, že jo, tak kecá. Stalo se, že jsem zjistila věci, kvůli které by dávka neměla být přiznána, ale říkám si, zda tím toho člověka nepoškodím ještě více. Občas žadatel sdělí důvěrnou informaci a já si v sobě musím srovnat, jak s ní naložím. Mám zklamat důvěru nebo jet podle zákona a vlastně na základě jeho důvěry vzhledem k sobě ho potopit. Občas prostě dělám, že nevidím, neslyším. Možná to není dobře, ale v tu chvíli to tak cítím. Někdy při šetření oblasti, které zvládají nebo nezvládají, zaobalím tak, abych jim trochu pomohla“ (Respondentka č. 3). „Například řeším to, že při tak velkém množství klientů, nemohu všem poskytnout své služby na sto procent. Pokud bych měla věnovat všem klientům plnou pozornost, nezbyl by čas na další klienty“ (Respondentka č. 6). „Dilema jsem měla, když jsem šla na sociální šetření za klientkou se schizofrenií, která dle manžela nesnášela cizí návštěvy, především ženské, neboť se domnívala, že jí berou věci, a proto bývala velmi agresivní. Pomoc a péči však potřebovala. Tehdy jsem musela volit mezi tím, zda půjdu na šetření sama, abychom ve větším počtu paní více neprovokovaly, nebo jít na šetření ve dvou z důvodu vlastní bezpečnosti“ (Respondentka č. 9). „Řeším neustále určitá dilemata, nejčastěji ale množství klientů a výkon sociální práce. Musím zvládnout velký počet klientů a toto mě nutí omezovat svůj čas a energii, kterou klientům věnuji. Stává se, že si práci s klientem zjednodušuji, řeším jen to nejpodstatnější, protože bych pak nemohla obsloužit ostatní klienty, kteří čekají na chodbě“ (Respondentka č. 10). „Dilema řeším většinou, pokud má na byrokracii doplatit klient. Řeším problém, zda mít v pořádku spis, ale mít uhoněnou rodinu klienta, která má dost starostí s nemohoucím rodičem a ještě já vyzývám o doplnění toho či onoho písemně a s podpisem nejlépe všech členů rodiny, anebo trochu přimhouřit oči, ale na úkor toho, že při kontrole spisu mi toto může být vyčítáno“ (Respondentka č. 11). „Poměrně často řeším dilema, když mám jet na sociální šetření a klient mi zavolá, že je nemocný. Na jednu stranu potřebuji řádně dodržovat lhůty, ale na druhou stranu se mi nechce do prostředí, které je infekční, a mohu následně nakazit sebe nebo i svou rodinu“ (Respondentka č. 16). „Ano, dilema jsem řešila. Např. když jdu na kontrolu využívání příspěvku na péči a na kontrole zjistím, že zdravotní stav neodpovídá výši přiznaného příspěvku, že klient by podle dnešních pravidel určitě tak vysoký příspěvek nedostal. Často pak řeším dilema, zda mám zahájit správné řízení

o přeposouzení, nebo zavřít oči a nechat příspěvek tak, jak je, protože vidím, že ti lidé ty peníze potřebují, aby mohli dále využívat sjednané služby“ (Respondentka č. 23).

„Například řeším dilema, když přinese žádost od klienta pracovnice hospice, vím, že půjdu na šetření k umírajícímu člověku. Přemýšlím nad tím, zda tam půjdu, aby rodina měla peníze na zaplacení hospicových služeb, anebo chvíli počkám, klient zemře a rodina nedostane nic. Vím, že to takhle zní hrozně, ale bohužel v takovém psychickém vypětí, které v naší práci zažíváme, se toto stává a vím, že to neřeším pouze sama“ (Respondentka č. 25).

Při své praxi jsem byla nucena řešit dilema, zda ponechat klienty v prostředí, kde jsou týráni, nebo je nechat odvézt z tohoto prostředí rychlou záchrannou službou. ÚP bylo doručeno oznámení z nemocnice o týrání dvou osob, které pobírají příspěvek na péči. Přítomnost násilí na seniorech potvrzuje i HAŠKOVCOVÁ (2010:307an), která uvádí, že násilí na seniorech přibývá jak v domácím prostředí, tak i v ústavních zařízeních. Závažné formy násilí se objevují v rodinách, kde dochází jak k fyzickému, psychickému a sociálnímu týrání a často i k jeho kombinování. *„Týrání je definováno jako zlé zacházení se svěřenou osobou, které se vyznačuje „vyšším stupněm bezcitnosti, hrubosti a určitou trvalostí, které působí na oběť pro svou krutost, bolestivost a bezohlednost destruktivně a vyvolává u ní pocity hlubokého příkoří.“* Jednalo se o manželský pár seniorů. V oznámení bylo uvedeno, že pán je v současné době hospitalizován v nemocnici a jeho manželka zůstala v domácím prostředí. Pán se bojí, aby nebylo manželce doma ubližováno. Pečuje o ně snacha, která s nimi a jejich synem bydlí ve společné domácnosti. Nedává jim najíst, neumožní jim využívat společné prostory, jako jsou koupelna, kuchyň a WC. Pán se s touto obavou svěřil sociální pracovníci dané nemocnice. Chtěl propustit do domácího ošetření, aby manželka nezůstala doma bez jeho přítomnosti. Při takovýchto oznámeních je nutné situaci prověřit a pak dále vzniklou situaci řešit. Vždy je lepší, pokud na šetření vyjíždí dva pracovníci úřadu. Je to jak z důvodu bezpečnosti, tak i z důvodu možné svědecké výpovědi v budoucnu. Při návštěvě bylo potvrzeno vše, co bylo uvedeno v oznámení nemocnice. Druhý den nám sdělila sociální pracovníce z nemocnice, že byl pán z nemocnice propuštěn na negativní reverz, tzn., že lékař nesouhlasil s tím, aby byl pán z důvodu špatného zdravotního stavu propuštěn. Sociální pracovníce uvedla, že přijela snacha se synem a pána kvůli výplatě důchodu odvezli. Vzhledem k tomu, že jsme zatím nenašli vhodné

ubytovací zařízení pro manžele, vyjeli jsme opakovaně do této rodiny zkontrolovat, v jakém stavu jsou oba manželé. Pána ze stresu bolelo na prsou a paní se necítila dobře, točila se jí hlava, možná proto, že celý den nic nejedla a nepila. Neměli jsme jinou možnost, než zavolat záchrannou službu, aby manžele odvezli do nemocnice, protože již nechtěli na tomto místě dále setrávat a dále se nám nepozdával jejich zdravotní stav. V tuto chvíli nás napadaly různé otázky. Co když bude někdo jiný potřebovat od záchranné služby pomoci více než naši klienti? Co když bude někdo na jiném místě bojovat o svůj život? U pána měli záchranáři podezření na infarkt, paní byla velmi zesláblá. I lékař v nemocnici, kam byli oba převezeni, uvedl, že jsou oba dehydrovaní a podvyživení. S lékaři jsme se domluvili, aby byli manželé hospitalizováni, co nejdéle to půjde, jelikož se domů nemohou vrátit. Veškerý zdravotní personál byl obeznámen s jejich situací. Všichni, nás utěšovali, že jsme udělali dobře, že jsme zachránili dva lidské životy. Toto je pouze malá zmínka o tom, jaká dilemata mohou tyto pracovníci ÚP řešit. I když se tento příběh zdá, že byl rychle vyřešen, opak je pravdou. Pracovníci výše zmíněného úřadu tento případ řešili přibližně pět měsíců a stále ještě není u konce. Již se řeší dva roky, protože bylo ze strany ÚP podáno trestní oznámení na pečující osobu a v současné době probíhá soudní řízení.

9 Strategie zvládání stresu

Předchozí kapitoly se zabývaly tím, co ovlivňuje sociální pracovníky ÚP, jaké stresové situace zažívají, co je při výkonu povolání ovlivňuje a jak jsou vytíženi. V této kapitole se zaměřím na to, co je potřebné k tomu, aby mohli sociální pracovníci svou práci co možná nejlépe vykonávat. V dnešní uspěchané době je potřeba si od práce umět odpočinout, oprostít se od pracovních a životních záležitostí a umět načerpat novou energii, která je potřebná pro další výzvy nebo překážky v životě. Způsobů, kterými můžeme zvládat psychickou zátěž, je mnoho. Každý si může najít ten svůj, kterým dokáže psychickou zátěž zvládnout. Někomu pomáhá sport jinému meditace. Následující kapitola zmiňuje některé důležité a nejčastější způsoby zvládání psychické zátěže, jako je supervize, stravovací návyky, pohybová aktivita, duševní hygiena, relaxace, náboženská víra, sociální opora a v neposlední řadě odpočinek a spánek.

9.1 Supervize

Slovo supervize může vyvolávat představu nějaké kontroly pracovníků v pomáhajících profesích. Popravdě je supervize brána jako jeden z nástrojů metadoprovázení pracovníků pomáhajících profesí a velmi účinný prostředek prevence syndromu vyhoření (srov. VÁVROVÁ, 2012:128). HAVRDOVÁ a HAJNÝ (2008:40) uvádějí, „že jde o odbornou činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka, skupiny nebo týmy v pomáhající profesi k tomu, aby dosáhl(i) určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů.“ Obecnými cíli se rozumí zlepšení kvality práce a podpora profesionálního růstu.

Úkolem supervize je rozvíjet dovednosti, porozumění a schopnosti supervidovaného. Cílem může být vyšší uspokojení z práce, prevence profesního vyhoření, dále může být i prospěšná klientům, protože smyslem supervize je ochrana nejlepších zájmů klienta (srov. HAWKINS, 2004:59). Pro kvalitní supervizi je podmínkou zájem pracovníků o dobrou praxi ve své profesi a alespoň naděje, že mohou být věci lepší, dále pak zájem a ochota dále se učit. Další nezbytností je důvěra mezi supervizorem a supervidovaným, protože při rozhovoru dochází ke sdělování informací týkající se praxe zakládaných na pravdě, dále zmiňuje, co by chtěl supervidovaný změnit, co dělá pro dobrou praxi atd. (srov. HAVRDOVÁ a HAJNÝ, 2008:40).

VÁVROVÁ (2012: 128–133) uvádí, že je důležité si uvědomit, že supervizor do organizace přichází zvenčí, tedy není zainteresován v organizaci, kde supervize probíhá a přináší nezaujatý pohled na řešené případy. Existují i mj. skupinové supervize, kde dochází k vzájemnému sdílení zkušeností a znalostí. Tato supervize by měla smysluplně posouvat pracovní tým ke zkvalitňování vykonávané práce a ne k odsuzování profesních pochybení.

Pokud se zamyslím nad tím, zda je potřebná supervize při výkonu sociální práce na ÚP, tak určitě ano. Také ELICHOVÁ (2017:124) uvádí, že supervize je považována za nezbytnou a samozřejmou součást vzdělávání v profesi. Bohužel musím konstatovat, že na ÚP supervize neprobíhá. Mě osobně chybí a je pravdou, že by ostatní kolegové supervizi taktéž uvítali. Stejně odpovídali respondenti, kteří uváděli: „*Samozřejmě bych supervizi uvítala, vždyť to je do nebe volající, že za dobu deseti let, kdy na tomto oddělení pracuji, jsem supervizi nezažila*“ (Respondentka č. 6). „*Za jedenáct let jsem se supervize nezúčastnila. Měla by být samozřejmostí. Divím se, že jsem ještě nevyhořela*“ (Respondentka č. 11). „*Samozřejmě, že ano, voláme po supervizi už x let, a pořád nic*“ (Respondentka č. 16). „*Určitě bych byla ráda, kdyby ji někdo na ÚP zavedl. Měla bych aspoň zpětnou vazbu, zda to co dělám, dělám správně*“ (Respondentka č. 19). „*Ano, supervize chybí moc. Třeba když mi přijde matka oznámit úmrtí svého dítěte, potřebovala bych nějaké rady, jak se s tím vypořádat a jak s ní mluvit*“ (Respondentka č. 22). Z 25 dotázaných respondentů všichni uvedli, že by byli rádi, kdyby byla supervize na ÚP zavedena.

Setkávám se s kolegy, kteří vykonávají sociální práci již mnoho let a na některých jsou vidět jisté znaky, které následně mohou vést k syndromu vyhoření. Supervizi se snažíme alespoň napodobovat tak, že se na oddělení scházíme a probíráme, jak bychom naše případy, které nás při výkonu sociální práce potkaly, řešili.

Jak uvádí ELICHOVÁ (2017:65–126), sociální práce jakožto odborná činnost vyžaduje maximální odbornou přípravu a je zahrnuta mezi náročné pomáhající profese. Aby mohla být správně vykonávána, je potřeba vykonávat sebereflexi a supervizi. Supervize je tak nástrojem, který sdružuje preventivní rozměr s rozvojovým a vzdělávacím. Proto je důležité, aby byla prováděna odborně a ve vysoké kvalitě, protože jenom tak může

přispívat k posilování profesní identity a vést k větší tendenci se sdružovat a ovlivňovat tak dění v oboru.

9.2 Stravovací návyky

DROTÁROVÁ (2003:23–27) uvádí, že „*vliv stravy na zdraví (psychické i fyzické) i na výkonnost je známý a známý je i její vliv na odolnost člověka vůči stresu*“. Pokud působí stresor na člověka delší dobu, často sahá velké množství lidí po cigaretě, alkoholu, cukrovinkách nebo po jiné vysokoenergetické potravě. Dělají to proto, aby určitou zátěž vydrželi. Bohužel tyto prostředky poskytují lidem pouze krátký účinek, spíše dochází k prohlubování stresu a škodí našemu zdraví. Strava by měla obsahovat správné množství a poměr cukrů, tuků, bílkovin, vláknin, vitamínů a stopových prvků. Často lidé chybují tím, že do svého jídelníčku zahrnují mnoho potravin s vysokým obsahem tuků. Tyto mají za následek nadváhu, obezitu i vznik kardiovaskulárních onemocnění, dále nemocí trávicího traktu i problémy vyplývající z přetíženého oporného a pohybového systému. K psychickým projevům patří zejména zvýšená únavnost a nižší odolnost. Pokud lidé do svého stravovacího režimu zahrnou mnoho cukrů, může docházet k utlumení organismu, ke snížení odolnosti vůči stresu i ke snížení imunity. Naproti tomu při nedostatku cukru v potravě může docházet k únavě a k bolesti hlavy. Přemíra bílkovin má za následek malátnost, otupělost a nevykonnost a dostatečné množství vitamínů je důležité k získávání energie z tuků, bílkovin i sacharidů. Jejich nedostatek se odráží na psychice, únavě, neschopnosti snášet stresové stavy atd.

Na naši životosprávu má vliv i to, jakým způsobem přistupujeme k naší stravě. Nejčastější chybou je, že jíme hltavě, stravu dostatečně nežvýkáme, jíme mnoho, nevěnujeme se jídlu. Při jídle čteme, sledujeme televizi a dokonce i telefonujeme. Stravujeme se jídlý z rychlých občerstvení, používáme při vaření umělá dochucovadla a konzervanty, dále v kuchyni využíváme mnoho soli, koření a bílého rafinovaného cukru. Dalším problémem je, že málo pijeme (srov. DROTÁROVÁ, 2003:32an).

9.3 Pohybová aktivita

KŘIVOHLAVÝ (2001:139) uvádí, že pohybová aktivita má vliv jak na fyzickou, tak i psychickou stránku člověka. Cvičení může mít pozitivní vliv na zlepšování psychiky, zvyšování kladného sebehodnocení, snižování úrovně úzkosti a posilování psychiky

v boji se stresem. DROTÁROVÁ (2003:46–58) uvádí, že většina lidí se vymlouvá na mnoho problémů, které stojí za tím, že nemohou vykonávat pohybové aktivity. Např., že není dostatek cyklostezek, bazény jsou přeplněné, po většinu roku je špatné počasí pro sport pod holým nebem apod. Dále uvádí, že existuje mnoho technik, které můžeme provádět v pohodlí domova. Např. kalanetiku, posilování, Pět Tibeťanů a další. Pro cvičení doma je potřebné si vyhradit dostatek času, je dobré si ze cvičení udělat jakýsi rituál, který budeme dodržovat pravidelně. Není dobré hned zpočátku přetěžovat své síly, dobré je začínat pozvolna a se zlepšující kondicí cvičení zintenzivňovat. KŘIVOHLAVÝ (2001:141an) uvádí, že cvičení může být i návykové, proto je potřeba cvičit v určitých mezích a nepřepínat se. Další nebezpečí, která se mohou při cvičení dostavit, jsou úrazy, nehody popř. i náhlá úmrtí, která vznikají poruchami činnosti kardiovaskulárního systému onemocnění. Proto je potřebné při těžších cvičích dozoru odborných trenérů a při rehabilitačních cvičeních lékařského dozoru. Pro uvolnění stresu není nutné, abychom trávili hodiny v tělocvičně, postačí pouze změnit některé návyky, jako např. nejezdit výtahem a vyjít schody, dojít nakoupit, zaparkovat automobil na vzdálenějším místě a zbytek cesty dojít. Pravdou je, že sociální pracovníci ÚP nemají pouze sedavé zaměstnání. Většinu pracovní doby tráví v terénu při výkonu sociálního šetření. Mnohdy se ale stává, že sociální pracovníci využívají motorová vozidla i v případech, kam by bylo možné dojít pěšky. Často to komentují tím, že pokud využijí vozidlo, spojí více šetření a tím ušetří spoustu času.

9.4 Duševní hygiena

KŘIVOHLAVÝ (2001:143) uvádí, že pojem duševní hygiena není tak známý jako např. tělesná hygiena. Definice uvádí, že *„duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy.“* Duševní hygiena neboli psychohygiena je nauka o tom, jak si chránit a upevňovat duševní zdraví, dále jak zvyšovat odolnost člověka vůči nejrůznějším škodlivým vlivům. Psychohygiena dává návod, jak promyšleně upravovat životní styl a životní podmínky tak, aby došlo k zabránění nepříznivým vlivům, aby došlo k uplatnění vlivů, které posilují naši duševní kondici a duševní rovnováhu. Má člověka naučit, jak předcházet psychickým obtížím a pokud již nastaly, učí ho, jak je nejlépe zvládat. Tato disciplína stojí na pomezí mezi lékařskými, psychologickými a sociálními vědami.

MÍČEK (1984:13an) uvádí, že „*duševně zdravý, vyrovnaný člověk bývá odolnější proti somatickým chorobám*“. Dále uvádí, že skoro každá nemoc se lehce zlepší, pokud dojde ke zlepšení psychického stavu, popř. nedochází k rychlejšímu postupování nemoci. Pokud dojde ke zhoršení psychické kondice, ve většině případů dochází ke zpomalování uzdravovacích procesů. Pokud má člověk pevné duševní zdraví, má toto vliv i na sociální okolí. V opačném případě může docházet ke zvýšenému množství konfliktů v mezilidských vztazích, může docházet k podrážděnosti i k přecitlivělosti. Taktéž kvalita pracovního výkonu souvisí s duševním zdravím, zejména v profesích, v nichž dochází ke kontaktu s lidmi. Proto je důležité, aby sociální pracovníci podporovali své duševní zdraví, které má vliv na výkon jejich práce i na jednání s klienty.

9.5 Relaxace

DROTÁROVÁ (2003:78–82) uvádí, že v psychologii zdraví se pojmem relaxace rozumí záměrné uvolňování v oblasti psychické i fyzické. Při spojení relaxace a správného dýchání dochází k neutralizaci negativních účinků stresu. V průběhu relaxace dochází ke zpomalení a prohlubování dýchání, ke snížení spotřeby kyslíku a k výdeji kysličníku uhličitého. Dále dochází ke snižování krevního tlaku a pulsu a zpomaluje se metabolismus. Zvyšuje se produkce serotoninu, který pozitivně ovlivňuje náladu, pocity klidu a spokojenost. Relaxace není však všelékem na těžkosti našich životů. Nedokáže odstranit negativní vzpomínky, které máme v našem podvědomí, může nám pouze napomoci k pozitivnímu ladění do budoucna. Umožní též se podívat s odstupem a nadhledem na vlastní problémy a je významným prostředkem našeho osobnostního růstu, který směřuje ke zralosti osobnosti. Způsoby relaxace je možné rozdělit do několika oddílů. Pod *relaxace na bázi svalového uvolnění* je možné zařadit *masáže, akupresuru, reflexní terapii, popř. postojové cvičení*. Pod *relaxace na bázi dechových cvičení* lze zařadit *plný jógový dech, koncentrace na volný, přirozený průběh dechu*. Pod *relaxační koncentrační metody* lze zařadit *Jacobsonovu progresivní relaxaci, Schultzův autogenní trénink a meditaci*. Pod *relaxační imaginativní metody* je možné zařadit *tvůrčí představivost S. Gawainové, Silvovu metodu ovládnání vědomí a Simontonovu relaxační autoregulační metodu*. Pod *technologické postupy na bázi vizuální, resp. sluchové stimulace* můžeme zařadit *biofeedback, alfa synchro systém a subliminální metody*. Dalšími relaxačními metodami mohou být *relaxace pomocí vůní*

(aromaterapeutický přístup), relaxace pomocí hudby (muzikoterapeutický přístup). Další relaxační techniky mohou být *bleskové relaxační techniky*, které se nemusí dlouho nacvičovat a zvládnou se provést za pět minut. Bylo by dobré, kdyby tato krátká cvičení sociální pracovníci zahrnovali do svého pracovního času. DROTÁROVÁ (2003:238–240) udává možnosti využití těchto krátkých relaxačních metod. Uvádí praktickou instrukci: „*vyrovnejte záda, vztyčte hlavu, zhluboka se nadýchněte a zkontrolujte, zda dýcháte celým objemem plic. Pomalu vykouzlete úsměv, dbejte na to, aby byl v rovnováze se zbytkem mimických svalů (usmívejte se i očima). Nechte úsměv prozářit celé vaše tělo. Procíťte, že i vlastní úsměv může být hřejivý.*“ Do jedné minuty by mělo dojít ke zbavení akutního návalu stresu. Dalším možnou technikou zbavení se stresu pro pracovníky sedavých zaměstnání je rychlá masáž. Je to typ masáže pouze přes oblečení a bez používání masážních prostředků. Nejedná se o automasážní techniku, ale tuto masáž poskytuje kolega. Trvá zpravidla pouze pár minut a občerství celé tělo zejména při delší práci s počítačem.

9.6 Náboženská víra

Pro některé z nás má náboženská víra povzbuzující účinky. DROTÁROVÁ (2003:72an) zmiňuje, že náboženství napomáhá lidem k překonání stresorů dnešní doby. Uvažuje i opačně, kdy při oslabení nebo ztrátě náboženské víry dochází k nárůstu těchto stresových faktorů. Náboženský způsob života uspokojuje základní sociální potřeby člověka. Vědomí boží přítomnosti chrání věřícího člověka před frustrací, která vyplývá z neuspokojené potřeby bezpečí a lásky. Autorka ve své knize uvádí *tři styly řešení náročných životních situací a zvládání utrpení: Odevzdání se* - člověk důvěřuje vyšší moci a odpovědnost ponechává na Bohu. *Seberízení* - člověk využívá svou svobodu, která byla člověku dána a odpovědnost zůstává na člověku. *Spolupráce* - dochází k součinnosti člověka s Bohem a odpovědnost nese člověk i Bůh. Tento třetí styl vystihuje nejlépe tato křesťanská modlitba: „*Bože, dej mi sílu, abych přijal věci, které nemůžu změnit, odvahu, abych změnil věci, které změnit můžu, a moudrost, abych je dovedl rozlišit*“.

9.7 Sociální opora

DROTÁROVÁ (2003:59) uvádí, že ani ty nejlepší techniky relaxace lidem nepomohou, pokud zůstávají opuštěni a jsou na svůj stres sami. Je důležité, aby měli lidé kolem sebe

své blízké popř. přátele nebo kolegy, kteří jim budou ochotni v tísní pomoci, anebo s nimi budou alespoň sympatizovat. KŘIVOHLAVÝ (2001:95) předkládá, že se sociální opora dělí na *makroúroveň*, *mezoúroveň* a *mikroúroveň*. *Makroúroveň sociální opory* existuje např. v případě ekonomické pomoci potřebným, v celostátním měřítku, nebo pomoci přes hranice státu lidem, kteří jsou postiženi např. živelnými pohromami, zemětřesením, záplavami popř. hladomorem. O *mezoúroveň sociální opory* se jedná tam, kde se snaží jednomu ze svých členů pomoci určitá sociální skupina lidí. Např. pomoc náboženského sdružení, pomoc spolupracovníků kamarádovi z podniku apod. *Mikroúroveň sociální opory* existuje v případě pomoci nejbližších osob, jako je např. pomoc matky dítěti a dítěte matce, pomoc jednoho manžela druhému, popř. vzájemná pomoc nejbližších přátel.

Sociální pracovníci ÚP mají velkou výhodu v tom, že se mohou jeden na druhého spolehnout a vědí, že pokud jim bude nejhůře a budou v tísní, že nezůstávají sami. Že mají kolem sebe své kolegy, kteří jim vždy pomůžou, protože jsou na jedné lodi a nikde není psáno, že zanedlouho nebude potřebovat pomoci jiný z kolegů.

9.8 Odpočinek a spánek

DROTÁROVÁ (2003:33–39) uvádí, že odpočinek je velmi důležitý pro regeneraci našeho organismu. Odpočinek může být aktivní např. sport, relaxační cvičení apod. nebo pasivní např. sledování televize, četba apod. Oba tyto typy odpočinku mají pozitivní vliv na odbourávání následků stresu. Pro pracovníky, kteří mají sedavá zaměstnání, což jsou i částečně sociální pracovníci ÚP, je důležité zařadit do pracovní doby i pohyb, nejlépe protahovací cvičení. Při práci s počítačem je dobré zařadit oční gymnastiku (pohled do dále, do zeleně, kroužení očima apod.). Únava očí má za následek celkovou únavu, proto je dobré při oddychu nesledovat televizi popř. nečíst, ale najít si jiný způsob odpočinku. Pokud při odpočinku myslí pracovník na práci, neodpočívá. Důležité je, aby změnil i místo odpočinku a neodpočíval v práci, nejlépe člověk načerpá síly v přírodě. Dále na odbourávání následků stresu má vliv i kvalitní spánek. K tomu aby byl spánek kvalitní, může pomoci svým přičiněním, např. zatemněním místnosti, ve které spí, odhlučněním místnosti od venkovních ruchů např. pomocí zátek do uší, popř. používáním noční pásky na oči. Dále můžeme přistoupit k výměně peřin popř. matrací za kvalitnější a pohodlnější. Pro organizmus je důležité, abychom se po spánku cítili odpočatí. Pokud není spánek kvalitní a dostatečně dlouhý,

stává se sám pro člověka stresujícím faktorem. Celková doba spánku se v průběhu života mění, děti potřebují spánku mnohem více, než dospělí. Dospělému člověku na vrcholu sil postačí šest až sedm hodin spánku denně. Také krátkodobý spánek v průběhu dne má vliv na regeneraci organismu. Postačí patnáct až dvacet minut a u pracovníků dochází ke zvýšené výkonnosti, ke snížení stresu a napětí. Bohužel tuto možnost zaměstnavatelé svým zaměstnancům často neumožňují. Stejně tak je to i na ÚP, možná by postačoval nějaký relaxační koutek, kde by mohli sociální pracovníci ÚP načerpávat síly a tím by pak byli pro zaměstnavatele mnohem výkonnějšími.

Diskuse

Faktorů, které mohou ovlivňovat sociální pracovníky ÚP na odd. PnP při výkonu práce, může být mnoho. Cílem diplomové práce bylo sumarizovat dostupné poznatky z oblasti sociální práce na odd. PnP ÚP a na jejich základě identifikovat hlavní faktory ovlivňující pracovní vytížení sociálních pracovníků. Náhled na danou situaci poskytli sociální pracovníci ÚP pracující na odd. PnP, kteří mají své zkušenosti podložené praxí, a to od jednoho roku po dvaadvacet let.

Sumarizujme si nyní zjištěné poznatky, které konfrontuji s poznatky z literatury. V současné době je velmi často zmiňováno ať už médii, nebo některými politiky, že je v České republice velké množství státních zaměstnanců pracujících na úřadech. Co se týká odd. PnP na ÚP, nemohu to potvrdit. Sociálních pracovníků, kteří pracují na tomto oddělení je stále málo i přes opakovaná navyšování počtu pracovních míst. Stejně to vidí i dotazovaní sociální pracovníci, kteří ve většině případů uvedli, že jsou oddělení pracovním poddimenzovaná a bylo by potřeba počet pracovníků navýšit. Dochází k neustálému navyšování klientů na jednoho sociálního pracovníka, který není schopen takto velké množství klientů a s tím spojenou administrativu zvládat. Sociální pracovníci uváděli, že mají u příspěvku na péči dvojnásobné i vícenásobné množství klientů, než by mělo na jednoho pracovníka být a k tomu vedou ještě agendu týkající se průkazů pro osoby se zdravotním postižením a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Díky těmto nárůstům nejsou schopni zvládat svou práci kvalitně, věnovat se výkonu sociální práce a dodržovat zákonné lhůty. Na tomto se shodovaly i odpovědi dotazovaných respondentů v práci Hubíkové, Havlíkové a kol., ze kterých vyplývá, že sociální pracovníci odd. PnP se cítí být přetížení. Stěžují si na velké množství klientů na jednoho pracovníka a na velké množství správních řízení. Dále na PC programy, které se pro PnP a DOZP liší, takže je velmi náročné zvládat administrativu obou typů dávek a sledovat změny v těchto oblastech. Nadměrný počet klientů a spisů na jednoho pracovníka umožňuje jen velmi omezeně nebo vůbec vykonávat sociální práci se žadateli o PnP (srov. HUBÍKOVÁ, HAVLÍKOVÁ a kol., 2/2015:11).

Velmi náročný pro sociální pracovníky je i nárůst sociálních šetření, která jsou nedílnou součástí v řízení o přiznání příspěvku na péči. Při těchto šetřeních se sociální pracovníci setkávají i s umírajícími klienty, což potvrdili všichni z dotázaných sociálních

pracovníků. Tato setkání je ovlivňují při výkonu práce i v soukromém životě. Dále poukazovali na to, že jim připadá nedůstojné tyto klienty v posledních chvílích života navštěvovat. Sociální pracovníci se shodovali i na tom, že jejich život dále ovlivňují časté návštěvy klientů doma v jejich volnu. Často jsou jim i vřazovány žádosti do schránky, jsou zastavováni na ulicích, na procházce i v obchodech a klienti se jich ptají na věci, které nejsou dle mého názoru životně důležité. V neposlední řadě je ovlivňují i příběhy klientů, od kterých se někteří sociální pracovníci nedokáží oprostit.

Velký vliv na výkon práce sociálních pracovníků má narůstající agresivita ze strany klientů popř. pečujících osob, což potvrdili téměř všichni z dotázaných. Často sociální pracovníci uváděli, že je klienti častují nadávkami, vyhrožují jim a není daleko od toho, aby došlo k fyzickému útoku. Tato napadání bývají následkem nevyhovění klientovým požadavkům. Zajímavé je, že většina sociálních pracovníků uvedla, že ÚP nijak zvlášť nezabezpečuje pracovní prostředí proti napadání ze strany klientů. Již několik let se hovoří o tom, že ÚP zajistí vybudování bezpečnostních přepážek na pracovištích, aby byli pracovníci v bezpečí. Do dnešního dne přepážky nainstalovány nebyly a není tak zajištěna bezpečnost sociálních pracovníků. Nutno podotknout, že i většina těchto pracovníků vybírá správné poplatky za průkazy pro osoby se zdravotním postižením. Peníze mají při sobě, a pokud by došlo k odcizení těchto financí, budou muset chybějící částku uhradit ze svých prostředků. Někteří ze sociálních pracovníků otevřeli i otázku jejich bezpečnosti při výkonu sociálních šetření, kdy ve většině případů vyjíždějí do terénu sami a pokud by došlo k jejich napadnutí, neměl by jim kdo pomoci. Jelikož sociální pracovníci pracují často s nemocnými klienty a s klienty žijícími v hygienicky nevhodném prostředí, je potřeba mít k výkonu práce dostatek ochranných pomůcek a prostředků, které sociální pracovníci mohou využívat. Sociální pracovníci nejčastěji uváděli, že dostávají jednorázové návleky a desinfekci. Bohužel tyto prostředky nedostávají automaticky, musí si o ně říkat a často dostanou pouze omezené množství, které jim leckdy nestačí. Někteří pracovníci by od zaměstnavatele uvítali i příspěvky na ošacení a obuv, protože si ničí své oblečení i obuv na těchto šetřeních. Dále uváděli, že nemají v terénu zajištěny základní životní potřeby, nemají si kam dojít na toaletu, ani kde si umýt ruce. Najíst se většinou nestihnou, nebo pouze v rychlosti. Stává se, že mnohdy ani nepijí, aby nemuseli na toaletu. Poukazovali, že toto neblaze působí na jejich zdravotní stav.

Další úskalí v této profesi vidí sociální pracovníci v tom, že zde vykonávají mnoho práce, která nemá s výkonem sociální práce nic společného. Nejčastěji šlo o práci, která se týká přiznávání zvláštních pomůcek pro osoby se zdravotním postižením. Sociální pracovníci se stávají IT pracovníky, kteří musí být schopni posoudit, zda např. při podání žádosti u osob se zrakovým postižením je pomůcka v základním provedení, tzn., zda není nějaký komponent této pomůcky jakýmsi nadstandardem, který by úřad neměl proplácet. Dále u žádostí, které jsou určeny pro občany s pohybovým postižením, se stávají i odborníky na přestavbu bezbariérových koupelen a toalet, kdy posuzují, zda jsou uvedené náklady opravdu prostavěné. Zkoumají z doložených faktur položku po položce a s pomocí internetu dohledávají jednotlivé komponenty, které pak mohou nebo nemohou započítat a následně proplatit. Na menších pracovištích mají sociální pracovníci na starosti dokonce i výpravu a frankování pošty a následný odnos dopisů na poštu. Za největší zátěž uváděli i zvýšenou administrativu, která vzniká následkem byrokracie. Dochází jak k zátěži klientů, tak i pracovníků. Další fakt, který uváděli, že díky zvýšené byrokracii není dostatek času na výkon sociální práce, což je velmi podstatné sdělení. Toto potvrzuje ve svém výzkumu i Hiekischová, která uvádí, že sociální pracovníci nemají čas vykonávat svoji práci tak, jak by chtěli a jak se učili, chtějí být profesionály a ne pouze byrokraty. Neustálé zvyšování byrokratizace sociální práce vede k nízké prestiži a k degradaci odbornosti a nedostatku kompetencí sociálních pracovníků (srov. HIEKISCHOVÁ, 5/2015:81–87). Náročná administrativa je spojená i s využíváním osobního automobilu, který sociální pracovníci potřebují ke své práci v terénu. Mnoho z nich i uvádělo, že hodně času zabere přejíždění z místa na místo, jelikož obvod, který mají sociální pracovníci na starosti má velkou rozlohu. Často jsou v terénu celý den, proto přijíždějí zpět na pracoviště velmi unavení. Při práci musí řešit i určitá dilemata, která se týkají výkonu sociální práce a počtu klientů. Často se stává, že je práce s klientem zjednodušována, aby mohli být obslouženi i ostatní klienti. Dále řeší, zda navštívit umírajícího klienta z důvodu provedení sociálního šetření. Bylo uváděno, že provádění šetření u umírajících klientů je velmi nedůstojné.

Pokud nastane při výkonu sociální práce nějaký složitější případ, který je potřeba řešit multidisciplinárně, pracovníci uváděli, že na řešení těchto případů není čas. Často upozorňovali na to, že nefunguje spolupráce mezi ÚP a městskými úřady, že není nikde vymezeno, co mají řešit pracovníci ÚP a co pracovníci městských úřadů. Často dochází

k tomu, že tyto případy řeší pracovníci ÚP, kteří pak nestíhají ostatní práci a dodržovat správné lhůty. Často zde vznikají určité třecí plochy, které mohou být zapříčiněné i tím, že pracovníci ÚP z důvodu delimitace opustili městské úřady, na kterých vykonávali tuto práci. I častá fluktuace pracovníků ÚP má za následek oslabování činnosti oddělení. Často se stává, že na ÚP nejsou kompetentní osoby, které by dokázaly nového pracovníka kvalitně zaučit. Hlavním důvodem je nedostatek času, protože pracovníci musí vykonávat práci za chybějícího zaměstnance. Fluktuace je patrná i z provedeného výzkumu, protože z dotázaných pracovníků jich více než polovina nezažilo práci na odd. PnP na městských úřadech, která zde byla naposledy vykonávaná v roce 2011.

Další oblastí, která pracovníky ve výkonu práce omezuje a často může mít za následek syndrom vyhoření, je chybějící supervize na ÚP. Všichni dotázaní sociální pracovníci uváděli, že by supervizi uvítali. Někteří podotkli, že za celou dobu co na odd. PnP pracují, supervizi nezažili. Tímto zjištěním může být patrný důvod, proč při výkonu sociální práce dochází k syndromu vyhoření.

Jedním z nejdůležitějších faktorů, který sociální pracovníky ovlivňuje, je neadekvátní finanční ohodnocení. Skoro většina dotázaných cítí, že jejich práce není dostatečně ohodnocená. Uváděli, že pro výkon sociální práce je nutné oproti jiným oborům vyšší odborné popř. vysokoškolské vzdělání. Někteří pracovníci s magisterským vzděláním uváděli, že jim připadá zbytečné studovat, protože jsou hodnoceni podle platových tabulek dle splněné praxe a pokud dokončí vzdělání, ÚP toto v platu neohodnotí. Sociální pracovníci uváděli, že zde mají velkou zodpovědnost jak za klienty, tak za finanční prostředky, že jde o velmi psychicky náročnou práci, která může mít za následek i zdravotní problémy, s nimiž se často potýkají.

Neblahý vliv na pracovníky může mít i vnímání sociálního pracovníka veřejností. Sociální pracovníci se shodovali na tom, že jsou v očích veřejnosti vnímáni spíše negativně. Nejčastěji si lidé myslí, že jde o úředníky, kteří pijí kávu, nic nedělají a berou mnoho peněz. Výpovědi sociálních pracovníků poukazují i na to, že pokud by jim byla nabídnuta jiná práce za lepší platové ohodnocení, než které mají na tomto oddělení, většina by jich z ÚP odešla. Některým by nevadilo odejít i mimo obor, což je velmi smutné. Smutné je i to, že na odd. PnP ÚP zůstávají ve většině případů pouze z důvodu dobrého kolektivu, dále z důvodu dobrého vedení a pravidelného příjmu. Pouze čtvrtina dotázaných zde zůstává, aby mohla pomáhat lidem.

Co se týká psychické zátěže ZELENKOVÁ (2017:100) uvádí, že sociální pracovníci ÚP jsou často unaveni a vyčerpani. Jsou vystavováni stresovým situacím, které mají vliv na jejich životosprávu i na jejich zdravotní stav. Často využívají kávu, sladké a alkohol jako prostředek ke zvládnání či následnému vyrovnání se se zátěží. Pracovníci si uvědomují, že z důvodu psychické zátěže a pracovního vytížení, jsou jen krůček od syndromu vyhoření. Proto by zajisté pracovníkům pomohlo, kdyby byly posíleny jejich řady.

Závěr

Sociální práci můžeme chápat jako pomoc lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci. Tuto situaci nejsou schopni sami zvládnout, popř. jim nedokáží pomoci ani blízké osoby. Sociální pracovníci pracující na odd. PnP ÚP taktéž pomáhají klientům zvládnout jejich nepříznivou situaci a to zejména formou peněžních příspěvků. Příspěvkem na péči, kde nejsou lidé, ať už se zdravotním postižením, nebo senioři, schopni postarat se o svou osobu a jsou odkázáni na pomoc jiných osob. Dále příspěvkem na zvláštní pomůcky, které pomáhají lidem udržovat sociální kontakty a umožňují jim samostatnost, dále tyto pracovníci vyřizují průkazy pro osoby se zdravotním postižením, které jejich držitele opravňují k určitým výhodám a v neposlední řadě příspěvky na mobilitu, které mají za účel přispívat klientům na jejich dopravu ať už k lékařům, do zaměstnání, do škol i za volnočasovými aktivitami.

Jedincům, kteří se rozhodli spojit svůj život s pomáhající profesí, vyplývá přímo z popisu práce pracovat s lidmi a pro lidi. Někdy jsou tyto pracovníci považováni za odborníky na mezilidské vztahy, komunikaci a soužití vůbec. Jen málo profesí je tak pestrých a různorodých, které jsou zaměřeny na lidský potenciál. Práce v pomáhajících profesích se stává zajímavou a nevyzpytatelnou. Její nepředvídatelnost je dána zj. různorodostí lidských povah (srov. VÁVROVÁ, 2012:149an).

Cílem diplomové práce bylo sumarizovat dostupné poznatky z oblasti sociální práce na odd. PnP ÚP, a na jejich základě identifikovat hlavní okruhy problémů, se kterými se sociální pracovníci při výkonu práce potýkají. Z výsledků rozhovorů je patrné, že sociální pracovníky velmi zatěžuje nadměrné množství klientů, které mají na starosti a s tím spojené velké množství administrativy, která stále přibývá a dostává se na hranice únosnosti. Zvyšující se byrokracie, která zatěžuje jak sociální pracovníky, tak i klienty, má za následek to, že na sociální práci nezbývá dostatek času. Dále velké množství práce, která nemá s výkonem sociální práce mnoho společného, je velmi zatěžující. Z výsledků je patrné i to, že na těchto odděleních je stále poddimenzovaný stav sociálních pracovníků, i když došlo k opakujícímu navýšení počtu pracovních míst. Pokud na oddělení přibude jeden nový zaměstnanec, stávajícím pracovníkům práce neubude. Tento stav byl již v minulém roce na našem oddělení a po přerozdělení práce nové kolegyni, každé ze stávajících kolegyň ubylo dvacet spisů, což je množství, které

není při výkonu práce pocíitelné. Po čtyřech měsících mají kolegyně počet klientů stejný, jako byl před rozdělením agendy nové kolegyni. Proto je důležité se na tuto oblast zaměřit a posílit tak počty těchto pracovníků, kteří jsou pracovníky v první linii, což znamená, že vykonávají přímou práci s klienty. Tato práce je velmi psychicky náročná. Pracují s nemocnými i umírajícími klienty a fakt, který potvrzují sociální pracovníci, je ten, že pokud se tato situace nezlepší, mohou pracovníci z úřadu odcházet. Většina pracovníků při rozhovorech uvedla, že pokud by dostali lepší pracovní nabídku, neváhali by a tuto nabídku by přijali. Některým by ani nevadilo odejít pracovat mimo obor. Možná takto uvažují proto, že pracovní podmínky na tomto oddělení nejsou pro ně přijatelné. Dochází ke zvyšující se agresivitě klientů, chybí důležitá supervize, pracovníci se cítí být nepřijatelně finančně ohodnoceni, nemají dostatek ochranných pomůcek, které by jim zajistily určitou ochranu před nemocemi a hygienicky nevhodným prostředím. Nejsou ani zabezpečeni proti napadání ze strany klientů. Jejich volný čas, který je pro práci sociálního pracovníka velmi důležitý, aby načerpal nové síly je zatěžován klienty. Při řešení složitějších případů nefunguje spolupráce s městskými úřady, a tím pak veškerá práce zůstává na sociálních pracovnících ÚP.

Očekávání směrem k sociálním pracovníkům je velmi mnoho. Pokud si uvědomíme, kolik toho musí sociální pracovník zvládnout, lze s jistotou nadsázkou konstatovat, že naplnění jeho pracovních povinností hraničí až se schopnostmi superhrdiny. Dá se říci, že úkolem sociálního pracovníka i superhrdiny je bojovat za lepší svět a realizovat životy jedinců v míře rovnosti. Realitou bohužel však je, že sociální pracovník pasovaný do role superhrdiny, neoplývá neomezenými silami, proto je důležité, aby se staral o své zdraví, jeho rozvoj a aby reagoval na svoje potřeby (srov. ELICHOVÁ, 2017:210).

Z mnoha rozhovorů je patrné, že tento stav je neúnosný a sami pracovníci uváděli, že nevědí, kam až bude muset tato situace dojít, aby došlo ke zlepšení. Pokud tyto faktory, které ovlivňují práci sociálních pracovníků odd. PnP ÚP shrneme, nejsou příliš povzbudivé a motivující k výkonu sociální práce.

Cílem této diplomové práce nebylo povyšovat výkon sociální práce na odd. PnP ÚP nad ostatní pomáhající popř. jiné profese. Každá z profesí má určitě své nedostatky

a každá profese má zajisté i svou důležitost. Spíše šlo o přiblížení výkonu práce na tomto oddělení. Tato práce by mohla být přínosná pro ostatní sociální pracovníky, kteří na obdobné pozici pracují, dále pak pro širokou veřejnost, která často sociální pracovníky vnímá negativně, tak i pro odborníky, kteří se sociální prací zabývají. Diplomová práce se opírá o autentické výpovědi sociálních pracovníků, kteří se vyjadřovali k jednotlivým oblastem této diplomové práce, a poskytli tak svůj pohled na faktory, které mohou práci sociálních pracovníků ovlivňovat. Zároveň je i patrné, že získané informace nelze zobecňovat na všechna pracoviště ÚP. Je možné, že jiní sociální pracovníci by měli svůj pohled na položené otázky odlišný, určitě i zde svou roli hraje délka praxe, ale na druhou stranu náplně práce sociálních pracovníků na těchto odděleních jsou ve většině případů stejné, nebo obdobné napříč celou Českou republikou. Co se týká pracovní vytíženosti, jsou i pracoviště, která mají sociálních pracovníků dostatek, ale jinde mnoho pracovníků chybí. Tato diplomová práce by mohla být přínosná i pro vedení ÚP, které by získalo náhled na výkon práce těchto pracovníků a na to čím se sociální pracovníci zabývají a v neposlední řadě, co jejich práci ovlivňuje. Mohla by být i podnětem ke zlepšení podmínek pro výkon této profese ať už ze strany platového ohodnocení, navýšení počtů pracovníků nebo ze strany zlepšení pracovních podmínek, které by měly vliv jak na pracovníky, tak i na klienty. Jestliže bude sociální pracovník ve své práci spokojený, pocítí to jistě i klient.

Určitě nebyly v této práci zmíněny všechny faktory, které výkon sociálních pracovníků ovlivňují. Další výzkum by mohl být věnovaný tomu, co všechno sociální pracovníci při výkonu sociální práce zažívají a jak se musí vypořádat se sdělenými informacemi od klientů, které bývají často neuvěřitelné.

Bylo by dobré se zamyslet i nad tím, zda je správné, že sociální pracovníci často vykonávají práci, která nemá ani okrajově se sociální prací nic společného. Pokud by byla tato práce předána méně kvalifikovaným pracovníkům, došlo by k určitému ulehčení a pracovníci by tak svůj drahý čas mohli věnovat klientům tak, jak by chtěli a jak jim bylo za dob studia vštěpováno do paměti.

V závěru této práce mi nezbývá než napsat, že práce může působit místy emocionálně. Je to tím, že mě práce na tomto oddělení velmi ovlivňuje a vše, co zde uvádím, se mě bezprostředně dotýká.

Seznam použité literatury

1. ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika. Úvod a principy*. 1. vyd. Brno: CDK, 2004. ISBN: 80-7325-030-6.
2. CALLANAN, M.; KELLEYOVÁ, P. *Poslední dary: jak porozumět zvláštnímu vnímání a potřebám umírajících*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, 2005. ISBN: 80-7021-819-3.
3. DROTÁROVÁ, E.; DROTÁROVÁ, L. *Relaxační metody: malá encyklopedie*. 1. vyd. Praha: EPOCHA, 2003. ISBN: 80-86328-12-0.
4. ELIAS, N. *O osamělosti umírajících v našich dnech*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Franze Kafky, 1998. ISBN: 80-85844-39-7.
5. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – aktuální otázky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2017. ISBN: 978-80-271-0080-4.
6. FISCHER, O. *Etika pro sociální práci*. 2. vyd. Praha: Jabok, 2010. ISBN: 978-80-904137-7-1.
7. HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. 2. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN: 978-80-8710-919-9.
8. HAŠKOVCOVÁ, H. *Rub života-líc smrti*. 1. vyd. Praha: Orbis, 1975. ISBN: 11-107-75.
9. HAŠKOVCOVÁ, H. *Thanatologie: nauka o umírání a smrti*. 2. přeprac. vyd. Praha: Galén, 2007. ISBN: 978-80-7262-471-3.
10. HAVRDOVÁ, Z.; HAJNÝ, M. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN: 978-80-7262-532-1.
11. HAWKINS, P. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-715-9.
12. HIEKISCHOVÁ, M. *Sociální práce na úřadech práce - od stresu k bezmoci*. Sociální práce/Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2015, roč. 15, č. 5, str. 79-88. ISSN: 1213-6204.
13. HUBÍKOVÁ, O., HAVLÍKOVÁ, J. a kol. *Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči*. Sociální práce/Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2015, roč. 15, č. 2, str. 5-248. ISSN: 1213-6204

14. KALVACH, Z. *Manuál paliativní péče o umírající pacienty: pomoc při rozhodování v paliativní nejistotě*. 1. vyd. Praha: Cesta domů, 2010. ISBN: 978-80-904516-4-3.
15. KELLER, J. *Sociologie organizace a byrokracie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Slon, 2010. ISBN: 978-80-86429-74-8.
16. KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. Praha: SPN, 2010. ISBN: 978-80-7235-446-7.
17. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN: 80-7178-150-9.
18. KŘIVOHLAVÝ, J. *Poslední úsek cesty*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 1995. ISBN: 80-85495-43-0.
19. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80-7178-551-2.
20. KŘIVOHLAVÝ, J. *Vážně nemocný mezi námi*. 1. vyd. Praha: Avicenum, zdravotnické nakladatelství, n. p., 1989.
21. KUPKA, P. *Psychosociální aspekty paliativní péče*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2014. ISBN: 978-80-247-4650-0.
22. KÜBLER-ROSS, E. *Odpovědi na otázky o smrti a umírání*, Praha: Jinočany: H & H, 1995.
23. KÜBLER-ROSS, E. *Rozhovory s umírajícími*
24. KÜBLER-ROSS, E. *O smrti a umírání*. Praha: Portál, 2015. ISBN: 978-80-262-0911-9.
25. LUDAČKOVÁ, E.; HUNEŠ, R.; ŠPATENKOVÁ, N. *Průvodce v čase zármutku*. Hospic sv. Jana N. Neumanna, o. p. s., 2014. ISBN: 978-80-904587-4-1.
26. MALÍK, HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2014. ISBN: 978-80-247-4315-8.
27. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2.
28. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-331-4. (A)
29. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-310-9. (B)

30. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, n. p., 1984.
31. MUNZAROVÁ, M. a kol. *Proč NE eutanazii, aneb Být, či nebýt?* Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2008. ISBN: 978-80-7195-304-3.
32. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN: 80-903070-1-9.
33. MUSIL, O. a kol. *Rozdílné pohledy sociálních pracovníků a posudkových lékařů na roli sociálního pracovníka v rámci řízení o přiznání příspěvku na péči*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., 2011. ISBN: 978-80-7416-098-1.
34. NEZBEDA, O. *Průvodce smrtelníka: prakticky o posledních věcech člověka*. 1. vyd. Praha: Paseka, 2016. ISBN: 978-80-7432-747-6.
35. NULAND, S. B. *Jak lidé umírají: Úvahy o závěrečné kapitole života*. 1. vyd. Praha: Knižní klub, 1996. ISBN: 80-7176-264-4.
36. ONDOK, J. P. *Bioetika, biotechnologie a biomedicína*. 1. vyd. Praha: Triton, s. r. o., 2005. ISBN: 80-7254-486-1.
37. ONDRAČKA, L. a kol. *Smrt a umírání v náboženských tradicích současnosti*. 1. vyd. Praha: Hospicové občanské sdružení Cesta domů, 2010. ISBN: 978-80-904516-3-6.
38. PARKES, C. a kol. *Poradenství pro pacienty s život ohrožujícím onemocněním*. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, o. s., 2007. ISBN: 978-80-87029-23-7.
39. PAYNE, J. *Smrt, jediná jistota (apoteóza skepse)*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. ISBN: 978-80-7387-046-1.
40. PERA, H.; WEINERT, B. *Nemocným nablízku: jak pomáhat v těžkých chvílích*. Praha: Vyšehrad, s. r. o., 1996. ISBN: 80-7021-152-0.
41. PÖRTNER, M. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadující trvalou péči*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-582-0.
42. SLÁMA, O. a kol. *Paliativní medicína pro praxi*. Praha: Galén, 2011. ISBN: 978-80-7262-849-0.
43. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*. Praha: Svoboda, 1995. ISBN: 80-205-0484-2.

44. STŘELKOVÁ, M. *Úkolem sociálních pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky*. Sociální práce/Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007, č. 1, str. 17-20. ISSN: 1213-6204.
45. SVATOŠOVÁ, M. *Hospice a umění doprovázet*. 6. doplněné vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2008. ISBN: 978-80-7195-307-4.
46. ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN: 978-80-247-2624-3.
47. ŠPATENKOVÁ, N. *O posledních věcech člověka: vybrané kapitoly z thanatologie*. Praha: Galén, 2014. ISBN: 978-80-7492-138-4.
48. ŠIKLOVÁ, J. *Vyhoštěná smrt*. 1. vyd. Praha: Kalich, 2013. ISBN: 978-80-7017-197-4.
49. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat – učebnice metod sociální práce*. Praha: Slon, 1999. ISBN: 978-80-86429-36-6.
50. ULRICHOVÁ, M. *Hledání smyslu ve smrti a umírání: zdravotně sociální aspekty konce života v perspektivě existenciální analýzy*. Ostrava: Moravapress, 2014. ISBN: 978-80-87853-21-4.
51. ULRICHOVÁ, M. *Různé tváře smrti: vybrané kapitoly z thanatologie*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. ISBN 978-80-7041-743-0.
52. VIROSTKOVÁ, L. Blížící se úmrtí. In *Mluv se mnou: kniha o vzájemné komunikaci pacientů, jejich blízkých, lékařů a sester*. Praha: Maxdorf, 2011. Kapitola 4.11, str. 68-80. ISBN: 978-80-7345-257-5.
53. VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0087-1.
54. ZELENKOVÁ, L. *Psychická zátěž a její zvládnání v profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce*. České Budějovice 2017. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce D. Urban.

Seznam internetových zdrojů

1. ČESKÝ DIALOG. *Byrokracie aneb panství úřadů* [online]. Praha: Mezinárodní český klub, 2012. [cit. 4. února 2018]. Dostupné na WWW: <<http://www.cesky-dialog.net/clanek/6937-byrokracie-aneb-panstvi-uradu/>>.
2. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Instrukce č. 5 /2015* [online]. Praha: MPSV, 2015.[cit. 10. října 2017]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/21744/Instrukce_5-2015.pdf>.
3. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Historie Úřadu práce ČR* [online]. Praha: MPSV [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>>.
4. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* [online]. Praha: MPSV [cit. 31. října 2017]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/20022/vi_2014_79195_p1.pdf>.
5. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zpráva o činnosti Úřadu práce České republiky za rok 2016*. [online]. Praha: MPSV, 2017. [cit. 16. října 2017]. Dostupné na WWW: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/zprocin/zprava_o_cinnosti_up_cr_za_rok_2016.pdf>.
6. NAŘÍZENÍ VLÁDY č. 304/2014 Sb., o platových poměrech státních zaměstnanců, v platném znění [online]. [cit. 28. prosince 2017]. Dostupné na WWW:<<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=83123&fulltext=o~20platov~C3~BDch~20pom~C4~9Brech~20st~C3~A1tn~C3~ADch~20zam~C4~9Bstnanc~C5~AF&rpp=100#local-content>>.
7. PARLAMENTNÍ LISTY. *Tisková zpráva: Úřad práce: Za napadení úředníka hrozí útočníkům trest*. [online]. Praha: 2016. [cit. 16. října 2017]. Dostupné na WWW: <<http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/tiskovezpravy/Urads-prace-Za-napadeni-urednika-hrozi-utocnikum-trest-446270>>.
8. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR* [online]. Praha. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <https://www.vkci.cz/soubory/prilohy/67_0_eticky%20kodex%20soc%20pracovniku.pdf>.

9. Vyhláška č. 332/2011 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka [online]. [cit. 10. října 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/disk/cs/file/2013/2013c129z0332p001u001.pdf>>.
10. Vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, v platném znění [online]. [cit. 20. srpna 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-388>>.
11. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění [online]. [cit. 20. srpna 2017]. Dostupné na WWW: <<https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>>.
12. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>>.
13. Zákon 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v platném znění [online]. [cit. 20. srpna 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-110>>.
14. Zákon č. 189/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění zákona č. 87/2015 Sb., a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů [online]. [cit. 20. srpna 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-189>>.
15. Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě, v platném znění [online]. [cit. 20. srpna 2017]. Dostupné na WWW: <<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-234>>.
16. Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, v platném znění [online]. [cit. 20. srpna 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>>.
17. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění [online]. [cit. 20. srpna 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>>.
18. Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, v platném znění, [online]. [cit. 20. srpna 2017]. Dostupné na WWW: <https://portal.mpsv.cz/sz/obecne/prav_predpisy/akt_zneni/Z_73_2011.PDF>.

Seznam zahraničních zdrojů

1. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. London: Macmillan Press, 1995. ISBN: 978-0-333-60919-4.
2. IFSW. The International federation of social workers. *Global definition of social work* [online]. Bern: The International federation of social workers, 2014. [cit. 17. listopadu 2017]. Dostupné na WWW: <<http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>>.

Přílohy

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta:

Věk:

Pohlaví:

Dosažené vzdělání:

Pracovní zařazení:

Délka praxe:

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP a DOZP?
2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?
3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?
4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.
5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?
6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?
7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?
8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?
9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Zde jsou přiloženy doslovné přepisy rozhovorů s jednotlivými respondenty.

Příloha č. 1

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 1

Věk: 30

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 6 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

K tomu, abych vykonávala tuto práci, mne vedla především situace v rodině, kdy jsem se sama již jako malá setkávala s lidmi, kteří potřebovali pomoc druhých.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Vzhledem k tomu, že jsem na tuto pracovní pozici nastoupila ihned po ukončení studia, tak jsem představu žádnou neměla.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Co se týče platu, tak by rozhodně mohl být lepší. Podle mého názoru se tato práce nedá dělat jen kvůli financím, ale člověka tato práce musí bavit a něčím naplňovat. Já sama za sebe s tímto platem spokojená nejsem.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Vystudovala jsem magisterské studium, takže jsem si představovala, že plat budu mít určitě vyšší. Jen při spočítání kolik financí se použije na studium, tak je tato práce podhodnocená, přitom vzdělání je základním požadavkem pro tuto práci.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Přibližně něco přes 1000 dohromady. Dělam jak příspěvek na péči, mobility i průkazy.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Pracuji spíše v kanceláři, sociální šetření dělám pouze občas. Takže nedokáži přesně říci počet, mé sociální šetření je spíše nárazové.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Vzhledem k tomu, že si sociální pracovník vede celé správní řízení u klienta sám, tak je tato práce náročná na dodržování stanovených lhůt, ale zároveň si myslím, že pokud nenastane nějaký složitější případ, tak se dá rozsah práce zvládnout.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovním poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Myslím si, že by na našem pracovišti pomohl třeba pouze terénní sociální pracovník, který by pomáhal vykonávat sociálními šetření.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Pokud se vyskytne nějaký složitější případ, tak ho většinou po úředních hodinách zkonzultuji s kolegyní v kanceláři. Ale je pravdou, že na tato řešení není dostatek času.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Nejsem aktivní řidičkou, takže automobil sama nepoužívám.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Máme k dispozici desinfekční prostředky, návleky a ochranné roušky.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Neustálé předělávání archivu, na toto skutečně není čas.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Určitě ano. Často se stává, že metodici dají nějaký pokyn, jak máme konkrétní věc dělat a za týden je to úplně jinak.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, s umírajícím člověkem jsem se při výkonu své práce setkala. Samozřejmě není to příjemná zkušenost, především je pro mne těžké, když vidím umírat lidi ve svém věku nebo ve věku mých rodičů, případně pokud se jedná o někoho koho třeba osobně znám. Vždycky po takovéto situaci se musím jít po práci nějak odreagovat.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Určitě ano. Chybí mi, že se nemám komu vypovídat.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Řekla bych, že slovní napadání je na této pracovní pozici běžné. Přeci jen ve většině případů lidem nedokáží vyhovět úplně podle jejich přání a zde poté nastává problém. Nechci přímo uvádět, jaká označení jsem zde již dostala, protože si myslím, že je každému jasné jaká to mohla být zvířátka či části lidského těla. S fyzickým napadnutím jsem se zatím nesečkala, ale několikrát jsem myslela, že mne klient holí přetáhne.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Co se týče zabezpečení ze strany úřadu, tak bych neřekla, že je toto nějak ošetřeno.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Teď si přímo žádnou konkrétní situaci nevybavuji.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Myslím si, že veřejnost obecně nemá sociální pracovníky moc v oblibě. Nejspíš je to spojeno s obrázkem, jaký měl sociální pracovník dříve. Většina lidí i v dnešní době vidí pouze zlé pracovnice, které odebírají děti. Nevidí zde, že za slovem sociální pracovník je i člověk, který jedná se zdravotně postiženými a snaží se těmto lidem nějak pomoci a poradit. A náplň práce podle okolí, nejspíš jen to, že se pije káva, občas se něco udělá za velké peníze a tímto naše práce končí.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Vzhledem k tomu, že jsem začala pracovat, až když tato agenda byla na úřadech práce, tak nedokáži na tuto otázku asi odpovědět na 100%. Ale hlavní problém si myslím, že nastává v komunikaci s městským úřadem a já za svou osobu mám problém, že na úřadech práce se vydávají průkazy pro osoby se zdravotním postižením a na městských úřadech poté parkovací karty, podle mne by jak průkazy, tak parkovací karty měly být na jednom místě, aby se zdravotně postižením zbytečně nepřidělávala práce a starosti, co vše musí ještě oběhnout a zařídit.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Vzhledem k tomu, že vykonávám práci ve městě, kde i trvale bydlím, a musím dojít na nákup, ráda se jdu projít s pejskem, tak se často stává, že klienty potkávám. Několikrát se mi stalo, že několikrát někdo zazvonil u mých dveří, přinesl mi žádost, potřeboval pomoci s vyplněním žádostí nebo si přišel jen pro radu, jak postupovat v té či oné situaci. Nejsem z těchto návštěv nadšená, ale nikdy jsem člověka neodmítla. Vždy se jim snažím pomoci a docílit toho, abychom našli nějaké řešení, které jim pomůže nebo ulehčí jejich situaci.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Již v předchozí otázce jsem částečně odpověděla. Vzhledem k tomu, že se několikrát stalo, že někdo přišel přímo ke mně domů, tak ano. Má práce ovlivňuje i můj soukromý život. Klienti mne poznávají, chtějí si popovídat. A i já bych ráda měla trochu soukromého života.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Nejsem si úplně jistá, zda bych zůstala. Tato práce mne baví, ale přeci jen v dnešní době, kdy je ve větších městech více pracovních možností a i za lepší finanční ohodnocení, tak bych nejspíš zkusila své štěstí i jinde.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

To že mohu pomáhat lidem. A když vidím, že má práce má nějaký smysl.

Příloha č. 2

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 2

Věk: 36 let

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 13,5 roku

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Potřeba změny zaměstnavatele s potřebou zůstat na pozici sociálního pracovníka, blízkost domova a skloubení péče o mé děti.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Představa odpovídala realitě. Se sociálními pracovníci z PnP jsem se setkávala v minulém zaměstnání. Jezdily do našeho zařízení dělat sociální šetření, já byla na druhé straně, tedy na pozici sociálního pracovníka v daném zařízení.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

V současné době tak na 80%, při nástupu jsem spokojena nebyla.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Asi není. Vždyť osoby na pozici, kde stačí výuční list s maturitou, mají stejné platové ohodnocení jako sociální pracovníci, kteří musí mít minimálně vyšší odborné vzdělání.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Hodně. Asi kolem 1000 klientů za všechny agendy. To znamená příspěvek na péči, mobility a průkazy.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Asi 6 až 10 šetření.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Negativně. Je málo sociálních pracovníků a hodně žadatelů o dávky.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Určitě by pomohlo, kdyby nám přidali alespoň jednoho sociálního pracovníka na výkon sociálních šetření v terénu.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Jak kdy. Dle počtu podaných žádostí o PnP a počtu kontrol. Určitě by měla fungovat spolupráce městských úřadů s úřady práce.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Jsem zodpovědná za služební vozidlo, zapisuji do knihy jízd. Musím hlásit změny u vozidla správci vozového parku, vypisovat žádanku a psát cestovní příkaz. Při takto náročné práci, je velmi náročné si sama řídit. Dříve jsme na městě měli řidiče, který nás vozil, a připadalo mi to bezpečnější, než v tuto dobu.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Desinfekční gel a jednorázové návleky.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Určitě administrace správního řízení.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Určitě ano. Hlavně v přímé práci s klientem.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano. S těmito klienty mám zkušenost. Dříve jsem pracovala jako sociální pracovník v hospici.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Určitě bych supervizi uvítala.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Ano, se slovním napadáním jsem se setkala, když nebyla přiznána klientovi dávka.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Nyní se snaží, dělají unikové dveře.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ne. Pravidla jsou jasně daná.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Myslím si, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka spíše jako úředníka s povinností přiznat dávku.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Řekla bych, že na městských úřadech bylo více času na výkon sociální práce, teď mi přijde, že je více papírování a na sociální práci není čas.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano. Navštěvují mě občas sousedi doma a potřebují pomoci. Ale nikdy jsem je nevyhodila.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Občas za mnou chodí sousedi, abych jim pomohla. Berou mi můj volný čas.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Ne.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Prima kolektiv a přímý nadřízený, dále pracovní doba a blízkost práce od bydliště.

Příloha č. 3

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 3

Věk: 27

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 3 roky

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Byla jsem po škole a potřebovala jsem praxi. Na úřad brali praktikanty a já jsem měla vzdělání, začala jsem dělat pro příspěvek na péči sociální šetření a nějak jsem u toho zůstala. Ono po škole se o absolventy bez praxe zrovna neperou.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Moje představa nebyla asi žádná, jak jsem byla po škole, tak jsem byla ráda, že dostanu práci. Asi jsem si myslela, že budu dělat papíry, což je částečně pravda. O sociálním šetření a věcech okolo jsem neměla moc ponětí. No, realita byla určitě drsnější, vidět nemocné, umírající, trpící není moc příjemné. Často se lidé ptají na různé věci, které člověk neví, i přes vzdělání jsem se vše učila od začátku, až praxe mi vlastně dává to hlavní, co potřebuji. Škola také nepřipraví na to, že sem přijde psychicky labilní člověk a začne po mě rvát, nadávat. To vše si člověk vyzkouší, až když skutečně pracuje, ani na praxi se toto nezažije.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Nyní se to trošku zlepšilo. Víím, že může být hůře, ale určitě bych byla ráda, kdybych brala více, zvláště když jsem se dozvěděla, že dříve bral úředník cca průměrnou mzdu. Navíc mi vadí, že nás omezují v příjímání. Až nás pořádně zaplatí, tak ať nám něco zakazují. Za záady hypotéky a další úvěry. Nevím, z čeho bych na to měla ušetřit.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Na to, že chtějí vzdělání, tak to ohodnocené není. Když v Lidlu, ve skladech a podobných profesích mají třeba až dvakrát tolik co já, a to nepotřebují vzdělání. Navíc to tu není úplně bezpečné. Navíc mi zde chybí nějaké připojištění, např. příspěvky na úrazové, životní, penzijní pojištění a tak dále.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Stovky na osobu. Celkově asi řády tisíců.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Není to pravidelné. Někdy třeba pouze vykonám čtyři šetření. Ale jsou týdny, třeba jako teď, kdy za jeden den přišlo šest žádostí, takže počítám, že v dalším týdnu se to k deseti dostane.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Opět záleží na počtu přijatých žádostí, ale často jdu domů vyřízená, protože nestihám. Kdyby mi někdo dělal sociální šetření, bylo by to časově ideální.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovním poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Myslím si, že člověk na sociální šetření by se určitě hodil.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Je to nárazové, občas se skutečně stává, že není čas zpracovávat žádosti, natož řešit složitější věci. Řešit by to mělo vedení s tím, že by měl být navýšen počet zaměstnanců.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Obnáší to to, že musím vypisovat příkaz a cesták, mám nervy z řízení, protože se bojím, že někde nabourám. Navíc si děláme sem tam zkoušky.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky?
Pokud ano, uveďte jaké?

Ano, návleky, nějaké desinfekční prostředky, nově jsme si řekly o roušky kvůli onkologickým žadatelům.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Určitě administrativa.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Myslím si, že určitě přibývá. Stále si říkám, že v době elektronické vše vedeme také papírově. Ale tak dejme tomu, ale hromada věcí se dokládá v mém pohledu zbytečně (např. úmrtní list, k čemu ho potřebuji, stačí mi, že mi někdo úmrtí sdělí, nebo že se to sehraje, další papír navíc). Omezuje to v tom, že člověk to musí okopírovat, zadat do programu, zapsat do soupisky atd. atd. nezdá se to, ale ve výsledku si myslím, že to sežere dost času.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

V poslední době přibylo onkologických případů. Je to šílené, co ta nemoc s tělem dokáže. Jednou jsem šla k pánovi den po tom, co podali návrh na zvýšení, jít až po víkend, nedožil by se toho. Při šetření plival krev, byl vychrtlý, bylo mi z toho fyzicky špatně, tušila jsem, že má pár dní. Byl to divný pohled, život mi to asi úplně nezměnilo, spíš se možná více bojím smrti a hlavně bolestivého onemocnění.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Samozřejmě, supervize je pro výkon sociální práce důležitá.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Fyzicky mě zatím nikdo nenapadl, ale nebylo od toho daleko. Nadávek a řvaní jsem si užila už celkem dost. Nadávání probíhalo více, když jsem pracovala na hmotné nouzi, řvaní zažívám na tomto oddělení možná více než na hmotné nouzi. Většinou tehdy, když žadatelé nepřiznají žádný příspěvek, lidé si nenechají vysvětlit, že o tom rozhoduje posudkový lékař a řvou tu za to na nás. Nyní jsem tu měla pána, který se sem chodil vyloženě hádat a vylívat si vztek. Nadával mi, snažil se mě tu ponižovat, sem tam vyhrožovat apod. Sám uvedl, že má psychické problémy, nejhorší je, že člověk nikdy neví, co dotýčný je schopen udělat.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Občas sem zajdou asistenti prevence, máme u stolu pípáky a chtějí nám dát přepážky. Úplně s tím nesouhlasím, vždy říkám, ať mě radši zbijí na úřadě, než pak u nich doma. Na úřadě je alespoň šance, že mi někdo pomůže, nebo že mě včas najdou, kdežto u nich v domácnosti mě nikdo nezachrání.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Určitě se mi to stává. Stále se setkávám s tím, že někdo na dávky ať už hmotné nouze nebo příspěvku a péči dosáhne a někdo ne. I když v těchto osobách nevidím rozdíl. Vidím to jinak. Samozřejmě musím jet podle zákona, ale člověk do té práce vkládá i osobní pohled, to prostě všichni neukočírují a kdo tvrdí, že jo, tak kecá. Stalo se, že jsem zjistila věci, kvůli které by dávka neměla být přiznána, ale říkám si, zda tím toho člověka nepoškodím ještě více. Občas žadatel sdělí důvěrnou informaci a já si v sobě musím srovnat, jak s ní naložím. Mám zklamat důvěru nebo jet podle zákona a vlastně na základě jeho důvěry vzhledem k sobě ho potopit. Občas prostě dělám, že nevidím, neslyším. Možná to není dobře, ale v tu chvíli to tak cítím. Někdy při šetření oblasti, které zvládají nebo nezvládají, zaobalím tak, abych jim trochu pomohla.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Myslím si, že sociální pracovníky lidé vnímají spíše negativně. Buď že stejně nic neděláme, nebo že pomáháme lidem, co si to nezaslouží apod. Když pak blízkým říkám,

co vlastně dělám, tak svůj názor pozmění. Lidé nemají moc informací. Nejvíce nás soudí za to, že máme vysoké platy za nic. Asi by si to někdy měli jít zkusit, nechat na sebe řvát a nechat si vyhrožovat.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Tuto dobu jsem nezažila, nemůžu posoudit.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Stalo se mi to asi dvakrát. Snažím se těmto situacím vyhýbat. Jinak reaguji asi přiměřeně. Neodpálím je, ale ani se s nimi vyloženě nekamarádím. Snažím si držet odstup. Nějak se snažím situaci přiměřeně ustát, aby to nebylo trapné a nepříjemné na obě strany. Např. mě jednou oslovila klientka hmotné nouze u baru a chtěla se mnou hrát fotbálek, tak jsem si ho s ní zahrála, ale pak jsem se vzdálila.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Agenda PnP mě vyloženě neovlivňuje, spíš celkově se na mě známý obracejí a chtějí poradit, co a jak, a to z různých důvodů. Více se ke mně hlásili lidé na ulici, když jsem pracovala na hmotné nouzi, někteří jen pozdravili, jiný na mě občas i volali.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Výhodu na tomto místě shledávám právě v tom, že to mám kousek od bydliště a nesnáším dojíždění. Takže kdyby nějaké sklady nebo jiná slušná a dobře placená práce byly v mém místě bydliště, tak bych práci klidně změnila.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Ani nevím, co mě motivuje. Prostě vykonávám svou práci, navíc brzy budu přecházet na agendu hmotné nouze a tam se celkem těším, je to tam taková detektivka. Možná je to tam méně smutné a navíc se sem tam podaří i někomu pomoci. Celkově nevím, co bych chtěla dělat, nemám vysněnou práci. Prostě to беру tak, že je to má práce.

Příloha č. 4

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 4

Věk: 44

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: střední odborné s maturitou

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 12 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Studium se zaměřením na sociální práci, snaha pomáhat lidem a následná možnost pracovat na úřadu práce jako sociální pracovník.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Představa byla, že budu s lidmi více probírat jejich problémy a starosti, snažit se je pomoci je řešit, ale místo toho jsem od nich vyžadovala různá potvrzení, doklady apod.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

S platovým ohodnocením bych byla spokojená, kdybych dosáhla výše průměrného platu v ČR.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

S ohledem na současnou situaci je mé platové ohodnocení přijatelné, ale změnou legislativy u mě nedojde ke zvýšení platu.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

U příspěvku na péči mám asi 280 klientů, u dávek pro osoby se zdravotním postižením a průkazů je to více, asi 350 klientů.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Za týden vykonám odhadem do pěti sociálních šetření.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

S ohledem na náročnost a rozsáhlost správního řízení je množství klientů na jednoho sociálního pracovníka veliké.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Ano, myslím si, že je naše oddělení pracovně poddimenzované. Navýšila bych počet zaměstnanců alespoň o šest.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Na složitější případ při výkonu sociální práce není dostatek času k řešení. Abychom se mohli zaměřit ještě více na sociální práci, bylo by dobré, kdyby např. odvolací řízení nebo řízení o přeplatku řešil jiný kompetentní pracovník.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Nejprve je nutné si automobil u vedoucí oddělení zarezervovat na požadovaný termín, poté si nechat podepsat žádanku. V den vyjetí je nutné včas vyzvednout u příslušné osoby klíče a doklady od automobilu. Pokud si půjčím automobil na konci měsíce, je nutné dočerpat pohonné hmoty. Proces je podle mě zbytečně složitý a zabere čas, který by se dal využít jinak.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ano, máme k dispozici jednorázové návleky, dezinfekční prostředky, vlhčené ubrousky, gely.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Jedná se o výkon práce spojené s řízením žádostí o přiznání zvláštní pomůcky, a to úpravou koupelny, kdy se jedná o posuzování technických údajů spojených se stavebními pracemi, elektrorozvody, instalatérskými pracemi atd. U pomůcek u zrakově postižených zase jde o odborné počítačové komponenty.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ano, byrokracie a náležitostí, které musí obsahovat spisová dokumentace, přibývá a tím omezuje v možnostech další sociální práce.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, s umírajícím klientem jsem se již několikrát setkala. Uvědomila jsem si, že člověk stárne, stárnou jeho rodiče, přibývá nemocí a jaké pak mohou těžké konce života být.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Ano, supervize mi na ÚP chybí.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Setkala jsem se se slovním napadnutím poté, co klient zjistil, že mu nebylo vyhověno tak, jak si představoval.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne, pouze máme k dispozici tlačítko SOS na počítači a mobilní telefon na ostrahu objektu. Ani jedno jsem zatím nepoužila.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Po sociálním šetření jsem si myslela, že stav klientky odpovídá vyššímu stupni příspěvku, ale posudkový lékař byl jiného názoru. Ani po konzultaci s posudkovým lékařem nedošlo ke změně jeho posudku a musela jsem vydat rozhodnutí, se kterým jsem nebyla ztotožněná.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Myslím si, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka již lépe, ale že jsou stále pochybnosti o jeho činnosti.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Podle mě přechod pracovníků na úřady práce nepřinesl žádný přínos, situace se musela řešit, jak bylo dáno ministerstvem.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Klienti si často myslí, že máme na starosti jen zrovna je, víme hned, v jaké jsou situaci a co potřebují. Často nás oslovují na ulici, v obchodech apod. Něco lze vyřešit radou ihned, ale převážně je třeba je odkázat, ať přijdou za námi do práce, protože je řešení složitější a nenosíme s sebou stále příslušné formuláře.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Ano, ovlivňuje, nelze přijít domů a vypnout. Myslím na těžké situace klientů, které jsem třeba zrovna byla navštívit nebo přemýšlím, co by bylo třeba vyřešit.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Pokud by se naskytla zajímavá pracovní příležitost, zvažovala bych ji.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Vím, že ve své profesi nemůžu od klientů čekat nějaký vděk, ale vždy mě potěší a povzbudí, když mi sdělí, že jsou rádi, že jsem za nimi přišla, popovídala si s nimi, že

jsem byla milá a poděkuji mi. Podporou mi rovněž je vedoucí oddělení a pracovní kolektiv, na který se můžu spolehnout a obrátit se kdykoli o pomoc nebo radu.

Příloha č. 5

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 5

Věk: 47

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 6 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Dostala jsem nabídku zúčastnit se výběrového řízení a pracovat v této agendě jako sociální pracovnice. Neváhala jsem, protože jsem měla novou možnost uplatnit své znalosti ze studií a zkušenosti z předešlých zaměstnání, která se týkala také sociální práce, zaměřené však na jiné skupiny lidí.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Domnívala jsem se, že práce s klienty žádající si o příspěvek na péči nebo o přiznání průkazu, bude lepší. Teda lepší z hlediska druhu cílové skupiny. Jde o to, že před tím jsem pracovala na pozici sociální pracovnice v agendě dávek pro osoby v hmotné nouzi. Realita byla samozřejmě úplně jiná, jelikož práce s klienty zdravotně postiženými nebo dlouhodobě nemocnými, je oproti práci s lidmi sociálně slabšími, kteří nemají práci nebo jsou vyloučeni ze společnosti, mnohem náročnější především po psychické stránce.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Nejsem spokojena. Objem práce, kterou vykonáváme jako sociální pracovníci, neodpovídá vyšší platě.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Nemyslím si, že mé platové ohodnocení je přijatelné. Vysokoškolské vzdělání a několik let praxe v oboru je oceněno platem pod dvacet tisíc korun. Přijatelné by bylo, kdybych

měla plat alespoň takový, abych po úhradě služeb spojených s užíváním bytu, po úhradě jídla a dalších běžných potřeb pro rodinu, měla možnost také ušetřit na občasně návštěvy divadla nebo na jiné kulturní vyžití nebo abych si mohla například šetřit na dovolenou. Pět stravenek FKSP, které vlastně ani v našem městě nemohu využít, kromě nákupu v lékárně, mi kulturní zážitek nezajistí.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Domnívám se, že klientů se žádostí o příspěvek na péči, který je jim pravidelně vyplácen, mám nyní kolem 300. Poté je několik úplně nových žádostí, kde je nutné provést šetření. V agendě DOZP mám klienty, kterým je vyplácen příspěvek na mobilitu a přiznán průkaz pro osoby zdravotně postižené a dále se přiznávají zvláštní pomůcky. Tyto klienty přesně spočítané nemám. Řádově je jich podobné množství jako u příspěvku na péči. Počet klientů v těchto agendách máme s kolegyněmi přibližně stejný. Nutno dodat, že klientů je mnoho, pracovníků málo.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Týdně musím vykonat asi čtyři až osm šetření, v závislosti na počtu žádostí. Nejde pouze o provedení šetření v případě podání nové žádosti nebo návrhu na zvýšení, ale také v případě kontrol využívání příspěvku na péči a v souvislosti s podáním žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku, např. schodišťovou plošinu nebo úpravu řízení u úpravy koupelny vykonávám šetření v místě.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Objem i obsah práce je velmi široký, klienti a žadatelé přibývají. Jsem přesvědčená, že není správné, aby se jeden pracovník zabýval žádostmi tří set klientů. Je běžné, že k novým žádostem přibývají žádosti na zvýšení přiznaného příspěvku, na změnu průkazu ZTP, přibývá podaných odvolání od nespokojených klientů.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Každopádně bych uvítala na našem oddělení ještě alespoň 2 nebo 3 kolegy či kolegyně.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Složitějšími případy se zabýváme téměř denně. A čas na takové případy opravdu chybí. Mám laskavé kolegyně, které jsou vždy ochotny pomoci. Častokrát se taková záležitost stává týmovou prací a přitom má každá z nás k řešení dost svých případů. Velkou výhodou je, že máme dle mého názoru také pevné zázemí v našem vedení, především v osobě paní vedoucí. Pokud nějaká záležitost vyžaduje mnohem důkladnější pozornost, vždy ochotně poradí a pomůže. Přesto si myslím, že ani naše paní vedoucí by nemusela řešit záležitosti klientů, které jsou spojeny s konkrétnějším řešením, spoluprací se soudy, policií a dalšími organizacemi. V jiných agendách sociální pomoci běžný pracovník neřeší například odvolání svého klienta. Například v agendě systému státní sociální podpory týkající se příspěvků na bydlení, příspěvků na děti a pěstounské péče. Vždy tuto záležitost předává jinému pověřenému kolegovi. Proč by i v naší agendě nemohl tyto záležitosti vykonávat jiný určený pracovník?

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Využívání motorového vozidla vyžaduje především obrovskou zodpovědnost za svěřené vozidlo i sama za sebe. Nikdy nevíme, co se může stát. O vozidlo se sice nestaráme po technické stránce, ale dočerpáváme pohonné hmoty. Vzhledem k vysokému množství prováděných šetření také v autě strávím i dvě až tři hodiny jen přejezděním. Pod naše pracoviště spadají obce vzdálené 35 km. Zajisté je ale využívání auta mnohem pohodlnější než využívání městské hromadné dopravy nebo jiných spojů. Dále si musíme motorové vozidlo zamluvit, aby bylo v den, kdy ho potřebuji volné. Dále musím mít podepsaný souhlas k cestě, propustku popřípadě cestovní příkaz.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Dostáváme nyní dezinfekční gely na ruce a dezinfekční ubrousky. Jsou nám také poskytovány ochranné návleky na obuv. Vše je ale poskytováno v malém množství. Úřad by měl dbát na dostatečný počet těchto ochranných pomůcek. Mezi jednotlivými šetřeními si nemáme kde umýt ruce, je tedy třeba mít v autech i s sebou v taškách dostatek těchto prostředků. Do bytů a domů našich žadatelů vstupujeme ve svém

oblečení a ve své obuvi. Pokud mi dojdou návleky a je po nás vyžadováno ze strany klienta, abychom se laskavě vyzuli, je to překerní situace. Při vší úctě ke klientům, může se stát, že tam bude špína, hmyz. Po každém šetření si musím své oblečení ještě ten den vyprat. Příspěvky na zakoupení pracovního oděvu nebo alespoň na prací prostředky bohužel nedostáváme.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Často dostaneme za úkol vytvářet nějaké tabulky, statistiky. V programech ověřovat, zda klienti mají nebo nemají trvalý pobyt na území ČR, přitom v informačním systému obyvatel by se toto mělo dnes již na počátku vzniku údajů o občanovi ČR přece běžně uvádět, vyhledáváme v celostátním seznamu mezi 2 500 položek „ten svůj“ řádek, kde bude naše město a číslo jednacích žádostí, která je v systému nedořešena. To a mnoho jiných činností, opravdu do sociální práce nespadá.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Byrokracie přibývá, to je pravda. Nejen, že příchozí dokument založíme do spisu papírového, ale i do počítačového, následně se ještě digitalizuje. Pokud se odesílá odvolání klienta, nestačí spis zdigitalizovat, musíme vše ještě nakopírovat a odeslat v papírové podobě, přitom může být vše přehledně v programu, do kterého mají pracovníci odvolacího orgánu přístup. Za byrokracii považují několik typů hlavičkových papírů. Musíme používat jinak vytvořený hlavičkový papír na oznámení, jiný na odpověď klientovi, jiný na vícestránkový dokument, jiný na průvodní dopisy. Myslím, že je to zbytečné.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Setkala jsem se s umírajícím klientem již několikrát a setkávám se stále. Uvedu jeden případ za všechny. Měla jsem provést šetření u manželů. Paní byla doma, ale pána to ráno odvezla sanita do nemocnice. Spečující osobou jsem probírala potřebné záležitosti týkající se sociálního šetření. Žadatelka, seděla vedle v pokoji, nemluvila, nic

ji nezajímalo. Po chvíli volali z nemocnice, že pán právě zemřel. Taková situace vyžaduje naši psychickou zdatnost, umět sdílet s pozůstalými jejich bolest a dokázat citlivě dořešit a vykonat úkol, kvůli kterému tam vlastně jsem. A přitom se nedotknout citů těchto osob. Někdy na klientovi vidím prázdný pohled, bezmoc, anebo úplnou apatii. Poznám, že je smrt nablízku. Je to nejen o zkušenosti, ale také o empatii a hlavně musíme umět citlivě se chovat i jednat.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Určitě bych ji uvítala, při výkonu sociální práce by neměla chybět.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Klienti často přichází s cílem se pohádat, vynadat, ulevit si, to doslova. Slýcháme hrubá slova i urážky na adresu naši i adresu úřadu práce jako takového. Nedávno klient sdělil, že asi s tím, že mu nic nepřiznali, nic neudělám, ale protože jsem první na ráně, je třeba, aby mi to řekl a vynadal mi i za to, že zákon je podle něho špatný. Doporučil mi, abych si to uvědomila a něco s tím dělala. Je marné vysvětlovat, že jako sociální pracovník potažmo administrativní pracovník jsem jen prostředníkem mezi zákonem a klientem. A že zákon musím dodržovat.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Na úřadě máme pracovníky, kterým říkáme „ochranka.“ Nemyslím si, že by mě ale ochránili. Jsou to většinou lidé se sníženou pracovní schopností. V kancelářích se zamykáme, poněvadž po chodbách se pohybuje velké množství osob různého rázu. Pokud by mě někdo napadl v době šetření, tedy mimo úřad, není nikdo, kdo by mi pomohl. V tašce nosím slzný sprej, který jsem si na vlastní náklady pořídila. Otázkou je, zda bych v dané situaci byla schopna ho použít.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Určitě musela, takové záležitosti nastávají celkem často. Při sociálním šetření se mě velmi nemocný klient, s chorobou ve stadiu, kde není možnost vyléčení, zeptal, zda si

myslím, že ještě v létě navštíví svou dceru v zahraničí. Možná to není úplně dilema, možná je to jen otázka toho, zda říct svou pravdu nebo milosrdnou lež. Odpověděla jsem, že vždy je naděje na zlepšení zdravotního stavu a uzdravení.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Někteří lidé mají představu o tom, že si sedím v kanceláři za pěkný plat a vybírám žádosti. O náplni práce mají ponětí jen ti, které to opravdu zajímá.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Nemohu posoudit, ještě jsem v té době na úřadě nepracovala.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Několikrát se mi toto stalo. Pečující osoba mne kontaktovala a sdělovala své osobní trable a nezdary. Samozřejmě jsem ji vyslechla, snažila se ji povzbudit, ale po dvaceti minutách jejího monologu jsem se omluvila, že mě ještě čeká práce. Mimo pracovní dobu mě klient zastavil na ulici a dotazoval se, jestli už mi přišel jeho posudek. Někdo po mě na ulici vyžaduje rady ohledně dávek. Slušně odmítnu s tím, že se omlouvám, ale že vše mohu sdělit na pobočce v úředních hodinách.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Po příchodu domů musím mít několik minut klid, čas pro sebe, na relaxaci. Odsouvám tím povídání se svými syny a manželem. Díky tomu, že jsou všichni rozumní a chápaví, není to problém a prostor mi dají. Ale mě to mrzí. Bývám také velmi často psychicky unavená. Sama si musím pomoci nějakými relaxačními cvičeními nebo vyhledat pomoc jinde. Úřad nic takového nezajišťuje.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Záleželo by především na nabízené pozici a výši platu.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Důležité je pro mě, že mám práci, která se dotýká vystudovaného oboru. Něčeho, co jsem dělat chtěla. Pracuji v příjemném kolektivu a mám pravidelný příjem.

Příloha č. 6

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 6

Věk: 33

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 10 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Od ukončení vzdělání vyšší odborné školy jsem byla zaměstnána v sociální oblasti. Vysokou školu jsem si dodělala dálkově. Protože mě práce v sociální velmi bavila, nastoupila jsem tehdy na městský úřad na oddělení příspěvku na péči, dále pak na oddělení pro zdravotně postižené a nyní vykonávám obě dvě agendy na úřadu práce.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Vůbec jsem neměla žádnou představu, dělala jsem výběrové řízení na hmotnou nouzi a při pohovoru se mě vedoucí zeptala, zda by mi nevadilo pracovat se zdravotně postiženými. Já odpověděla, že ne, a vykonávám tuto práci dodnes.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Vůbec nejsem s platem spokojená. Po deseti letech praxe na tomto oddělení a po dvanácti letech v oboru si myslím, že nejsem dostatečně ohodnocena. K tomu, abych mohla práci vykonávat, musím splňovat i určité vzdělání, což splňuji jak vyšší odbornou školou, tak i vysokou, a ohodnocení mi připadá nepřijatelné.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Jak jsem již zmínila u předchozí otázky, ne.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

U příspěvku na péči vyplácím něco kolem 300 klientů, pak mám ještě klienty, kteří žádají o průkazy pro osoby se zdravotním postižením, příspěvky na mobilitu a zvláštní pomůcky. Těch je přibližně stejně jako u příspěvku na péči.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Asi něco kolem pěti až šesti.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

V současné době mi to již připadá neúnosné. Práce neustále přibývá, přibývá i klientů. Vůbec nevím, jak tento nápor ještě zvládám.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Určitě ano. Myslím si, že by se nám ulevilo, kdyby bylo přijato něco kolem pěti pracovníků.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Určitě na toto čas není. Již několikrát se mi stalo, že jsme při šetření zjistili zanedbání klientů pobírající příspěvek na péči. Vždy se snažíme spolupracovat s městským úřadem, ale často se stává, že jsme to my, kteří tyto případy řeší. Město dává většinou ruce pryč, popř. dokáží jen klientovi poradit, aby si podal žádost na to, či ono. Což nám v práci opravdu nepomůže. Veškerý výkon sociální práce by měla dle mého názoru být vykonávána na městských úřadech, kde jsou k tomuto přímo sociální pracovníci určeni.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Nejdříve si musím domluvit sociální šetření s klienty, následně pak auto zamluvit. Vyplnit žádanku, propustku, popřípadě cestovní příkaz. V daný den musím auto vyzvednout a to nejpozději do půl osmé, protože pak už bych nesehnala nikoho, kdo by mi auto vydal. Vzhledem k tomu, že ÚP nechce zafinancovat do navigací, tisknu si mapy z internetu, abych vůbec věděla, kam jedu. Mám na starosti celý bývalý okres, který má

rozlohu něco kolem 1300 km². Někdy používám i svůj mobilní telefon kvůli navigaci, protože od úřadu máme pouze starý telefon, který ani internet nemá. V zimních měsících je to peklo, protože jezdíme do míst, která nejsou často ani prohrnuta, takže už jsem auto i vyhrabávala. Dále musím každý rok udělat referentské zkoušky, abych vůbec mohla služebním autem jezdit. Pokud by se s autem něco stalo, musím vše nahlásit a pokud bych zavinila nějakou škodu, budu platit spoluúčast pět tisíc korun a ještě půjdu před škodní komisi. Vzhledem k tomu, že jsme v neustálém stresu, není divu, že se občas nějaká ta nehoda stane.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Dostáváme pouze návleky na obuv a desinfekční gel. Vždy si musíme říci. Nedostáváme tyto pomůcky automaticky. Pak si je ještě většinou musíme koupit a pak jsou nám proplaceny.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Tak určitě řešení, zda zvláštní pomůcka je v základním provedení, např. u digitálních lup, kde je součástí počítač. Nebo při úpravě koupelny zkoumám z faktury, zda na tyto komponenty mohu příspěvek přiznat nebo je musím vyškrtnout. Nebo při šetření řeším, zda klient může využít schodolez nebo plošinu. Potom klasická administrativa a nadbytečné papírování.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Určitě byrokracie přibývá. Jednou na toto zemřeme. Vzhledem k tomu, že na tomto oddělení pracuji již deset let, mohu to určitě porovnat. Dříve na městských úřadech byla polovina papírů. Metodici byli na ministerstvech a s nimi jsme byli v kontaktu. Pokud jsme něco nevěděli, tak nám radili. Teď je to tak, že máme metodiky na krajské pobočce, ti jsou vedeni generální ředitelstvím, které podléhá ministerstvu. V praxi to vypadá tak, že sepišete dotaz, krajská pobočka si neví rady, tak osloví generální ředitelství. Někdy

i na odpověď čekám víc jak týden. A co je úplně zarážející, je to, že my nesmíme s generálním ředitelstvím komunikovat.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Často se při výkonu práce setkávám s umírajícími. Nejhorší jsou pro mě děti a mladí lidé. Vždy mě zasáhne, když jsem na šetření a vím, že klientovi zbývá pár hodin života. Je i hrozné, když znám jeho diagnózu a on ji nezná. Rodina mě již několikrát prosila, abych se nepodřekla. Určitě si po těchto zkušenostech vážím života a jsem ráda, že jsem já i mé okolí zdrávo. Vždy se musím nějak zaklimatizovat, abych na tyto příběhy nemyslela doma. Někdy je to opravdu těžké. Nejhorší je to, když vám matka přijde oznámit, že její dítě zemřelo. Nikomu bych nepřála toto zažít.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Samozřejmě bych supervizi uvítala, vždyť to je do nebe volající, že za dobu deseti let, kdy na tomto oddělení pracuji, jsem supervizi nezažila.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Ano, setkala jsem se pouze se slovním napadáním s nepřeborným množstvím vulgarismů. Stalo se mi to jak v kanceláři, tak při výkonu šetření u klienta, kdy nám bylo policií nahlášeno, že dotyčný zastavil pomůcku v zastavárně, na kterou mu úřad dal příspěvek. Klientovi se nelíbilo, že jsem byla zkontrolovat, zda má pomůcku doma.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Určitě ne. Máme zde něco jako ochranu, ale když je nějaký problém, tak nepomůže. Stalo se mi, že se klienti začali bít ve frontě, běžela jsem pro ochranu, protože bylo na chodbě asi sto lidí, tak aby se to nezvrtlo a pán mi řekl, že přijde, až si sní rohlík. Takže asi tak.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Například řeším to, že při tak velkém množství klientů, nemohu všem poskytnout své služby na sto procent. Pokud bych měla věnovat všem klientům plnou pozornost, nezbyl by čas na další klienty.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Většinou se setkávám s názorem, že sociální pracovník bere děti matkám, které se o ně nedokáží postarat. Naši klienti si myslí, že sedíme pořád v kanceláři, pijeme kafe a bereme hodně peněz. Pak jsou překvapení, když jsme v terénu a nesedíme v kanceláři. Zajímavé ale je, že jsou překvapeni i ti klienti, u kterých jsme na šetření též byli.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Když si vzpomenu na toto hrozné období, kdy jsem nevěděla, co bude dál, musím říci, že po usazení tohoto systému, jsem spokojená. Na městských úřadech byl hlavní náplní výkon sociální práce, ale v takovém množství to na úřadech práce nejde. Je nás na tuto práci málo. A pracovníci městských úřadů nevykonávají práci, jak by měli. To je škoda, protože pak by tento systém fungoval. Výhodu vidím v tomto systému, že jsou všechny dávky vypláceny jedním úřadem. Nevýhodu v tom, že není striktně uvedeno, kdo by měl a jak vykonávat sociální práci.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Klienti mě zastavují často. Dříve mi to nevadilo, ale po deseti letech se musím přiznat, že mě to obtěžuje. Když jsem byla s manželem na procházce se svými psy, tak nás zastavila klientka, která také venčila svého psa a začala se mnou řešit, že jí ještě nepřišly peníze. Manžel byl v šoku z toho, co si to paní dovoluje. Vždyť v práci nejsem a mám také nějaké své soukromí. Dále vhozené žádosti do mé schránky, zvonění klientů o víkendech a nutné řešení jejich problémů. Je toho opravdu moc. Naučila jsem se je asertivně odmítnout, ať se nezlobí. Ať mě navštíví v kanceláři a vše spolu vyřešíme.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Určitě ovlivňuje, bylo i období, kdy jsem nechtěla chodit ven, abych náhodou někoho nepotkala. Tato práce má i vliv na to, že nevyhledávám společenské akce, kde je mnoho lidí.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Určitě ne, odešla bych.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Je to hrozné, ale popravdě mě tu drží jen dobrý kolektiv.

Příloha č. 7

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 7

Věk: 27

Pohlaví: muž

Dosažené vzdělání: vyšší odborné

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 4

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Po střední škole mě zaujala prezentace činnosti vyšší odborné školy, proto jsem se rozhodl jít dále tímto směrem.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Byl jsem na ÚP na praxi, takže jsem měl jasnou představu o tom, jaká bude má pracovní náplň.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Nejsem spokojený se svým platovým ohodnocením.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Je jasné, že nemám vysokou školu, mám pouze vyšší odbornou školu, proto bych si nezasluhoval takové platové ohodnocení, jako mají moji kolegové. Na ÚP je to jedno, vše je dáno platovou třídou, nikoliv vzděláním. Ale i tak není mé platové ohodnocení přijatelné.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Mám 260 klientů, kteří mají příspěvek na péči, pak 220 klientů má příspěvek na mobilitu a průkaz osoby se zdravotním postižením.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Průměrně chodím na 3 šetření týdně.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Myslím si, že je počet klientů na počet sociálních pracovníků na našem úřadu adekvátní.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Myslím si, že je počet vyhovující.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

V případě, že se najde komplikovaný případ, řeším ho s nadřízenou osobou, nebo s metodikem. Zatím se mi nestalo, že by byl případ natolik komplikovaný, že bych potřeboval k řešení více času.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Máme služební vozy, musí být vypsána žádanka na auto, musím mít schválený cestovní příkaz, vykazují najeté kilometry do knihy jízd.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Co se týče oblečení tak nikoliv, pouze ochranné rukavice a roušky, potažmo návleky na obuv.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

O ničem nevím.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Nemyslím si, že by při výkonu sociální práce přibývala byrokracie.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, setkal jsem se při výkonu mé práce s umírajícím člověkem, nemyslím si, že mě to nějak ovlivnilo při práci. Je to život a to k němu patří. Je to nepříjemná a smutná zkušenost, ale kdyby mě to neustále rozhazovalo, nemohl bych tuto pozici zastávat.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Ano, určitě mi chybí.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Při sociálním šetření jsem se setkal se slovním napadením ze strany klienta, protože měl schizofrenii.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne, nevím o tom, že by úřad zabezpečil naše pracovní prostředí, na sociální šetření chodíme jednotlivě, nemáme ochranné přepážky ani signalizační zařízení, pouze v počítači, to by nikomu nepomohlo.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ne, nemusel.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Často si lidé myslí, že dávku přiznáváme my, ale rozhoduje o ní posudkový lékař na OSSZ, to už klienti nevědí. Takže si myslí, že za výsledek rozhodnutí můžeme my.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Stalo se, že přešli někteří pracovníci bez vzdělání. Nemají vystudovanou vyšší nebo vysokou školu. Teďka nás to dost omezuje, protože nebudou moci v budoucnu chodit na sociální šetření.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Vzhledem k tomu, že pracuji na malém městečku, tak se mi to stává pořád. Zastavují mě na ulici, ale snažím se být vstřícný a domluvit se s nimi, aby mě navštívili v kanceláři.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Tak určitě ovlivňuje, jinak vnímám starší lidi, nebo zdravotně postižené.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Kdybych dostal jinou pracovní příležitost, určitě bych nad ní přemýšlel.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Zatím jsem nenašel práci, která by mě zaujala. Proto zde zůstávám.

Příloha č. 8

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 8

Věk: 36

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vyšší odborné

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 10 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Nabídka práce.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Když jsem nastupovala, pracovní místo bylo nově vytvořené. Představy jsem moc neměla, přesto realita mě trochu zaskočila, nejvíce obsáhlost agendy a velká odpovědnost.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Platové ohodnocení neodpovídá, nejsem spokojena.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Dle vzdělání asi ano, ale ne dle náplně práce.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Ano, hodně.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Průměrně asi pět šetření za týden.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Klientů je hodně a velký rozsah práce.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Ano, určitě by ještě dva pracovníci byli na oddělení potřeba.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Ne dostatek času není, pokud se řeší složitější případ, utíkají lhůty u běžné agendy. Složitější případy umíme řešit, ale zabere to hodně času a musíme tak odložit běžnou agendu.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Běžné papírování od schválení až po zapisování jízd a ujetých kilometrů, zodpovědnost za provoz auta, případné doplňování paliva.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ano, dostáváme dezinfekci na ruce a ochranné návleky na boty.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Řešení přeplatků a odvolání, vybírání poplatků za průkazy OZP, u zvláštních pomůcek zhodnocení, co proplácet a co ne. Jedná se o materiál u stavebních úprav ke koupelnám, dále jednotlivé díly a doplňky u pomůcek pro zrakově postižené.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ano, některé předpisy a manuály zbytečně zatěžují klienty i nás.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, setkáváme se i s velmi mladými umírajícími. Tyto zkušenosti ve mně vyvolávají strach o svou rodinu a jejich zdraví. Také lítost nad pozůstalými, protože většinou rodiny známe a dále s nimi pracujeme.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Supervize by měla být samozřejmostí. Opravdu na ÚP chybí.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Velmi časté je slovní napadání od klienta nebo jeho rodiny. Někdy jsou to situace, kdy neočekáváme žádný problém. Často je to nespokojenost s posouzením zdravotního stavu. Je to vždy velmi nepříjemné a těžko se proti slovnímu napadnutí brání. S fyzickým napadením od klienta jsem se nesečkala.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Myslím si, že spíše ne.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Dilema musí řešit při práci asi každý, nenapadá mě ale konkrétní příklad.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Veřejnost většinou nezná práci sociálního pracovníka a náplň jeho práce, proto často vznikají nedorozumění a špatná očekávání od klientů.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Nevím, nedokážu posoudit.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Stává se, že mě kontaktují sousedé nebo známí. Potřebují radu nebo pomoc, ale není to zase tak časté a většinou to vyřešíme. Někdy se stává, že klienti mají potřebu řešit něco na ulici mimo pracovní dobu, což je nepříjemné a musím je odkázat na pracovní dobu a budovu ÚP.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Asi ano.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Asi ne.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Práce je sice náročná, ale zajímavá a rozmanitá.

Příloha č. 9

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 9

Věk: 37

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 2,5 roku

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Myslím si, že oblast péče o seniory a zdravotně postižené je hodně důležitá. Snažit se zlepšit alespoň prostřednictvím finančních příspěvků životní podmínky lidem, kteří jsou často na sklonku svého života, tak aby mohli žít důstojně. A tohle je to, co mě v této práci naplňuje.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Tak představa byla víceméně podobná realitě, jen s tím rozdílem, že jsem netušila, kolik té práce vlastně je a jak moc se to bude dotýkat mě samotné. Ne vždy totiž jde, nechat práci v práci a jít domů s čistou hlavou.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

No, vzhledem k požadavkům a nárokům na práci, k tomu, že máte požadované vysokoškolské vzdělání a ještě celkem velkou odpovědnost si myslím, že tato práce není dostatečně ohodnocena.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Nemyslím si, že jsem dobře platově ohodnocená. Stačí se podívat na uváděný průměrný plat vysokoškoláků v ČR, na který zdaleka nedosahuju. A navíc v mnoha jiných profesích jsou vysokoškoláci ohodnoceni lépe. Myslím si, že se tak nějak zapomíná na práci kvalifikovaných úředníků, bez kterých by sociální systém také těžko fungoval.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Tak v příspěvku na péči mám něco málo přes 300 klientů a v DOZP přesně nevím, asi kolem 200 na příspěvku na mobilitu. K tomu jsou ale ještě průkazy a příspěvky na zvláštní pomůcky.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

V průměru tak asi tři, ale je to hodně nárazové.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Klientů je fakt hodně. Kolikrát máte u jednoho klienta rovnou tři žádosti, kdy si podá žádost o příspěvek na péči, žádost o průkaz pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na mobilitu. Pak vedete u všech žádostí celé správní řízení až do konce, včetně hlídání hospitalizací. Do toho chodíte na sociální šetření, každou chvíli jsou nějaký novinky, změny, novely zákonů a navíc práce ve dvou programových aplikacích, no je toho dost.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovním poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

No myslím si, že počet klientů na jednoho sociálního pracovníka je tady dost velký. Viděla bych to tak na další dva, tři pracovníky, aby se dalo vše stíhat.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Tohle je obtížné. Někdy se objeví něco, s čím si nevíte rady, něco co jste ještě nedělala nebo co není přímo ve vaší pracovní náplni či kompetenci a je třeba to konzultovat s vedoucím pracovníkem, který by vám měl pomoci nebo vás aspoň nasměrovat jak to řešit.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Tak pro mě je využívání motorového vozidla velmi obtížné, protože si musím pro služební auto dojet na kontaktní pracoviště, což znamená, že ráno sednu na

autobus, dojedu na kontaktní pracoviště vzdálené 25 km, auto si dovezu na své pracoviště a po skončení šetření jej musím odvést zpět na původní kontaktní pracoviště. No a tady opět sednu na autobus a vracím se zpět na své pracoviště. Takže celkově velká ztráta času, tak 2,5 až 3 hodiny jen cestou pro auto a zpět a navíc často najedu více kilometrů cestou pro auto než na provedených sociálních šetřeních.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Tak dostáváme návleky na boty, hygienický gel na ruce, ale ten jsme dostali až po tom, co se tady objevila žloutenka.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Tak asi ta přílišná administrativa, která mnohdy zabírá mnohem více času než samotná sociální práce a práce s klientem.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Myslím si, že byrokracie přibývá. Přijde mi, že je to víc o administrativě než o sociální práci. Dodržování různých metodických pokynů, vedení spisů a bombardování klientů množstvím dopisů, kterým často ani nerozumí a volají vám nebo přijdou, abyste jim to vysvětlila.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Určitě jsem se s umírajícím setkala. V tomhle oboru je to hodně častý a bývá to dost náročný, zvlášť pokud klienta znáte. Byla jsem například u klienta na šetření, který hned druhý den zemřel. Jeho pohled jsem viděla ještě hodně dlouho před očima. Říkáte si, jak ten člověk vlastně vypadal den před smrtí a že vůbec netušil, že je to jeho poslední den života. Je to často dost náročný.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Určitě ano, nevím, jak mohu vůbec tuto práci bez supervize vykonávat.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Tak slovní napadání jsem zažila, ačkoliv se netýkalo bezprostředně mojí agendy, protože jsme na pracovišti tři. Paní nedostala peníze, které si představovala, tak přišla, bouchla do stolu se slovy, tak ženská, kde jsou sakra ty moje peníze a nakonec nám všem řekla, že můžeme být rádi, že nemá zbrojní průkaz. Další jednání s ní pak už probíhalo jen za účasti městské policie.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

No zatím na našem pracovišti je tak maximálně SOS tlačítko na počítači, které je nám tak nějak k ničemu, protože se (volání o pomoc) objeví kolegyním na kontaktním pracovišti vzdáleném 25 kilometrů. Jsme tady tři a jsme odkázáni jen na sebe. Přepážky nejsou, ale měly by snad do budoucna být.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Dilema jsem měla, když jsem šla na sociální šetření za klientkou se schizofrenií, která dle manžela nesnášela cizí návštěvy, především ženské, neboť se domnívala, že jí berou věci a proto bývala velmi agresivní. Pomoc a péči však potřebovala. Tehdy jsem musela volit mezi tím, zda půjdu na šetření sama, abychom ve větším počtu paní více neprovokovaly, nebo jít na šetření ve dvou z důvodu vlastní bezpečnosti.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Často lidé ani netuší, co je náplň práce sociálního pracovníka. Povědomí veřejnosti o této profesi je fakt malé a ponejvíce bývá spojováno s prací na městských úřadech. To, že pracuje sociální pracovník na úřadu práce, bývá často pro lidi novinkou.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Přínos bych viděla v tom, že pracovníci na úřadu práce tuto agendu vedou, vykonávají a rovnou i vyplácejí. A také i fakt, že si klient na úřadu práce může vyřídit i další dávky ze sociální oblasti, které jsou zajišťovány a vypláceny úřadem práce.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, klienti mě zastavují ve volném čase, i to se občas stává a je to pro mě obtěžující. Zastaví vás na ulici, na nákupu v obchodě a potřebuje se jen na něco zeptat. V takovém případě reaguji tak, že je odkážu na úřední hodiny, kdy jsem v práci. I já totiž potřebuju vypnout a nechat tu práci jen v práci.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Určitě ovlivňuje. Tím že se na vás právě obrací lidé i v době, kdy v práci nejste.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

To záleží na mnoha okolnostech, jestli by ještě tato práce vedle jiných příležitostí byla pro mě uspokojující, na pracovních podmínkách, kolektivu a tak.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Ta pomoc seniorům, aby mohli i oni prostřednictvím finančních příspěvků vést důstojný život. Tady totiž vidím výsledky své práce, a to je pro mě zatím uspokojující a naplňující.

Příloha č. 10

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 10

Věk: 31

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 8 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Vystudovala jsem obor sociální práce, a při studiu a praxích mě tato oblast oslnila, tak jsem využila nabídky, kterou jsem dostala a začala na ÚP pracovat.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Nečekala jsem, že práce bude tak hodně. Asi jsem si to v praxi nedokázala úplně představit.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Spokojená nejsem, vzhledem k tomu, že mám vysokou školu, tak mě mrzí, že se platové ohodnocení řeší dle tabulek, tzn. podle praxe a na osobní příplatek nemá ÚP dost peněz.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Jak jsem uvedla výše, není.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Asi kolem 350 klientů u příspěvku na péči, dále podobný počet klientů u průkazů, mobilít a nárazově mám i klienty u zvláštních pomůcek.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Záleží na tom, kolik klientů podá žádost o příspěvek na péči. V současné době je hrozný stav, kdy nestíhám na šetření chodit, mohla bych se z kanceláře odstěhovat a stejně bych vše v termínu nezvládla. Takže v průměru asi kolem devíti za týden.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Myslím si, že tento stav je neúnosný. Čekám, kdy někdo řekne, kam až můžeme jít, abychom se nezhroutily.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovním poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Určitě ano, uživili bychom minimálně čtyři lidi navíc.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Určitě ne. Pokud je myšleno např. řešení případů týkajících se udání, neposkytování péče a další. Na toto opravdu při tomto množství práce není čas. Tyto případy by mělo řešit na náš podnět město. Bohužel to tak nefunguje.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Tak nejdříve si musím objednat klienty, ke kterým pojedou, pak zamluvit na konkrétní den auto, nechat si podepsat žádanku na auto, propustku případně cestovní příkaz. Vytisknout si mapy, abych věděla kam jedu, protože ÚP nám nepořídí ani navigace. Takže jsme si aspoň vydobyli automapu do auta, abychom si ke každému šetření nemuseli tisknout x map. Náš okruh, který objíždíme, je dost rozlehlý, takže přejíždíme z jednoho konce na druhý a není problém najet za jednu cestu kolem 150 km.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Pokud bychom neustále neotravovali, tak bychom nic neměli. V současné době dostáváme návleky, které si musíme koupit a úřad nám je pak proplatí, dále desinfekční ubrousky a desinfekci na ruce.

12. Uved'te příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Určitě balení dopisů a lepení obálek, to jsou denně hromady. Archivace, digitalizace, řešení, zda se klientovi hodí ta nebo jiná plošina, zda u koupelny, na kterou dostal příspěvek, mohu proplatit vyfakturované komponenty, zda vyfakturované komponenty u lup pro zrakově postižené, jsou v základním provedení. A takto bych mohla pokračovat ještě dlouho.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Určitě byrokracie přibývá. Připadá mi, že se vymýšlí papír na papír. Když jsme dříve na městě tuto agendu vykonávali, tak papírů bylo mnohem méně. Například neustálé změny zákonů. Na městě nepamatují změnu v zákonech, co jsem na ÚP, tak se zákony mění každý rok, někdy i dvakrát do roka a i toto má vliv na výkon práce a přibývání administrativy. Neustále zasilání nějakých informací klientům, které stejně nečtou a pak všichni volají a ptají se, co jsme jim to zase poslali.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano neustále se setkávám s umírajícími klienty. Nejvíce v jejich přirozeném prostředí při sociálním šetření. Je to velmi náročné ptát se těchto klientů na otázky, které jsou potřebné v řízení o přiznání příspěvku na péči. Mnoho lidí už ani nekomunikuje, neví, natož, aby nám odpovídali na naše otázky, které se v této situaci nehodí. Samozřejmě, že mě tyto příběhy v životě ovlivňují. Vždy se snažím s tím nějak poprat sama, nebo si popovídáme s kolegyněmi.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Určitě tu chybí, uvítala bych ji.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Bohužel ano a několikrát. Vždy šlo o slovní napadnutí, ale vím i o případech, kdy došlo k fyzickým útokům. Opakovaně se mi stalo, že na mě klient v kanceláři křičel, nejčastěji z toho důvodu, že mu nebyl přiznán průkaz, někdy i pečující osoby používají vulgarismy na naše osoby, že nebyl přiznán příspěvek pro jejich rodiče, že by nám přáli, abychom na tom byli jako oni, že nás vyhodí do povětrí i s posudkovými lékaři, že budou proti nám sepisovat petice a podobně. Hlášky typu, to si myslíte, že tatínkovi ta noha naroste, jsou na denním pořádku.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Neustále se mluví o přepážkách, ale aby nebylo pozdě, až se na nás dostane řada. Jinak nic jiného úřad pro bezpečnost nedělá. Pouze přišla informace, že nemáme mít ostré a nebezpečné předměty na stole.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Řeším neustále určitá dilemata, nejčastěji ale množství klientů a výkon sociální práce. Musím zvládnout velký počet klientů a toto mě nutí omezovat svůj čas a energii, kterou klientům věnuji. Stává se, že si práci s klientem zjednodušuji, řeším jen to nejpodstatnější, protože, bych pak nemohla obsloužit ostatní klienty, kteří čekají na chodbě.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

No ani nemusím až tak přemýšlet, již na chodbách nám klienti sdělují, že pouze pijeme kafe, nic neděláme a bereme hodně peněz.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Přínosným byl přechod pod ÚP v tom, že jsou všechny dávky vypláceny jedním úřadem. Nevýhody vidím v tom, že sociální pracovníci zůstali i na městských úřadech a tito nám moc nepomáhají s výkonem sociální práce. Není nikde vymezeno, co máme řešit my a co oni.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, toto se mi stává, odchyťávají mě klienti na ulici, chtějí, abych jim žádosti nosila domů, někdy najdu i žádost ve schránce. Moc z toho nadšená nejsem. Snažím se je vždy odkazovat na úřední hodiny, a že není vhodné s nimi tyto věci řešit na ulici.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Určitě ano. Připadá mi, že ode mě lidé očekávají, že budu pracovat dvacet čtyři hodin a že nemám nárok na svůj soukromý život.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Určitě ne, odešla bych z úřadu.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Dobrý kolektiv a stálý příjem. Což je velmi smutné.

Příloha č. 11

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 11

Věk: 33 let

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 11 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Chtěla jsem skloubit vzdělání na zdravotnické škole a vystudovanou zdravotně sociální fakultu. Baví mě přímý kontakt s lidmi.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Nemyslela jsem si, že budu pracovat až tak moc v terénu, představovala jsem spíše kancelářskou práci a kontakt s lidmi na úřadě, poskytnu jim informace, jak řešit situaci s nemohoucím člověkem doma. Realita je taková, že na sociální práci a poradenství rodinám není čas, máme dvakrát tolik spisů, než dle metodik máme mít. Spíše mi připadá, že pracuji jako stroj. Sepsat šetření v terénu a hurá na další.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Nejsem, pokud se člověk rozhlédne po inzerátech na pracovní místa, zjistí, že i např. asistentka manažera má stejný plat jako státní zaměstnanec.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Byla by přijatelná, kdybych neměla náročnou práci sociálního pracovníka. V tomto případě nejde o vzdělání, ale o náročnou náplň práce jakou máme.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Příspěvku na péči cca 350 spisů, to samé dávky pro osoby se zdravotním postižením a průkazy OZP.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Čtyři až pět.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Vnímám to jako přetěžování pracovníků, máme na starosti dvakrát více spisů, než máme mít. Pracujeme v několika programech.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Poddimenzované určitě je, na oddělení je 11 pracovníků a ještě alespoň 11 by bylo třeba.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

I složitější případy se vyřešit musí, ostatní práce jde v tu chvíli stranou a ubíhají správně lhůty v ostatní řízeních. Mnohdy suplujeme práci Městského úřadu a OSPODu.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Řekla bych, že na našem pracovišti vyjet automobilem je docela obřad, než usednu to služebního automobilu. Než se objednáme ke klientům, že je navštívím, je dobré mít zamluvené služební auto. V den D, kdy hodlám vyjet do terénu, si mohu vyzvednout doklady a klíčky od auta do půl osmé ráno, pak už není jistota, že seženu příslušného pracovníka, který mi doklady od vozu vydá. Do vozu usedám s vyplněnou žádankou, kde vypisují, kam jedu, proč chci služební vůz a kdy auto vrátím. Přijde mi nesmysl před každou jízdou žádat ředitele pracoviště o svolení k jízdě, vždyť je to moje náplň práce, vyjet do terénu. Pokud vyjde jízda na poslední den v měsíci, jsem to já, kdo musí dotankovat palivo. Služební vůz rovná se další starosti navíc a suplování práci jiných pracovníků.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

K dispozici máme návleky na obuv, dezinfekční prostředky.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Myslím si, že nemám zaměření na stavební práce, které musím řešit při řízení příspěvku na úpravu koupelny a rozšíření dveří. V odevzdaných fakturách od klientů, jsou názvy materiálu, které mi opravdu nic neříkají, poté hledáme na internetu, co to vlastně je a jestli na danou věc můžeme přiznat příspěvek. Dále jsou pomůcky, kde je základ počítač a nastává ta samá situace jako se stavebním materiálem. Opět hledám, co jaká pomůcka má za komponenty a zda se na ně dá přiznat příspěvek. Do mé práce si myslím nespadá ani vybírání poplatků za vyrobené průkazy OZP, nejsem přece pokladní. Obsluhou čerpací stanice jsem se stát také nechtěla, a přijde mi ztráta času, který bych mohla věnovat klientům, tankovat benzín a opatrovat kartu na zaplacení benzínu.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ano, byrokracie přibývá, na jakýkoliv telefonát a sdělení klientů musí být sepsán protokol, ve všech spisech musí být seznam oprávněných osob, i když máme sepsáno vše v náplních práce. A je mi až trapně, pokud mi rodina nahlásí hospitalizaci klienta telefonicky nebo emailem a já je poučím, aby vše doručili na úřad písemně.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Při šetřeních v terénu se s umírajícími setkávám. Zasáhne mě vždy, nejvíce, pokud je člověk v produktivním věku nebo i student, dítě. U seniorů si říkám, mají něco odžito a smrt je dokončení koloběhu života, ale smrt mladých lidí mi psychicky dává zabrat.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Za jedenáct let jsem se supervize nezúčastnila. Měla by být samozřejmostí. Divím se, že jsem ještě nevyhořela.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta?
Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Setkala jsem se s klientem, který neměl přiznaný průkaz OZP, byl vulgární, nadával mi. Nakonec praštil dveřmi a odešel. Další případ byl při šetření u klienta, kdy nás vyhodil z bytu a vyprovodil s nadávkami, které ani nechci vyslovit.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne. Mezi mnou a klientem je jen roh stolu, kdyby mi dal pár facek, nezmůžu nic, ani bych neutekla, není kam. A to mám u sebe ještě pokladnu s vybranými poplatky za průkazy. Ostraha úřadu se prochází po chodbách se založenýma rukama a nastalý problém nechce řešit.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Dilema řeším většinou, pokud má na byrokracii doplatit klient. Řeším problém, zda mít v pořádku spis, ale mít uhoněnou rodinu klienta, která má dost starostí s nemohoucím rodičem a ještě já vyzývám o doplnění toho či onoho písemně a s podpisem nejlépe všech členů rodiny, anebo trochu přimhouřit oči, ale na úkor toho, že při kontrole spisu mi toto může být vyčítáno.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Veřejnost podle mého názoru vůbec neví, že na úřadu práce jsou nějací sociální pracovníci, mají zažitou představu o úřednicích s kafičkem v ruce. Smutné je, že naši náplň práce neznají ani kolegyně z jiných oddělení úřadu a dle mého názoru má o sociální práci v terénu zkreslenou představu i ředitel našeho kontaktního pracoviště.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Myslím si, že je dobře, že všechny peněžité dávky jsou pod jedním úřadem. Otázkou zůstává, jaká zbyla náplň práce odborům sociálních věcí na městských úřadech.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Občas se mi stává, že mě rodina klienta kontaktuje i mimo pracovní dobu. Omluvím se, že nyní se jim nemůžu věnovat a sdělím jim, že vše vyřídíme v úředních hodinách.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Ano, ovlivňuje mě. Doma přemýšlím o složitých případech i úmrtí, neustále slyším o nemocech a pak přemýšlím, zda také nejsem nemocná. Zřejmě to bude tím, že se nemáme kde vypovídat. Chybí na úradě psycholog, za svou praxi jsem nezažila ani jednu supervizi.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Pokud by mi někdo dával stejný plat, jako mám doposud, odešla bych i mimo obor.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Výborný kolektiv na oddělení, zastání vedoucí oddělení, pružná pracovní doba a víra, že se něco z negativních věcí na pracovišti změní k lepšímu.

Příloha č. 12

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 12

Věk: 61

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: střední odborné s maturitou

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 22 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Mé životní motto: Lidi si mají pomáhat.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Věděla jsem jenom okrajově o této práci. Realita - hodně široká agenda, hodně klientů a málo času pro každého klienta.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Plat neodpovídá této náročné práci.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Není přijatelné, na každou pracovníci připadá velmi vysoký počet klientů, je potřeba daleko více času na každého klienta, hodně času zabere sociální šetření, hlavně doprava ke klientům a zpět na pracoviště.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Asi 370 u příspěvku na péči, to samé u průkazů i mobilít a k tomu ještě nějaké zvláštní pomůcky.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Asi pět až sedm zvládnou, ale už je to na hraně.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Není to vyhovující stav, není možné se dostatečně věnovat každému klientovi.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Je nás opravdu málo, bylo by potřeba aspoň navýšit o pět pracovníků, abychom poznali nějakou úlevu.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Vždy se snažím vše vyřešit, protože spolupráce s městským úřadem není dobrá, ale vždy je to na úkor dalších klientů.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Mnoho administrativy, pevné nervy a čas.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Úřad nám nedodává žádné ochranné prostředky.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Napadá mě například mnoho administrativy. Řešení do detailu položky faktur u zvláštních pomůcek, kterým úplně nerozumím a musím je hledat na internetu. Potom řeším, zda je mohu započítat nebo ne.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje. Určitě ano.

Potom to má vliv na omezení práce s klientem.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, vícekrát. Je to velmi psychicky náročné a myslím si, že je to věc rodiny a sociální pracovník tam nemá být, je to velmi intimní záležitost, každé sociální šetření má vliv na můj pohled na život.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Určitě ano, při výkonu sociální práce by měla být samozřejmostí.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Ano, setkala. Dvakrát téměř fyzicky, ale slovně jsem tomu zabránila. Slovních napadení bylo hodně, včetně urážení a vyhrožování. Bylo to v případech, kdy se klientovi nevyhovělo, hlavně lékařský posudek nedopadl tak, jak klient chtěl. Jednou se mi stalo, že klient chtěl vyplatit příspěvek na mobilitu ještě jednou a chtěl peníze z mé peněženky.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ne.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Myslí si, že nic neděláme a berem hodně peněz.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Pracovala jsem i pod okresním úřadem. Pod městským úřadem byla práce více v terénu než na úřadu práce.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, klienti mi volají i domů, na dovolenou a poté citové vydírání, jak jsem si to dovolila odejít na dovolenou, když chce jenom se mnou mluvit, apod. I když jsem se snažila být slušná, empatická, vše špatně.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Ano, ovlivňuje mě, v obchodě chtějí klienti mluvit o svých věcech, není možné si v klidu nakoupit, nebo i na různých akcích a v autobusech pokřikují příjmením a volají, kde dělám a kdo jsem.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Pravděpodobně ne.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Pomoc lidem.

Příloha č. 13

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 13

Věk: 32

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vyšší odborné

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 8 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Tato pracovní pozice mi byla nabídnuta ještě jako sociální pracovník odboru sociálních věcí městského úřadu a už jsem u této profese zůstala.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Po pravdě bych nikdy neřekla, jak náročná práce mne čeká. Představovala jsem si spíše práci v kanceláři a administrativu. A určitě jsem nečekala takto psychicky i fyzicky náročnou práci.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Spokojená nejsem.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Platové ohodnocení není přijatelné. Mám sice jen vyšší odborné vzdělání, ale i tak jsem musela tři roky studovat. Mám 8 letou praxi v oboru, kdy jsem během těchto osmi let vykonávala ještě i práci na jiném oddělení úřadu. A vzhledem ke zkušenostem, nutnosti celkového rozhledu z důvodu sociálního poradenství klientům, mi přijde plat velmi nízký a nedostačující.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Odhadem bych řekla, že mám v obou agendách obdobně klientů asi 300.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Průměrně asi tak čtyři šetření.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Množství klientů i práce spadající na jednoho sociálního pracovníka je neúnosná. Pamatuji si, že když jsem před 8 lety začínala pracovat na této pozici, zpracovávala jsem jen PnP a klientů jsem měla cca 150. A už v té době se řešila neúnosnost klientů na jednoho pracovníka. Během 8 let práce stále narůstala, až jsme se dopracovali k tomu, že máme dvojnásobek klientů na zaměstnance a ještě k tomu nám přibyla agenda DOZP, kde je obdobně klientů jako u PnP. A ještě musím připomenout neustále narůstající administrativu, která mi připadá zbytečná, někdy až urážející. Jen pokud si vzpomenu na zapisování jakýchsi statistik do tabulek, vypisování téhož do dvou až třech míst, protože jednou se ta samá věc vypisuje elektronicky, poté ještě papírově a další věci.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Samozřejmě, že je poddimenzované. Podle mého mínění bych navýšila počet zaměstnanců na oddělení tak minimálně o dvě pracovní místa. Jako největší problém vidím to, že počet klientů na jednoho sociálního pracovníka neustále narůstá a bylo by potřebné řešit počet zaměstnanců aktuálně a pružně. Aby se nestávalo to, co se stalo v letošním roce. Bylo přislíbeno navýšení o jedno pracovní místo na našem oddělení s tím, že výpomoc se zpracováním sociálních šetření externími pracovníky již tedy nebude potřeba. Takže jsme od začátku letošního roku přišli o výpomoc a nový zaměstnanec se přijal až v září a po zapracování a rozdělení agendy začal samostatně pracovat až v půlce listopadu. Takže mi toto ze strany zaměstnavatele přišlo jako výsměch. Pomoc slibovaná začátkem roku přišla vlastně až v půlce listopadu, to je docela smutné. Pomoc externistů jsme v minulém roce maximálně využili a musím říci, že nám to při naší práci výrazně pomohlo.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Dostatek času opravdu nemáme. Vždy se vše řeší na úkor něčeho jiného, většinou i na úkor přesčasových hodin. Anebo na úkor dodržování lhůt správního řízení. Tyto složitější případy se poté řeší s vedoucí oddělení. Pokud by byl dostatek zaměstnanců, byl by čas řešit tyto složitější případy v klidu a ne na úkor další práce a na úkor klientů.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Nutno ještě zmínit úkony ještě před vyjetím na sociální šetření, jako je zamluvení si automobilu dopředu na určitý den. Toto si většinou plánuji dopředu na měsíc, občas se totiž stává, že na určitý den auto již k dispozici není. Dále vypsání žádanek o automobil, cestovních příkazů a žádanek o služební cestu, vyzvednutí si klíčků a dokladů k automobilu, kdy je potřeba si klíčky vyzvednout do půl osmé. Toto vše zabere spoustu času a občas se stane, že zaměstnanec, který má klíče od automobilu, není ve své kanceláři a já pak lítám několikrát z patra do patra, abych si klíče vyzvedla. Poté je to zajištění sociálního šetření jako takového, kdy se musí naplánovat cesta, tak abych jezdila účelně a přejezd mezi šetřením nebyl moc zdlouhavý. Spádová oblast je totiž velmi rozsáhlá, rozmezí našeho obvodu je napříč asi padesát kilometrů“. Dále bych zdůraznila negativní dopady na zaměstnance. Z důvodu velkého počtu žádostí a s tím spojeného vykonání sociálního šetření, se často vyjíždí služebním automobilem na celý den, aby se toho co nejvíce stihlo. Poté vzniká problém, kam si odskočit na toaletu, kde si očistit ruce a podobně. Zaměstnanec má poskytnuty jen velmi omezené hygienické potřeby. Bylo by potřeba mít v autech desinfekci na ruce, ubrousky na otření rukou, dostatečný počet jednorázových návleků na obuv a podobně. Zaměstnanec si ničí svoje oblečení i obuv. Bylo by vhodné dostávat alespoň nějaký příspěvek na ošatné. Vždyť většina zaměstnanců pracujících v jiných profesích dostává příspěvky na zakoupení obuvi, ochranných prostředků a my nic. Také je s využíváním služebních automobilů spojená bezpečnost při jízdě, hlavně v zimním období, kdy se jezdí do vesnic, kde často nejsou příjezdové cesty do vesnice ošetřeny, ani se nepluhuje.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

ÚP dodává jen velmi omezené množství těchto prostředků a pomůcek. V kanceláři pro pět zaměstnanců je jedna lahvička s desinfekcí na ruce a jsou zde uloženy jednorázové

návleky na obuv, ty jsou také v omezeném množství. Takže musíme někdy tyto jednorázové návleky používat opakovaně. Na WC, které je společné pro celou chodbu, tedy pro více oddělení ÚP je k dispozici pouze toaletní papír a ubrousky na utření rukou. I zde by byla potřeba desinfekce na ruce, vlhčených ubrousků, a kvalitního bezdotykového vysoušeče rukou.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Musíme mít komplexní přehled tak nějak o všem. Klienti se nás neustále ptají na věci, které se netýkají PnP a DOZP. Stačí jen vzpomenout na otázky typu: umístění rodinných příslušníků do domovů pro seniory, zajištění kompenzačních pomůcek, chtějí znát informace ohledně důchodů a podobně.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ano, přibývá. Neustále nás v práci zahluje papírování. Na všechno musí být žádost, povolení apod. Vše se vyplňuje zdlouhavě a zaměstnance i klienty to zatěžuje.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, setkala. Nyní se tyto situace často opakují. Přibývá žádostí, kdy jsou klienti již hodně nemocní a umírají. Přijde mi již v tento okamžik nedůstojné, chodit k nim domů a vykonávat sociální šetření, posílat jim doporučené dopisy apod. Tato situace mne vždy hodně vyčerpá, často nad klienty přemýšlím i doma, i když si člověk říká, že by toto měl vytěsnit, ale nejde to.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Pracuji osm let v oboru a supervize jsem se ještě nikdy nezúčastnila, určitě bych ji uvítala.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Ano, setkala jsem se slovním napadením. Bylo to ve formě nadávek, křiku. Bylo to jak při sociálním šetření, tak i v kanceláři. Nejčastěji při nepřiznání příspěvku nebo průkazu.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne. Slovnímú napadení se těžko dá předcházet, to je pouze o lidech. A proti fyzickému napadení zabezpečuje úřad jen v omezené míře. Máme v PC nainstalovaný program na přivolání pomoci na kolegyně. Kanceláře nejsou ale vybaveny únikovým východem, nejsou zde přepážky. Ochranka v budově sice je, ale myslím si, že pokud by došlo k napadení, stejně by neuměli tito zaměstnanci pomoci, zasáhnout a stejně by se musela kontaktovat městská policie, či Policie ČR.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Momentálně mě nic nenapadá.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Myslím si, že společnost hází všechny úředníky do jednoho pytle a nerozlišuje jejich pracovní náplň. Domnívám se, že veřejnost má za to, že máme pohodovou práci, papírování v kanceláři s dobrou pracovní dobou. Myslí si, že pracujeme pouze v úředních hodinách a máme dobré platové ohodnocení.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Nepřipadá mi, že by přechod na ÚP byl něčím přínosným. Snížil se rapidně počet zaměstnanců, snížila se mzda a celkově pracovní podmínky na ÚP nejsou nějak závrtné, spíše naopak.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, stává se. Je to velmi nepříjemné a obtěžující. Vždycky je odkazují na to, aby se mnou tyto záležitosti neřešili mimo pracovní dobu. Tito lidé jsou někdy velmi úporní a mne to obtěžuje.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Samozřejmě že ovlivňuje. Chodíme z práce unavení, vyčerpaní. Na naší práci nevidím nic pozitivního. Neustále se řeší jen nemoci, úmrtí, smutek a podobně a to na člověka dopadá, ať chce nebo ne.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Pokud by se mi naskytla nějaká zajímavá pracovní nabídka, odešla bych z úřadu.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Dobrou motivací jsou pro mne momentálně kolegyně. Dobrý kolektiv udělá hodně. Dalším pozitivem v této práci je pružná pracovní doba. A jistota, že za odvedenou práci dostanu v termínu výplatu.

Příloha č. 14

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 14

Věk: 28

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 1 rok

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Ráda pracuji s lidmi. Je pro mě důležité, aby práce, kterou dělám, měla smysl a pomáhala ostatním.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Neměla jsem o této pozici žádnou představu.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Nejsem spokojená. Myslím si, že je tato pozice podhodnocená a není dostatečně ohodnocené dosažené vzdělání.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Jak uvádím výše, není ohodnocené mé magisterské vzdělání a skoro mi přijde pro tuto pozice zbytečné mít magisterský titul. Rozhodně není motivační dále se vzdělávat.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Ne. Ale je jich dost.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Je to různé, nelze uvést přesný počet, vždy podle počtu přijatých žádostí.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Množství klientů vidím relativně v normě. Mohlo by to být lepší.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Nemyslím si.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Spíše ne, uvítala bych při řešení složitějších případů podporu vedoucí.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Nejezdím osobním automobilem.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Pouze návleky na boty a gumové rukavice. Uvítala bych dezinfekci na ruce, nosím si ji sama z vlastních zdrojů.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Myslím si, že je všude moc papírování na úkor času s klientem.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Přesně to si myslím. Požadují se po nás často nařízení a nové změny, která se týkají vskutku drobností. Zabírají nám spoustu práce, je náročné vše pořád sledovat a plnit příkazy. Zdržuje to od sociální práce.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, setkala. Setkávám se poměrně často s lidmi na konci života. Je to náročné, smutné, ale patří to k životu.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Určitě ano.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Ne, nesetkala.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ne.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Jako nepříjemného člověka, který jim narušuje soukromí. Vše záleží na povaze člověka, je důležité být zdvořilá, empatická a naslouchající.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Nedokáže říct, jsem na ÚP krátce.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ne. Zatím se mi toto nestalo.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Určitě ovlivňuje, jako každá práce s lidmi. Někdy přemýšlím o příbězích, které se na šetření dozvím, o osudech lidí. Také pociťuji po náročnějších dnech v práci, že potřebuji být více v tichosti, jít do přírody, nebo být prostě sama.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Ano.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Baví mě práce s lidmi. Vidím v mé práci smysl.

Příloha č. 15

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 15

Věk: 40 let

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 3 roky

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Snaha najít uplatnění po absolvování studia na Zdravotně sociální fakultě v Českých Budějovicích a zúročit tak své nabyté znalosti.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Mé osobní představy o tomto pracovním místě víceméně odpovídaly také realitě, protože se tomuto problému věnuji již delší dobu.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Jsem spokojená.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Ano.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Okolo 700 klientů celkem za obě agendy DOZP a PnP.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Okolo pěti šetření.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Práce mi na našem kontaktním pracovišti připadá na jednoho sociálního pracovníka přiměřená.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Ne. Nemyslím si.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Ano, čas mi na řešení zbyvá.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

V první řadě jde o řádné, pravidelné absolvování školení řidičů. Vyplnění žádanky o přepravu, doplnění cesty do knihy jízd, zodpovědnost za svěřený dopravní prostředek. Nahlásit vedoucímu případné závady a nehody. Dalším problémem je to, že si musím pro auto jezdit na jiné kontaktní pracoviště, tím pak vznikají velké časové prodlevy.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ano. Roušky, návleky a jednorázové rukavice.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Pozice psychologa.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Určitě přibývá. Pokud si vzpomenu, dříve nám stačilo hlášení hospitalizace klientů emailem, teď musí být vše zaslané poštou nebo nahlášené osobně s podpisem osoby,

kteřá hlásí. A takových to drobností je mnoho. Nejen, že nás to zatěžuje, ale zatěžuje to i klienty.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano. Vedlo mě to k hlubšímu zamyšlení a jinému pohledu na život. Určitě je potřeba se od toho oprostít a nepřemýšlet nad tím doma, což není úplně tak jednoduché.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Ano, uvítala bych ji.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

U sebe přímo ne, ale vím, že některé kolegyně mají zkušenosti se slovním napadnutím.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne. Máme pouze tlačítko v počítači, kterým přivoláme kolegyně z vedlejší kanceláře.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ne.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Společnost vnímá roli sociálního pracovníka negativně. Spíše ho spojují s odebíráním dětí. Je i zajímavé, že se diví, že nejsme v práci, že pracujeme i v terénu. Myslím si, že sociálního pracovníka úplně s úřadem práce nespojují.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Nedokáži posoudit, protože jsem nastupovala již pod ÚP.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, občas se mi stane, že mě někdo osloví na ulici. Snažím se jim vysvětlit, aby mě navštívili v úředních hodinách, že řešit cokoli na ulici není pro něj ani pro mě důstojné.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Ne, zatím nic nepociťuji.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Ano.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Osobní přesvědčení, že tato práce má smysl.

Příloha č. 16

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 16

Věk: 40

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 20 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Tento obor jsem vystudovala a chtěla jsem pracovat s lidmi.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Nikdy mě nenapadlo, že je to tak náročné. Klienti bývají často nespokojení, nepříjemní, práce je pak daleko vyčerpávající a stresující. Neustále přibývá i nových metodik, papírování a na klienta je stále méně a méně času.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Práce je dost náročná časově i co se týče psychického zatížení, proto bych si představovala ohodnocení vyšší.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Uvítala bych ohodnocení vyšší.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

300 klientů u příspěvku na péči a 300 klientů u příspěvku na mobilitu a průkazu osob se zdravotním postižením a k tomu další žádosti o zvláštní pomůcky.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Vykonám jich asi osm přibližně.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Množství mi připadá nadměrné.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Myslím si, že zhruba o 4 osoby minimálně.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Dostatek času určitě není. Určitě by bylo dobré, pokud by u složitějšího případu byla možná přítomnost další osoby, případně městského úřadu.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Motorové vozidlo je nejprve nutné objednat u vedoucí našeho oddělení, která zadá požadavek do systému. Dále si vypisují žádanku, kterou musí podepsat ředitel našeho úřadu. Posléze vypisují propustku (služební cesta do 5 hodin) nebo cestovní příkaz (služební cesta nad 5 hodin). Motorové vozidlo je nutné si vyzvednout v podzemní garáži. Následně je nutno auto natankovat.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ochranné pomůcky jsou vydávány na naše požádání. Návleky na boty, desinfekce na ruce.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Tankování vozidel, vybírání správních poplatků, administrativa, musíme zkoumat komponenty ve fakturách u zvláštních pomůcek. Celkově zvláštní pomůcky jsou velice složitá agenda, ve které je nutno se dobře naučit orientovat v jednotlivých pomůckách. A toto rozhodně není možné při výkonu sociální práce stíhat.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ano. Vadí mi neustálé změny zákonů, stále nové metodiky, změny. Toto obtěžuje jak nás, tak následně zatěžujeme klienty stále novými požadavky.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, setkala. V rámci sociálního šetření docházíme pravidelně například k osobám s onkologickými onemocněními. I po letech praxe mi tato setkání přijdou vždy smutná a je mi líto jak nemocných, tak jejich rodin, kteří o ně pečují. Určitě mě to ovlivňuje v tom směru, že si sama více vážím toho, že jsem zdravá a mám kolem sebe rodinu.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Samozřejmě, že ano, voláme po supervizi už x let, a pořád nic.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Ano, setkala. Klienti občas vyhrožují holemi, zvednou židli a nejhorší bylo ohrožování ze strany klienta nemocného HIV, který byl velice agresivní, tloukl do všeho holí, do nábytku, plival po nás a chtěl škrábat.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Domnívám se, že v současné době příliš zabezpečeni nejsme, musíme vždy reagovat rychle. Na službách v příjímací kanceláři jsme vždy minimálně dvě pracovnice, abychom měly svědka a abychom si mohly pomoci. V PC máme signalizační zařízení.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Poměrně často řeším dilema, když mám jet na sociální šetření a klient mi zavolá, že je nemocný. Na jednu stranu potřebuji řádně dodržovat lhůty, ale na druhou stranu se mi nechce do prostředí, které je infekční a mohu následně nakazit sebe nebo i svou rodinu.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Nemyslím si, že veřejnost sociální pracovníky vnímá nějak pozitivně. I ve filmech jsou prezentováni jako přísní pracovníci, kteří prolézají bez ostychu klientům bez jejich svolení domácnost, včetně skříní a poliček. Veřejnost se dle mého názoru domnívá, že sociální pracovník pouze prudí chudé a bezbranné matky samoživitelky apod.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Původně jsem byla nespokojená, protože mi to přišlo jako zbytečný zmatek a velká změna. Nyní jsem spokojena, protože máme skvělou vedoucí a milý kolektiv. Navíc se pod ÚP neřeší tolik politické věci, jako se řešily na městském úřadu.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Určitě se mi toto stalo. Když jsem začínala na úřadě pracovat hned po ukončení školy, tak jsem byla velmi ovlivnitelná a snažila se klientům vyjít všemožně vstříc. Také jsem jim občas dala i své soukromé telefonní číslo. Pak se samozřejmě stávalo, že klienti mi volali o víkendech či o svátcích. V současné době toto již zásadně nedělám. Pokud mě klient kontaktuje mimo pracovní dobu, tak je mi to nepříjemné. Trávím v zaměstnání poměrně dost času a nechci, aby mi toto zasahovalo do soukromí. Navíc práce je opravdu hodně a je poměrně vyčerpávající.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Ano, určitě ovlivňuje. Ale snažím se, aby to bylo co nejméně. Samozřejmě i dnes se mi stává, že se mi o víkendu do mysli dostane nějaký případ, např. těžce nemocného dítěte nebo nešťastného pečujícího člověka, ale snažím se toto odbourávat. Je mi nepříjemné, že mě v soukromém čase klienti i tak kontaktují, např. v obchodech, na ulici. Dokonce jsem kvůli klientce přestala chodit cvičit, protože mě neustále na cvičení obtěžovala svými dotazy ohledně dávek. Hodně mi volají nebo píší i známí či příbuzní s různými dotazy, které ale nesouvisí s mojí prací. Protože však dělám na úřadě, tak si myslí, že zřejmě umím vše. Času na odpočinek příliš není.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Na oddělení jsem dnes moc ráda z důvodu dobrého kolektivu, práce mě také baví, ale je jí velké množství, což mě hodně zatěžuje. Navíc je vyvíjen neustále tlak na vzdělání, které si ještě dokončuji. Někdy opravdu uvažuji o změně zaměstnání, ale zřejmě bych asi pak již dělala ve zcela jiném oboru, který není tolik stresující.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Asi dobrý kolektiv a láska k lidem, ačkoliv mě často štvou.

Příloha č. 17

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 17

Věk: 37

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 1 rok

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Když jsem si vybírala obor střední školy, nechala jsem se ovlivnit mými rodiči a vybrala jsem si ekonomické zaměření, vystudovala jsem obor obchodník podnikatel a poté jsem nastoupila do rodinné firmy jako účetní. Přesto, že mě práce bavila a byla jsem součástí týmu, stále jsem inklinovala k pomáhajícím profesím a táhlo mě to jinam. Proto jsem za několik let stále stejně nudné a ubíjející praxe začala studovat vysokou školu se zaměřením na sociální práci s touhou si splnit sen. V roce 2012 jsem úspěšně absolvovala a po mateřské dovolené se mi naskytl příležitost změnit profesi a začít se věnovat sociálnímu. Tuto nabídku jsem s radostí přijala. Sice mi to chvíli trvalo, ale konečně jsem našla obor, který mě baví a uspokojuje. Svoji práci dělám moc ráda. Práce je to velice namáhavá po psychické stránce, ale dennodenně mám pocit, že jsem pro někoho potřebná a tato pomoc mě naplňuje.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Představu jsem měla zkreslenou, nevěděla jsem, co mě čeká. Představovala jsem si úřednickou práci a přímý kontakt s klientem. V tomto oboru jsem nikdy nepracovala. Realita mě ohromila, tolik práce, složité programy a postupy. Velká časová tíseň, neustálé změny. Pocit, že nikdy nemůžete zvládnout to, co máte udělat, nikdy neodcházím domu s čistým stolem. Stále mi přibývá další práce. Než stačím jednu dokončit, na stole mi leží další a další. Vzhledem k tomu, že jsem v praxi nováček, je to pro mě hodně těžké, sama si ještě stále nejsem jistá, velice mi pomáhají moje kolegyně a vedoucí, nebýt dobrého kolektivu, který mě drží, nevím, jestli bych tuto práci zvládla.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?
Pokud budu porovnávat s předchozím zaměstnáním, tak ano, jsem spokojená. Pracovala jsem jako ekonom příspěvkových organizací a měla na starosti milionové rozpočty ZŠ, spoustu zodpovědnosti, za málo peněz. A i po návratu z rodičovské dovolené se mi jakýkoliv plat zdá dobrý. Ale pokud to vezmu jako porovnání vykonané práce a objemu financí, tak si myslím, že je tato práce velice nedocněna a špatně ohodnocena.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

To neumím porovnat, vystudovala jsem bakalářský program a v tuto chvíli si dodělávám magisterský, nemám porovnání s ostatními profesemi, protože v předchozích zaměstnáních jsem titul nepotřebovala. Mohu říci pouze to, že mě získání vzdělání stálo spoustu úsilí a hodně času a nadále se snažím vzdělávat a získávat další zkušenosti a z tohoto hlediska je mé platové ohodnocení průměrné možná i lehce podprůměrné.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Nejsem si úplně jistá přesným číslem, teď jsem si přebírala agendu PnP a spisů bylo cca 250 a DOZP nemám přehled vůbec.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Minimálně 3-5 sociálních šetření. Nedá se to přesně odhadnout je to nárazové.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Vnímám neustálé přetížení a hromady práce na jednoho člověka, stěží se to dá stihnout.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Ano, myslím si, že ano. Bylo by potřeba alespoň dalších pět pracovníků, ne-li více.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Ne, to rozhodně nemám, vše se dělá za poklusu. Nevím, jakým způsobem by se tato situace mohla řešit, možná přímo vyčleněný specializovaný pracovník, se kterým by se daly konzultovat složité případy. Dále by bylo vhodné zavedení supervizí, kvůli psychické náročnosti.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Musím mít splněny referentské zkoušky, přebírám zodpovědnost za automobil, když se blíží konec měsíce, musím i tankovat. Musím vyplnit na každou jízdu žádanku na přepravu a vypsát knihu jízd.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ano, dodává, eviduji desinfekci, vlhčené ubrousky a návleky.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Například to tankování, nebo mě napadají různé kopírování a zakládání, i když se provádí digitalizace.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Vzhledem ke krátké době výkonu této profese nemohu posoudit. I když nárůst pocítuji snad všude.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, setkala. Vzhledem k tomu, že ve svém volném čase vypomáhám jako dobrovolník v hospici, a umřel mi tatínek, o kterého jsme pečovali doma, nebylo to poprvé, kdy jsem se setkala s umírajícím. Nicméně byl to pro mě silný zážitek se směsicí obavy, úcty a bezmoci, která mě pohltila. I když se jednalo o cizího člověka, moment setkání mě velice zasáhl. Uvědomila jsem si, že je tento stav nevyhnutelný pro mě i pro mé blízké

a jak je to pro všechny zúčastněné těžké a bolestné. Vlivem osobní zkušenosti pečování o blízké беру jako poctu jim samotným a i když velice bolestivou, ale správnou cestu pro mě samotnou.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Ano, byla bych určitě ráda, kdy byla na ÚP supervize.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta?

Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Vzhledem k mojí krátké praxi doposud ne. Eviduji pouze od kolegyň, že se tak často děje, když je klient nespokojen.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne myslím, že ne. Neexistuje služba, která by nám v případě potřeby pomohla. V odpoledních hodinách tu není žádný muž jako zaměstnanec. Agendu dávek většinou vykonávají ženy. Ani klientská kancelář není uzpůsobena. Nábytek a kancelář je koncipována tak, že v případě napadení, nemáme kam utéct.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ne, zatím ne.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Nejsem schopna říct plošný názor společnosti, myslím si, že většinou na nás hledí jako na samaritány, kteří chtějí pomáhat. Nemají představu o tom, v jakých podmínkách někdy musíme provádět sociální šetření, jak na nás klienti nahlíží a co všechno mimo svou náplň musíme dělat. Jaké neustále změny musíme řešit a učit se po novu.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Nemůžu posoudit.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, jakmile mě někdo pozná, nebo při hovoru sdělím, že pracuji na ÚP, tak se začnou vyptávat a chtějí poradit, popřípadě pomoci. Snažím se být milá, ale udržet si hranice, mezi soukromým životem a prací, takže jim poradím s drobnostmi, ale s větším problémem je odkazuji na úřední hodiny.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Asi ano, vzhledem k tomu, že mám na starosti tolik spisů a klientů, většinou musím dělat přesčas, abych vše zvládla, takže mi na rodinu zbývá méně času. A pak také v případech, kdy mám složitý případ, popřípadě těžké sociální šetření, neumím se úplně od toho všeho odpoutat a nosím si práci v hlavě domů.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Vzhledem k mojí krátké praxi zatím ano, nevím, jakou bych musela dostat nabídku, abych o ní přemýšlela.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Že konečně můžu vykonávat práci, která mě baví, naplňuje a je v oboru, který jsem vystudovala. Tato práce má pro mě smysl. Jde o skloubení kancelářské práce a přímého kontaktu s klientem. Každý den je něčím jiný, nový, rozhodně ne stereotypní. Tato práce má smysl. Dalším neopomenutelným faktorem je pracovní kolektiv v čele s paní vedoucí. Už jsem si prošla různými kolektivy a nebylo to vždy v pořádku, proto si vážím toho, že tady je vše jak má být.

Příloha č. 18

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 18

Věk: 31

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 7

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Chtěla jsem si zkusit SP v jiné části odvětví SP s jinou cílovou skupinou než dosud, v rámci seberealizace a nalezení se.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Myslela jsem si, že se jedná o „klidnější“ verzi sociální práce s klienty a spíše administrativu. Realita je zcela jiná a to ve smyslu, že práce je nadhodnocená na pracovníka a poté se projevuje v osobním životě ve smyslu syndromu vyhoření.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Ne nejsem.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Ne, platové ohodnocení není přijatelné. Myslím, že jsem nedostatečně ohodnocena, vzhledem k dosaženému magisterskému vzdělání a sedmi leté praxi v oboru i mimo něj, kdy mám rozhled v sociální sféře velmi široký a mnohdy musím „suplovat“ jiné obory (poradenské a jiné krizové pracovníky „na telefonu“, lékaře, zdravotníky, psychoterapeuty, právníky, grafology, pečovatele, aj. odborná zaměstnání a mít všeobecný přehled i v těchto odvětvích a umět poradit a reagovat v krizových situacích). A také vzhledem k velké zodpovědnosti a rizikům, zejména psychickým a zdravotním, ale mnohdy i fyzickým, která práce jako taková přináší.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Myslím si, že v PnP mám kolem 300 klientů, v dávkách DOZP obdobně, možná více, raději je nepočítám.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Průměrně asi čtyři sociální šetření, dala jsem si svůj týdenní strop, ale mnohdy musím vykonat i více, protože někdo je udělat ve lhůtě musí, nikdo je za mě neudělá, je to však na úkor mne a další práce. Bohužel strop náběru žádostí neexistuje a situace se pak pro jednoho člověka stává neúnosnou a již se zde začínou projevovat i příznaky syndromu vyhoření a projímání se práce do osobního života.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Vnímám to jako neúnosné, jak časově tak osobnostně, pracovníě nadhodnocené a finančně nedohodnocené.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovníě poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Ano, vnímám naše oddělení jako poddimenzované. Nyní konkrétně k dnešnímu datu bych navýšila alespoň o jednoho či dva pracovníky, což může být za půl roku zase opět jinak aktuální. Př. za letošní rok byl nárůst žádostí takový, že ačkoliv přibyl nový člověk, po rozdělení kartotéky, by se dalo očekávat snížení počtu klientů na pracovníka, ale množství klientů zůstalo pořád stejné a nám se o nic neulevilo.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Ne, čas na složitější případy zde není, vše je na úkor všeho a já osobně musím jet na 150 %, což není logicky reálné, ale s nejlepším vědomím a svědomím, že vše dělám dobře a zodpovědně, ale v reálu na to nemám čas. Vše se řeší „v běhu“, řešení problémů zdržuje od práce, která již měla být udělána. Problémy vždy řeším bezodkladně se svou vedoucí, se kterou to tedy vždy úspěšně brzy vyřešíme, ale pokud by zde nebyla ona a byl zde někdo jiný, věřím, že by oddělení nefungovalo a výsledky by byly jiné a špatné.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Výkon sociálního šetření s použitím automobilu má své klady i zápory. Co se týče kladů, je to určitě rychlejší, ekonomičtější, je zde hlavně časová úspora pracovníka. Ale spádová oblast je i tak velká, že přejezdy automobilem jsou někdy zdlouhavé a čtyři sociální šetření zaberou celou pracovní dobu jednoho dne. Přejezdy MHD a jinými prostředky by byly nereálné, vzhledem k velikosti spádové oblasti téměř na hranicích bývalých okresů. Pokud by se jednalo jen o město, kde sídlí úřad, pak možná, ale časově by to bylo i tak náročné a časově neúsporné. Nevýhodou výjezdů do terénu je, že je zde riziko, že se Vám něco stane, zejména v zimních měsících, kdy se jezdí do míst a vesnicí, kde je konec světa, neprohrnuto a cesta je na řetězy. Nemáte při sociálním šetření zajištěné náhradní pracovní oblečení a obuv. Pracovníci si tak ničí svoje oblečení a boty. Mohou si přinést bacily a nemoci na oblečení i botách, mnohdy místa šetření jsou doslova hnusná, nechutná, špinavá, zakouřená či jinak nevoňavá. Klienti jako takoví mohou být pro pracovníka nebezpeční, tzn., nikdy nevíte, kam přijдете a kde vás kdo napadne. Pracovníci nemají dostatek ochranných pomůcek a jsou neustále vystaveni nemocem a smrti. Myšleno čím dál více se rozrůstají žádosti PnP u umírajících osob. Otázkou je pak také, je toto vůbec důstojné? Nevýhodou sociálního šetření v terénu je také to, že pracovníci celý den nemají zajištěné základní životní potřeby. Nemají si kam dojet na toaletu, kde si umýt ruce, nají se většinou skoro za chodu, s tím, že už měli být na dalším šetření a pro jistotu celý den raději ani nepijí, aby nemuseli na toaletu. Opět je to tedy tak trochu na úkor pracovníkova zdraví.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ano, dodává, je zde dezinfekce, a nyní nám byl dodán jeden balíček dezinfekčních ubrousků a to jen do clientské místnosti na deset pracovníků na dobu neurčitou, jednorázové návleky, ale počet je také omezen. Bylo také možné se nechat očkovat proti žloutence, toto očkování má však dnes téměř již každý ze školy, protože na praxích se většinou vyžaduje. Dle mého názoru ochranné pomůcky na pracovišti jsou nedostatečné, podle mne by mělo být splněno alespoň toto minimum. Pracovníci by měli mít příspěvky na zdravotní prevenci a podpůrné prostředky, vzhledem k tomu, že se setkávají jen s nemocnými či umírajícími. Již samotný název oddělení tomu napovídá, že

se nejedná o zdravé klienty, tím nikoho nechci diskriminovat, ale je to tak, prevence musí být i u na první pohled zdravých klientů. Vždyť máme stejně rizikové pracoviště jako v nemocnici. Neomezený počet jednorázových návleků a ne, že jeden návlek si dávám opakovaně na několik sociálních šetření i několik dní v kuse. Dezinfekce všude i na chodbách, na stole každého pracovníka, včetně ubrousků, hlavně v autě, kde nemáte možnost si dojít ani na WC, natož si umýt ruce, roušky na obličej, pracovní oblečení do terénu a pracovní boty do terénu, antibakteriální rohožka v každé kanceláři, když už tedy ničím svou obuv a mohu si na ní donést jakékoliv bacily, nemoci či štěnice.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Věčné hlídání jiných věcí a povinností za jiné pracovníky. Myslím si, že práce jako taková spadá víceméně všechno do naší náplně práce, ale je jí mnoho na jednoho člověka, je na místě se zamyslet, zda by nebyla práce důslednější a únosnější, kdyby se dávky PnP a DOZP opět oddělily, protože pak „každá jakákoliv činnost“ navíc, která není součástí plánované práce, ale i té plánované, je opět na úkor času jiné činnosti a člověk ji musí opět dělat jen s vědomím, že ji dělá důsledně dobře, ale v minimálním čase, spíše automaticky, aniž by o ní mnoho přemýšlel, protože na to není čas.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ano, myslím si, že přibývá. Konkrétně přibývá doslova papír na papír, kdy musíme k papíru vytvořit ještě další papír, přibývá stále papírové administrativy, nejednotnost programů. A ačkoliv je technika velmi daleko, stále se vše dělá dvojmo, ne-li trojmo (programově, papírově) a neustále nové příkazy, jak se co píše, slovíčkaření, co se týče naší krajské pobočky. V jiných toto není. Dnes se něco píše a zítra se to píše jinak a jedná se opravdu o slovíčkaření, či fyzický vzhled dokumentu, což je vzhledem k množství práce pro pracovníky neskutečně zatěžující.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, setkala, mnohokrát. A nyní se tato zkušenost stále více prohlubuje, kdy přibývá žádostí u umírajících. Sama již poznám na sociálním šetření, že člověk do pár hodin či dní zemře. Víím, že „odchází“, ale víím, že nejsem oprávněná toto pečujícím osobám říci. Ptám se tedy mnohdy sama sebe, zda je vůbec důstojné u takového člověka provádět toto šetření. Mnohdy se jedná o člověka, který do pár hodin zemře, smrt má specifický zápach a energii. Vždy to ve mně osobně vyvolává mnoho životních, existenciálních, hodnotových a etických otázek a mám vždy poté „co dělat“, abych si příběhy nenosila domů. Po pravdě tato šetření jsou velmi náročná a neskutečně vyčerpávající a vždy po ukončení musím provést vždy osobní psychohygienu.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Už aby supervizi někdo zavedl povinně. Nechápu, proč na ÚP není.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Ano, setkala jsem se slovním a fyzickým útokem, vždy v přímé práci s klientem, jak na šetření, tak v běžné práci s klientem v rámci sociální práce v předešlých zaměstnáních.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Myslím si, že do tří hodin je zde bezpečí zajištěno. Po budově ÚP se pohybuje dost pracovníků i jiných lidí, ale po této hodině již ne. Kdyby se zde někdo schoval, např. na toaletu či do jiných zákoutí, nebo si na mne počkal do pozdních hodin za dveřmi, tak nikdo o ničem neví. Ochranka, tedy spíše hlídač by nikoho neochránil, což jsem si jen potvrdila krizovou situací, kdy mi pracovník hlídací služby odmítl pomoci zvednout klienta, který mi upadl v kanceláři, protože je prý chabrus na záda. Muž byl jedenkrát těžší než já a já ho naučenými chvaty zvedla. Pak ptám se opět sama sebe, od čeho tam tedy je? V terénu při šetření není bezpečnost vůbec nijak zajištěna. Možná by bylo na zvážení zajistit sociálním pracovnícím alespoň pepřový sprej do terénu.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ano, řeším jej často. Konkrétní případ si nyní nevzpomenu. Většinou řeším metodou nejmenšího zla.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Myslím si, že povědomí o sociálních pracovnících je již lepší, než bylo kdysi cca před deseti lety, když jsem začala studovat já, že se již jen nejedná „o tu, která bere děti“, ale myslím si, že stále se jedná o nedocenené zaměstnání a lidé vůbec nemají představu o pracovní náplni, co práce obnáší. Většinou si lidé myslí, že se jedná laicky a primitivně řečeno podle nich: o klidné pohodové zaměstnání, za hodně peněz.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Nedokáži odpovědět. Nepracovala jsem zde ještě. Nemohu tedy ze svého hlediska nijak posuzovat a hodnotit.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, stává se mi to často, zejména „u známých“, které znám nejprve ze svého osobního života. Mají tendenci jít za hranice pracovníka, vše řešit ještě detailněji a hlavně v mém volném čase. Pokud já chci a rozhodnu se tak, pak mu čas ve volném čase obětuji, ale většinou se i v těchto případech snažím jasně určit hranice mé pracovní doby a ať mne tedy kontaktují v práci v pracovní době anebo také předávám kolegyním vzhledem k možnosti podjatosti.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Ano, ovlivňuje, jsem z práce vyčerpaná a někdy mám pocit, že už nechci žádné lidi ani vidět, natož slyšet, ani své neblížší, což je to nejsmutnější. Člověk je tak přesycen kontakty a z velkého množství práce. Někdy mám na ostatní lidi po práci až úplně averzi a potřebuji se zavřít před všemi. A tak se sama sebe ptám, kde je strop, kdy někdo řekne, co je ještě únosné a co už není, abychom z práce odcházeli relativně s čistou hlavou a uspokojení z toho, že jsme udělali dobrou práci a nemáme břemeno na zádech a těšili se domů, že se můžeme věnovat plně svému osobnímu životu a starostem, a ne tím, co

nás zas zítra čeká zase v práci, a že už předvčerejškem to mělo být, že utekla lhůta, a jestli dřív dělat to nebo to, kdy nás zase kdo za něco seřve, ať ze strany klientů či jejich rodin nebo nadřízených, že to ještě není hotové nebo že je to špatně, protože člověk už je tak přesycen prací a dělá chyby jen z toho. Práce je pořád stále více a více a žádný strop v ničem neexistuje. Vše si člověk přenáší do osobního života v negativním slova smyslu a projímá se to do všech osobních sfér. Pracovníci mají tedy tímto náběh na onemocnění nebo vyhoření v horším případě dojdou do fáze, že raději tuto práci opustí a ukončí pracovní poměr. Práce neumožňuje efektivní školení, nejsou zde supervize, žádné jiné možnosti psychohygieny a prevence syndromu vyhoření. Vše si musí pracovník srovnat v hlavě sám a sám sebe uzdravit, zvedat a motivovat, což je asi největší negativum v této práci.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Po pravdě, už bych zde nezůstávala, negativa převažují nad pozitivy.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Motivuje mne to, že mám práci, relativně stálou práci, vždy mi každý měsíc pravidelně přijde výplata na účet. Jsem člověk, co chce pracovat, a potřebuji z něčeho žít. Žiji sama, živím se sama, musím tedy z něčeho žít. Jsem vděčná, že mám práci a za ni alespoň nějaký, i když ne odpovídající, plat, že mám dobrý kolektiv a občas dobrý pocit z této práce jako takové.

Příloha č. 19

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 19

Věk: 28

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 4 roky

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Rozmanitá klientela, práce v terénu a touha pomáhat lidem.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Realita a představa je zcela odlišná. Než jsem začala pracovat, jako sociální pracovník na Úřadu práce myslela jsem si, že práce s tou klientelou bude mnohem snazší. Bohužel tomu je zcela jinak. Klienti jsou v mnoha případech velmi nepříjemní. Pravomoc nulová a ve většině případů se za Vás ani samotný úřad nepostaví.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Vůči svému vzdělání nejsem.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Není. Vysokoškolské vzdělání není finančně ohodnoceno v této sféře.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Přibližně okolo 300 klientů v agendě PnP a 300 v agendě DOZP.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

V rozmezí pěti až deseti šetření za týden.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Velmi špatně. Mnoho klientů. Práce je velmi časově náročná. Není možnost se každé agendě věnovat tak, jak bych si představovala. Spousty věcí se dělají tak, aby byly, ale ve finální části je to spíše administrativní práce než sociální práce. Právě z důvodu množství klientů.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Ano, určitě dvě až tři osoby by se hodily.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Těžké případy občas jsou, ale bohužel není prostor řešit je do nejmenšího detailu. Měli bychom to řešit my, jakožto sociální pracovníci, kdyby na každého pracovníka nebyl vyvíjen takový nátlak.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Musím si auto nejdříve dopředu naplánovat, kdy vůbec vyjedu, dále auto v den určení vyzvednout. Vždy ráno nejpozději do půl osmé, potom bych už nikoho nesehnala, kdo by mi vydal klíčky. Nutná je žádanka k povolení jízdy, někdy i cestovní příkaz pokud cesta přesáhne pět hodin. Dále propustka. Hlavně musím mít platné referentské zkoušky, které dělám jednou ročně, abych vůbec do terénu mohla vyjet. Poté za každého počasí vyjždím ke klientům. Toto je časově náročné, protože náš obvod působnosti je rozlohou poměrně náročný na kilometry.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Pouze návleky na boty a nějakou dezinfekci na ruce.

12. Uved'te příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Občasné zajišťování pomůcek pro každodenní práci v administrativě. Mnohdy si zajišťuji samostatně i výkon práce v IT oboru, při posuzování zvláštních pomůcek, někdy jsem i instalátorem. Je zde spousta věcí, které nejsou funkční, a člověk si je musí samostatně zajišťovat, aby vůbec mohl vykonávat svoji práci. Občasně i v této práci musíme být psychologové a zajišťovat i jiné profese.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ano, při výkonu této práce byrokracie přibývá. Na každý krok, slovo či čin musí být papír. Vše musí být vždy řádně označeno, zaevidováno a očíslováno. Člověk udělá krok dopředu a díky byrokracii jsme o dva kroky vzadu.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, při výkonu práce jsem se již několikrát setkala s umírající osobou. Člověk by se neměl neustále za něčím pachtit či honit. Měl by si v životě nastavit priority, a držet se jich. K čemu jsou nám malichernosti, kterými se občas lidi trápí, když jsou mezi námi tací, kteří si samostatně nedokážou dojit ani na toaletu. Tato setkání s umírajícími klienty ve mně vyvolávají mnoho pocitů, se kterými se musím sama srovnat.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Určitě bych byla ráda, kdyby ji někdo na ÚP zavedl. Měla bych aspoň zpětnou vazbu, zda to co dělám, dělám správně.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Ano, ze strany klienta došlo ke slovním výhrůžkám a urážkám.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ano, mezi našimi klienti jsou i klienti, kteří dávky zneužívají, ale bohužel jejich zdravotní stav nevyklučuje přiznání příspěvku na péči, každopádně příspěvek na péči, není účelně využíván, ale jakožto sociální pracovník, který má minimální pravomoc, nemám možnost tuto situaci řešit. Klient bude i nadále dávku zneužívat.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Pro mnohé klienty jsme pouze úředníci, kteří sedí na zadku, popíjí kafe a mrhají penězi ze státního rozpočtu.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Nemohou hodnotit. Jsem zaměstnaná pouze na ÚP.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano. Na nákupech, venku nebo ve městě. Snažím se klientovi říci, že od řešení pracovních věcí máme úřední hodiny.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Ano, člověk si nosí práci domů. Mnohdy je tak velmi vyčerpaný, že ani nemá sílu řešit běžné rutinní záležitosti v domácnosti.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Ano.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Klienti. Protože i občas se najdou tací, kteří jsou Vám za vaší práci vděční.

Příloha č. 20

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 20

Věk: 26

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vyšší odborné

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 3 roky

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Vždy jsem se chtěla pohybovat a pracovat v sociální oblasti, ale neměla jsem úplně přesně vyhraněno, jaké oblasti se chci věnovat. Na ÚP jsem se dostala jako agenturní pracovník a jelikož mě tato práce oslovila, rozhodla jsem se zde pracovat.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Představu jsem měla pouze teoretickou. Kusé informace, které jsme se učili ve škole. Postupně mi tyto střípky informací dávaly v praxi větší smysl a spoustu toho, co jsme se učili, jsem pochopila až díky praxi v pracovním procesu.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Vcelku spokojena.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Ano.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Nyní jsem se přesunula na jiné kontaktní pracoviště, ale stejná pracovní pozice. Ještě to nevím úplně přesně, ale myslím, že to bude mezi 200 až 300 klienty.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

V průměru to bude tak cca 4 klienti týdně. Někdy je jich méně, někdy víc. Záleží na tom, kolik se sejde žádostí a návrhů na zvýšení.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Jak jsem již uváděla, nedávno jsem přestoupila na jin kontaktní pracoviště a jelikož jsme tady dvě pracovnice a kolegyně byla na práci dva měsíce sama, máme toho teď na práci dost, protože všechno nestíhala. Ale myslím, že až prvotní nápor zdoláme, tak na nás množství klientů bude dostačující.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Myslím, že na našem kontaktním pracovišti jsou dva pracovníci pro příspěvek na péči a dávky pro zdravotně postižené akorát.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Pokud se vyskytne složitější případ, čas si najdu. Občas mám kvůli tomu přesčasy, které mi propadnou.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Pokud jedu do terénu osobním automobilem, musím před jízdou zkontrolovat, jestli je auto v pořádku. Pokud na něm objevím nějakou rýhu, poškození, musím danou věc nahlásit, než odjedu, aby toto poškození nepadlo na mě. Pokud auto v terénu poškodím (může to být i malý škrábanec), zaměstnavatel chce dané poškození zaplatit, nebo požaduje, abych to na vlastní náklady nechala opravit.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ano, máme dezinfekci, roušky a návleky.

12. Uved'te příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Vypravování pošty, frankování obálek, údržba služebního osobního automobilu. Jsme malé kontaktní pracoviště a o osobní auto se musíme starat sami. Utírání prachu z nábytku, jelikož paní uklízečka si toho nevšimá.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ne.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

S umírajícím klientem jsem se několikrát setkala při sociálním šetření. Z počátku této práce jsem si tyto případy připouštěla více k tělu a bylo mi klientů hodně líto, myslela jsem na ně. Nyní mi je jich také líto, ale už jsem se naučila nepouštět si tyto případy hodně k tělu. Často mi pomůže, když mi na sociálním šetření sdělí, že jsou se svou situací smíření. Také záleží, jak starý klient je. Se starým umírajícím člověkem se smírují lépe, než když je to člověk mladý. V těchto případech si potom říkám, že nemá smysl zabývat se v životě nějakými nepodstatnými věci, ale pořádně si života užívat.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Určitě bych supervizi uvítala.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Setkala jsem se pouze se slovním napadením. Klient nesouhlasil s rozhodnutím, které mu bylo zasláno. Rozčiloval se, křičel a vinu se snažil svalit na všechny kolem. V tu dobu mi přišla na pomoc vedoucí a společně jsme klienta uklidnily.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Mám za zády dveře do vedlejší kanceláře. Ale nijakým zvláštním způsobem to zabezpečeno není.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Zatím jsem nic takového neřešila.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Když se zmíním, že pracuju jako sociální pracovník na Úřadu práce, všichni si myslí, že dělám na zaměstnanosti. Nikoho nenapadne, že agenda PnP a DOZP může spadat pod ÚP. Nad otázkou, jak veřejnost vnímá sociálního pracovníka, jsem nikdy nepřemýšlela. Popravdě mě nic nenapadá.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Mohu soudit pouze podle ohlasů mých kolegů, kteří tento přestup zažili. Určitě měli lepší platy. A také se ke mně doneslo, že někde měli dokonce i svého řidiče, který je vozil na sociální šetření. Když přestupovali na ÚP, museli si prý některé kancelářské potřeby pořizovat ze svého, ale to už se zlepšilo a nic takového dělat nemusíme. Podle toho, co jsem slyšela si myslím, že přechod byl spíše nepřínosný.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Něco takového se mi zatím nestalo. Jednou po mě klientka chtěla, abych zašla k jejímu známému a donesla mu žádost, tak jsem jí vysvětlila mé kompetence a potom už nic nad rámec nevyžadovala.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Když jsem měla v práci trochu stresující období, byla jsem doma podrážděná, ale to už je naštěstí za mnou.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Záleží na tom, které pracovní příležitosti by mi byly nabídnuty. Jsem si jistá, že bych určitě chtěla pracovat v sociální oblasti. Nad změnou pracovního místa zatím určitě nepřemýšlím.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Vždy jsem chtěla pracovat v sociální oblasti, pomáhat klientům. Na této práci se mi líbí, že není úplně úřednická. Setkávám se s klienty v terénu, občas jim mohu pomoci jenom tím, že si s nimi na sociálním šetření popovídám. Jsem ráda za zpětnou reakci přímo od klientů. Když jsou jejich reakce pozitivní, což většinou jsou, je chuť do práce potom mnohem větší.

Příloha č. 21

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 21

Věk: 27

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 3,5 roku

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Chtěla jsem pracovat a komunikovat s lidmi. Tato agenda byla pro mě zajímavá a líbila se mi tím, že se člověk setká s různými cílovými skupinami lidí. Navíc jsem při studiu prošla i některé organizace, kde byli tito lidé, takže jsem měla i trochu přehled.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Nevěděla jsem moc, do čeho jdu. Cílová skupina byla jasná, spíše jsem nevěděla, jak to bude probíhat s papírováním. Bála jsem se i toho, zda správně pochopím zákony, které jsou na této pracovní pozici nutné znát a taky podle nich postupovat. Tato stránka pro mě nebyla úplně známá. Myslela jsem si, že zde bude i větší možnost věnovat se klientům. Realita pak byla jiná v tom, že toho papírování je opravdu hodně a detailnější výklady zákona nejsou úplně jednoduchá záležitost. Na šetřeních není úplně moc času se s klienty vybavovat, i když by někteří moc chtěli. Pak nelze stíhat ten zbytek, co je potřeba udělat.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Úplně spokojená nejsem. Myslím, že některé složky platového ohodnocení by mohly být vyšší. Například osobní ohodnocení. Na jiných odděleních mají větší a myslím si, že jsme na tom s pracovní náplní všichni na stejno.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Myslím si, že dle vzdělání není platové ohodnocení přijatelné. Na jiných úřadech dostanou hned přidáno, když si dodělají vyšší vzdělání. To se na úřadu práce nestane. Jsme zařazeni tabulkově, ale každý úřad to má jinak, což nechápu. Neměly by se dělat rozdíly mezi úřady.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Za celou krajskou pobočku si myslím, že máme klientů PnP kolem cca 3 000, u DOZP je tomu obdobně. Na jednoho člověka je asi kolem cca 250 klientů PnP a zhruba stejně DOZP.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Záleží, jak přicházejí žádosti, ale většinou se snažím počkat, jestli ještě nějaké další žádosti přijdou, a pak až je všechny obejdu současně. Pak jich mám někdy i třeba deset.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Myslím, že množství klientů je na našem oddělení na každého sociálního pracovníka rozděleno adekvátně a máme všichni tak nějak stejně obsáhlé obvody. Na každém obvodu je to jako na houpačce, jsou dny, kdy se člověk opravdu nezastaví a neví, kam dřív skočit a z toho jsou pak dny, kdy má v klidu čas si dodělat, co potřebuje. Nikdy nevíme, kolik klientů přijde s novými žádostmi.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Nemyslím si, že by nás na našem oddělení bylo málo. Určitě bychom brali třeba 1-2 nové lidi, ale dá se to zvládnout i ve složení, které máme. Možná by byla potřeba nějakí lidé jako metodici, které mají na jiných odděleních ÚP, kteří by nám ulehčili trochu práce tím, že by kontrolovali správné postupy a schvalovali by výplatu dávek.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Jelikož to jsou vždy případy, které musím řešit nejlépe hned, tak na ně čas není. Musím si ho ale najít. Bohužel to je ale vykoupeno pak tím, že když se zdržím delší dobu jedním

takovým případem, tak pak ty ostatní musím dohnat a na to je i 24 hodinový den krátký. Můžeme ale tyto složitější případy konzultovat s vedoucí, která se snaží nám poradit, jak je řešit.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Tohle je pro mě komplikovanější proces a řekla bych i zbytečná ztráta času. Pracuji na dislokovaném pracovišti a musím si jezdit pro auto na krajskou pobočku vzdálenou asi 17 km. Pokud potřebuji jet do okolních vesnic, kam se nelze dostat autobusem, musím jet ráno autobusem pro auto na pobočku, tam si ho vzít, objet si šetření ve vesnicích, auto pak vrátit zpátky a jet autobusem zpět na své pracoviště. Takhle člověk stráví jen půl dne tím, že někde jezdí a vrací auto. Pokud jede na naše pracoviště někdo z jiných oddělení, půjčují si auto od nich, ale i tak to je komplikované, protože musím klienty objet a rychle se vrátit zpátky, aby mohli kolegové odjet s autem a nemuseli na mě čekat. V tomto případě je to pro mě akorát ještě větší stres, aby se něco někde nestalo. Auto si také musíme každý po sobě kontrolovat, zda není někde odřené nebo s ním něco není. V případě, že ano, pak to padne na posledního řidiče a je nějaká spoluúčast na opravách. Zapisujeme také kilometry, které jsme najeli a musíme si psát cestovní příkazy, které by měly s ujetými kilometry souhlasit.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ano. Dostáváme dezinfekční prostředky, náivleky, roušku. Bylo možné využít i očkování.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Na našem pracovišti si vypravujeme a odnášíme poštu. Řešíme vše kolem poštovního.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ano, přibývá. Na všechno dneska musíte mít papír, jinak to vlastně neexistuje. Na jednu stranu je to dobře, na druhou stranu člověk nedělá nic jiného, než papíruje. Omezení

bych viděla asi v tom, že pak není moc času na komunikaci s klienty, více se jim věnovat a porozumět jim. Když jezdím na šetření, tak abych vše stihla pak ještě papírově zpracovat, tak mám omezený čas na každého klienta a to mě někdy opravdu mrzí.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Setkala jsem se již mnohokrát s umírajícími klienty. Ze začátku to pro mě bylo celkem těžké. Přemýšlela jsem pak i doma o těch lidech. Postupně jsem se naučila to vstřebávat, když se ty počty zvyšovaly. Řekla jsem si, že nemůžu být spasitel, který by všechny mohl zachránit. Ono se to ani na této pozici nedá zvládnout všem ve všem vyhovět, protože by se z toho jeden člověk opravdu zbláznil. Určitě to můj pohled na život změnilo, neříkám, že jsem úplně imunní a neřeším to. Snažím se lidem pomoci, jak je to jde, ale všeho musí být s mírou a do určitých hranic.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Ano, určitě.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

S fyzickým jsem se nesečkala. Se slovním ano. Mnohokrát se mi stalo, že mi klienti vynadali, i někdo z rodiny klienta. Rozčilovali se kvůli přiznání či nepřiznání PnP a DOZP. Nebylo to ale nic tak hrozného, nechala jsem je vymluvit a pak jsme si společně řekli možná řešení, co s tím dělat. Pak se vše uklidnilo. Byla jsem ale svědkem slovního napadení od klienta kolegyně z jiného oddělení. Bylo to slyšet přes všechny dveře, jak řval. Šla jsem jí ihned pomoci. Pak nadával i mně. Byl sprostý a navíc opilý. Domáhal se něčeho, co nebylo možné, nechtěl si nic nechat vysvětlit. Chtěly jsme volat policii, ale nakonec se nám ho ve třech podařilo přemluvit a zpracovat.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Snaha ze strany vedení v tomto směru je. Zatím to není úplně dořešené, řeší se samozřejmě finanční a taky prostorová stránka, jak naši bezpečnost více zabezpečit. Prozatím máme v počítači nainstalovaný program, že zmáčkne jednu klávesu a kolegům na pracovišti se zobrazí na obrazovce jejich počítače, že potřebujeme

pomocť. Snažíme se tomu předcházet i tak, že zbytečně nevystavujeme před klienty například předměty, kterými by nám mohli ublížit. V plánu jsou také přepážky, kde bychom seděli za sklem, aby na nás klienti nemohli.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Myslím, že těch dilemat bylo více, ale nemohu si nyní vzpomenout na konkrétní případ.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Myslím, že klienti berou sociálního pracovníka jako toho, co zná všechno ze sociálního směru a vždycky jim hned dokáže se vším pomoci. Mnohokrát se mi stalo, že za mnou přišli lidé, kteří chtěli řešit například důchod nebo svěřeni dítěte do péče. Chtěli to řešit hned a hrozně se divili, že jim s tím nemůžu pomoci. V tomto směru bohužel nemáme kompetence, abychom řešili i jinou agendu než naše dávky. Sociální pracovník je dle mého názoru celkem široký pojem a spadají sem i všichni další pracovníci v sociálních službách. Např. v domovech pro seniory, pro handicapované, my na úřadech atd. Proto určitě přesnou náplň není úplně jednoduché. Určitě si myslím, že sociální pracovník by měl mít všeobecný přehled. Každý se pak zaměřuje na tu svou agendu, na svou cílovou skupinu, se kterou pracuje. Měl by být schopen odkázat klienta na příslušná zařízení, pokud potřebuje pomoc z jiné agendy. Důležité je umět komunikovat, pochopit klienta, naslouchat mu a být empatický.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Bohužel jsem to osobně nezažila, nedokážu tedy říci, jak to probíhalo na městských úřadech, ale co jsem slyšela od kolegů, kteří to zažili, tak si myslím, že to bylo spíše nepřínosné. Nebylo to úplně připravené a není to dotažené ani teď po několika letech. ÚP je navíc úřad pro uchazeče o zaměstnání, proto si myslím, že tyto dávky sem nepatří. Myslím, že ÚP to také svým přístupem k těmto dávkám dává najevo, že to není jeho parketa. Myslím si, že by se to mělo vrátit na sociální odbory MÚ, řekla bych, že vše fungovalo i lépe.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, stalo se mi to mnohokrát. Pracuji v menším městě, kde se skoro všichni znají, když ne osobně, tak od vidění. Pro lidi tedy je jednoduché zastavit mě kdekoliv na ulici a zeptat se na některé věci. Ze začátku mi to až tak nevadilo, bez problémů jsem jim řekla, co potřebovali vědět. Až jednou u nás doma o víkendu zazvonil jeden starší pán, který si měl na úřadě vyzvednout průkazku OZP, chtěl jí po mě u nás doma. Vysvětlila jsem mu to, ale manžel nebyl nadšený, že nám lidi chodí až domů. Ani mně se to nelíbilo, že musím řešit ve svém volném čase pracovní záležitosti a hlavně, že to těm lidem není hloupé obtěžovat někoho, když mají na papíře, kam a kdy se mají dostavit. I nyní některým lidem odpovím na jejich dotazy, když mě zastaví, ale spíše jsem se naučila říkat, ať se za mnou staví na úřad, že třeba spěchám nebo něco podobného. Spíše už nemám chuť tyto záležitosti řešit na ulici.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Řekla bych, že trochu ano. Právě v tom, že když lidé chodí na úřad a vidí vás tam, tak jste známý člověk a když pak třeba jdu s manželem na procházku, nakoupit nebo na nějaký kulturní zážitek, tak na mě lidi koukají. Většinou se ale jen třeba pozdravíme a toť vše. Pak jsou tady stále ti, co potřebují nějaké informace a nejsou schopni dojít za mnou na úřad, to je druhá stránka, ale není to zase až tak hrozné, co by se nedalo přežít.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

V případě, že by byla nějaká lepší pracovní příležitost popř. nabídka, která by stála za to, nesetřevala bych na tomto oddělení.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Myslím si, že ze všech oddělení na ÚP máme asi ty lepší klienty, se kterými se dá domluvit. I když se mezi nimi najdou problémoví, ale všude je něco. Pak je to asi to, že mám práci v místě bydliště a nemusím nikam dojíždět.

Příloha č. 22

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 22

Věk: 26 let

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 4,5 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

K této práci mě přivedla má přechozí studijní činnost se seniory a lidmi se zdravotním postižením, tato cílová skupina mi byla blízká, proto jsem se po studiu rozhodla pracovat s ní i nadále.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Upřímně. Představa studenta, který se hlásí na své první pracovní místo čerstvě po vystudování sociální školy, byla hodně zkreslená, alespoň u mě – myslela jsem si, že lidem budu pomáhat v těžkých životních osudech, vyprávět si s nimi o tom a všemožně se jim snažit pomoci. Realita práce soc. pracovníka na ÚP je v tomto jednodušší a také smutnější, jsme převážně úředníci.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Vzhledem k tomu, že jsem od dubna do prosince byla jako vystudovaný sociální pracovník pouze v osmé platové třídě, v současné době jsem rozhodně spokojenější. Obecně si však myslím, že soc. pracovník na ÚP není adekvátně finančně ohodnocen.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Je pro mě spíše nepřijatelné. Můj osobní názor systém platového hodnocení je takový, že pracovníci by měli být hodnoceni dle stupně vzdělání. Více peněz pro magistry, méně např. pro diplomované specialisty.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Asi 250 klientů.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Je to individuální, asi čtyři až deset šetření, dle množství podaných žádostí.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Množství klientů, kteří spadají do mé kompetence, je pro mě únosné.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovním poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

V současné době mám pocit, že pracovníků na oddělení je dostatek.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Ano, mám časový prostor ho vyřešit, složitější případy vždy konzultuji s vedoucí oddělení.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Obnáší spoustu starostí. Včasné zarezervování vozidla, vyplněné žádanky, opatrnou jízdu v terénu a předchozí i následná kontrola auta, zda nemá nějaké škrábance a také neustálý strach, aby po cestě auto někdo neškrábl nebo nenabořil.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ano, dostává, z těch nejpoužívanějších se jedná o roušky, rukavice, ochranné návleky a dezinfekci.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Asi jako u každého povolání se takové věci najdou. Jakou mohu a nemohu v práci používat konvici, zda mi tiskne tiskárna, zda vůbec program dokáže udělat to, co od něj potřebuji a spoustu administrativy spojené s prací na ÚP.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Přibývá a v opravdu velkém měřítku a to nejen, že omezuje časově, ale také si někdy říkáte, jak máte vlastně odpovědět klientovi, který se Vás ptá, zda je tento doklad opravdu důležitý, když sem s ním znovu musí.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Bohužel při výkonu práce soc. pracovníka na tomto oddělení jsou tato setkání poměrně častá. Ovlivní Vás pokaždé, často si říkám, že prosit člověka v terminálním stádiu nemoci o podpis soc. šetření je nedůstojné a i mně proti vůli. Ale to jsme zase u té byrokracie. Osobně jsou pro mě nejhorší setkání s onkologickými dětmi, to Vás ovlivní a říkáte si, že často řešíme věci, na kterých vlastně k řešení nic není.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Ano supervize chybí moc. Třeba když mi přijde matka oznámit úmrtí svého dítěte, potřebovala bych nějaké rady, jak se s tím vypořádat a jak s ní mluvit.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Fyzickému napadnutí jsem osobně svědkem nebyla, se slovním jsem se osobně setkala. Bylo to v situaci, kdy se klient odvolal proti zamítnutí návrhu na změnu výše a odvolací orgán klientovi PnP odebral úplně. Tak si to klient přišel vyříkat ke mně do kanceláře. Musela jsem ho požádat, aby odešel a vrátil se, až se uklidní, naštěstí se tak stalo a pak se přišel omluvit.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

V současné době naše kanceláře rozhodně nejsou zabezpečené tak, aby předcházely fyzickému napadení.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Taková dilemata asi řeší každý z nás. Já osobně jsem již jedno uvedla, je to spíše pracovní vs. osobní dilema. Víím, že je nutné, aby mi klient podepsal dokument, ale opravdu to po něm musím chtít, pokud je ležící, trpí bolestmi a má potíže se vůbec posadit.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Bohužel se domnívám, že pracovníci na tomto oddělení nejsou veřejností vnímáni jako sociální, ale pouze jako státní úředníci.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Toto bohužel nejsem schopná posoudit, v době činnosti pracovníků odd. PnP pod městským úřadem jsem zde ještě nepracovala.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Jednou jsem měla na mále s klientkou, která mi i půl roku po šetření stále nosila drobnosti do práce - vajíčka, med, ovoce. Po třetí návštěvě jsem ji musela s těžkým srdcem slušně odmítnout.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Nemám pocit, že by tato práce ovlivňovala můj soukromý život.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Asi bych se rozmýšlela, ale nabídka jiné pracovní příležitosti by musela být opravdu lákavá.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Přesto, že tato práce zahrnuje hodně administrativy, díky tomu, že jdete k lidem do jejich přirozeného prostředí, máte pocit, že jste tak nějak užitečnější, než o osudu člověka rozhodovat jen od stolu.

Příloha č. 23

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 23

Věk: 28 let

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 5 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Po absolvování školy jsem byla přijata na ÚP jako sociální pracovník. V té době jsem ani pořádně nevěděla, co práce bude obnášet. Hned od počátku mě práce začala hodně bavit a našla jsem v ní jistý smysl. I když práce sociálního pracovníka na oddělení PnP není „čistou“ sociální prací, mám alespoň malý pocit, že klientům pomáhám v tom, že si díky dávkám mohou dovolit lepší péči ve své nepříznivé životní situaci.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Na počátku jsem si myslela, že budu moci zasáhnout do výše přiznaného příspěvku, že budu mít více kompetencí o rozhodování. V realitě to je tak, že musím rozhodovat pouze na základě posudkového lékaře a to i tehdy, kdy zcela s jeho posudkem nesouhlasím. Posudkoví lékaři s námi odmítají konzultovat dané případy a skoro nikdy nezmění své rozhodnutí, pokud podáme nějakou námitku.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

V poslední době jsem spíše spokojena. Díky postupnému zvyšování platu a plánovanému přesunu do vyšší platové třídy si myslím, že moje platové ohodnocení již není tak špatné jako třeba před dvěma roky.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč?

Myslím si, že je přijatelné.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?
U PnP mám asi 320 klientů, u průkazů asi 150 klientů a u mobilít asi 120 klientů.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?
V průměru je to asi pět sociálních šetření týdně.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?
Já osobně toto vnímám tak, že mám obvod velký akorát, práce není ani moc ani málo. V dřívějších letech jsem měla obvod jednou tak velký, po posilnění počtu zaměstnanců se mi počet klientů zmenšil a jsem spokojená.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?
Myslím si, že oddělení není poddimenzované, pracovníků již máme dostatek. Problém je v tom, že kolegové často odcházejí, nebo jsou dlouhodobě nemocní, a tak tu vždy alespoň dva kolegové chybí a jejich obvody musí být zastupovány.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?
S časem je to individuální, někdy je práce méně a čas na řešení takovým problémů je, někdy je práce hodně a poté je to obtížnější. Složitější případy se snažím vždy řešit ve spolupráci s vedoucí oddělení a snažím se si na ně udělat dostatek času.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?
Do terénu automobilem jezdím jen občas, mám obvod přímo ve městě. Pokud autem jedu, musím si ho ve velkém předstihu zamluvit, většinou je o ně velký zájem. Po schválení ředitele si mohu auto ve stanovený den vzít.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?
Na sociální šetření máme k dispozici návleky na boty, roušky a desinfekční gely.

12. Uved'te příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Často v rámci úřadu musíme pomáhat stěhovat nábytek, archiv, papíry. Toto si myslím, že nás od práce zdržuje a není to v naší náplni práce.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

V rámci mojí práce určitě. Myslím si, že některé postupy při přiznávání dávek jsou zbytečně složité a míra papírování je někdy neúnosná. Např. zastavení výplaty u mobility z důvodu hospitalizace je tak strašné, že nechápu, že to vůbec někdo mohl schválit. Kvůli nevyplacení jednoho měsíce je třeba zaslat 4 doporučené dopisy. Klienti to nechápu, poté mi nadávají. Někdy tyto postupy opravdu nechápu sama, natož nevím, co na to mám naštvaným klientům říkat.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, setkala, setkávám se s nimi pravidelně. Při prvním případě to pro mě byl velmi silný zážitek, bylo těžké se s tím vyrovnat. Dříve jsem se tak blízko se smrtí nesetkala a najednou mi došlo, jak blízko to je. Bohužel tím, že takových klientů navštěvuji hodně, postupem času jsem trochu otupěla. Není mi to jedno, ale nemůžu se každým případem trápit tak, jako tím prvním. Těmito zážitky jsem si uvědomila, že se smrt bohužel týká všech a tak nějak jsem si ji více začala uvědomovat.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Ano, supervize zde určitě chybí.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Setkala jsem se se slovním napadením. S fyzickým našťestí ne. Slovně nás napadají klienti docela často. Sprosté nadávání, pokud nedostanou přiznáno to, co si představovali, je celkem běžné. Jednou mi strašně sprostě nadávala pečující osoba, která si při podání žádosti odmítla vyplnit plnou moc a tak byly dopisy zasílány její

nemocné matce. Když přišel posudek, poslala jsem vyrozumění a tato pečující osoba mi zavolala a velmi sprostě mi vynadala, že není přeci možné, aby se matka dostavila, když je nemocná a že nechápe, jak si můžu dovolit jí posílat dopisy s tím, že se má někam dostavit. Nenechala si vysvětlit, že to takto musí být, a to šlo o paní, která měla vysokoškolský titul.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?
Ano, máme SOS tlačítko, které při stisknutí přivolá zbytek kolegů.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ano, dilema jsem řešila. Např. když jdu na kontrolu využívání příspěvku na péči a na kontrole zjistím, že zdravotní stav neodpovídá výši přiznaného příspěvku, že klient by podle dnešních pravidel určitě tak vysoký příspěvek nedostal. Často pak řeším dilema, zda mám zahájit SŘ o přeposouzení, nebo zavřít oči a nechat příspěvek tak, jak je, protože vidím, že ti lidé ty peníze potřebují, aby mohli dále využívat sjednané služby.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Často mám pocit, že veřejnost ani neví, co sociální pracovníci dělají. Bud' na nás mají negativní pohled, že jsme ti, kdo pomáhají lidem, kteří si to podle nich nezaslouží např. uprchlíci a Romové, nebo vůbec netuší, co naše práce obnáší a myslí si, že jsme pracovníci v sociálních službách, tedy že poskytujeme péči nemocným.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Neumím toto posoudit, nastupovala jsem až na ÚP.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, někdy se stává, že klienti mě zastavují v mém soukromém čase na ulici, vypráví mi svoje problémy a neuvědomují se, že tam jsem jako fyzická osoba a ne jako pracovník ÚP.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Snažím se, aby práce můj soukromý život neovlivňovala. Stejně ale bohužel stále podvědomě hodnotím, když někoho potkám např. ve městě, zda by neměl nárok na příspěvek apod.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Někdy přemýšlím, že práci změním. Po více jak pěti letech už mám někdy pocit, že zapadám do rutiny, i když je každý klient jiný, úkony kolem správního řízení se stále opakují a já cítím, že bych se už měla možná někam posunout. Vždy jsem si při studiu představovala, že budu vykonávat čistou sociální práci. Tady na ÚP je to z velké části i úřední činnost a to mě v poslední době již zcela neuspokojuje.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Mám jistotu stálého zaměstnání a pravidelného příjmu, bojím se změny. I když mám v poslední době pocit, že už mě práce nebaví tolik jako dřív, stejně mám vždy radost, když vidím, že jsem svojí prací alespoň trochu pomohla a snažím se vnášet do naší práce jiný pohled, než jen úřednický, který uplatňují některé moje starší kolegyně, snažím se, aby byla více vidět i sociální práce.

Příloha č. 24

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 24

Věk: 32

Pohlaví: muž

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 5 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Vždy jsem chtěl pracovat na úřadě, a když se nabídla možnost pracovat na úřadu a ještě pomáhat lidem, neváhal jsem.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

Představa byla více práce s lidmi, realitou je mnoho administrativy.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Spíše nespokojen.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Myslím, že tato práce nese rizika pro nás po zdravotní i psychické stránce, proto by měla být lépe ohodnocena.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Celkově asi 400 klientů.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Je to různé, průměrně asi pět.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

Přijde mi dostačující.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Když je plný stav, je to odpovídající.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Řeším společně s vedoucí oddělení.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Jezdím na šetření, podepisuji cestovní příkazy, musím kontrolovat auto před a po jízdě.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Návleky, roušky, dezinfekce.

12. Uveďte příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Takovou práci nevykonávám.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Ano. V soustředění se více na přímou práci s klientem.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Ano, setkal, již několikrát a zasáhlo mě vždy, pokud jsem toho klienta znal nějak více a člověka to změnilo v tom, že si váží více maličností.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Ano, určitě.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Šlo o slovní napadnutí, klient se rozčiloval, že mu nebyla přiznána dávka.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Máme možnost klávesovou zkratkou upozornit ostatní zaměstnance, že se něco děje.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Ne.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Nevím, jak vnímá sociálního pracovníka, ale přijde mi, že úředníka vnímá tak, že nic nedělá, že má na všechno dost času, bere spoustu peněz.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

V době změny jsem ještě zde nepracoval, nemůžu posoudit.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, stalo se, klient několikrát volal s žádostí o rady, snažil jsem se odpovědět i ho navštívit.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Občas si člověk donese práci domů. Někdy je člověk zdeformovaný svou prací a určité věci bere jinak než členové rodiny. Třeba náhled na nemoci nebo smrt.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Prozatím ano, musela by přijít skutečně lákavá nabídka.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Možnost pomáhat lidem a něco znamenat.

Příloha č. 25

Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky ÚP odd. PnP a DOZP

Označení respondenta: 25

Věk: 32 let

Pohlaví: žena

Dosažené vzdělání: vysokoškolské

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Délka praxe: 6 let

1. Co Vás vedlo k tomu, že pracujete jako sociální pracovník úřadu práce vykonávající agendu PnP popř. DOZP?

Už v době, kdy jsem studovala vyšší odbornou školu, kde jsme měli hodně praxe, mě sociální oblast velmi zaujala, a proto se jí věnuji dodnes.

2. Než jste začal/a pracovat na této pracovní pozici, jaká byla Vaše představa o tomto pracovním místě? A jaká byla realita?

V mém případě byl nástup na tuto pracovní pozici velmi zajímavý. Na úřadu jsem vykonávala praxi v rámci vysoké školy a uvolnilo se zde pracovní místo, proto jsem přešla z prezenční formy na kombinovanou formu studia a začala zde pracovat. Takže jsem věděla dopředu, do čeho jdu.

3. Jak jste spokojen/a se svým platovým ohodnocením na Vaší pracovní pozici?

Bohužel nejsem spokojená. Myslím si, že nejsem dostatečně ohodnocená, za práci, kterou vykonávám.

4. Myslíte si, že dle Vašeho vzdělání je platové ohodnocení přijatelné? Pokud ne, uveďte proč.

Určitě ne. Už jenom to, že na této pracovní pozici musí být alespoň vyšší odborné vzdělání si myslím, že oproti jiným oborům nejsme dostatečně ohodnocené.

5. Dokázal/a byste říci, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?

Asi něco kolem 400 klientů u příspěvku na péči, dále v agendě DOZP asi 200 klientů u průkazů, 200 klientů u mobility a dále nějaké klienty na zvláštních pomůckách.

6. Zkuste uvést, kolik sociálních šetření vykonáte za týden?

Myslím si, že v průměru asi sedm šetření.

7. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka Úřadu práce ČR na tomto oddělení?

V současné době ho vnímám jako neúnosný. Nevím, co by se muselo stát, aby si někdo všiml, že nestíháme lhůty, domů chodíme unavené a práce nás přestává naplňovat.

8. Myslíte si, že je Vaše oddělení pracovně poddimenzované? Pokud ano, o kolik by bylo potřeba pracovníky navýšit?

Určitě ano. Myslím, že bychom uživili alespoň čtyři kolegyně. Pro představu nám v loňském roce přidali jedno místo, a když nová kolegyně nastoupila, ubylo mi v kartotéce asi 20 spisů. Takže úleva žádná.

9. Pokud se při výkonu sociální práce vyskytne nějaký složitější případ, myslíte si, že máte dostatek času tento případ řešit? Pokud ne, kdo by toto měl řešit?

Určitě není dostatek času řešit složité případy, toto by mělo být řešeno na městských úřadech. Stejně jako, když jsme pracovali my na městských úřadech, tyto případy jsme řešili.

10. Pokud jedete do terénu osobním automobilem, uveďte, co všechno obnáší využívání motorového vozidla?

Nejdříve je nutné si obvolat klienty, poté auto zamluvit, dále nastupuje papírování, které spočívá v žádance na auto, propustce nebo v cestovním příkazu. Musím si vytisknout mapy, abych věděla, kam mám jet, dále mám uzavřenou hmotnou odpovědnost na to, abych mohla tankovat motorové vozidlo. Pak v takto vypjaté práci vyjždím do terénu a dívím se, že jsem se vždy v pořádku vrátila zpět.

11. Dodává ÚP pro výkon Vaší práce nějaké ochranné prostředky, popř. pomůcky? Pokud ano, uveďte jaké?

Ano, návleky na obuv, desinfekci, ale vše si musíme zajišťovat sami.

12. Uved'te příklady výkonu Vaší práce, které si myslíte, že nespádají pod Vaše zaměření. Tzn. práci, kterou vykonáváte, nemá s výkonem sociální práce nic společného.

Napadá mě agenda zvláštních pomůcek, kde jakožto sociální pracovník řeším, zda je pomůcka v základním provedení, zda komponenty na faktuře můžu vůbec započítat, řeším komponenty týkající se počítačů, digitálních lup, stavebních prací a někdy i úpravy motorových vozidel.

13. Myslíte si, že při výkonu sociální práce přibývá byrokracie. Pokud ano, uveďte, v čem Vás toto omezuje.

Určitě ano, pokud práci porovnám se stejnou prací, kterou jsem dříve vykonávala na městském úřadě, dělala se práce jednodušeji. Což je paradox. Přejdem pod jiný úřad se stále vymýšlejí nové a nové papíry a ještě lepší postupy. Je to opravdu zajímavé, že při práci, která se dělá x let stejně a nedošlo k žádné změně zákona, se stále doplňují nové papíry. Proč tedy nebyly od začátku, když se nic v legislativě nezměnilo.

14. Setkal/a jste se při výkonu sociální práce s umírajícím klientem? Pokud ano, uveďte, jak Vás tato zkušenost zasáhla, ovlivnila, popř. změnila Váš pohled na život.

Určitě ano, téměř pravidelně. Tyto zkušenosti jsou velmi nepříjemné, ale k životu určitě patří. Myslím si, že by se k těmto lidem na šetření chodit nemělo, připadá mi to velmi nedůstojné se v posledních chvílích života ptát na to, zda se sám o sebe klient postará a v čem mu pomáhá rodina. Leckdy jsou to lidé, kteří o sobě ani nevědí.

15. Uvítal/a byste na pracovišti supervizi?

Měla by být samozřejmostí, což není, a to je velká chyba.

16. Setkal/a jste se někdy s fyzickým popř. slovním napadnutím ze strany klienta? Pokud ano, uveďte v jaké situaci. A konkrétně k jakému napadnutí došlo?

Setkala jsem se se slovním napadnutím ze strany klienta. Většinou je to v případech, kdy klient nedostane, co bych chtěl. Například žádá o průkaz pro osoby se zdravotním postižením, je mu přiznán pouze průkaz TP, ale on chce alespoň ZTP.

17. Zabezpečuje ÚP Vaše pracovní prostředí proti těmto napadáním?

Ne, nezabezpečuje, pouze se už tři roky mluví o bezpečnostních přepážkách a stále nic. Možná se čeká na to, až se něco stane.

18. Musel/a jste někdy při výkonu své práce řešit nějaké dilema, tedy zda jste se musela rozhodnout mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Pokud ano, uveďte konkrétní případ.

Například řeším dilema, když přinese žádost od klienta pracovnice hospice, vím, že půjdu na šetření k umírajícímu člověku. Přemýšlím nad tím, zda tam půjdu, aby rodina měla peníze na zaplacení hospicových služeb, anebo chvíli počkám, klient zemře a rodina nedostane nic. Víím, že to takhle zní hrozně, ale bohužel v takovém psychickém vypětí, které v naší práci zažíváme, se toto stává a víím, že to neřeším pouze sama.

19. Jak si myslíte, že veřejnost vnímá sociálního pracovníka, popř. jaká je náplň jeho práce?

Myslím si, že výkon sociální práce je spojen v podvědomí lidí s odebráním dětí rodinám, které se nedokáží postarat o své děti.

20. V čem si myslíte, že byl přechod pracovníků vykonávajících agendu PnP z městských úřadů pod úřady práce přínosný, popř. nepřínosný?

Myslím si, že na městských úřadech se více vykonávala sociální práce. Bylo na ni více času. Přechodem pod ÚP byrokracie stále přibývá a je to na úkor výkonu sociální práce. Což je velmi smutné.

21. Stalo se Vám někdy, že vymizela tzv. hranice mezi Vámi a klientem? Např. že Vás kontaktoval v čase mimo pracovní dobu atd. Pokud ano, jak reagujete?

Ano, stává se mi to často. Nejčastěji mě lidé zastavují v obchodech a ptají se na věci, které si myslím, že nejsou až tak životně důležité. Např., že ještě nedostali peníze, jak to vypadá s jejich žádostí a podobně. Musím přiznat, že je mi to nepříjemné. Dříve jsem se snažila jim na otázky odpovědět, ale hranice nepřijatelnosti se zvýšila, tak jim říkám, aby se za mnou zastavili v úředních hodinách v práci.

22. Ovlivňuje tato práce Váš soukromý život? Pokud ano, uveďte v čem?

Určitě ano. Když vezmu, že se na mě klienti obracejí v mém volnu, nutí mě stále na práci myslet. Já potřebuji načerpat nové síly a ne, abych se stále zaobírala svou prací.

23. Pokud byste bydlel/a ve městě s větším množstvím pracovních příležitostí, setrval/a byste na tomto oddělení?

Určitě bych odešla z této práce.

24. Co Vás motivuje k tomu tuto práci stále vykonávat?

Je to smutné, ale už jen kolektiv.