

Vysoká škola ekonomická v Praze

Národohospodářská fakulta

Hlavní specializace: Veřejná správa a regionální rozvoj



Nejzávažnější dilemata sociální práce
z pohledu pracovníků územně
samosprávných celků (se zaměřením
na území městské části Praha 10)

bakalářská práce

Autor: Vanesa Zákorová

Vedoucí práce: Mgr. Helena Mitwallyová

Rok: 2019

Prohlašuji na svou čest, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně
a s použitím uvedené literatury.

Vanesa Zákorová
V Praze, dne 4. května 2019

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala Mgr. Heleně Mitwallyové za odborné vedení mé práce, za její čas a cenné rady. Dále bych tímto chtěla vyjádřit poděkování sociálním pracovníkům za jejich přínos v praktické části a za poskytování konzultací během psaní bakalářské práce. V neposlední řadě patří mé velké poděkování rodině za veškerou podporu, kterou od nich dostávám.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Zpracovatelka: **Vanesa Zákorová**
Studijní program: **Ekonomie a hospodářská správa**
Obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**
Název tématu: **Nejzávažnější dilemata sociální práce z pohledu pracovníků územně samosprávných celků (se zaměřením na území Městské části Praha 10)**

Zásady pro vypracování:

1. Cíl práce:
Cílem bakalářské práce bude ve spolupráci se sociálními pracovníky územně samosprávného celku specifikovat nejvýznamnější dilemata a problémy sociální práce a hledat nástroje ke zlepšení sociální práce.
2. Význam, aktuálnost nebo očekávaný přínos zvoleného tématu:
Narůstá počet osob, které se v oblasti řešení svých nepříznivých sociálních situací spoléhají především na stát, oblast sociální práce je širokou veřejností vnímána spíše negativně. Její zakotvení je z hlediska kompetencí sociálních pracovníků nedostatečné. Přínosem práce bude upozornění na nedostatky v legislativní oblasti a návrhy řešení v oblasti pomoci pracovníkům.
3. Charakteristika teoretické části práce:
V teoretické části práce budou popsány hlavní myšlenkové proudy, ovlivňující rozvoj sociální práce, dále se bude zabývat teoretickými modely relevantními pro sociální práci a faktory, které sociální práci ovlivňují. Tato část vytyčuje hypotézu "Současné legislativní ukotvení sociální práce je natolik nedostatečné, že neumožňuje plně rozvinout sociální práci ve všech jejích směrech.
4. Charakteristika praktické části práce:
Praktická část bakalářské práce bude zaměřena na zjištění nejčastějších problémů sociálních pracovníků působících na území Městské části Praha 10 a to nejen z pohledu práce s klienty, ale i z pohledu tlaku, kterému jsou pracovníci vystaveni. Nejvýznamnější dilemata budou zjišťována formou dotazníkového šetření a řízených rozhovorů. Respondenti budou pracovníci Odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10. Podstatou praktické části bude upozornění na nejčastější dilemata sociálních pracovníků a hledání nástrojů na jejich řešení právě z pohledu dotčených pracovníků a to jak ze strany legislativní, tak i terapeutické ve vztahu k pracovníkům. Závěrem bude potvrzena či vyvrácena vyřčená hypotéza.

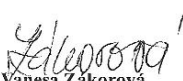
Rozsah práce: minimálně 45 stran

Seznam odborné literatury:

1. ISTIFAN, M. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Praha: Portál, 2012. ISBN978-80-262-0180-9.
2. KREBS, V. – PRŮŠA, L. Current Problems in the Financing of Social Services. In Economic Policy in European Union Member Countries. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2012, s. 291–300. ISBN 978-80-7248-780-6.
3. KREBS, V. et al. Sociální politika. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN978-80-7478-921-2.
4. MATOUŠEK, O. et al. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN978-80-2620213-4.
5. MATOUŠEK, O. et al. Sociální služby. Praha: Portál, 2012. ISBN978-80-262-0041-3.
6. SAGER, R. Faith-Based Social Services: Saving the Body or the Soul? Journal for the Scientific Study of Religion, Vol. 50, No. 1 (MARCH 2011), pp. 201-210. Published by: Wiley on behalf of Society for the Scientific Study of Religion Stable URL: <https://www.jstor.org/stable/41307058>
7. TOMEŠ, I. et al. Sociální správa. Praha: Portál, 2009. ISBN978-80-7367-483-0.
8. VOJTÍŠEK, P. Princip solidarity ve financování služeb sociální péče. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-3709-9.

Datum zadání bakalářské práce: únor 2019

Termín odevzdání bakalářské práce: květen 2019


Váňa Zakorová
Ředitelka


JUDr. Jan Vondráček
Vedoucí katedry


Mgr. Helena Mítvallová
Vedoucí práce


prof. Ing. Zdeněk Chytil, CSc.
Děkan NF VŠE

Abstrakt

Tato bakalářská práce je zaměřena na nejzávažnější dilemata sociální práce z pohledu sociálních pracovníků územně samosprávného celku. Práce se zabývá současným legislativním ukotvením sociální práce, které není dostatečné a nemůže plně rozvíjet své aktivity ve všech směrech. Teoretická část popisuje pojetí sociální práce v České republice, co ovlivňuje výkon sociálních pracovníků a co její současnou podobu determinuje. Praktická část se věnuje názorům hlavních aktérů, jimiž jsou sociální pracovníci odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10. Bakalářská práce na základě analýzy problémů a dilemat sociální práce navrhuje nástroje vedoucí ke zlepšení postavení sociální práce.

Klíčová slova

Sociální práce, sociální pracovník, územně samosprávný celek, dilema, Praha 10

JEL klasifikace

H75, I38

Abstract

This bachelor thesis is focused on the most serious dilemmas of social work from the point of view of social workers of territorial self-governing unit. The thesis deals with the current legislative anchoring of social work, which is not enough and cannot fully develop its activities in all directions. The theoretical part describes the concept of social work in the Czech Republic, what influences the performance of social workers and what its current form determines. The practical part deals with the opinions of the main actors, which are social workers of the Social Office of the Prague 10 district. The bachelor thesis proposes tools for improving the position of social work based on the analysis of problems and dilemmas of social work.

Keywords

Social work, social worker, territorial self-governing unit, dilemma, Prague 10

JEL Classification

H75, I38

Obsah

ÚVOD	1
TEORETICKÁ ČÁST.....	3
1. POSTAVENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V SYSTÉMU SOCIÁLNÍ POLITIKY.....	3
1.1. CHARAKTERISTIKA/DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	3
1.2. LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	4
1.2.1. <i>Listina základních práv a svobod</i>	5
1.2.2. <i>Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů</i>	5
1.2.3. <i>Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů</i>	6
1.3. DOPORUČENÝ POSTUP Č. 1/2018 K REALIZACI ČINNOSTÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE NA POVĚŘENÝCH OBCENÍCH ÚŘADECH, OBCENÍCH ÚŘADECH OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ A KRAJSKÝCH ÚŘADECH...	6
1.4. ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY	7
1.5. PARADIGMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	8
1.6. FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	9
2. HISTORICKÝ VÝVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ÚZEMÍ ČESKÉ REPUBLIKY.....	11
2.1. OBDOBÍ V LETECH 1918-1945	11
2.2. OBDOBÍ V LETECH 1945-1989	12
2.3. OBDOBÍ PO ROCE 1989.....	13
3. CHARAKTERISTIKA ÚZEMNĚ SAMOSPRÁVNÉHO CELKU.....	14
3.1. LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ ÚZEMNÍCH CELKŮ.....	14
3.1.1. <i>Ústava České republiky</i>	15
3.1.2. <i>Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů</i>	15
3.1.3. <i>Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů</i>	15
3.1.4. <i>Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů</i>	16
3.2. OBCE S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ	16
4. PŘEDPOKLADY PRO VÝKON SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA ÚZEMNĚ SAMOSPRÁVNÉHO CELKU	18
4.1. ODBORNÁ ZPŮSOBILOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA ÚZEMNĚ SAMOSPRÁVNÉHO CELKU.....	18
4.2. PŮSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA ÚZEMNĚ SAMOSPRÁVNÉHO CELKU	19
4.3. KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA ÚZEMNĚ SAMOSPRÁVNÉHO CELKU	19
4.4. ODMĚŇOVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA ÚZEMNĚ SAMOSPRÁVNÉHO CELKU	20
PRAKTICKÁ ČÁST	22
5. CHARAKTERISTIKA MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10.....	22
5.1. ODBOR SOCIÁLNÍ ÚŘADU MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10	23
6. PRAKTICKÉ ZKUŠENOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ODDĚLENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE ODBORU SOCIÁLNÍHO ÚŘADU MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10.....	25
6.1. CÍL VÝZKUMU A JEHO PRŮBĚH	25
6.2. ODŮVODNĚNÍ VÝZKUMNÉ TECHNIKY	25
6.3. CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU A POPIS PRŮBĚHU SBĚRU DAT	26
6.4. CÍLE REALIZOVANÝCH STRUKTUROVANÝCH ROZHovorŮ	28
6.5. VÝSLEDKY STRUKTUROVANÝCH ROZHovorŮ	29
7. NÁVRHY ZMĚN A NÁSTROJŮ VEDOUcí K MOŽNÉMU ŘEŠENÍ ČI ZMÍRNĚNÍ DILEMAT A PROBLÉMŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE	38
ZÁVĚR	42
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	45
SEZNAM PŘÍLOH.....	50

Úvod

Jedním z významných nástrojů sociální politiky, je výkon sociální práce. Téma sociální práce, se zaměřením na pracovníky územně samosprávných celků, jsem si vybrala pro jeho aktuálnost. Každý z nás se může, a to i ne vlastní vinou, ocitnout v nepříznivé životní situaci, se kterou si nebude umět sám poradit. Považuji tedy za důležité se v této oblasti orientovat a mít přehled o tom, jak mi může poskytování sociální práce na úrovni územně samosprávného celku pomoci. Neopomenutelnou skutečností také je, že z pohledu veřejnosti jsou činnosti sociální práce často podceňované a nedocenené.

Dalším důvodem, proč jsem si uvedené téma zvolila, jsou mé dlouhodobé pracovní zkušenosti v domově seniorů Centra sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 a odborná praxe na odboru sociálním Úřadu městské části Praha 10. S ohledem na výše zmíněné je mi sociální oblast blízká.

Bakalářská práce specifikuje hypotézu, že „Současné legislativní ukotvení sociální práce je natolik nedostatečné, že neumožňuje plně rozvinout sociální práci ve všech jejích směrech.“

Teoretická část se primárně zaměřuje na postavení sociální práce v systému sociální politiky. Důležité pro pochopení problematiky je orientace v legislativním zakotvení sociální práce se zaměřením na působnost a kompetence sociálního pracovníka.

Práce v této části obsahuje i stručný popis historie vývoje sociální práce na území České republiky a obecnou charakteristiku územně samosprávného celku. S cílem navrhnout konkrétní nástroje se zaměřením na řešení nejvýznamnějších dilemat sociální práce, která je poskytována na úrovni územně samosprávného celku, považuji za nezbytné zanalyzovat současnou situaci postavení sociální práce a nejčastější problémy sociálních pracovníků při poskytování odborné pomoci.

V praktické části bakalářské práce se zaměřuji na městskou část Praha 10. S ohledem na nutnou spolupráci při nalézání současných nejvýznamnějších dilemat a hledání možných nástrojů k jejich řešení, obsahuje bakalářská práce názory vybraných důležitých aktérů v této oblasti, kterými jsou sociální pracovníci Úřadu městské části Praha 10. K odhalení nejčastějších problémů a dilemat pracovníků poskytujících pomoc prostřednictvím sociální práce je využívána kvalitativní metoda. Pro zjištění jejich názorů a připomínek považuji za nejvhodnější formu dotazníkové šetření a řízené

rozhovory. Výše uvedenou metodu a formy zjišťování podkladů pro zpracování návrhů řešení dané problematiky jsem zvolila na základě potřeby hloubkového náhledu.

Cílem bakalářské práce je potvrdit či vyvrátit výše zmíněnou hypotézu, dále s vybranými aktéry specifikovat konkrétní nejzávažnější překážky jejich práce, charakterizovat současné legislativní zakotvení, hledat nástroje ke zlepšení, a především zdůraznit potřebnost a důležitost sociální práce. Smyslem bakalářské práce je společně se sociálními pracovníky odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10 navrhnout nástroje, které by mohly vést ke zlepšení výkonu sociální práce s klienty a specifikovat možnosti řešení profesních problémů.

Teoretická část

1. Postavení sociální práce v systému sociální politiky

Sociální politika se pokouší co nejefektivněji reagovat na negativní důsledky sociálních rizik (např. stáří, nemoc). Mezi její cíle patří zdokonalování životních podmínek osob a jejich rozvoj osobnosti. Funguje především na základě principu sociální spravedlnosti, solidarity, ekvivalence, subsidiarity a participace.¹ Prostřednictvím sociálního zabezpečení jsou poskytovány občanům skrze sociální instituce rady, ochrana, materiální a peněžní plnění, služby a azyl k uspokojení jejich sociálních potřeb.² Sociální práce je tak jedním z mnoha nástrojů sociální politiky, skrze kterou se pracovníci snaží pomáhat ohroženým skupinám obyvatel.

1.1. Charakteristika/definice sociální práce

Sociální práce je obor zasahující svou činností do různých disciplín. Formulace se vlivem doby a společnosti liší. U nás se touto problematikou zabývá především doc. PhDr. Oldřich Matoušek, CSc., který uvádí ve svých publikacích hned několik různých charakteristik:

„Sociální práce je 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.“³

Jelikož sociální práce zasahuje do dalších oborů, považuje se za pomáhající obor. Jedná se o spojení obsahu termínu obor či profese a služby člověku. Konkrétně můžeme hovořit o organizované skupině osob, která prostřednictvím programů a činností

¹ Krebs 2015, s. 25-27.

² Tamtéž s. 202.

³ Matoušek 2013, s. 10.

poskytuje lidem v nesnázích podporu, zdroje, umožňuje jejich osobní rozvoj či se snaží o snahu zlepšovat jejich životní podmínky.⁴

Vzhledem k neexistenci pevných hranic je pohled na vymezení cílů sociální práce různý. Literatura uvádí především předcházení sociálních problémů, snahu o podporu sociálního fungování a poskytování služeb jednotlivcům či skupinám.⁵

Roku 1956 byla v Mnichově během Mezinárodní konference o sociálním blahobytu založena Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Součástí organizace je 128 zemí včetně České republiky. V červenci roku 2014 vydala oficiální globální definici sociální práce, podle které se jedná o profesi založenou na praxi a akademickou disciplínu, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a zplnomocňování lidí. Mezi zásadní principy sociální práce patří sociální spravedlnost, lidská práva, společenská zodpovědnost a respekt k rozmanitosti. Dalším aspektem je podpora osob a jejich okolí v řešení těžkých životních situací a výzev, aby se zvyšovala jejich životní pohoda. Zároveň se přitom opírá o teorie sociální práce, společenských a humanitních věd a o vlastní znalosti.⁶

Sociální práce patří mezi obory stále se rozvíjející, které je nutné přizpůsobovat potřebám společnosti. Charakteristiky výše uvedených definic si jsou velmi podobné. Shodují se zejména ve skutečnosti, že se jedná především o pomoc osobám, které jsou v obtížné životní situaci a nedokáží si samy poradit. Sociální práce je taková činnost, která klientům dokáže pomoci řešit problémy a hledat správný směr.

1.2. Legislativní zakotvení sociální práce

Sociální práce je sama o sobě zakotvena v minimu právních předpisů. Je nezbytné legislativní východiska k poskytování sociální práce vnímat obecněji, a to z pohledu legislativního zakotvení sociální politiky, která je zohledněna v nejvyšších zákonech České republiky. Určitá základní lidská práva a svobody jsou garantována každému občanu.⁷ Uskutečňována jsou prostřednictvím speciálních předpisů či zákonů.⁸

⁴ Matoušek 2013, s. 506-508.

⁵ Matoušek 2001, s. 184–186.

⁶ Globální definice sociální práce – Mezinárodní federace sociálních pracovníků. International Federation of Social Workers [online]. Mezinárodní federace sociálních pracovníků [cit. 18. 03. 2019]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/cs/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.

⁷ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb. Hlava první. Obecná ustanovení.

⁸ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb. Hlava šestá. Společná Ustanovení.

1.2.1. Listina základních práv a svobod

Listina základních práv a svobod stanovuje, že lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech, bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry, náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.⁹ Hlava čtvrtá zaručuje občanům určitá hospodářská, sociální a kulturní práva. Garantuje například právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci zdravotně postiženým osobám, právo na zvláštní pracovní podmínky či právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitele.¹⁰ Tato ustanovení souvisí například se zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o pomoci v hmotné nouzi) či zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákona o sociálních službách).

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

Realizaci sociální práce, nejen prostřednictvím sociálních služeb, upravuje zákon o sociálních službách. Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. V zákoně jsou také upraveny předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.¹¹ Zákon vymezuje základní pojmy, jako je například nepříznivá sociální situace, přirozené sociální prostředí či sociální proces začleňování.¹²

Pro výkon sociální práce na úrovni územně samosprávného celku je významné znění některých ustanovení zákona o sociálních službách. Tato ustanovení nejvíce přibližují činnosti sociální práce na krajské a obecní úrovni včetně možností provádět sociální šetření.¹³

⁹ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb. Hlava první. Obecná ustanovení.

¹⁰ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb. Hlava čtvrtá. Hospodářská, sociální a kulturní práva.

¹¹ § 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹² § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹³ § 92 až § 95 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

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

Dalším zákonem poskytující určitou formu sociální práce je zákon o pomoci v hmotné nouzi. Tento zákon upravuje poskytování finančních prostředků k zajištění základních životních podmínek fyzickým osobám, které se nacházejí v hmotné nouzi.¹⁴ Jedná se o stav, kdy příjem a majetkové poměry osob či rodin neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni přijatelné pro společnost. Zároveň existují objektivní důvody znemožňující tyto příjmy zvýšit.¹⁵ Zákon o pomoci v hmotné nouzi upravuje náležitosti související s výkonem sociální práce na obecní úrovni. Především se jedná o informování osob o možných postupech řešení hmotné nouze, zapojování do řešení situace a vedení k vlastní odpovědnosti.¹⁶

Dle mého názoru považuji legislativní ukotvení sociální práce za velmi nedostatečné. Činnosti, které sociální pracovníci v rámci sociální práce vykonávají, jsou značně rozsáhlé, avšak pouze malá část je konkrétně uvedena ve výše zmíněných právních předpisech. Z důvodu srozumitelnosti a konkretizace by sociální práce měla být legislativně zakotvena ve speciálním právním předpisu – měla by mít svůj vlastní zákon, který by jasně charakterizoval kompetence, pravomoci, požadavky a působnost. Na druhou stranu se jedná o oblast, která je stále rozvíjena a přizpůsobována potřebám současné společnosti, což by mohlo vést k častým aktualizacím.

1.3. Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále i MPSV) za účelem zvýšení kvality a metodické podpory výkonu činností sociální práce realizované sociálními pracovníky vydalo doporučený postup pro krajské a obecní úřady. V dokumentu jsou uvedeny jednotlivé role výkonu sociální práce se zaměřením na obecní a krajskou úroveň, přičemž sociální pracovník vykonává svou profesi na různých pracovištích, kdy každá oblast výkonu činností sociální práce má svá specifika. Základním cílem pracovníka územně samosprávného celku je zajištění činností sociální práce realizovaných obecními úřady, respektive podpora „sociálního fungování“ klienta v životě obce.

¹⁴ § 1 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵ MPSV.CZ: Pomoc v hmotné nouzi. [online]. [cit. 18. 02. 2019]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5>.

¹⁶ § 63 a 64 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zajímavý je doporučený počet sociálních pracovníků obecního úřadu. Pro území městské části Praha 10 je z pohledu počtu občanů stanoven počet pracovníků na 35–55.¹⁷

1.4. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Smyslem kodexu je správné plnění profese sociální práce tak, jak je uvedeno v mezinárodní definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce. Předmluva charakterizuje sociální práci a formuluje následující principy – sociální spravedlnost, respektování lidských práv, osobnost jedince, rozmanitost skupin a jejich specifika. Mezi hlavní prameny patří Všeobecná deklarace lidských práv, Listina základních práv a svobod České republiky a zákon o sociálních službách. Dále také navazuje na zásady etiky sociální práce definované Mezinárodní federací sociální práce. Sociální pracovník by měl zodpovědně vykonávat svou profesi a respektovat etický kodex. V první části kodex seznamuje s hodnotami sociální práce. Zaměřuje se na lidskou důstojnost, sociální změnu, rovnost, mezilidské vztahy, mlčenlivost a diskretnost. Druhá část pojednává o etické zodpovědnosti ke klientovi, zaměstnavateli, k ostatním kolegům, profesi, odbornosti sociálního pracovníka a ke společnosti. Třetí bod se orientuje na etické problémy a dilemata, které musí sociální pracovník řešit. V předposledním odstavci je vyzdvihována závaznost etického kodexu. Pro členy Profesního svazu sociálních pracovníků, Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, Společnosti sociálních pracovníků České republiky a Profesní komory sociálních pracovníků je kodex závazný. Kodex nemůže nahradit vnitřní motivaci a zodpovědnost sociálního pracovníka. Pouze představuje minimální standardy jeho eticky zodpovědného konání při výkonu profese sociální práce.¹⁸

Z výše uvedeného lze vyvodit, že Etický kodex sociálních pracovníků České republiky představuje povinný dokument, který musí každý sociální pracovník respektovat a prostřednictvím činnosti sociální práce prezentovat. Mimo jiné napomáhá porozumět tomu, co všechno výkon sociální práce obnáší. Každý sociální pracovník musí plnit náležitosti kodexu a reprezentovat jeho obsah.

¹⁷ Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech. [cit. 30. 03. 2019]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/33047/DP_1_2018.pdf.

¹⁸ APSSCR.CZ: Etický kodex sociálního pracovníka České republiky. [online]. [cit. 18. 02. 2019]. Dostupné z: http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etický%20kodex_Profesní%20svaz_verII.pdf.

1.5. Paradigmata sociální práce

Termín paradigma v oblasti sociologie formuloval poprvé Robert K. Merton. Jedná se o proceduru, která má učinit zjevnými všechna východiska a pojmy, jež byly použity při analýze určitého sociologického jevu.¹⁹ Během 20. století Malcolm Payne definoval tzv. malá paradigmata, ze kterých česká literatura vychází. Prvním paradigmatem je označována terapeutická pomoc. Důležité pro sociální fungování je především duševní zdraví a pohoda osob. Zastánci považují za cíl zabezpečit svým klientům psychickou a posléze sociální pohodu. Podporou rozvoje a uskutečnění osobnosti dochází k obnově vnitřní rovnováhy člověka. Důraz je kladen v první řadě na komunikaci a vztah. Nejedná se pouze o jednostrannou záležitost klienta, ale žádoucí je také proces ovlivňování sociálního pracovníka. Druhé paradigma se snaží o úsilí reformy společenského prostředí. S ohledem například na věk či pohlaví je zde vize společenské rovnosti v různých dimenzích společenského života. Sdílená představa tkví v podpoře spolupráce a solidarity v rámci určité společenské skupiny. Touto pomocí lze získat vliv nad vlastním životem utlačovaných osob. Důležitá je zde snaha sociální práce o společnost na více rovnostářských principech. Za poslední paradigma je považována sociálně právní pomoc. Sociální práce je vázána na schopnost zvládat problémy a přístupy k odpovídajícím informacím a službám. Zastánci považují za prostředek sociální práce sociální služby. Jedná se o snahu vyjít vstříc všem potřebám a usilovat o zlepšení systému nabízených služeb. Důraz je kladen na neuspokojené potřeby klienta, jeho individuální omezení či schopnost institucí společnosti reagovat na tyto potřeby a potíže. Pomoc je klientům poskytována prostřednictvím informací, kvalifikovaným poradenstvím, zpřístupňováním zdrojů a zprostředkováním další pomoci a služeb. Součástí je snaha o změnu společnosti s ohledem na lépe odpovídající potřeby občanů.²⁰

Výše zmíněná paradigmata utváří rámec oboru sociální práce. Lze je považovat za souhrn teoretických i praktických postupů, které jsou do značné míry ovlivněny politickou situací státu.

¹⁹ Linhart, Petrusek, Vodáková, Maříková 1996, s. 752-753.

²⁰ Navrátil 2000, s. 14-17.

1.6. Financování sociální práce

Existují dva hlavní pilíře, ze kterých se získávají prostředky k financování činnosti sociální práce územně samosprávných celků. Prvním je státní rozpočet, který tvoří největší část příjmů. Rozsah, na co jaké finance budou poskytovány, není stanoven. Jedná se o tzv. příspěvek na výkon státní správy, který poskytuje Ministerstvo vnitra (dále jen MV).²¹

Krajům jsou k zajištění povinností a činností sociální práce poskytnuty příspěvky formou účelové dotace, které poskytuje MPSV podle zvláštního právního předpisu.²² Obcím s rozšířenou působností se také k zajištění povinností a činností sociální práce poskytuje příspěvek formou účelové dotace, které poskytuje MPSV podle zvláštního právního předpisu. Výše těchto dotací se odvíjí v závislosti na rozpočtu kraje.²³ MPSV od roku 2015 poskytuje příspěvek na výkon sociální práce (s výjimkou agendy sociálně-právní ochrany dětí) formou dotace ze státního rozpočtu krajům, hlavnímu městu Praze, obcím s rozšířenou působností a obcím s pověřeným obecním úřadem. Použití finančních příspěvků je účelově vázáno na výdaje uvedené v metodice, kterou pro tento účel každoročně MPSV vydává. Výše podpory se odvíjí od objemu prostředků, které budou pro příslušný rok vyčleněny ve státním rozpočtu. V loňském roce činil celkový objem dotací na podporu výkonu sociální práce 400 milionů Kč, z nichž, pro ilustraci, 3 554 236 Kč bylo přiznáno městské části Praha 10 (viz příloha č. 1).²⁴ V dubnu 2019 MPSV zveřejnilo současné výsledky dotačního šetření na výkon sociální práce. Celkem bylo vyčleněno 200 milionů Kč, což je oproti předchozím rokům o polovinu méně. Například městské části Praha 10, kterou se zabývám v praktické části práce, bylo přiznáno 1 481 122 Kč (viz příloha č. 2).²⁵

Dotace slouží zejména k financování personálních výdajů, které souvisí s výkonem sociální práce. Cílem je zvyšování kvality výkonu sociální práce, finanční podpora sociálních pracovníků, a to především po personální stránce k zajištění dostatečného

²¹ Příspěvek na výkon státní správy – Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana – Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [cit. 20. 02. 2019]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/prispevek-na-vykon-statni-spravy-prispevek-na-vykon-statni-spravy.aspx>.

²² § 102 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

²³ § 103 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

²⁴ MPSV.CZ: Dotace 2018. Vyhlášení výsledku dotačního řízení Dotace na výkon sociálního pracovníka pro rok 2018. [online]. [cit. 20. 02. 2019]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/33278>.

²⁵ MPSV.CZ: Dotace 2019. Vyhlášení výsledku dotačního řízení na výkon sociálního pracovníka pro rok 2019. [online]. [cit. 16. 04. 2019]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/34833>.

počtu těchto zaměstnanců. Důležitým dodatkem je fakt, že dotace jsou přidělovány nad rámec objemu finančních prostředků MV.²⁶

Příspěvek na výkon státní správy poskytovaný MV tvoří největší část příjmů, ze kterého jsou financovány i činnosti sociální práce. Příspěvek MPSV na výkon sociální práce má daná závazná pravidla pro přerozdělování finančních prostředků. Významná pro sociální práci je zejména účelová návaznost.

²⁶ MPSV.CZ: Dotace 2019. Metodika MPSV pro poskytování příspěvku na výkon sociální práce. [online]. [cit. 20. 02. 2019]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/34833>.

2. Historický vývoj sociální práce na území České republiky

Současná podoba sociální práce se od té historické značně liší. Znalostí historie můžeme pochopit celkové možné souvislosti, které sociální práci ovlivňují jak nyní, tak do značné míry také do budoucnosti.²⁷ Na sociální problémy bylo dříve spíše nahlíženo jako na nemoc²⁸ či doznívající jev předcházejícího režimu.²⁹ Sociální práce byla poskytována potřebným osobám především pomocí církevních institucí na základě principu dobročinnosti.³⁰ Na budování a provozování sociální péče se podílela také šlechta. Již za Rakouska – Uherska budovala například vzdělávací instituce pro nemajetné děti, chudobince, starobince a také nemocnice.³¹

Vývoj sociální práce je od počátku úzce spjat zejména se solidárností. Ta je obecně vnímána jako vzájemná pomoc přispívající k posílení společenských vazeb a pospolitosti. Jejím cílem je udržet soudržnost společnosti skrze redistribuci zdrojů.³²

2.1. Období v letech 1918-1945

První Československá republika se potýkala s problémem velkých sociálních rozdílů v majetkových poměrech společnosti. Charakteristická byla chudoba, hladovění, vážné nemoci. Občané potřebující určité formy sociální ochrany představovali tehdy dvě třetiny celého národa. Tuto skupinu tvořili například váleční veteráni, invalidé, pozůstalé vdovy a děti. Sociální péči zajišťovala kombinace soukromoprávních a veřejnoprávních institucí. Začaly vznikat dobrovolnické organizace se sociálním zaměřením (České srdce, Ochrana matek a dětí, Ústředí poraden pro volbu povolání apod.). Obce a jejich orgány (obecní zastupitelstvo, obecní rada a starosta) tvořily obecní samosprávu. Oblast chudinské péče spadala pod obecní samosprávu, která byla pod dohledem státní správy. Ústředním úřadem sociální správy bylo Ministerstvo sociální péče. Mezi její okruh zájmu patřila péče o mládež a válečné poškozence, bytová a stavební péče, ochrana spotřebitelů a družstevníků. Začaly se objevovat první generace vyškolených sociálních pracovníků, které byly považovány za postradatelné.

²⁷ ŠPILÁČKOVÁ, M. Etablování profesionální sociální práce v rámci sociální politiky podniků na území Čech a Moravy. Sociální práce. 100 let československé sociální práce. ISSN 1213-6204. s. 5-18.

²⁸ Matoušek 2001, s. 145.

²⁹ Tamtéž, s. 150.

³⁰ Tamtéž, s. 111-113.

³¹ DÚCHODY OBCE HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, Administrační zpráva hlavního města Prahy za rok 1911, Praha 1919, 456 s., [online]. [cit. 15. 03. 2019]. Dostupné z: <http://kramerus.mlp.cz/kramerus/handle/ABG001/168363>

³² Vojtíšek 2018, s. 8.

Důvodem mohla být spojitost s neprofesionální dobročinnou činností a špatnou informovaností občanů. Častá také byla zaměnitelnost s pečovatelkami či pěstounkami. Větší váhu v oblasti sociální práce měli vedoucí lékaři, právníci a pedagogové.³³

Uznávanou odbornou činností začala být sociální práce až v letech 1935–1940. Společnost souběžně se sociální prací procházela ideovými a organizačními změnami. Výkon pracovníků začínal být vhodněji odměněn, dostala se jim možnost zázemí, kde se mohly setkávat s klienty. Jednalo se o místo, kde mohly vést záznamy a připravovat se na jednotlivé případy. Mezi kompetence sociálních pracovníků patřila především chudinská, ústavní a rekreační péče, dále péče o jednotlivce či rodiny, sociální první pomoc a různé formy poradenství.³⁴

2.2. Období v letech 1945-1989

Po druhé světové válce, kdy došlo k prvnímu znárodňování majetku a odsunu převážně německého obyvatelstva, proběhly změny v sociální politice, tedy i v oblasti sociální práce. Došlo ke snížení sociální a příjmové diferenciaci, což mělo za následek změnu třídní a sociální struktury obyvatelstva. V období komunistického režimu existovala víra v odstranění nezaměstnanosti, chudoby nebo kriminality po eliminaci třídních rozdílů. Stát, řízený Komunistickou stranou Československa, se stal jediným zaměstnavatelem a poskytovatelem sociálních opatření. Sociální pracovníci spadali pod národní výbory ministerstva vnitra a stát příliš nezasahoval do jejich činnosti. Zabezpečovaly pomoc tzv. těžko přizpůsobitelným skupinám obyvatelstva. Dostupné jim byly kvalitní rekvalifikační kurzy, možnost neformálně se organizovat a předávat si informace.³⁵

V šedesátých letech se začaly uplatňovat ohleduplnější přístupy ke klientům, především ke starým lidem a mládeži. Byla zpochybňována ústavní zdravotnická péče jako řešení sociálních problémů.³⁶

Sociální práci v sedmdesátých a osmdesátých letech charakterizovala spojitost se zdravotní tematikou a sociální práci ve velkých závodech a dalších výrobních jednotkách. Vznikaly odbory péče o pracující. Pracovníci pečovali o mladistvé zaměstnance, o ženy s malými dětmi, svobodné matky či pracovníky se změněnou pracovní schopností. Plánem byl jeden sociální pracovník na 2500 zaměstnanců. Kvůli dlouhodobému podceňování sociální práce chyběl potřebný počet pracovníků. V tisku

³³ Matoušek 2001, s. 118-127.

³⁴ Tamtéž, s. 127.

³⁵ Tamtéž, s. 139-144.

³⁶ Tamtéž, s. 144-146.

se začaly objevovat články o sociálních problémech, jako jsou například nízké důchody, dlouhé čekací doby na nedostatečně vybavené domovy důchodců či velmi špatné podmínky v léčebnách dlouhodobě nemocných. V polovině osmdesátých let došlo k prvním debatám o sociálním plánování. V rámci toho byla vypracována metodika, jak objektivizovat potřeby a jak rozdělovat, plánovat prostředky na rozvoj podnikových sociálních institucí.³⁷

2.3. Období po roce 1989

Důraz v sociální práci začal být kladen na reformy vzdělávání na středoškolské úrovni a na obnovu vzdělávání na vysokoškolské úrovni. Současně s tím docházelo změnou společenské situace ke vzniku dosud neřešených sociálních problémů. Mezi ně patřila například prostituce, potřeba začlenit tisíce vězňů propuštěných po amnestii z výkonu trestu či bezdomovectví. Mezi hlavní inovaci v oblasti sociální práce patřily alternativní tresty a alternativní postupy trestního řízení. Soudy zřizovaly probační pracovníky, kterým byly svěřovány úkony související s návrhem těchto postupů a kontrolou realizace. S úsilím vstupu do Evropské unie docházelo ke koordinaci legislativy, praxe sociálních služeb a výchovy sociálních pracovníků.³⁸

V souvislosti se změnami společenských a institucionálních struktur docházelo ke stále novému formování podoby sociální práce. Společnost si začala postupně uvědomovat závažnost sociálních problémů a potřebnost odborně vzdělaných sociálních pracovníků. Sociální práce představovala, a i v budoucnu představovat bude, výzvu ve smyslu její neustále se měnící struktury a potřeby nových přístupů. Společnost a její potřeby se stále mění. Vznikají nové problémy, které je zapotřebí efektivně řešit.

³⁷ Matoušek 2001, s. 146-150.

³⁸ Tamtéž, s. 151-152.

3. Charakteristika územně samosprávného celku

Územně správní členění České republiky prošlo dvěma zásadními změnami. V rámci první fáze etapy reformy veřejné správy v roce 2001 nově zahájilo svou činnost 14 krajů, které byly poskládány ze stávajících okresů. Přípravy druhé fáze etapy vyvrcholily v roce 2002, jejíž podstatou bylo zrušení okresních úřadů a jejich nahrazení novými správními obvody obcí s rozšířenou působností. Po ukončení činnosti okresních úřadů byla významná část jejich kompetencí přenesena na obce s rozšířenou působností. Současně s tím nebyly zrušeny dosavadní okresy jako územní jednotky, které tvoří spolu s obcemi základ územního členění státu.³⁹ Důsledkem přeměn území bylo vytvoření poměrně složitého systému vyznačující se sjednocenou samostatnou působností obcí, relativně omezenou samostatnou působností krajů a poměrně vysokým rozsahem přenesené působnosti obcí i krajů. Problémem současné doby je především komplikovaná, nepřehledná správní struktura, nejednotnost kompetencí městských obvodů a částí nebo asymetrické členění statutárních měst.⁴⁰ K lednu roku 2018 se na území České republiky nacházelo 6 258 obcí⁴¹ a 14 krajů.

3.1. Legislativní zakotvení územních celků

Vznik a postavení jednotlivých stupňů územní samosprávy určuje legislativa prostřednictvím zákonů. Vymezuje jejich pravomoci, působnost, autonomii, odpovědnost, rozsah samostatné a přenesené působnosti, vzájemné vztahy mezi státem a jednotlivými stupni územní samosprávy.⁴² Mezi územně samosprávné celky řadíme především obec a kraj. V rámci některých zákonů můžeme také hovořit o hlavním městě Praze, městě, statutárním městě a městských částí Prahy.⁴³ Postavení obcí, krajů a hlavního města Prahy je upraveno následujícími speciálními zákony.

³⁹ Územně správní členění České republiky, Národní ústav pro vzdělávání. Národní ústav pro vzdělávání [online]. [cit. 14. 03. 2019]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/informace-o-uzemne-spravnim-cleneni-ceske-republiky>.

⁴⁰ Provazníková 2015, s. 34.

⁴¹ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Malý lexikon obcí České republiky – 2018. Metodické vysvětlivky. [online]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/61601876/32019918m_cz.pdf/28f3f48c-527b-4edb-846a-dc8fc623f483?version=1.0.

⁴² Provazníková 2015, s. 16.

⁴³ § 2 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

3.1.1. Ústava České republiky

Ústava člení území České republiky na kraje, které jsou vyššími územními celky a na obce, které jsou základními územními celky. Zároveň jsou obce vždy součástí vyšších územně samosprávných celků a územním společenstvím občanů, kteří mají právo na samosprávu.⁴⁴ V rámci místní samosprávy obyvatelstvo disponuje schopností spravovat tu část veřejných záležitostí, která patří mezi jejich vlastní.⁴⁵

3.1.2. Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Zákon definuje kraj jako územní společenství občanů s právem na samosprávu.⁴⁶ Podle zákona kraj hospodaří s majetkem, a to za podmínek stanovených zákonem dle vlastního rozpočtu, do kterého přispívá vláda ze státního rozpočtu v rozsahu schváleném parlamentem a pečuje o občany na svém území. V souladu s místními předpoklady a zvyklostmi se snaží o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a uspokojování potřeby ochrany a rozvoje zdravých životních podmínek. V rámci samostatné působnosti zajišťuje v rámci sociální oblasti například dostupnost informací o sociálních službách, poskytování sociálních služeb či spolupráci s obcemi, dalšími kraji a poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci.⁴⁷

3.1.3. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Zákon definuje obec jako územní samosprávný společenství občanů tvořící územní celek, který je vymezen hranicí území obce.⁴⁸ Obce v sociální oblasti poskytují a organizují občanům činnosti v rozsahu stanoveném zákonem o pomoci v hmotné nouzi, zákonem o sociálních službách a zákonem o organizaci a provádění sociálního zabezpečení. Důležitou činností obcí je vyhledávání osob, které potřebují sociální péči. Dochází k tomu ve spolupráci se státními orgány, občanskými sdružením, církevními, charitativními či jinými organizacemi a také s jednotlivci.⁴⁹ Tato úroveň slouží k ideálnímu řešení místních sociálně nežádoucích situací. Výhodou je schopnost řešit

⁴⁴ Zákon č. 1/1993 Sb.: Ústava České republiky. In: 1/1993 Sb. 1992.. Hlava sedmá. Územní samospráva.

⁴⁵ Pavlíček 1998, s. 331.

⁴⁶ § 1 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁷ Tomeš 2009, s. 108 až 110.

⁴⁸ § 1 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁹ Tomeš 2009, s. 111 a 112.

individuální potřeby svých občanů, započít formální či neformální přístup k řešení události.⁵⁰

3.1.4. Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů

Jedná se o speciální zákon upravující postavení hlavního města Prahy. Hlavní město Praha je územní jednotka, která je hlavním městem České republiky, krajem i obcí dohromady.⁵¹ Zákon člení území hlavního města na městské části, jejichž postavení a působnost je určena zákony a Statutem hlavního města Prahy. Zabezpečuje úkoly v samostatné, přenesené a rozšířené působnosti podobně jako obce.⁵² V sociální oblasti se jedná například o věnování pozornosti dětem z rodin s nízkou sociální úrovní⁵³, zajišťování dostupnosti informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území⁵⁴ či zajišťování poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci v nezbytném rozsahu osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví.⁵⁵

3.2. Obce s rozšířenou působností

Obecní úřad vedle přenesené působnosti vykonává v rozsahu jemu svěřeném zvláštními zákony přenesenou působnost ve správním obvodu určeném prováděcím právním předpisem.⁵⁶

Obce disponují nejširším rozsahem výkonu státní správy v přenesené působnosti. Na území jim spravovaném se nacházejí také obce s pověřeným úřadem, na které stát přenáší část svých pravomocí. Výkon jejich činností je orientován nejčastěji na evidenci obyvatel, vydávání cestovních a osobních dokladů, řidičských průkazů, technických průkazů, evidenci motorových vozidel, živnostenské oprávnění, sociálně-právní ochranu dětí, péči o staré a zdravotně postižené, vodoprávní řízení, odpadové

⁵⁰ Matoušek 2013, s. 342 a 343.

⁵¹ § 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů.

⁵² § 3 a 5 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů.

⁵³ § 32 obecně závazné vyhlášky č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy, kterou se vydává Statut hlavního města Prahy. Příloha č. 2 k obecně závazné vyhlášce č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy.

⁵⁴ § 94 obecně závazná vyhláška č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy, kterou se vydává Statut hlavního města Prahy. Příloha č. 2 k obecně závazné vyhlášce č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy.

⁵⁵ § 92 obecně závazná vyhláška č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy, kterou se vydává Statut hlavního města Prahy. Příloha č. 4 k obecně závazné vyhlášce č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy.

⁵⁶ § 66 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

hospodářství a ochranu životního prostředí, státní správu lesů, myslivosti a rybářství, dopravu a silniční hospodářství.⁵⁷

V oblasti sociální práce obce vykonávají činnosti vedoucí k sociálnímu začleňování osob na území obce, činnosti spojené s řešením pomoci v hmotné nouzi osob a sociálně-právní ochrany dětí. Tyto činnosti jsou vykonané především v rámci přenesené působnosti. Legislativa v rámci samosprávy je v oblasti sociální práce formulována nejasně. Proto záleží, jak volený zástupci uchopí sociální politiku, prostřednictvím které spravují zájmy svých obyvatel.⁵⁸

⁵⁷ Regionální Informační Servis. Správní členění kraje. [online]. [cit. 27. 03. 2019]. Dostupné z: <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/stredocesky-kraj/verejna-sprava/spravni-cleneni/>.

⁵⁸ Matoušek 2013, s. 344 a 345.

4. Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka územně samosprávného celku

Zákon o sociálních službách definuje činnosti sociálního pracovníka, a to bez ohledu na místo působnosti. Na sociálního pracovníka územně samosprávného celku se vztahuje možnost vykonávat sociální šetření a depistážní činnost. Jedná se o osobu, která zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb. Dále se podílí na analytické, metodické a koncepční činnosti v sociální oblasti.⁵⁹ Mezi předpoklady pro výkon sociálního pracovníka patří plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.⁶⁰

Sociální pracovník pracuje s několika subjekty. Řadí se mezi ně klienti, rodiny, přirozené skupiny, uměle vytvořené skupiny, organizace a místní komunity.⁶¹

4.1. Odborná způsobilost sociálního pracovníka územně samosprávného celku

Pro výkon povolání sociálního pracovníka je nezbytné splňovat zákonem stanovené kvalifikační předpoklady, což je buďto vyšší odborné anebo vysokoškolské vzdělání. Obor vzdělání by měl být zaměřen například na oblast sociální práce, sociální politiky, sociální pedagogiky či sociálně právní činnosti.⁶²

Zákon také ukládá zaměstnavateli povinnost poskytnout sociálnímu pracovníkovi další vzdělání v rozsahu alespoň 24 hodin za kalendářní rok. Mezi další formy vzdělání patří specializační vzdělávání, účast v kurzech s akreditovaným programem, odborná stáž, účast na školicích akcích či účast na konferencích. Jako doklad o absolvování dalšího vzdělání slouží osvědčení či potvrzení.⁶³

Na rozdíl od sociálního pracovníka v sociálních službách musí sociální pracovník územně samosprávného celku absolvovat zkoušku odborné způsobilosti, respektive její obecnou část⁶⁴ a prohlubovat si kvalifikaci úředníka v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let.⁶⁵

⁵⁹ § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁰ § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁶¹ Matoušek 2013, s. 13.

⁶² § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁶³ § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁴ § 21 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁵ § 17 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

4.2. Působnost sociálního pracovníka územně samosprávného celku

Sociální pracovník územně samosprávného celku je současně i úředníkem, který se podílí na výkonu správních činností zařazených do obecního úřadu, městského úřadu, úřadu městského obvodu, úřadu členěného statutárního města či úřadu městské části hlavního města Prahy.⁶⁶ Okruh působnosti, ve kterém sociální pracovníci vykonávají činnosti sociální práce, se řídí místní příslušností osob, a to především jejich místem trvalého nebo hlášeného pobytu.⁶⁷

Z mé absolvované praxe vím, že oblast působnosti sociální práce je širší, než je výše uvedeno. Sociální pracovník pomáhá i osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a na daném území se skutečně zdržují. Důležitou vlastností sociálních pracovníků územně samosprávného celku je z mého pohledu všeobecná a univerzální orientace. Tyto dvě charakteristiky ho velmi odlišují od pracovníka v sociálních službách, jehož okruh klientů je omezen pouze na zařízení, ve kterém vykonává svoji činnost a na vždy určenou cílovou skupinu klientů.

4.3. Kompetence sociálního pracovníka územně samosprávného celku

PhDr. Zuzana Havrdová CSc. ve své publikaci uvádí, že kompetence pracovníků zahrnují vzdělanostní i zkušenostní požadavky. V rámci pravomocí realizují pracovní závazky a dosahují cílů sociální práce při dodržování etického kodexu a zachování hodnot. Kompetentní sociální pracovník je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci. Vzhledem ke své profesi musí být schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí. Za důležité považuje soustavu šesti základních kompetencí. Sociální pracovník rozvíjí účinnou komunikaci, orientuje se a plánuje postup, podporuje a pomáhá k soběstačnosti, zasahuje a poskytuje služby, přispívá k práci organizace a podporuje svůj profesionální růst.⁶⁸

Americká Rada pro vzdělání v sociální práci specifikuje další kompetence sociálních pracovníků. Konkrétně se jedná o uplatňování dovedností teorie v praxi, znalostí při práci s cílovými skupinami na všech úrovních a při práci se specifickými problémy a kritické myšlení v pracovním kontextu. Dále prosazuje nutné organizační změny, komunikuje s různými typy klientů, kolegů, veřejností a disponuje schopností

⁶⁶ § 2 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁷ § 92 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁸ Havrdová 1999, s. 45 a 46.

ovlivňovat zásady sociální politiky. Schopností sociálního pracovníka je analyzovat vlivy sociální politiky na životy klientů. Rozumí interakcím mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.⁶⁹

Nároky na vedoucí pracovníky organizací, které zajišťují efektivní a kvalitní činnosti sociální práce a poskytují služby za účelem sociální pomoci, jsou specifické. Vedoucí pracovník musí zajišťovat specifika pro oblast řízení lidských zdrojů a její koordinaci. Prvním požadavkem je hodnotový rámec pro teorii i praxi sociální práce, jenž řídící pracovník musí akceptovat a posilovat na úrovni organizace i u jednotlivých pracovníků. Dalším je předpoklad kvality poskytovaných služeb. Nezbytnou potřebností je také schopnost posoudit, zda navržené cíle jsou v organizaci dobře zakotveny, všechny dotčené osoby jim rozumí, jsou schopny o nich poskytovat informace a všechny relevantní osoby jsou ve shodě při jejich naplňování. Posledním nárokem je multidisciplinární a multioborová spolupráce. Úkolem vedoucího pracovníka je dbát na profesní vyváženost týmů se zachováním identity oboru sociální práce, zvládat vzájemná očekávání i cíle jednotlivých členů týmu. Řídící pracovník má v neposlední řadě umět efektivně plánovat rozsah a tempo změn, dokázat se připravit na dopad legislativních a regulačních změn či úspěšně zapojit komunitu a média.⁷⁰

Dle vyhlášky k provádění zákona o sociálních službách může sociální pracovník v rámci výkonu činnosti vstupovat do obydlí. Musí se prokazovat průkazem zaměstnance kraje či obce.⁷¹

4.4. Odměňování sociálního pracovníka územně samosprávného celku

Sociální pracovník územně samosprávného celku spadá mezi zaměstnance státní správy a samosprávy. Vláda nařízením č. 399/2017 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (dále jen katalog prací) stanovuje zařazení prací do platových tříd. Zaměstnancům je za práci poskytován plat. Katalog prací zařazuje sociálního pracovníka územně samosprávného celku pod název referent sociálních věcí. Specifikuje činnosti výkonu sociálního pracovníka, avšak pouze pro oblast sociálních služeb. Katalog prací pro sociálního pracovníka územně samosprávného celku (část 2. 10. 13 - referent sociálních věcí) stanovuje dle uvedených činností ohodnocení v desáté platové třídě a pro sociálního pracovníka v sociálních službách (2. 08. 02 -

⁶⁹ Matoušek 2013, s. 15 a 16.

⁷⁰ Matoušek 2013, s. 353 až 355.

⁷¹ § 39 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

sociální pracovník) v jedenácté platové třídě.⁷² Tento významný nesoulad zmírňuje MPSV svým stanoviskem, kdy lze sociálního pracovníka územně samosprávného celku zařadit minimálně do jedenácté platové třídy jako sociálního pracovníka v sociálních službách.⁷³ Nařízení vlády o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě mimo jiné obsahuje stupnice platových tarifů. Příloha č. 2 uvedeného nařízení se vztahuje na sociální pracovníky územně samosprávných celků a příloha č. 3 na pracovníky v sociálních službách. Sociální pracovník vykonávající činnosti sociální práce například po dobu 20 let má v jedenácté platové třídě nárok na základní plat ve výši 28 880 Kč (viz příloha č. 3). Oproti tomu sociální pracovník v sociálních službách, který sociální práci vykonává stejně dlouho, má nárok na základní plat ve výši 33 340 Kč (viz příloha č. 4). Výše uvedené nařízení stanovuje i zásady pro poskytnutí zvláštního příplatku. Určuje zaměstnanci příplatek za stěžující vlivy pracovních podmínek. Podle přílohy č. 6, kde jsou uvedeny skupiny prací, spadá sociální pracovník územně samosprávného celku do I. skupiny – práce se zvýšenou mírou neuropsychickou zátěže nebo jiným možným rizikem ohrožení zdraví nebo života, za což mu náleží zvláštní příplatek ve výši 500 Kč až 1 300 Kč měsíčně. Naproti tomu sociální pracovník působící v zařízeních sociálních služeb pro osoby s mentálním či tělesným postižením spadá do II. skupiny – práce se značnou mírou neuropsychickou zátěže nebo jiným možným rizikem ohrožení zdraví nebo života. V tomto případě náleží zvláštní příplatek ve výši 750 Kč až 2 500 Kč měsíčně.⁷⁴ Cílem této podkapitoly není zpochybnit náročnost sociální práce v zařízeních sociálních služeb, ale pouze poukázat na značné rozdíly v odměňování. Přesto, že zákonem stanovené kvalifikační předpoklady jsou bez ohledu na působnost sociálního pracovníka víceméně stejné a kompetence obdobné (rozdíl zejména v cílové skupině), rozdíly v odměňování jsou nepřiměřené. Zásadní rozdíl mezi sociálními pracovníky územně samosprávného celku a v sociálních službách je v působnosti ve vztahu k cílové skupině.

⁷² MPSV.CZ: Katalogy prací a správních činností. Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě. [online]. [cit. 13. 03. 2019]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/28263>.

⁷³ MPSV.CZ: Stanovisko odboru sociálních služeb sociální práce a sociálního bydlení ve věci stanovení platových tříd sociálních pracovníků [online]. [cit. 31. 03. 2019]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/24589/Stanovisko_odboru_socialnich_sluzeb_socialni_prace_a_socialniho_bydleni_ve_veci_stanoveni_platovych_trid_socialnich_pracovniku.pdf.

⁷⁴ Nařízení vlády č. 341/2017 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě.

Praktická část

5. Charakteristika městské části Praha 10

Téma bakalářské práce se orientuje na sociální pracovníky, kteří vykonávají činnosti sociální práce zejména na území městské části Praha 10. Tuto lokalitu jsem si vybrala pro její demografickou strukturu. Za podstatné považuji i osobní vazbu. Na tomto území jsem žila do svých 12 let a navštěvovala zde Základní školu u Vršovického nádraží a následně Základní školu Gutova.

Za významné pro oblast sociální práce je skutečnost, že městská část Praha 10, z hlediska věkové struktury obyvatel, patří mezi jednu z nejstarších městských částí Prahy. Na území trvale žije přibližně 16 tisíc osob ve věku 0-14 let, 69 tisíc osob ve věku 15-64 let a 25 tisíc osob starších 65 let.⁷⁵

V zakládací listině Vyšehradské kapituly se o území městské části nacházejí první zmínky již z roku 1088, které se vztahují zejména na Vršovice a Záběhlíce. Samostatnou městskou částí se Praha 10 stala v roce 1990.⁷⁶

Její území se rozkládá v jihovýchodní části hlavního města. Zahrnuje plochu o přibližné rozloze 1 900 hektarů. Nachází se zde bývalé historické obce (Vršovice, Strašnice, Malešice, Záběhlíce, Vinohrady, Michle), které tvoří v současné době jednotlivá katastrální území Prahy 10. Některé katastry se rozprostírají na území celou svou rozlohou, jiné z větší či menší části, další zase jen částí okrajovou, zcela nepatrnou a téměř nezalidněnou. Na území Prahy 10 se nachází přibližně 7 tisíc domů a 55 tisíc bytů⁷⁷, ve kterých žije přes 100 000 obyvatel.⁷⁸ Městská část je charakteristická svojí různorodostí. Zahrnuje vilové čtvrti, měšťanské domy, sídliště, ale také mnoho sportovišť, zeleně či kulturního využití.⁷⁹

Městská část Praha 10 patří mezi největší městské části Prahy, a tak se na jejím území vyskytují všechny skupiny obyvatel, které mohou spadat do oblasti činností sociální práce. Nejčastěji se může jednat o rodiny s dětmi, seniory, osoby se zdravotním

⁷⁵ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Vše o území VDB. Městská část Praha 10 (obec Praha). Stav obyvatel k 31. 12. [online]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jspx?_af=profil-uzemi&uzemiprofil=31548&u=__VUZEMI_44_500224#.

⁷⁶ SDRUŽENÍ HISTORICKÝCH SÍDEL ČECH, MORAVY A SLEZSKA. Praha 10. [online]. [cit. 29. 03. 2019]. Dostupné z: <http://www.historickasidla.cz/dr-cs/484-praha-10.html>.

⁷⁷ Seznámení s městskou částí Praha 10. Praha 10: Hlavní stránka [online]. © 2013 [cit. 29. 03. 2019]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/mestska-cast/o-praze-10/seznameni-s-mestskou-cast>.

⁷⁸ Malý lexikon obcí České republiky - 2018 | ČSÚ. Český statistický úřad | ČSÚ. Hlavní město Praha. Městské části. [online]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/maly-lexikon-obci-ceske-republiky-2018>.

⁷⁹ Městská část Praha 10 (Portál hlavního města Prahy). [online]. [cit. 03. 04. 2019]. Dostupné z: http://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/mestske_casti/praha_10/index.html.

postižením, osoby s duševním onemocněním, zadlužené osoby, osoby bez přístřeší, osoby po výkonu trestu a cizince.

5.1. Odbor sociální Úřadu městské části Praha 10

Jednou z důležitých priorit městské části Praha 10 je sociální oblast. Městská část se dlouhodobě zaměřuje na vytvoření kvalitní sítě sociálních služeb.⁸⁰

Odbor sociální Úřadu městské části Praha 10 se zaměřuje zejména na sociální poradenství vedoucí k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení. Pracovníci zajišťují plnění úkolů v oblasti sociálně-právní ochrany dětí a poskytují pomoc a podporu fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci.⁸¹ Na odboru sociálním se realizují činnosti prostřednictvím oddělení sociálně-právní ochrany dětí a práce s rodinou, oddělení zřízených organizací a zdravotnictví, oddělení sociální práce a oddělení ekonomiky a administrativy, které vykonávají svěřenou působnost.⁸²

V rámci oddělení sociální práce sociální pracovníci vykonávají sociální šetření, vedou správní řízení o ustanovení zvláštního příjemce dávek důchodového pojištění, a to včetně sociálního šetření, provádí následné kontroly hospodaření s důchodem oprávněné osoby, zajišťují agendu poskytování finančních darů dětem s těžkým zdravotním postižením, zajišťují evidenci a vydávání parkovacích průkazů označujících vozidlo přepravující osobu těžce zdravotně postiženou, provádí depistáže, aktivně vyhledávají osoby, které jsou ohroženy sociálním vyloučením a navštěvují děti v dětských domovech a výchovných ústavech před ukončením ústavní nebo ochranné výchovy zletilostí. Zaměstnanci oddělení sociální práce dále koordinují protidrogovou prevenci, sekundární a terciární prevenci kriminality, spolupracují při zajišťování bezplatného právního poradenství a mediace pro své občany v obtížné sociální situaci, zabývají se problematikou národnostních menšin, spolupracují s Úřadem práce České republiky, který vede řízení ve věci sociálních nepojistných dávek, spolupracují s dalšími organizacemi a institucemi a také se podílí na vedení praxe studentů z Vyšší odborné školy sociálně právní, z církevní sociální školy a z dalších obdobných škol.⁸³

⁸⁰ Praha 10 - Současnost obce. Místopisný průvodce po České republice – přehledný seznam obcí České republiky [online]. [cit. 29. 03. 2019]. Dostupné z: <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/4850/praha-10/soucasnost/>.

⁸¹ Praha 10: Hlavní stránka. Zaměstnanci. [online]. [cit. 29. 03. 2019]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni#5967130-zamstnanci>.

⁸² Praha 10: Hlavní stránka. Oddělení. [online]. [cit. 29. 03. 2019]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni#596779-oddlen->.

⁸³ ÚMČ Praha 10 - oddělení sociální práce. Praha 10: Hlavní stránka [online]. [cit. 10. 04.2019]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/kontakty-na-urad/adresar-zamestnancu-uradu/jednotka/viewtype/idjednotky/287>.

Pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí a práce s rodinou neboli OSPOD, vykonávají činnosti podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.⁸⁴ Jedná se například o preventivní a poradenské činnosti, opatření na ochranu dětí či zprostředkovávání osvojení a pěstounské péče.⁸⁵

Na oddělení zřízených organizací a zdravotnictví pracovníci plní úkoly zřizovatele pro organizace zřízené městskou částí Praha 10 v oblasti působnosti sociálního odboru. Zabývají se ekonomickou agendou, rozpočtem (oblast zřízených organizací a zdravotnictví), zajišťují agendu sociálních pohrbů, zpracovávají a zajišťují vyřízení žádostí studentů z dětských domovů a pěstounské péče v rámci programu „Podpory studia – Studentský dům“ a zpracovávají a zajišťují vyřízení žádostí uživatelů tísňové péče v rámci projektu „Poskytování finančních darů pro uživatele sociální služby tísňová péče“.⁸⁶

V rámci posledního oddělení ekonomiky a administrativy zaměstnanci zajišťují administrativní a organizační práce sekretariátu odboru sociálního, PR aktivity odboru sociálního (informace o činnostech a projektech odboru, tiskové zprávy, aktualizace webových stránek apod.), aktualizace informací na sociálním a zdravotním portálu městské části Praha 10, zabývají se ekonomickou agendou, rozpočtem – odvětví sociální věci, soustřeďují a analyzují informace o situaci a vývoji v oblasti zdravotnických služeb na území Prahy 10 a zpracovávají výstupy na základě analýzy získaných dat.⁸⁷

⁸⁴ ÚMČ Praha 10 - Oddělení sociálně-právní ochrany dětí a práce s rodinou. Praha 10: Hlavní stránka [online]. [cit. 10. 04.2019]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti-a-prace-s-rodinou>.

⁸⁵ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.

⁸⁶ ÚMČ Praha 10 - Oddělení zřízených organizací a zdravotnictví. Praha 10: Hlavní stránka [online]. [cit. 10. 04.2019]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni/oddeleni-zrizenych-organizaci-a-zdravotnictvi>.

⁸⁷ ÚMČ Praha 10 - Oddělení ekonomiky a administrativy. Praha 10: Hlavní stránka [online]. [cit. 10. 04.2019]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni/oddeleni-ekonomiky-a-administrativy>.

6. Praktické zkušenosti sociálních pracovníků oddělení sociální práce odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10

S ohledem na nezbytnou spolupráci při formulaci nejzávažnějších dilemat při výkonu sociální práce a hledání nástrojů k jejich řešení, obsahuje bakalářská práce osobní názory důležitých aktérů v dané oblasti, které jsou pro zpracování následující části klíčové. Ke zpracování praktické části jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu prostřednictvím dotazování.

6.1. Cíl výzkumu a jeho průběh

Cílem výzkumu bylo získat od sociálních pracovníků odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10 informace o tom, co považují za důležité z profesního hlediska pro výkon činností sociální práce, jaké shledávají současné problémy v poskytování činností sociální práce, jaké navrhuji možné nástroje k řešení zmíněných dilemat a jaký mají názor na možnost využití terapeutické nebo psychologické pomoci.

6.2. Odůvodnění výzkumné techniky

Metody a techniky sběru dat se rozlišují na kvantitativní či kvalitativní,⁸⁸ jejichž výsledky se navzájem doplňují.⁸⁹

Pro výzkumné šetření jsem zvolila metodu kvalitativní a jako vhodnou techniku strukturovaný rozhovor. K uvedené technice jsem se přiklonila i vzhledem k počtu sociálních pracovníků a k potřebě hlubšího zkoumání dané problematiky. Připravené dotazníky jsem zaslala sociálním pracovníkům předem (dále i respondenti) elektronicky k seznámení.

Kvalitativní přístup se snaží najít porozumění zkoumaného sociálního problému. Jedná se o nenumerné šetření a interpretaci sociální reality. Prostřednictvím takového přístupu se výzkumník pokouší na fenomén nahlížet v pro něj autentickém prostředí.⁹⁰ Výhodou tohoto typu dotazování je nižší pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně strukturně lišit. Jelikož se jednotlivá témata v přepisu rozhovoru jednoduše lokalizují, tak se data z rozhovoru lehce analyzují.

⁸⁸ Hendl 2005, s. 45.

⁸⁹ Tamtéž, s. 56.

⁹⁰ Reichel 2009, s. 40.

Replikace celého průzkumu v jiném časovém okamžiku s jiným respondentem může být proveditelná, jelikož struktura otázek je předem dána.⁹¹

Vzhledem k nutné spolupráci se sociálními pracovníky se metoda empirického výzkumu formou dotazování jevila jako nejvhodnější volba.

Získávání dat pomocí dotazování patří mezi nejběžnější a nejčastěji využívané metody, jelikož jsou založeny na výpovědích respondentů.⁹² Neopomenutelnou skutečností také je, že za poměrně krátký čas je výzkumník schopen získat dostatek dat od nízkého počtu respondentů. Další výhodou je získání podrobného pohledu na danou problematiku či navržení nástrojů na řešení dané problematiky ze strany odborníků.

6.3. Charakteristika výzkumného vzorku a popis průběhu sběru dat

Pro bakalářskou práci jsou stěžejní zkušenosti sociálních pracovníků působících na oddělení sociální práce odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10.

Oddělení sociální práce vykonává činnosti v přenesené a samostatné působnosti. Patří mimo jiné k aktivním realizátorům procesu Komunitního plánování sociálních a návazných služeb v Praze 10, a to od roku 2004. Základním posláním je aktivní spolupráce s neziskovým sektorem a konečnými uživateli služeb, tedy občany.⁹³

Uvedené oddělení se člení na Referát sociální práce a Referát kurátorů pro dospělé,⁹⁴ kde dohromady působí 11 sociálních pracovníků.⁹⁵

Za důležité považuji skutečnost, že téměř na 100 tisíc obyvatel je pouze jedenáct sociálních pracovníků, přestože doporučený počet, který by pokryl veškeré potřeby místních občanů je 35-55 sociálních pracovníků (viz podkapitola 1.3. Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech). Číslo 11 se zdaleka nepřibližuje k ideálnímu počtu sociálních pracovníků na území Prahy 10. S tímto problémem se ostatně potýká většina městských částí v Praze.

Formulace nejzávažnějších dilemat na území městské části Praha 10 jsem v rámci dotazování konzultovala se sociálními pracovníky odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10. V rámci hledání optimálních nástrojů k řešení dilemat jsme se společně

⁹¹ Hendl 2005, s. 173.

⁹² Surynek, Komárková, Kašparová 2001, s. 79.

⁹³ Praha 10 - Současnost obce. Místopisný průvodce po České republice – přehledný seznam obcí České republiky. [online]. [cit. 29. 03. 2019]. Dostupné z: <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/4850/praha-10/soucasnost/>.

⁹⁴ Městská část Praha 10 > Úřad MČ > Odbory > Odbor sociální > Oddělení sociální práce. Praha 10: Hlavní stránka [online]. [cit. 29. 03. 2019]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni/oddeleni-socialni-prace>.

⁹⁵ ÚMČ Praha 10 - oddělení sociální práce. Praha 10: Hlavní stránka [online]. [cit. 29. 03.2019]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/kontakty-na-urad/adresar-zamestnancu-uradu/jednotka/viewtype/idjednotky/287>.

zaměřili na zhodnocení současné situace sociální práce, na problémové oblasti sociální práce a na návrhy nástrojů k jejich zmírnění. O zapojení do mého dotazníkového šetření jsem požádala všech jedenáct sociálních pracovníků oddělení sociální práce odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10. Všichni respondenti byli ochotni se podílet na strukturovaném rozhovoru, založeném na předem zaslaném dotazníku s otevřenými otázkami.

V březnu roku 2019 proběhlo, formou e-mailové komunikace, rozeslání jedenácti dotazníků respondentům. E-mailové adresy respondentů jsem si našla na volně přístupných webových stránkách městské části Praha 10. Respondentům jsem dala přibližně deset dní čas na prostudování dotazníku a přípravu odpovědí.

V úvodní části dotazníku jsem se představila a seznámila respondenty s účelem vyplnění otázek (viz příloha č. 5). Respondentům byla dána možnost udělení souhlasu či nesouhlasu a s uvedením jejich titulu a jména v textu bakalářské práce a dále byli seznámeni se skutečností, že výsledky dotazníkového šetření budou využity pouze pro účely bakalářské práce.

S ohledem na etické předpisy výzkumu jsem zohlednila možnost svobody odmítnutí, možnost anonymity a získání poučeného (informovaného) souhlasu.⁹⁶

V průběhu března roku 2019 jsem si domluvila s respondenty schůzku za účelem realizace osobního interview. Následně začátkem měsíce dubna 2019 proběhlo jedenáct rozhovorů, které jsem zaznamenala prostřednictvím ručně psaných poznámek, se kterými jsem poté pracovala. Tato forma přepisu z mluveného textu do psaného se nazývá transkripce. Provedla jsem transkripci formou shrnujícího protokolu, kdy tato technika nezachovává doslovně celý text. V průběhu rozhovoru jsem prováděla jistý způsob shrnutí, zaznamenávala jsem jen ty odpovědi, které patřily k dané otázce.⁹⁷

Zaznamenané odpovědi jsem poté důkladně prostudovala. Názory a návrhy respondentů jsem prostřednictvím interpretace zapracovala do následující části bakalářské práce a doplnila o své podněty.

⁹⁶ Hendl 2005, s. 155.

⁹⁷ Tamtéž, s. 208–210.

6.4. Cíle realizovaných strukturovaných rozhovorů

Cílem dotazníkového šetření bylo především nalézt nejčastější dilemata či problémy, se kterými se respondenti setkávají ve své profesi, a to především v souvislosti s výkonem sociální práce na území městské části Prahy 10.

Jelikož nezáleželo, zda respondent působí na Referátu sociální práce či na Referátu kurátorů pro dospělé, tak obsah distribuovaného dotazníku byl pro všechny respondenty stejný. Připravené otázky, které jsem formulovala, měly určené pořadí, ve kterém respondenti odpovídali.

Respondentů jsem se dotazovala na níže formulované otázky:

- 1) Uved'te, prosím, co považujete za důležité pro výkon sociální práce z profesního hlediska.
- 2) Uved'te, prosím, nejzávažnější problémy, se kterými se setkáváte při poskytování pomoci osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci.
- 3) Uved'te, prosím, co z profesního hlediska při výkonu sociální práce nejvíce postrádáte.
- 4) Navrhněte, prosím, pět nástrojů, které si myslíte, že by Vám práci usnadnily.
- 5) Považujete možnost využití terapeutické či psychologické podpory za nápomocné? Prosím uvést důvody.

Pro doplnění jsem respondenty při rozhovoru požádala o sdělení délky praxe – výkonu činností sociálního pracovníka, neboť považuji tuto skutečnost za poměrně významnou při vyhodnocování odpovědí. Lze předpokládat, že pracovník s praxí několika let bude řešit rozdílná dilemata než kolegové s deseti a více letitou praxí.

6.5. Výsledky strukturovaných rozhovorů

Výčet všech odpovědí respondentů ze strukturovaných (řízených) rozhovorů k problematice výkonu sociální práce uvádím v příloze č. 6.

U každé otázky jsem vybrala deset nejčastějších odpovědí, které u sociálních pracovníků zazněly opakovaně, a pracovníci na ně kladli důraz.

Pořadí odpovědí u jednotlivých otázek neurčuje jejich důležitost.

Důležité pro výkon sociální práce z profesního hlediska považují sociální pracovníci především:

1. kvalitní vzdělání v oblasti sociální práce, její následné propojení teorie s praxí a s tím související další průběžné vzdělávání, a to například formou stáží, konferencí, akreditovaných seminářů, samostatné prohlubování znalostí, sledování aktuálních změn týkajících se sociální politiky v České republice;
2. nesnažit se spasit svět, ve smyslu nemít až moc idealistické představy o výkonu sociální práce;
3. všeobecný přehled a všestranné nadání (například vysokou emoční inteligenci, respekt k výkonu sociální práce, odpovědnost, trpělivost, odbornost a orientovanost v možnostech práce s cílovou skupinou, schopnost sebereflexe a reflexe psychických úskalí na pracovišti), jelikož se pracovník územně samosprávného celku téměř neustále setkává s osobami požadující právní radu či psychologickou pomoc;
4. stabilní pracovní zázemí a s tím související dobré finanční ohodnocení a podporu nadřízených;
5. schopnost odlišit soukromé záležitosti od pracovních (znalost vlastních slabých míst a dokázat s nimi pracovat);
6. dokázat zachovat neutralitu, nesoudit, přijímat a respektovat každého jako individuální bytost;
7. znalost sítě psychosociálních služeb v dané lokalitě;
8. znalost zásad vedení rozhovoru, zájem a aktivní naslouchání klientovi, schopnost vhledu do situace a problematiky klienta, vyhodnocení potřebnosti a podoby následné intervence;

9. dovednost komunikace (administrativní zručnost, znalost etických zásad, schopnost identifikovat v rozhovoru podstatné záležitosti, nenechat se strhnout k „dávání rad“);
10. respektování poslání profese sociálního pracovníka.

Z komplexního vyhodnocení odpovědí k dané otázce vyplývá, že pro výkon sociální práce je nejen potřeba dobré zázemí, podpora nadřízených a adekvátní odměňování, ale zejména osobnostní předpoklady sociálního pracovníka a dobrá psychická zdatnost. Za zajímavé považují, že si sociální pracovníci uvědomují, že přes veškerou snahu není možné pomoci všem. S ohledem na každodenní kontakt s klienty považují sociální pracovníci za zásadní schopnost zachování neutrality a nehodnotit problémy klienta. Důležité jsou nejen odborné znalosti, ale i sebereflexe. Poskytovat podporu klientům může jen sociální pracovník, který dokáže soukromé záležitosti oddělit od pracovních. Z rozhovorů dále vyplynulo, že se pracovníci musí řídit platnými legislativními normami a s ohledem na výkon sociální práce na úrovni územně samosprávného celku i s rozsáhlou administrativou.

Pracovníci uvedli následující nejzávažnější problémy, se kterými se setkávají při poskytování pomoci osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci:

1. problémy na straně klientů, zejména jejich demotivace, manipulace, snaha dostat co nejvíce za co nejméně vlastní práce, dlouhodobě neřešené problémy klienta (špatná finanční situace, neschopnost dostát závazkům spojených s bydlením, neschopnost vyřídit si nepojistné sociální dávky – příspěvek na bydlení, příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu, špatný zdravotní a psychický stav), které vedou postupem času k prohloubení a dochází k obtížně řešitelným situacím, které zároveň vytváří tlak na sociálního pracovníka;
2. malé zapojení rodiny do řešení problému (buď nechce rodina pomoci – napjaté rodinné vztahy – nebo klient neinformuje rodinu o své situaci);
3. časté dobře míněné rady od sousedů klienta, a dalších osob, které se domnívají, že situaci klienta mají plně zmapovanou a znají jeho nejlepší zájem;
4. netolerantní vztahy většinové populace k odlišnostem všeho druhu, špatné ekonomické poměry ve společnosti a na trhu práce, zastaralé zákony;

5. změna diskursu v devadesátých letech v České republice – převládl neoliberální model sociální politiky (v této atmosféře je velmi složité vykonávat sociální práci opravdu etickým způsobem a hájit tzv. nepřizpůsobivé), celkové společenské zhrubnutí a úbytek soucitu, humanity a nárůst povrchnosti v myšlení většinové společnosti, velký individualismus a posuzování ostatních podle sebe sama, malá odvaha sociálních pracovníků na změně podmínek své práce a hlavně obrovská moc peněz, které se dotýkají ve společnosti prakticky všeho (opět vliv spíše politicko – ideologický);
6. časové prodlevy (každá instituce má své lhůty na vyřízení, které jednání neúměrně protahují);
7. opožděné řešení nepříznivé sociální situace – klienti často přicházejí s přesvědčením, že jejich problém vyřeší sociální pracovník hned, avšak již nevidí, že chodí, jak se říká ne za 5 minut dvanáct, ale často 10 minut po dvanácté (chybí jim určitý náhled na věc);
8. chybějící sociální bydlení a nedostatek pobytových sociálních služeb pro různé cílové skupiny – domovy pro seniory, azylové domy, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domy s byty zvláštního určení (např. domovy pro seniory byly převážně budovány do roku 1990 a vzhledem ke stárnutí populace jsou prakticky obsazena všechna lůžka, nyní se převážně budují soukromá pobytová zařízení, která nejsou určena pro klienty sociálního pracovníka, a to s ohledem na jejich příjem, a tak se stává, že poslední chvíle svého života klient stráví ve zdravotnických zařízeních);
9. nedostatek kapacit terénních sociálních služeb typu pečovatelská služba či osobní asistence – klientům, kteří se rozhodli zůstat ve svém přirozeném prostředí a potřebují několikrát denně péči druhé osoby, chybí tým pečovatелů v tzv. pohotovosti, což znamená, že v případě krize (např. nemoc pečující osoby) je téměř nemožné zajistit službu okamžitě;
10. operativní přenos informací za účelem rychlého řešení nepříznivé sociální situace klienta a zvýšená ochrana osobních údajů (tzv. GDPR) – sociální pracovník územně samosprávného celku má velmi rozsáhlou agendu a není zaměřen pouze na jednu cílovou skupinu, ale poskytuje odborné sociální poradenství všem osobám na území, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci; často je nezbytná spolupráce s jinými institucemi státní správy, lékaři, neziskovými organizacemi.

Z výše uvedených odpovědí vyplývá, že zásadním problémem, se kterým se sociální pracovníci setkávají, je prevence řešení nepříznivých sociálních situací. V mnoha případech se klient na sociálního pracovníka s žádostí o pomoc obrátí v době, kdy je jeho situace téměř neřešitelná. Výkon sociální práce velmi komplikuje nízká motivace klientů a schopnost zapojení se aktivně do řešení problému. Na sociální pracovníky je tak vyvíjen obrovský tlak, kdy v poměrně krátké době musí klientovi často zajistit základní životní potřeby, což je strava, ubytování a potřebné sociální služby. Za velmi důležité považují zapojení rodinných příslušníků, nastavení funkčního systému sociálního bydlení a navýšení kapacit sociálních služeb. Sociální pracovníci si s ohledem na praktické zkušenosti uvědomují, že pobytové služby nelze poskytnout všem klientům, avšak případů, kdy setrvání v přirozeném prostředí za pomoci terénních sociálních služeb a podpory blízkých osob není možné, přibývá. Dále upozorňují na skutečnost, že terénní sociální služby nemají dostatek kapacit a zajištění péče ze strany rodiny má své limity.

Z profesního hlediska sociální pracovníci nejvíce postrádají při výkonu sociální práce především:

1. možnost využití dostatečně dlouhé rekonvalescence k důkladnému odpočinku od takto náročného povolání, a to jako nástroj k předcházení syndromu vyhoření (např. poskytnutí po dvou letech práce v sociální oblasti pracovníkovi měsíční placené volno, které je nad rámec dovolené);
2. přesvědčení společnosti, že úloha sociálního pracovníka je důležitá a kvalitně zastávána;
3. dostupnost sociálního bydlení, dostatek míst v pobytových sociálních službách, existence azylového domu v každé městské části (podobný chudobinci, kde by klienti pracovali pro obec a mohli bezúplatně bydlet na přechodnou dobu);
4. realizaci záměrů jiných specialistů (soudců, lékařů) a s tím související větší pružnost soudního systému a transparentnost ve věcech posuzování invalidity;
5. funkční sociální politiku (její dlouhodobou a srozumitelnou koncepci) – boj s chudobou je nyní řešen pouze okrajově, často pouze marketingové projekty, které nemají dlouhou životnost a slouží mnohdy spíše politikům jako finanční a mocenský nástroj (viz mnoho sociálních projektů placených z operačních programů Evropské Unie v České republice);

6. možnost využití odborné konzultace případů klientů v situacích, na které sociální pracovníci při výkonu sociální práce nestačí (složitě právní, psychologické nebo zdravotní otázky);
7. skutečnost, že pracovníci jednotlivých organizací svoji činnost navzájem nedoplňují, pracovníci jsou nuceni řešit situace, ke kterým se necítí dostatečně kompetentní (např. dluhové poradenství, práce s cizojazyčnými klienty bez formálního pobytu v České republice, práce s klienty, kterým nebylo adekvátní poradenství poskytnuto v instituci, která se danou problematikou zabývá);
8. nulový vliv na zdravotní složky – chybí partnerský přístup zdravotních institucí, větší propojenost a chuť spolupracovat všech složek systému, které klient potřebuje k zajištění své existence (Úřad práce České republiky, Úřad městské části, Magistrát hlavního města Prahy, Ministerstvo práce a sociálních věcí, zdravotnické organizace, neziskové organizace, zdravotní pojišťovny apod.);
9. možnost zaměstnávání osob propuštěných z výkonu trestu odnětí svobody (např. formou zaměstnání na půl roku – úklidy zeleně, různé práce související s údržbou městské části);
10. možnost pružné pracovní doby (například v neúřední dny možnost home office – přístup do OK systému, e-spis z domova, plánovat sociální šetření podle potřeby, během celého dne, nebýt časově limitován).

Sociální pracovníci spatřují významné nedostatky ve své profesi v omezených pravomocích, které jsou často při řešení nepříznivých sociálních situací klientů nedostačující. Zmiňují případy, kdy klient potřebuje lékařskou, psychologickou či právní pomoc, kterou jim poskytnout nedokáží. Jsou tedy odkázáni na spolupráci jiných organizací a institucí, což v praxi často nefunguje. V mnoha případech jsou limitováni svými rozhodovacími kompetencemi. Pokud klient nesouhlasí s další odbornou pomocí, do ničeho být nucen nemůže.

Za zásadní dále považují problém v neexistenci komplexního řešení problematiky sociálního bydlení.⁹⁸ Zastávají názor, že moci bydlet za podmínek, které budou klienti schopni plnit, je jeden ze základních nástrojů řešení jejich nepříznivých situací.

⁹⁸ MPSV.CZ: Základní informace o sociálním bydlení. stránka [online]. [cit. 16. 04.2019]. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>. Jedná se o způsob bydlení, který je poskytován osobám v bytové nouzi nebo osobám, které jsou bytovou nouzí bezprostředně ohrožené, včetně lidí, kteří vynakládají na bydlení nepřiměřenou výši svých příjmů.

Pracovníci by rádi měli možnost poskytovat bydlení pro přechodnou dobu svým klientům v období řešení jejich obtížné životní situace.

Zmiňováno je také předcházení syndromu vyhoření.⁹⁹ Z mého pohledu je důležité, že si sociální pracovníci plně uvědomují toto riziko, nebojí se o něm mluvit a jsou ochotni hledat vhodné možnosti řešení.

Mezi nástroje, které by podle sociálních pracovníků usnadnily výkon sociální práce, patří především:

1. větší technická vybavenost - např. služební notebook, aby pracovníci mohli operativně pracovat s klientem v jeho přirozeném prostředí a zprostředkovat mu potřebné informace a intenzivně na zakázce od klienta pracovat;
2. omezení administrativní zátěže (např. formou lepší přístupnosti k více informacím o klientovi, což je aktuálně těžko dostupné s ohledem na obecné nařízení o ochraně osobních údajů);
3. větší informovanost obyvatel o dostupných službách – pravidelná setkávání, veletrh sociálních služeb, komunitní plánování sociálních služeb, které podporuje výměnu informací, jež mohou sociální pracovníci předávat dále;
4. větší vstřícnost dalších organizací a institucí ke spolupráci, jelikož je potřeba v mnoha případech využívat odborníky z jiných oborů při práci s klientem (např. zdravotnická zařízení, Česká správa sociálního zabezpečení, Úřad práce České republiky);
5. kvalitnější legislativa, která bude vyrovnávat společenské a finanční rozdíly u obyvatel České republiky;
6. náprava naprosto zanedbané bytové politiky v České republice (komplexní řešení problematiky sociálního bydlení, bydlení se stalo spíše nástrojem finanční spekulace, a ne základní životní potřebou);
7. schopnost politiků na všech úrovních zastupování vnášet do společnosti smysl pomoci lidem v nouzi (v současné době se tento aspekt stává nástrojem nenávisti ve společnosti a sociální práce se dostává do neřešitelné situace);

⁹⁹ Schaufeli, Enzmann 1998. Na s. 31 uvádí jednu z nejznámějších definic syndromu vyhoření, která charakterizuje syndrom jako emocionální vyčerpání, depersonalizaci a snížení osobního úspěchu, který může nastat mezi jedinci, kteří pracují. Maroon 2012. Na s. 7 až 15 je uvedeno, že v případě syndromu vyhoření, kterým jsou sociální pracovníci vysokým procentem ohroženi, se jedná o velký problém jak u pracovníků, tak i jejich vedoucích a klientů. Jedná se o důsledek působení vnějších vlivů, především práce a pracovního prostředí. Pracovníci mohou trpět odcizením, zoufalstvím či zlostí, což může mít za následek konflikty na pracovišti.

8. reforma Úřadu práce České republiky s cílem zrychlení procesu rozhodování o nepojistných dávkách (než sociální pomoc zde převládá byrokraticky mocenský přístup) a důchodová reforma (snížení počtu let pojištění k výplatě důchodů a snížení důchodového věku);
9. větší flexibilita terénních služeb (navýšení počtu pracovníků, zvýšení platů);
10. výstavba domova pro seniory na území městské části Praha 10, který by byl finančně dostupný pro všechny a dostupnost krizových bytů na přechodnou dobu (např. před umístěním do pobytové sociální služby).

Z odpovědí na výše uvedenou otázku vyplynulo, že sociální pracovníci územně samosprávného celku s ohledem na cílové skupiny osob, se kterými pracují, nejsou schopni obsáhnout svými kompetencemi všechny situace, se kterými klienti za nimi přicházejí. Domnívají se, že zlepšení podmínek pro výkon sociální práce by značně pomohlo zvýšení informovanosti o sociálních službách, minimalizování byrokracie při rozhodování o nepojistných sociálních dávkách, zjednodušení administrativy, novelizování souvisejících právních předpisů, a především podporování spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi. Za zásadní považují zavedení komplexního systému sociálního bydlení tak, aby na každém území byla tato služba všem dostupná. Což ostatně respondenti ve svých odpovědích také často zmiňovali.

Pracovníci nahlíží na využití terapeutické či psychologické podpory následujícím způsobem:

1. v rámci supervize, jakožto prostoru pro vyjádření svých pocitů a získání zpětné vazby nebo náhledu při probírání problematických záležitostí a situací;
2. je velmi důležité, aby sociální pracovník věděl, že má možnost v případě potřeby využití terapeutické či psychologické podpory (nemusí se jednat o její přímé využití, ale o to, že ví, že pokud bude potřeba, je tu někdo, kdo mu danou situaci pomůže rozklíčovat a stanovit dílčí dosažitelné cíle);
3. občas nastávají situace, kdy je potřebná podpora důležitá, a to zejména v případech, kdy je na pracovníka kladen velký tlak na rychlé řešení sociální situace osamělého klienta, avšak sociální pracovník nemá možnost situaci uspíšit, jelikož je jeho práce závislá od činností jiných odborníků např. lékař, psycholog, terénní tým, Česká správa sociálního zabezpečení (klient musí

uhradit nájemné, avšak pokud neobdrží důchod, tak je tento cíl nereálný), Úřad práce České republiky (nevyplacení příspěvku na bydlení);

4. uvedená podpora je nejen nápomocná, ale téměř nutná, a to zejména z důvodu prevence syndromu vyhoření, neboť vyhořelý pracovník se stává sám potřebným (ve vztahu s klientem je nutné dodržovat hranice profesionálního přístupu, aby nedocházelo k manipulativnímu jednání a závislosti klienta na poskytovaných službách nebo citové závislosti na pracovníkovi);
5. práce s lidmi je náročná zejména psychicky, proto je vítanou možností terapeutická či psychologická podpora v podobě supervize, osobnostního růstu, terapeutických výcviků apod.;
6. psychologické poradenství může pomoci pracovníkovi, pokud do své práce vnáší osobní témata a poškozuje svým jednáním klienta (vhodné je pouze pro toho, kdo má sám zájem něco na sobě změnit, nejedná se o nástroj, který je vynutitelný, takže pozitivně postihne pouze tu část pracovníků, kteří o něj mají zájem);
7. podpora je zásadní (společně s kvalitní medikací) při řešení skutečně složitých životních situací – pomáhá řešit skutečné příčiny zdravotních a sociálních problémů, nemůže však stejně jako sociální práce vyřešit primární důvody problémů, jelikož terapeutická a psychologická podpora symptomy problémů u jedince odhaluje a nabízí řešení – nástroje k jejich provedení však nemá;
8. psychologická pomoc formou supervize pro pracovníky pomáhajících profesí je naprosto nezbytná (slouží k vyšší efektivitě v zaměstnání, a především předchází syndromu vyhoření);
9. bezplatnou terapeutickou či psychologickou podporu by bylo vhodné poskytovat na pracovišti nejen pracovníkům, ale i klientům celého odboru sociálního (tato provázanost a lepší pružnost k přímému objednání klienta by mohla usnadnit další postup řešení sociální situace, některé sociální patologie klientů vznikají z různých důvodů, proto je velmi obtížné pracovat s klienty např. nemotivovanými ke změně svého chování);
10. psychologická podpora pro pracovníky je velmi nápomocná (pro sociální pracovníky je nezbytné zajistit individuální i skupinové supervize, jedná se o velmi důležitý nástroj pro sociální práci a prevenci syndromu vyhoření).

Využití terapeutické či psychologické podpory na pracovišti shledávají všichni sociální pracovníci za nezbytný prvek, a to především s ohledem na včasné řešení osobních problémů. Smysl ve využití daných podpor spatřují zejména ve vztahu k předcházení syndromu vyhoření, který může souviset s velkým tlakem, který je na pracovníky ze strany klienta často vyvíjen. Pracovníci zmiňují hlavně supervize,¹⁰⁰ které jim jsou na pracovišti dostupné. V rámci výkonu sociální práce jsou supervize považovány za základní nástroj. Dále by také přivítali možnost využití bezplatné terapeutické či psychologické podpory pro klienty, kteří se rozhodli řešit svojí nepříznivou sociální situaci.

S ohledem na výše interpretované otázky považuji za nutné zmínit skutečnost, že vliv na odpovědi respondentů má bezpochyby délka praxe v sociální oblasti, a to zejména na úrovni územně samosprávného celku. Profesně mladší zaměstnanci považují za důležité spíše podporu spolupráce, komunikace, případně informovanosti o sociální pomoci. Profesně starší sociální pracovníci poukazují především na systémové nedostatky. Dokáží na problémy v oblasti sociální práce nahlížet v širším spektru, který často souvisí s nastavenou sociální politikou.

¹⁰⁰ Matoušek 2013. Na s. 514 charakterizuje supervizi jako systematickou odborně vedenou reflexivní interakci lidí směřující k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti. Zaměřuje se na konkrétní možnosti vyladění pracovních postojů, postupů a vztahů s realizací profesionálních hodnot a cílů v pracovní situaci.

7. Návrhy změn a nástrojů vedoucí k možnému řešení či zmírnění dilemat a problémů sociální práce

Na základě rozboru výsledků strukturovaných rozhovorů lze konstatovat, že každý z respondentů se při řešení nepříznivých sociálních situací klientů s dilematy či problémy v rámci výkonu sociální práce již setkal.

Dilemata sociálního pracovníka mohou představovat nutnou či velmi obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi rozhodnutí, která se týkají situace klienta či postupu pracovníka. Charakteristickým prvkem může být nepříjemné nebo náročné rozhodování v určitých více či méně sporných situacích.¹⁰¹

Základním posláním sociální práce by měla být podpora klienta v řešení jeho sociální situace, a to pomocí vhodných nástrojů. Je nutné si uvědomit, že každá situace klienta musí být řešena individuálně. Sociální pracovníci by se měli zaměřovat na jeho motivaci a zplnomocňování, čímž by se minimalizovala závislost na sociální práci, případně sociálních službách.

Z hlediska efektivního řešení dilemat či problémů, které sociální pracovníci odboru sociálního Úřadu městské části Prahy 10 formulovali, shledávám za nutné nastavit výkon sociální práce tak, aby při jejím zprostředkování docházelo ke shodě všech institucí v oblasti legislativy, veřejné správy, zdravotnictví a sociálních služeb. Domnívám se, že klíčová pro zlepšení podmínek výkonu sociální práce je vzájemná spolupráce mezi organizacemi a institucemi, která by urychlila související procesy při řešení nepříznivých sociálních situací klientů. Pracovníci považují za zásadní dilema nedostatek nástrojů k řešení individuálních situací klienta a schopnost udržet si odstup od problémů klienta. V případě, že tato hranice bude překročena a pracovník, aniž by si to plně uvědomoval, bude v klientovi svojí osobní sympatií podporovat závislost na činnostech sociální práce, nebude docházet k dlouhodobě efektivnímu řešení klientova problému.

S ohledem na důkladné prostudování všech názorů respondentů shledávám za nutné dále konstatovat, že sociální pracovníci územně samosprávného celku poukazují na skutečnost, že nynější pojetí sociální práce plně nevyhovuje současným společenským potřebám.

¹⁰¹ Nedělníková 2008, s. 40.

Pracovníci zmiňovali dilemata a problémy především ze dvou úhlů pohledu. Konkrétně se jednalo o profesní stránku se zaměřením na podporu sociálních pracovníků a o podporu rozvoje služeb pro klienty.

Je nezbytné si uvědomit, že cílem sociální práce je klienta na základě vzájemné důvěry podpořit v každé situaci, a to i v případě, že by výsledek neuspokojil všechny aktéry (např. pronajímatele bytových jednotek). Není smyslem klienta podpořit ve vystěhování z bytu, protože dluží na službách spojených s bydlením, ale udržet ho ve stávajícím stavu a hledat možnosti úhrady dluhu (např. uzavření splátkového kalendáře, přiznání sociálních dávek či hledání zaměstnání). Rozhodování sociálního pracovníka je často ovlivňováno aktuální situací a možnostmi, které má k dispozici.

Na základě komplexního posouzení všech skutečností, které jsou zmiňovány v teoretické i praktické části této práce navrhuji níže uvedené nástroje, které by mohly předcházet či eliminovat dilemata a problémy výkonu sociální práce na úrovni územně samosprávného celku. Pořadí nástrojů nestanovuje jejich důležitost. Nástroje navrhuji nejen systémová, ale i profesní a klientská.

1. Zafixovat pevnou částkou dotace ze státního rozpočtu na výkon sociální práce, které poskytuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Cílem takto nastaveného systému státní podpory je jistota pro obce a kraje, že mohou sociálním pracovníkům poskytnout stabilní a kvalitní pracovní zázemí a adekvátní ohodnocení.
2. Legislativně zakotvit výkon sociální práce do samostatného právního předpisu, který by stanovil přesné kompetence a možnosti sociálního pracovníka při řešení nepříznivých sociálních situací klientů.
3. Efektivně nastavit spravedlivou a funkční sociální politiku. Obtížné je to z mého pohledu vzhledem ke skutečnosti, že osoby, které se neocitly v tíživé sociální situaci si nedovedou představit, jak se tito lidé mohou cítit a co v danou chvíli prožívají. Při formování sociální politiky by měl být kladen větší důraz na zkušenosti a potřeby sociálních pracovníků.
4. Prezentovat v médiích sociální práci jako základní a výchozí nástroj pomoci občanům s řešením jejich nepříznivých sociálních situací. Je všeobecně známo, že pohledy určitých skupin obyvatel na činnosti sociální práce a zejména na jejich klienty jsou spíše negativní. Často se stává, že osoby, které se ocitnou v tíživé životní situaci se obrací na sociální pracovníky až na poslední chvíli,

kdy řešení zpravidla více problémů najednou už je velmi obtížné. Pokud by se lidé neobávali pomoci od sociálních pracovníků, značně by to mohlo urychlit celý proces pomoci.

5. Zavést na celostátní úrovni povinný systém ochrany sociálních pracovníků v terénu. V současné době se pracovníci ocitají v situacích, které by mohly ohrozit nejen jejich zdraví, ale dokonce i život. Navrhují nastavit funkční a propojený systém, kdy sociální pracovník po stisknutí tlačítka na mobilním telefonu či jiném zařízení upozorní vedení úřadu či záchranné složky, že se ocitl v nebezpečí.
6. Zvýšit příspěvek na péči. S ohledem na nedostatečné kapacity pobytových zařízení by neformálním pečujícím, kteří se starají o osobu, která je závislá na pomoci druhých, takové opatření velmi pomohlo. Ze svých praktických zkušeností z domova se zvláštním režimem vím, co obnáší starat se osobu, která se bez pomoci druhých neobejde a mohu říci, že je to velmi náročné nejen pro strážce fyzické, ale i psychické. Pokud se někdo rozhodne o svého rodinného příslušníka starat sám, aniž by ho umístil do zařízení, vidím nástroj vyššího příspěvku na péči za velmi efektivní.
7. Dopracovat a schválit komplexní zákon o sociálním bydlení. Všeobecně je známo, že se zvyšuje počet osob, které řeší bytové problémy. Pokud se v této oblasti nestanoví zákonné podmínky, bude docházet k stále vyššímu počtu osob, které se mohou ocitnou v ubytovnách či dokonce na ulici. Musíme si uvědomit, že základní životní situací každého z nás je mít tzv. střechu nad hlavou. V současné době je tato problematika bez funkčního právního předpisu téměř neřešitelná.
8. Sjednotit finanční odměňování sociálních pracovníků územně samosprávného celku a sociálních pracovníků v sociálních službách. Současné zákonné základní finanční ohodnocení sociálních pracovníků územně samosprávného celku je nedostatečné, nesmyslné a dle platových tabulek podstatně nižší.
9. Zvýšit počet dnů řádné dovolené na tzv. rekonvalescenci. V současné době mají sociální pracovníci územně samosprávného celku nárok na 25 dnů řádné dovolené dle zákoníku práce. Zvýšení například o 10 dnů tak, jak mají např. záchranné složky, by mohlo vést k předcházení syndromu vyhoření.
10. Zajistit sociálním pracovníkům bezplatnou psychologickou a terapeutickou podporu. Výkon sociální práce považují za velmi psychicky náročný a bez

funkčního systému podpory a potřebných nástrojů za nekvalitní. Předcházet psychickému vyčerpání sociálních pracovníků by mohl pomoci externí psycholog či terapeut, který by docházel na pracoviště.

11. Z dlouhodobého hlediska řešit navýšení kapacit terénních i pobytových služeb.

Z mnoha zpracovaných odborných analýz vyplývá, že se lidé dožívají vysokého věku, což je zpravidla spojeno i s potřebou sociální péče. Již v současné době lze konstatovat, že kapacity výše uvedených služeb jsou nedostatečné a v budoucnu bude tento problém neustále narůstat.

Při vyhodnocování dilemat a problémů sociálních pracovníků odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10 mne velmi zaujala skutečnost, že ani jeden sociální pracovník nezmínil výrazný rozdíl v odměňování, a to v porovnání se sociálním pracovníkem v zařízení sociálních služeb. Osobně to považuji za velmi významný nedostatek, který snižuje důležitost výkonu sociální práce na úrovni územně samosprávného celku. Myslím si, že tento rozdíl si pracovníci plně neuvědomují či možná o něm ani nevědí. Další možností také může být, že pro úředníky je výkon sociální práce na úrovni územně samosprávného celku mnohem zajímavější svojí rozdílností v řešení různých nepříznivých situací, a proto může být finanční odměňování druhořadé. Přesto si myslím, že je tato situace dlouhodobě neudržitelná.

Z rozhovorů dále vyplynulo, že většina sociálních pracovníků v první řadě řeší dilemata a problémy spojené s nastavením efektivních nástrojů při řešení nepříznivých sociálních situací klientů a poté až vlastní profesní podporu. Z této skutečnosti je mimo jiné zřejmé, že výkon sociální práce vyžaduje specifické osobnostní předpoklady, jejichž základem je silně vyvinutá empatie a schopnost komunikace. Sociální práci nemůže vykonávat každá osoba.

Každý a ve všech směrech vyspělý stát by se měl snažit o vytvoření takového systému sociální politiky, který by s ohledem na ekonomické možnosti dokázal zajistit adekvátní prostředí pro výkon sociální práce, které bude odpovídat všem potřebám občanů vyskytujících se na daném území. Zároveň by měl takový systém umět správně a včas reagovat na změny ve společnosti a vhodnými nástroji podporovat rozvoj sociální práce na úrovni územně samosprávného celku.

Závěr

*„Nemůžete nikoho nic naučit. Můžete mu nanejvýš pomoci, aby to sám v sobě našel.“
Galileo Galilei*

Společně vedle profese sociální práce působí také instituce charitativní, státní, civilní a nestátní organizace. Jejich posláním je vzájemně doplňovat své činnosti s cílem efektivně řešit nepříznivou sociální situaci klienta. Domnívám se, že činnosti sociální práce jsou pro chod státu a pro život jeho občanů velmi významné a nepostradatelné. Smyslem bakalářské práce bylo zejména zjištění současných dilemat a problémů sociálních pracovníků odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10, a to při poskytování činností sociální práce. Práce s klienty i samotný výkon sociální práce s sebou přináší řadu dilemat a problémů, se kterými se mohou sociální pracovníci setkat.

Jednotlivá pojetí sociální práce, jakožto součást sociální politiky, jsou jednoznačně determinována potřebami společnosti, ekonomickými možnostmi příslušného státu, politickým vývojem, kulturními hodnotami či tradicí dané země. Sociální práce je tedy nezbytnou součástí každé sociální politiky vyspělého státu. Jedná se o důležitý, významný, potřebný a stále se rozvíjející pojem a současně o profesi, kterou považuji za nutné alespoň okrajově znát a orientovat se v ní. U spousty problémových situací hraje klíčovou roli čas. Jsem přesvědčena, že je důležité, aby se každý v oblasti sociální práce alespoň okrajově orientoval a věděl, kam se v případě nouze může obrátit a kde mu s řešením problému dokáže pomoci.

Činnosti sociální práce jsou výsledkem dlouholetého procesu formování, jež jsou ovlivňovány potřebami společnosti, historickým vývojem a možnostmi daného státu. Jednotná definice či charakteristika sociální práce neexistuje a nejspíš nikdy existovat ani nebude. Každý stát či společnost se totiž mohou potýkat s odlišnými problémy. S jednotlivými charakteristikami sociální práce, které se snaží o dosažení společného cíle, a to pomoci klientovi při řešení jeho nepříznivé sociální situace, souhlasím. V teoretické části jsou mimo jiné zmíněny předpoklady a náležitosti výkonu sociálního pracovníka územně samosprávného celku, které jsou legislativně upraveny. Nejvíce mne zaujala především výrazná rozdílnost zákonného finančního odměňování

sociálních pracovníků územně samosprávných celků v porovnání se sociálními pracovníky působícími v zařízeních sociálních služeb, kteří činnosti sociální práce vykonávají v mnohem omezenějším rozsahu.

Výzkum přinesl konkrétní formulace nejzávažnějších dilemat a problémů, se kterými se sociální pracovníci odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10 při výkonu sociální práce setkávají nejčastěji. S ohledem na jejich odpovědi jsem se posléze snažila navrhnout efektivní nástroje vedoucí k řešení či předcházení problémů a dilemat výkonu sociální práce. Sociální pracovníci řeší nejen problémy z profesní stránky, ale myslí také na potřeby klientů a co by jim, pokud jsou v tíživé situaci, pomohlo. Na základě odpovědí z řízených rozhovorů jsem vytvořila jedenáct návrhů nástrojů, jež by mohly vést k předcházení nebo eliminaci překážek výkonu sociální práce.

Vzhledem k poznatkům z teoretické části a výsledkům provedeného výzkumu je nesporné, že hypotéza, jež jsem formulovala v úvodu bakalářské práce, je potvrzena. Domnívám se, že tak obsáhlé kompetence a působnost spojené s výkonem sociální práce by měly mít svůj zvláštní právní předpis. Ukázalo se, že legislativní úprava výkonu sociální práce na úrovni územně samosprávného celku je nedostatečná, jelikož je jí věnováno pouze několik paragrafů především v zákonu o sociálních službách, které neobsahují kompletní výčet pravomocí sociálních pracovníků. Efektivním řešením by bylo legislativní zakotvení výkonu sociální práce na úrovni územně samosprávného celku oddělit od výkonu sociální práce v zařízeních sociálních služeb.

Cílem bakalářské práce bylo společně se sociálními pracovníky formulovat nejzávažnější dilemata a problémy výkonu sociální práce, se kterými se v profesním životě setkávají, což bylo splněno. Domnívám se, že zpracováním bakalářské práce na problematiku sociální práce, jsem upozornila na důležitost a nezbytnost činností, jež sociální pracovníci územně samosprávného celku provádějí, a to nejen s ohledem na teoretické nároky, ale také na osobnostní předpoklady a psychickou zátěž úředníků. Poukázáním na problémy a dilemata spojená s výkonem sociální práce jsem se snažila dospět ke skutečnosti, že bez dobře nastavených pravidel a norem nelze efektivně tyto činnosti vykonávat.

Tato bakalářská práce otevírá a nabízí k řešení další problémy spojené se sociální oblastí (sociální práce na úrovni výkonu státní správy např. Úřad práce České republiky v rámci příspěvku na péči), které si vyžadují hlubší zkoumání. Bohužel vzhledem ke stanovenému rozsahu práce nebylo příliš prostoru k dalšímu zabývání se problémy

výkonu sociální práce. Ráda bych se sociální problematice hlouběji věnovala v rámci diplomové práce při navazujícím magisterském studiu.

Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje:

- HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce, Praha: OSMIUM, 1999. 167 s. ISBN80-902081-8-5.
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- KREBS, V. et al. Sociální politika. Praha: Wolters Kluwer, 2015. 544 s. ISBN978-80-7478-921-2.
- LINHART, J., PETRUSEK, M., VODÁKOVÁ, A., MAŘÍKOVÁ, H. Velký sociologický slovník. Praha: Karolinum, 1996. 747 s. ISBN80-7184-310-5.
- MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Praha: Portál, 2012. 200 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, O. et al. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2013. 380 s. ISBN978-80-2620213-4.
- MATOUŠEK, O. et al. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. 309 s. ISBN80-7178-437-7.
- NAVRÁTIL, P. Úvod do teorií a metod sociální práce. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2000. 67 s. ISBN neuvedeno.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 202 s. ISBN neuvedeno.
- PAVLÍČEK, V. et al. Ústavní právo a státověda. Praha: Linde Praha a. s., 1998. 364 s. ISBN80-7201-141-3.
- PROVAZNÍKOVÁ, Romana. Financování měst, obcí a regionů. Praha: GRADA Publishing, a. s. 2015. 304 s. ISBN 978-80-247-5608-0.
- REICHEL, J. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada Publishing. a.s., 2009. 184 s. ISBN 978-80-247-2006-6.
- SCHAUFELI, W. ENZMANN, D. The burnout companion to study and practice: a critical analysis. London: Taylor & Francis, 1998. 224 p. ISBN 0-7484-0697-2.
- SURYNEK, A. KOMÁRKOVÁ, R. KAŠPAROVÁ, E. Základy sociologického výzkumu, Praha: Managment Press, 2001. 160 s. ISBN80-7261-038-4

- ŠPILÁČKOVÁ, M. Etablování profesionální sociální práce v rámci sociální politiky podniků na území Čech a Moravy. Sociální práce. 100 let československé sociální práce. ISSN 1213-6204.
- TOMEŠ, I. et al. Sociální správa. Praha: Portál, 2009. 303 s. ISBN 978-80-7367-483-0.
- VOJTÍŠEK, P. Princip solidarity ve financování služeb sociální péče. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. 136 s. ISBN 978-80-246-3709-9.

Internetové zdroje:

- APSSCR.CZ: Etický kodex sociálního pracovníka České republiky. [online]. Dostupné z: http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etický%20kodex_Profesní%20svaz_verII.pdf.
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Malý lexikon obcí České republiky – 2018. Metodické vysvětlivky. [online]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/61601876/32019918m_cz.pdf/28f3f48c-527b-4edb-846a-dc8fc623f483?version=1.0.
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Malý lexikon obcí České republiky - 2018 | ČSÚ. Český statistický úřad | ČSÚ. Hlavní město Praha. Městské části. [online]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/maly-lexikon-obci-ceske-republiky-2018>.
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Vše o území VDB. Městská část Praha 10 (obec Praha). Stav obyvatel k 31. 12. [online]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=profil-uzemi&uzemiprofil=31548&u=__VUZEMI__44__500224#.
- Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/33047/DP_1_2018.pdf.
- DŮCHODY OBCE HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, Administrační zpráva hlavního města Prahy za rok 1911, Praha 1919, 456 s., [online]. Dostupné z: <http://kramerius.mlp.cz/kramerius/handle/ABG001/168363>

- Globální definice sociální práce – Mezinárodní federace sociálních pracovníků. International Federation of Social Workers [online]. Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/cs/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.
- Městská část Praha 10 (Portál hlavního města Prahy). [online]. Dostupné z: http://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/mestske_casti/praha_10/index.html.
- Městská část Praha 10> Úřad MČ> Odbory> Odbor sociální> Oddělení sociální práce. Praha 10: Hlavní stránka [online]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni/oddeleni-socialni-prace>.
- MPSV.CZ: Pomoc v hmotné nouzi. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5>. MPSV.CZ: Dotace 2018. Vyhlášení výsledku dotačního řízení Dotace na výkon sociálního pracovníka pro rok 2018. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/33278>.
- MPSV.CZ: Dotace 2019. Metodika MPSV pro poskytování příspěvku na výkon sociální práce. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/34833>.
- MPSV.CZ: Dotace 2019. Vyhlášení výsledku dotačního řízení na výkon sociálního pracovníka pro rok 2019. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/34833>.
- MPSV.CZ: Katalogy prací a správních činností. Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/28263>.
- MPSV.CZ: Stanovisko odboru sociálních služeb sociální práce a sociálního bydlení ve věci stanovení platových tříd sociálních pracovníků [online]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/24589/Stanovisko_odboru_socialnich_sluzeb_socialni_prace_a_socialniho_bydleni_ve_veci_stanoveni_platovych_trid_socialnich_pracovniku.pdf.
- MPSV.CZ: Základní informace o sociálním bydlení. stránka [online]. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>.

- Praha 10 - Současnost obce. Místopisný průvodce po České republice – přehledný seznam obcí České republiky [online]. Dostupné z: <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/4850/praha-10/soucasnost/>.
- Praha 10: Hlavní stránka. Zaměstnanci. [online]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni#5967130-zamstnanci>.
- Praha 10: Hlavní stránka. Oddělení. [online]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni#596779-oddlen->.
- Příspěvek na výkon státní správy – Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana – Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/prispevek-na-vykon-statni-spravy-prispevek-na-vykon-statni-spravy.aspx>.
- Regionální Informační Servis. Správní členění kraje. [online]. Dostupné z: <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/stredocesky-kraj/verejna-sprava/spravni-cleneni/>.
- SDRUŽENÍ HISTORICKÝCH SÍDEL ČECH, MORAVY A SLEZSKA. Praha 10. [online]. Dostupné z: <http://www.historickasidla.cz/dr-cs/484-praha-10.html>.
- Seznámení s městskou částí Praha 10. Praha 10: Hlavní stránka [online]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/mestska-cast/o-praze-10/seznameni-s-mestskou-casti>.
- ÚMČ Praha 10 - Oddělení ekonomiky a administrativy. Praha 10: Hlavní stránka [online]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni/oddeleni-ekonomiky-a-administrativy>.
- ÚMČ Praha 10 - oddělení sociální práce. Praha 10: Hlavní stránka [online]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/kontakty-na-urad/adresar-zamestnancu-uradu/jednotka/viewtype/idjednotky/287>.
- ÚMČ Praha 10 - Oddělení sociálně-právní ochrany dětí a práce s rodinou. Praha 10: Hlavní stránka [online]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti-a-prace-s-rodinou>.

- ÚMČ Praha 10 - Oddělení zřízených organizací a zdravotnictví. Praha 10: Hlavní stránka [online]. Dostupné z: <http://www.praha10.cz/urad-mc/odborny/odbor-socialni/oddeleni-zrizenych-organizaci-a-zdravotnictvi>.
- Územně správní členění České republiky, Národní ústav pro vzdělávání. Národní ústav pro vzdělávání [online]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/informace-o-uzemne-spravnim-cleneni-ceske-republiky>.

Právní předpisy:

- Zákon č. 1/1993 Sb.: Ústava České republiky. In: 1/1993 Sb. 1992.
- Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.
- Nařízení vlády č. 341/2017 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě.
- Obecně závazné vyhlášky č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy, kterou se vydává Statut hlavního města Prahy. Příloha č. 2 k obecně závazné vyhlášce č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy.
- Obecně závazná vyhláška č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy, kterou se vydává Statut hlavního města Prahy. Příloha č. 4 k obecně závazné vyhlášce č. 55/2000 Sb. hl. m. Prahy.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů.

Seznam příloh

Příloha 1: Tabulka vyhlášení výsledku dotačního řízení Dotace na výkon sociální práce pro rok 2018

Příloha 2: Tabulka vyhlášení výsledků dotačního řízení na výkon sociální práce pro rok 2019

Příloha 3: Tabulka stupnice platových tarifů podle platových tříd a platových stupňů pro zaměstnance uvedené v § 5 odst. 2 nařízení vlády č. 341/2017 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě

Příloha 4: Tabulka stupnice platových tarifů podle platových tříd a platových stupňů pro zaměstnance uvedené v § 5 odst. 3 nařízení vlády č. 341/2017 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě

Příloha 5: Dotazník

Příloha 6: Výčet všech odpovědí respondentů na otázky 1 až 5

Příloha 1

Typ žadatele	Označení žadatele	IČ	Výše dotace	Spádový kraj
správní obvod	Praha 1	00063410	2 209 210 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 2	00063461	1 304 767 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 3	00063517	2 607 463 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 4	00063584	4 318 095 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 5	00063631	1 880 529 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 6	00063703	3 042 909 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 7	00063754	2 408 664 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 8	00063797	4 917 338 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 9	00063894	1 892 000 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 10	00063941	3 554 236 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 11	00231126	1 737 269 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 12	00231151	1 714 015 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 13	00241687	1 540 922 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 14	00231312	1 549 396 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 15	00231355	2 165 025 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 16	00241598	625 186 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 17	00231223	1 154 437 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 18	00231321	1 193 072 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 19	00231304	464 770 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 20	00240192	700 305 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 21	00240923	306 980 Kč	Hlavní město Praha
správní obvod	Praha 22	00240915	639 743 Kč	Hlavní město Praha

Zdroj: Vyhlášení výsledku dotačního řízení Dotace na výkon sociální práce pro rok

2018, <https://www.mpsv.cz/cs/33278>

Příloha 2

Typ příjemce	Spádový kraj	Název příjemce dotace	IČO	Výše dotace v Kč
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 1	63410	1 075 617,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 2	63461	607 881,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 3	63517	1 073 823,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 4	63584	1 506 413,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 5	63631	912 895,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 6	63703	1 192 302,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 7	63754	850 453,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 8	63797	1 727 939,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 9	63894	920 637,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 10	63941	1 481 122,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 11	231126	757 311,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 12	231151	512 702,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 13	241687	497 037,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 14	231312	586 606,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 15	231355	694 376,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 16	241598	263 550,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 17	231223	462 859,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 18	231321	365 834,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 19	231304	165 225,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 20	240192	351 912,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 21	240923	150 058,00
správní obvod	Hlavní město Praha	Městská část Praha 22	240915	277 678,00

Zdroj: Vyhlášení výsledků dotačního řízení na výkon sociální práce pro rok 2019,

<https://www.mpsv.cz/cs/34833>

Příloha 3

Platový stupeň	Počet let započítatelné praxe	Platová třída															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	do 1 roku	9530	10350	11210	12150	13160	14270	15480	16800	18230	19760	21480	23270	25230	27380	29710	32250
2	do 2 let	9870	10730	11630	12620	13700	14830	16060	17450	18900	20510	22280	24130	26190	28400	30830	33460
3	do 4 let	10240	11150	12070	13090	14200	15390	16680	18110	19630	21300	23160	25060	27180	29490	32000	34710
4	do 6 let	10620	11550	12540	13580	14750	15980	17310	18800	20370	22110	24010	25980	28190	30590	33210	36020
5	do 9 let	11050	12000	13010	14100	15300	16580	17970	19510	21140	22940	24910	26980	29260	31740	34460	37370
6	do 12 let	11480	12450	13490	14620	15880	17190	18650	20270	21930	23790	25860	28000	30360	32920	35750	38770
7	do 15 let	11900	12940	14010	15190	16470	17850	19340	21020	22790	24700	26840	29060	31500	34180	37100	40230
8	do 19 let	12350	13420	14550	15750	17100	18520	20060	21810	23640	25620	27840	30170	32690	35460	38520	41750
9	do 23 let	12810	13920	15100	16350	17750	19220	20830	22630	24520	26600	28880	31290	33920	36820	39970	43320
10	do 27 let	13330	14470	15670	16970	18430	19950	21590	23500	25460	27590	29970	32480	35210	38200	41490	44930
11	do 32 let	13810	14990	16270	17610	19140	20710	22440	24410	26420	28650	31110	33700	36530	39650	43040	46660
12	nad 32 let	14350	15570	16890	18270	19870	21490	23280	25330	27420	29740	32290	34970	37920	41140	44650	48420

Zdroj: Příloha č. 3 k nařízení vlády č. 341/2017 Sb.

Příloha 4

Platový stupeň	Počet let započitatelné praxe	Platová třída													
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	do 1 roku	11920	12930	14010	15210	16470	17860	19390	21040	22800	24790	26840	29100	31590	34280
2	do 2 let	12400	13410	14560	15810	17100	18550	20120	21830	23650	25710	27850	30220	32770	35580
3	do 4 let	12870	13930	15100	16400	17750	19240	20900	22660	24570	26710	28930	31370	34020	36930
4	do 6 let	13340	14470	15660	17020	18430	19980	21690	23510	25500	27700	29990	32530	35290	38310
5	do 9 let	13840	15020	16270	17650	19130	20750	22520	24400	26470	28750	31130	33760	36630	39760
6	do 12 let	14350	15580	16870	18330	19840	21520	23370	25300	27450	29840	32310	35030	37990	41250
7	do 15 let	14930	16170	17530	19010	20590	22310	24270	26280	28490	30950	33530	36350	39470	42800
8	do 19 let	15490	16780	18170	19750	21360	23150	25180	27280	29570	32140	34790	37730	40920	44440
9	do 23 let	16050	17410	18870	20480	22190	24040	26110	28290	30680	33340	36110	39130	42470	46120
10	do 27 let	16690	18090	19590	21280	23020	24930	27120	29370	31850	34600	37480	40630	44090	47860
11	do 32 let	17300	18760	20320	22090	23890	25890	28160	30490	33060	35870	38890	42140	45760	49650
12	nad 32 let	17960	19490	21070	22920	24800	26860	29230	31630	34320	37250	40350	43750	47480	51510

Zdroj: Příloha č. 4 k nařízení vlády č. 341/2017 Sb.

Příloha 5

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Vanesa Zákorová a jsem studentkou 3. ročníku Vysoké školy ekonomické v Praze.

Obracím se na Vás se žádostí o spolupráci na mé bakalářské práci, jejímž cílem je, ve spolupráci se sociálními pracovníky územně samosprávného celku, specifikovat nejvýznamnější dilemata a problémy sociální práce a hledat nástroje k jejich minimalizaci.

Velmi si cením Vašich zkušeností a vím, že k navržení potřebných nástrojů je nezbytné znát názory sociálních pracovníků, kteří se každodenně setkávají s osobami, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Zjišťování informací je realizováno formou dotazníků, které jsou anonymní a jejichž obsah bude použit pouze ke studijním účelům, ale v případě Vašeho souhlasu bych ve své práci ráda uvedla Vaše jméno. Pokud budete mít zájem, uveďte, prosím, na konci tohoto dotazníku Vaše jméno, čímž souhlasíte se zveřejněním Vašeho jména a titulu v mé bakalářské práci na téma „Nejzávažnější dilemata sociální práce z pohledu pracovníků územně samosprávných celků (se zaměřením na území městské části Praha 10)“.

S vyplněním níže uvedených otázek souhlasíte s interpretací Vašich názorů v mé bakalářské práci.

Děkuji za Váš čas, který věnujete tomuto dotazníku.

Vanesa Zákorová

- 1) Uveďte, prosím, co považujete za důležité pro výkon sociální práce z profesního hlediska.
- 2) Uveďte, prosím, nejzávažnější problémy, se kterými se setkáváte při poskytování pomoci osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci.
- 3) Uveďte, prosím, co z profesního hlediska při výkonu sociální práce nejvíce postrádáte.
- 4) Navrhněte, prosím, pět nástrojů, které si myslíte, že by Vám práci usnadnily.
- 5) Považujete možnost využití terapeutické či psychologické podpory za nápomocnou? Prosím uvést důvody.

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha 6

Odpovědi respondentů na otázku č. 1 (Uveďte, prosím, co považujete za důležité pro výkon sociální práce z profesního hlediska.):

- kvalitní vzdělání v oblasti sociální práce;
- propojení teorie s praxí;
- další průběžné vzdělávání, a to formou stáží, konferencí, akreditovaných seminářů, samostatné prohlubování znalostí, sledování aktuálních změn týkajících se sociální politiky v ČR;
- nesnažit se spásit svět, ve smyslu nemít až moc idealistické představy o výkonu sociální práce;
- všeobecný přehled a všestranné nadání, jelikož se pracovník územně samosprávného celku téměř neustále setkává s osobami požadující právní radu či psychologickou pomoc;
- vysokou emoční inteligence;
- respekt k výkonu sociální práce;
- týmovou spolupráci v rámci odborné veřejnosti;
- odpovědnost;
- odbornost a orientovanost v možnostech práce s cílovou skupinou;
- respektování poslání profese a znalost etických zásad;
- schopnost reflexe psychických úskalí na pracovišti;
- schopnost sebereflexe;
- trpělivost;
- schopnost odlišit soukromé záležitosti od pracovních;
- znalost vlastních zranitelných míst a práce s nimi;
- znalost sítě psychosociálních služeb v dané lokalitě;
- zásady vedení rozhovoru, zájem a aktivní naslouchání klientovi, schopnost vzhledu do situace a problematiky klienta, vyhodnocení potřebnosti a podoby následné intervence,
- dovednosti komunikace (schopnost identifikovat v rozhovoru podstatné záležitosti, nenechat se strhnout k „dávání rad“);
- odbornou zdatnost;
- administrativní zručnost;

- schopnost analytického vyhodnocení případu;
- kritické myšlení;
- základy zdravotní nauky;
- stabilní pracovní zázemí;
- dobré finanční ohodnocení;
- podporu nadřízených;
- schopnost zachování neutrality, nesoudit, přijímat a respektovat každého jako individuální bytost.

Odpovědi respondentů na otázku č. 2 (Uveďte, prosím, nejzávažnější problémy, se kterými se setkáváte při poskytování pomoci osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci.):

- problémy na straně klientů, zejména jejich demotivace, manipulace, snaha dostat co nejvíc, za co nejméně vlastní práce;
- malé zapojení rodiny do řešení problému (buď nechce rodina pomoci, nebo klient rodině o své situaci nechce říkat);
- dlouhodobě neřešené problémy klienta, které vedou postupem času k prohloubení a dochází k obtížně řešitelným situacím, které zároveň vytváří tlak na sociálního pracovníka;
- špatná finanční situace klientů;
- neschopnost dostát závazkům spojeným s bydlením;
- neschopnost vyřídit si nepojistné sociální dávky (příspěvek na bydlení, příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu);
- zdravotní a psychický stav klienta;
- napjaté rodinné vztahy;
- práce s nemotivovaným klientem, přičemž nezáleží na tom, zda si svá rozhodnutí plně uvědomuje, či nikoliv;
- časté dobře míněné rady od sousedů klienta, a dalších osob, které se domnívají, že situaci klienta mají plně zmapovanou a znají jeho nejlepší zájem;
- nízká osvěta pečujících v oblasti problematiky svéprávnosti a opatrovnictví;
- netolerantní vztahy většinové populace k odlišnostem všeho druhu, špatné ekonomické poměry ve společnosti a na trhu práce, zastaralé zákony;

- změna diskursu v devadesátých letech v ČR – převládl neoliberální model sociální politiky (v této atmosféře je velmi složité vykonávat sociální práci opravdu etickým způsobem a hájit tzv. nepřizpůsobivé), celkové společenské zhrubnutí a úbytek soucitu, humanity a nárůst povrchnosti v myšlení většinové společnosti, velký individualismus a posuzování ostatních podle sebe sama, malá odvaha sociálních pracovníků na změně podmínek své práce, a hlavně – obrovská moc peněz, které se dotýkají ve společnosti prakticky všeho (opět vliv spíše politicko – ideologický);
- časové prodlevy (každá instituce má své lhůty na vyřízení, které jednání neúměrně protahují);
- zadlužení osob, které vede často k práci na „černo“, zneužívání dávek hmotné nouze a k dalším problémům, které jsou s tím spojené (absence bydlení, závislosti);
- opožděné řešení nepříznivé sociální situace – klienti často přicházejí s přesvědčením, že jejich problém vyřeší sociální pracovník hned, avšak již nevidí, že chodí, jak se říká ne za 5 minut dvanáct, ale často 10 minut po dvanácté, chybí jim určitý náhled na věc;
- chybějící sociální bydlení;
- nedostatek pobytových sociálních služeb pro různé cílové skupiny – domovy pro seniory, azylové domy, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domy s byty zvláštního určení (např. domovy pro seniory byly převážně budovány do roku 1990 a vzhledem ke stárnutí populace jsou prakticky obsazena všechna lůžka); nyní se převážně budují soukromá pobytová zařízení, která nejsou určená pro klienty sociálního pracovníka, a to s ohledem na jejich příjem, a tak se stává, že poslední chvíle svého života stráví ve zdravotnických zařízeních;
- nedostatek kapacit terénních sociálních služeb typu pečovatelská služba či osobní asistence (např. klientům, kteří se rozhodli zůstat ve svém přirozeném prostředí a potřebují několikrát denně péči druhé osoby chybí tým pečovatelských v tzv. pohotovosti či v případě krize (např. nemoc pečující osoby) je téměř nemožné zajistit službu okamžitě;
- operativní přenos informací za účelem rychlého řešení nepříznivé sociální situace klienta a zvýšená ochrana osobních údajů (tzv. GDPR) – sociální pracovník územně samosprávného celku má velmi rozsáhlou agendu a není

zaměřen pouze na jednu cílovou skupinu, ale poskytuje odborné sociální poradenství všem osobám na území, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci; často je nezbytná spolupráce s jinými institucemi státní správy, lékaři, neziskovými organizacemi.

Odpovědi respondentů na otázku č. 3 (Uveďte, prosím, co z profesního hlediska při výkonu sociální práce nejvíce postrádáte.):

- možnost využití dostatečně dlouhé rekonvalescence k důkladnému odpočinku od takto náročného povolání, a to jako nástroj k předcházení syndromu vyhoření (např. poskytnutí po dvou letech práce v sociální oblasti pracovníkovi měsíční placené volno, které je nad rámec dovolené);
- přesvědčení společnosti, že úloha sociálního pracovníka je důležitá a kvalitně zastávána;
- dostupnost sociálního bydlení;
- dostatek míst v pobytových sociálních službách;
- chybějící další kapacity ubytování klientů;
- existence azylového domu v každé městské části (podobný chudobinci, kde by klienti pracovali pro obec a mohli bezúplatně bydlet na přechodnou dobu);
- propojení rezortů Ministerstva zdravotnictví a Ministerstva práce a sociálních věcí;
- větší rozhodovací pravomoci;
- realizaci záměrů jiných specialistů (soudců, lékařů);
- větší pružnost soudního systému a transparentnost ve věcech posuzování invalidity;
- zajištění ochrany při šetření situace klienta v terénu;
- funkční sociální politiku – boj s chudobou je nyní řešen pouze okrajově, často pouze marketingové projekty, které nemají dlouhou životnost a slouží mnohdy spíše politikům jako finanční a mocenský nástroj (viz. mnoho sociálních projektů placených z operačních programů Evropské Unie v České republice);
- dlouhodobou a srozumitelnou koncepci sociální politiky;
- možnost využití odborné konzultace případů klientů v situacích, na které sociální pracovníci při výkonu sociální práce nestačí (složitě právní, psychologické nebo zdravotní otázky);

- skutečnost, že pracovníci jednotlivých organizací svoji činnost navzájem nedoplňují, pracovníci jsou nuceni řešit situace, ke kterým se necítí dostatečně kompetentní (například dluhové poradenství, práce s cizojazyčnými klienty bez formálního pobytu v České republice, práce s klienty, kterým nebylo adekvátní poradenství poskytnuto v instituci, která se danou problematikou zabývá);
- nulový vliv na zdravotní složky – chybí partnerský přístup zdravotních institucí, větší propojenost a chuť spolupracovat všech složek systému, které klient potřebuje k zajištění jeho existence (Úřad práce, Úřad městské části, Magistrát hlavního města Prahy, Ministerstvo práce a sociálních věcí, zdravotnické organizace, neziskové organizace, zdravotní pojišťovny apod.);
- možnost zaměstnávání osob propuštěných z výkonu trestu odnětí svobody (např. formou zaměstnání na půl roku – úklidy zeleně, různé práce související s údržbou městské části);
- větší časovou flexibilitu;
- možnost pružné pracovní doby;
- v neúřední dny možnost home office – přístup do OK systému, e-spis z domova, plánovat sociální šetření podle potřeby, během celého dne, nebýt časově limitován;
- využití přenosného skeneru pro použití při sociálním šetření.

Odpovědi respondentů na otázku č. 4 (Navrhněte, prosím, pět nástrojů, které si myslíte, že by Vám práci usnadnily.):

- větší technická vybavenost, např. služební notebook, aby pracovníci mohli operativně pracovat s klientem v jeho přirozeném prostředí a zprostředkovat mu potřebné informace a intenzivně na zakázce od klienta pracovat;
- omezení administrativní zátěže;
- lepší přístupnost k více informacím o klientovi, což je aktuálně těžko dostupné s ohledem na obecné nařízení o ochraně osobních údajů;
- větší informovanost obyvatel o dostupných službách – pravidelná setkávání, veletrh sociálních služeb, komunitní plánování sociálních služeb, které podporuje výměnu informací, jež mohou sociální pracovníci předávat dále;

- možnost zavedení tzv. homeoffice (pokud sociální pracovník-úředník připravuje materiál a další podklady v rámci jeho agendy, potřebuje klid a koncentraci na danou věc, což často není možné, a to vzhledem k častým návštěvám neobjednaných klientů);
- reforma Úřadu práce České republiky s cílem zrychlení procesu rozhodování o nepojistných dávkách (než sociální pomoc zde převládá byrokratický mocenský přístup);
- dokončení reformy psychiatrické péče;
- komplexnější systém na řešení exekucí tak, aby se klienti nedostávali do dluhové pasti;
- více kladně zohledňovat spolupráci klienty se sociálním pracovníkem (např. při poskytování sociálních dávek, sociálního bydlení);
- možnost více využívat odborníky z jiných oborů (lékařství, právo) při práci s klientem;
- širší systém průběžného vzdělávání, který by reflektoval potřeby sociálních pracovníků – výcviky, vhodně vedené supervize či možnosti stáží na jiných pracovištích;
- větší vstřícnost dalších organizací a institucí ke spolupráci (např. zdravotnická zařízení, Česká správa sociálního zabezpečení, Úřad práce);
- kvalitní legislativa, která bude vyrovnávat společenské a finanční rozdíly u obyvatel České republiky (např. nový občanský zákoník tomuto vůbec nepomohl);
- náprava naprosto zanedbané bytové politiky v České republice (komplexní řešení problematiky sociálního bydlení, bydlení se stalo spíše nástrojem finanční spekulace, a ne základní životní potřebou);
- schopnost politiků na všech úrovních zastupování vnášet do společnosti smysl pomoci lidem v nouzi (v současné době se tento aspekt stává nástrojem nenávisti ve společnosti a sociální práce se dostává do neřešitelné situace – slouží jako výmluva politikům pro nefunkčnost celého sociálního systému);
- důchodová reforma (snížení počtu let pojištění k výplatě důchodů a snížení důchodového věku);

- fond peněz, kterými by sociální pracovníci mohli finančně pomoci (např. s vyřízením dokladů pro osoby bez přístřeší, možnost nabídnout sociální bydlení);
- zajištění zaměstnání pro propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody;
- větší flexibilita terénních služeb (navýšení počtu pracovníků, zvýšení platů);
- zajištění bezplatných služeb dopravy pro seniory a osoby zdravotně znevýhodněné;
- výstavba domova pro seniory na území městské části Praha 10, který by byl finančně dostupný pro všechny;
- dostupnost krizových bytů na přechodnou dobu (např. před umístěním do pobytové sociální služby);
- udělení výjimky pro neuvedení poskytovatele pomoci po dobu řízení o příspěvku na péči pro osoby zdravotně znevýhodněné, osamělé, vyžadující péči druhé osoby, kteří chtějí zůstat v domácím prostředí a jejichž příjem po odečtení nákladů na bydlení nepřevyšuje částku životního minima;
- zajištění vždy dostupných služeb pro všechny potřebné bez dlouhých čekacích lhůt.

Odpovědi respondentů na otázku č. 5 (Považujete možnost využití terapeutické či psychologické podpory za nápomocné? Prosím uvést důvody.):

- v rámci supervize, jakožto prostoru pro vyjádření svých pocitů a získání zpětné vazby nebo náhledu při probírání problematických záležitostí a situací;
- je velmi důležité, aby sociální pracovník věděl, že má možnost v případě potřeby využití terapeutické či psychologické podpory (nemusí se jednat o její přímé využití, ale o to, že ví, že pokud bude potřeba, je tu někdo, kdo mu danou situaci pomůže rozklíčovat a stanovit dílčí dosažitelné cíle);
- občas nastávají situace, kdy je potřebná podpora důležitá, a to zejména v případech, kdy je na pracovníka kladen velký tlak na rychlé řešení sociální situace osamělého klienta, avšak sociální pracovník nemá možnost situaci uspíšit, jelikož je jeho práce závislá od činností jiných odborníků např. lékař, psycholog, terénní tým, České správy sociálního zabezpečení (klient musí uhradit nájemné, avšak pokud neobdrží důchod, tak je tento cíl nereálný), Úřad práce české republiky (nevypacení příspěvku na bydlení);

- uvedená podpora je nejen nápomocná, ale téměř nutná, a to zejména z důvodu prevence syndromu vyhoření, neboť vyhořelý pracovník se stává sám potřebným (ve vztahu s klientem je nutné dodržovat hranice profesionálního přístupu, aby nedocházelo k manipulativnímu jednání a závislosti klienta na poskytovaných službách nebo citové závislosti na pracovníkovi);
- práce s lidmi je náročná zejména psychicky, proto je vítanou možností terapeutická či psychologická podpora v podobě supervize, osobnostního růstu, terapeutických výcviků apod.;
- psychologické poradenství může pomoci pracovníkovi, pokud do své práce vnáší osobní témata a poškozuje svým jednáním klienta (vhodné je pouze pro toho, kdo má sám zájem něco na sobě změnit, nejedná se o nástroj, který je vynutitelný, takže pozitivně postihne pouze tu část pracovníků, kteří o něj mají zájem);
- podpora je zásadní (společně s kvalitní medicínou) při řešení skutečně složitých životních situací – pomáhá řešit skutečné příčiny zdravotních a sociálních problémů, nemůže však stejně jako sociální práce vyřešit primární důvody problémů, jelikož terapeutická a psychologická podpora symptomy problémů u jedince odhaluje a nabízí řešení – nástroje k jejich provedení však nemá;
- psychologická pomoc formou supervize pro pracovníky pomáhajících profesí je naprosto nezbytná (slouží k vyšší efektivitě v zaměstnání, a především předchází syndromu vyhoření);
- bezplatnou terapeutickou či psychologickou podporu by bylo vhodné poskytovat na pracovišti nejen pracovníkům, ale i klientům celého odboru sociálního (tato provázanost a lepší pružnost k přímému objednání klienta by mohla usnadnit další postup řešení sociální situace, některé sociální patologie klientů vznikají z různých důvodů, proto je velmi obtížné pracovat s klienty např. nemotivovanými ke změně svého chování);
- psychologická podpora pro pracovníky je velmi nápomocná (pro sociální pracovníky je nezbytné zajistit individuální i skupinové supervize, jedná se o velmi důležitý nástroj pro sociální práci a prevenci syndromu vyhoření).