

Univerzita Karlova

Evangelická teologická fakulta

Bakalářská práce

Eva Kubecová, DiS

2019

Univerzita Karlova

Evangelická teologická fakulta



Bakalářská práce

**Možnosti podpory sociálního pracovníka od zaměstnavatele**

Eva Kubecová, DiS

Katedra: Katedra pedagogiky a psychologie

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Ivana Čihánková

Studijní program: Sociální práce (B7508)

Studijní obor: Pastorační a sociální práce (6141R030)

Praha 2019

## **Anotace**

Tato práce se zabývá podporou sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky. Často se mluví o tom, jak jsou sociální pracovníci na úřadech práce znudění, nepříjemní, naštvaní, ale nikde se nemluví o tom, jak tomuto předcházet nebo zabránit a jak sociální pracovníky na úřadech práce motivovat a podporovat.

První teoretická část práce popisuje specifika práce sociálního pracovníka na úřadu práce - oddělení hmotné nouze. Dále popisuje sociální práci na úřadech práce na oddělení hmotné nouze a charakteristiku klientů oddělení hmotné nouze. V teoretické části práce jsou dále popsány jedny z forem podpory sociálních pracovníků. Těmi jsou supervize a projekt s názvem Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce.

Dále tato práce obsahuje praktickou část, ve které je uveden způsob šetření k danému cíli, popis respondentů a popis výsledků provedeného šetření.

## **Klíčová slova**

Sociální práce, sociální pracovník, podpora, hmotná nouze, Úřad práce, supervize, syndrom vyhoření, prevence

## **Summary**

This thesis deals with the support of a social worker at the Labor Office of the Czech Republic . It is often said how social workers at the Labor Office are bored, unpleasant, angry, but nowhere to talk about how to prevent it, and how social workers at labor offices can motivate and support.

The first theoretical part of the thesis describes the specifics of the work of the social worker, the Department of Material Emergency. It also describes social work at labor offices for the separation of material need and the characteristics of clients who comes to the Department of Material Emergency.

The theoretical part of the thesis describes some of the forms of support of social workers and that is supervised and the project System support of professional performance of social work.

Further, this article contains a practical part describing the way the target is investigated, the description of the respondents and, finally, the description of the survey results.

### **Keywords**

Social Work, Social Worker, Support, Material Emergency, Labor Office, Supervision, Burnout Syndrome, Prevention

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci na téma Možnosti podpory sociálního pracovníka od zaměstnavatele jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a výhradně s použitím citovaných pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Táboře dne 03.04.2019

Eva Kubecová, DiS

Vlastnoruční podpis

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala RNDr. Mgr. Ivaně Čihánkové za odborné vedení, podnětné rady a zapůjčenou literaturu. Mé díky patří i všem respondentům, kteří se trpělivě podíleli na šetření a všem ostatním za podporu při psaní této práce.

## Obsah

Úvod .....	1
1. Obecné předpoklady pracovníka v pomáhajících profesích.....	3
2. Sociální práce na úřadech práce .....	4
3. Hmotná nouze.....	8
4. Charakteristika klientů oddělení hmotné nouze .....	10
5. Syndrom vyhoření .....	14
6. Supervize .....	17
6.1. Interní supervize .....	23
7. Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce .....	24
7.1 Jarní škola sociální práce.....	24
7.2 Další dílčí aktivity projektu Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce .....	27
8. Výzkum .....	28
8.1. Metody sběru dat.....	28
8.2. Výběr respondentů .....	29
8.3 Výsledky.....	31
8.4 Supervize na úřadu práce oddělení hmotné nouze v Táboře.....	35
8.5 Diskuse výsledků.....	37
Závěr.....	40
Seznam literatury a použitých zdrojů .....	42
Elektronické zdroje.....	44

Přílohy .....	46
---------------	----



## Úvod

Protože pracuji na Úřadu práce ČR jako sociální pracovník na oddělení dávek hmotné nouze, vybrala jsem si pro mou bakalářskou práci toto téma.

Pracuji na Úřadu práce ČR jako sociální pracovník na oddělení dávek hmotné nouze a asi i proto mě zaujalo téma této práce. Podpora sociálního pracovníka. Z mé práce mám zkušenost takovou, že v podstatě žádnou podporu jako sociální pracovníci nemáme. Pokud budu mluvit za sebe, myslím si, že by byla podpora při naší práci velmi důležitá. Práce je psychicky náročná a něco jako supervize mi přijde, že je na úřadech práce obecně stále jakoby „neznámý“ pojem. Alespoň na našem úřadu v Táboře nic takového neprobíhá. Po rozhovorech s mnoha kolegy z jiných poboček úřadu práce či po diskuzích na různých školeních si však troufám říci, že podpora sociálních pracovníků na úřadech práce není nikde a to napříč celou Českou republikou. Pokud bych měla mluvit za sebe, mě samotné podpora sociálního pracovníka hodně chybí a věřím, že i ostatním kolegům. Několikrát do roka je možnost (ale to je vlastně povinnost) jezdit na školení, ale alespoň máme možnost si z nabídky školení vybrat a jet na to, co nás zrovna zajímá. Skvělé je školení s názvem Syndrom vyhoření, které pořádá skvělá lektorka. Ta se nás snaží během třídního školení opravdu podpořit a jde jí hlavně o to, abychom se uvolnili od starostí z práce. Bohužel tuto možnost nedostanou všichni zaměstnanci, protože volná místa pro účastníky kurzu jsou omezená.

Často se poukazuje na to, jak jsou sociální pracovníci na úřadech znechucení, nepříjemní, znudění. Není to ale také vina toho, že nemáme žádnou nebo nedostatečnou podporu? Nemáme žádnou zpětnou vazbu, žádnou možnost setkat se (tato možnost je občas dána alespoň neformálně na školeních, kdy je

možnost diskutovat s kolegy z jiných úřadů práce o konkrétní problematice, která se váže ke školení, ale ne vždy je k tomu lektor nakloněn) a probrat to, co nás po pracovní stránce trápí? Nepramení naše „znechucení“ ze špatného ohodnocení naší „snahy“ a práce?

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem jsem si jako cíl mé práce zvolila zjistit, zda se cítí být sociální pracovníci z Úřadu práce v Táboře z oddělení hmotné nouze dostatečně podporováni, případně zda by chtěli více podpory, s uvedením, jakou konkrétní formu podpory by ocenili. Vše jsem zjišťovala pomocí rozhovorů.

V této práci bych dále chtěla popsat prostřednictvím literatury a dalších zdrojů, jaké jsou možné formy podpory sociálních pracovníků. Tím ale asi nelze říci, že na úřadech práce jsou tyto formy dostupné a dále nezodpovězenou otázkou zůstane, zda někdy vůbec dostupné budou.

Také se budu v této práci věnovat otázkám, zda mají sociální pracovníci nějakou zkušenost se supervizí a zda by ji ocenili jako jednu z forem podpory. Toto dílčí šetření jsem zjišťovala pomocí diskuse se všemi pracovníky oddělení hmotné nouze (sociální pracovníci + referenti dávek hmotné nouze). K tomu jsem si zvolila přednášku a následnou diskusi.

## 1. Obecné předpoklady pracovníka v pomáhajících profesích

Jak říká Matoušek, *Pro pracovníka pomáhající profese je nezbytné, aby měl řadu obecných předpokladů a dovedností.*<sup>1</sup> Matoušek uvádí jako obecné předpoklady a dovednosti zdatnost, inteligenci, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti. Zdatnost sociálního pracovníka vysvětluje jako dobrou fyzickou kondici, správnou stravu, dostatek energie a inteligenci vysvětluje jako touhu po sebevzdělávání, učení se novým postupům, technikám a vzdělávání se pomocí odborné literatury. Dále popisuje přitažlivost jako stav nejen fyzického vzhledu, ale také jak je z pohledu klienta vnímána názorová příbuznost a myšlenková slučitelnost. Jako důvěryhodnost je zde popisováno to, jak klient vnímá sociálního pracovníka ve smyslu čestnosti, srdečnosti, otevřenosti. Za důležité považuje, aby klient neměl pocit, že to, co pro něj vykonává sociální pracovník, nevykonává ve svůj prospěch, ale právě ve prospěch toho určitého klienta.<sup>2</sup>

Pro úspěšné navázání vztahu s klientem je tak potřeba jmenovat poslední předpoklad, a tj. komunikační dovednosti. Ty jsou velmi důležité pro celý proces práce s klientem. Tento předpoklad nezahrnuje jen verbální komunikaci jako takovou, ale patří sem také fyzická přítomnost, aktivní naslouchání, vyjádření empatie a analýza klientových prožitků.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 50

<sup>2</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 50-52

<sup>3</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 50-52

Kopřiva říká, že existuje řada povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem. Pro sociální práci hraje důležitou roli také lidský vztah mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem, a proto je důležité, aby klient mohl sociálnímu pracovníkovi důvěřovat. Od sociálního pracovníka se očekává osobní vztah.<sup>4</sup> Dále odkazuje Kopřiva na výsledky dotazníkového šetření - jak si lidé představují „ideální“ sociální pracovníci/sociálního pracovníka, což lze použít i pro „vzorec“ sociálního pracovníka/úředníka na úřadu práce.

*1. vlídnost, ochota, láska*

*2. klid, vyrovnanost*

*3. porozumění, empatie*

*4. profesionalita, znalosti.<sup>5</sup>*

## **2. Sociální práce na úřadech práce**

Sociální práce, nebo také profesionální pomáhání obecně *je značně zodpovědnou a náročnou činností, která vyžaduje od doprovázejících velké osobní nasazení a angažovanost. Práce v pomáhajících profesích, tedy profesích pracujících s lidmi a pro lidi, je jednou z nejnáročnějších a nejzodpovědnějších.<sup>6</sup>*

---

<sup>4</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, str. 14

<sup>5</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, str. 15

<sup>6</sup> VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012., str. 125

Sociální pracovníci na úřadech práce musí mít odpovídající vzdělání dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách dle § 110, odst.4), písm. a) a b).<sup>7</sup>

Sama jsem se již setkala s mnoha názory, že sociální pracovníci nemají na úřadech práce co dělat, že s lidmi vlastně nijak sociálně nepracují, neřeší jejich sociální situace a podobně. S tímto názorem se určitě neztotožňuji. Podle mě mají sociální pracovníci na úřadech práce svou nezastupitelnou roli a navíc mají práci o to těžší, že do toho musí být ještě schopnými úředníky. Sociální pracovníci mají za úkol *shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi, potřebné pro posouzení jejich situace*<sup>8</sup>, což v sobě zahrnuje shromažďování nepřehledného množství dokladů a dokumentů.

Pracovní náplň sociálního pracovníka na úřadu práce spočívá v prvotním kontaktu s klientem, který přijde s prosbou o pomoc. Neví, jak vyřešit svou momentální situaci a má pocit, že se nachází v hmotné nouzi. Během tohoto prvního kontaktu se sociální pracovník klienta ptá např., kde žije, kolik lidí je s ním ve společné domácnosti, jaký má rodina, potažmo jednotlivců majetek, zda má nějaké dluhy, nějakou vyživovací povinnost, zda má nějaký příjem. Zjišťuje se také, zda má uplatněné veškeré nároky a pohledávky, čímž je myšleno využití všech dostupných možností, jak si zvýšit příjem (pobírání dávek státní sociální podpory, pobírání dávek důchodového pojištění, využití či prodej majetku apod.).<sup>9</sup>

Z tohoto by se mohlo usuzovat, že sociálnímu pracovníkovi na úřadu práce jde jen o to, aby z klienta „dostal“ všechny peníze a nic mu nechce dát, dokud

---

<sup>7</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §110

<sup>8</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §64, odst. 2), písm. a)

<sup>9</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §15

neprodá všechnen majetek, ale zdání klame. Právě z těchto informací se kolikrát sociální pracovník dozví, že klient či jiná osoba z jeho rodiny má například nárok na dávku důchodového pojištění, ať třeba starobní důchod, sirotčí, invalidní. Mnoho klientů ale neví, jak mají požádat a tak to ani nezkoušeli. Nebo že se někdo z rodiny stará o člena domácnosti, který vyžaduje celodenní péči, ale tito lidé už nevědí o institutu příspěvku na péči.<sup>10</sup> Je pak pochopitelné, že tito lidé nemohou chodit do práce, musí se starat o člena domácnosti vyžadující celodenní péči a tím mohou prohlubovat svůj stav hmotné nouze.

V těchto pár příkladech se pak ukazuje, že sociální pracovník má na úřadu nezastupitelnou roli, protože poradí, pomůže, odkáže klienta na další možnosti, jak si zvýšit příjem uplatněním nároků a pohledávek.<sup>11</sup> Mnohdy ani klient netušil, že vůbec něco takového může. Samozřejmě toto je příklad trochu nadhodnocený, ale uvádím to pro představu, jak probíhá sociální práce na úřadu práce. Ta je však ztížena tím, jak už jsem psala výše, že sociální pracovník na úřadu práce nemůže klienta doprovázet při zařizování těchto věcí. Na to už není bohužel časová kapacita, protože sociální pracovník na úřadu práce musí k tomuto všemu zpracovat mnoho dokumentace.

Když se sociální pracovník dozví, jaké jsou klientovi sociální a majetkové poměry, předá klientovi mnoho žádostí a potřebných dokumentů. Klient tak dostane dlouhý seznam, co vše má za doklady k žádostem o dávky hmotné nouze doložit<sup>12</sup>.

Když klient dokumenty vyplní, pak vše doloží na úřad práce sociálnímu pracovníkovi, který vše překontroluje, okopíruje potřebné doklady a veškeré

---

<sup>10</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> ČÁST DRUHÁ, příspěvek na péči

<sup>11</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §27

<sup>12</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §72

tyto doklady potom zpracuje. Na základě podané žádosti je zahájeno řízení o přiznání dávky ať už příspěvku na živobytí, doplatku na bydlení nebo mimořádné okamžité pomoci.<sup>13</sup> Toto jsou dávky hmotné nouze. Před přiznáním jakékoliv dávky musí sociální pracovník ještě navštívit klienta nebo rodinu v místě skutečného bydliště a provést sociální šetření v místě: *Zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi jsou na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět sociální šetření, popřípadě šetření v místě pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky.*<sup>14</sup> Sociální pracovník si tím ověří, zda jsou sociální a majetkové poměry žadatele opravdu takové, jak klient uvedl. Případně se zde ukáže, pokud jde například o rodinu s dětmi, zda je v domácnosti vše, co dítě nebo rodina nezbytně potřebují. Zda jsou v bytě postele, lednice, mrazák, pračka, zda se mají děti kde učit, kde psát úkoly a podobně. Pokud se zjistí nějaké nedostatky, lze poskytnout mimořádnou okamžitou pomoc na zakoupení například pračky nebo případně nahlásit rodinu na orgán sociálně právní ochrany dětí a s tímto orgánem spolupracovat při řešení sociální situace osob<sup>15</sup>.

Pokud tedy sociální pracovník neshledá žádné pochybnosti, může dojít k přiznání a výplatě dávky. Musí být však splněny všechny podmínky<sup>16</sup>, aby mohl být klient považován za osobu v hmotné nouzi.

---

<sup>13</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §4

<sup>14</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §63

<sup>15</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §64, odst.2, písm. e), f)

<sup>16</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §4

Samozřejmě, že průběh přiznání dávky není nikdy u žádného klienta nebo rodiny stejný a vždy je třeba dbát a *respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, a to bez ohledu na skutečnost, jak se tato osoba podílí na životě společnosti.*<sup>17</sup>

Náplň práce popsali i respondenti v jednotlivých rozhovorech, které uvádím v přílohách.

### 3. Hmotná nouze

Jak uvádí metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, *tento pojem není v žádném právním předpisu přesně definován.*<sup>18</sup>

V zákoně č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů je pouze v §2<sup>19</sup> vypsáno, kdo je osobou v hmotné nouzi a v §3<sup>20</sup> kdo není osobou v hmotné nouzi.

Aby osoba byla považována dle výše jmenovaného zákona za osobu v hmotné nouzi, musí splňovat zákonem stanovené podmínky. Možná by se dal pojem

---

<sup>17</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §64, odst. 1), písm. c)

<sup>18</sup> MUSIL, Libor, HUBÍKOVÁ, Olga, HAVLÍKOVÁ, Jana, KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. 1. vydání: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2013, str. 10

<sup>19</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §2, zákon 111/2006 sb. o pomoci v hmotné nouzi

<sup>20</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §3, zákon 111/2006 sb. o pomoci v hmotné nouzi



hmotné nouze vyjádřit za pomoci zákona č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon stanovuje částku živobytí osoby případně společně posuzovaných osob pro výši dávek hmotné nouze, kde je uvedeno, že *částka živobytí je minimální hranice peněžních příjmů (dále jen „příjem“) fyzických osob k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni umožňující přežít*<sup>21</sup> a existenční minimum jako *minimální hranice příjmů osob, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních potřeb na úrovni umožňující přežít*.<sup>22</sup>

K tomuto bych ještě upřesnila, že jsou tři druhy dávek - příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc, která má ještě pět jmenovitých poddruhů. Na příspěvek na živobytí má nárok osoba, která splní podmínky<sup>23</sup> stanovené v zákoně o pomoci v hmotné nouzi, jestliže její příjmy nebo příjmy společně posuzovaných osob nedosahují částky živobytí, kterou stanovuje právě výše zmíněný zákon o životním a existenčním minimu.

Nárok na doplatek na bydlení má osoba, která užívá byt na základě, rozhodnutí, oprávnění nebo právního titulu a jestliže byl *příjem vlastníka bytu nebo jiné osoby, která užívá byt, zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí osoby, nebo příjem společně posuzovaných osob zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí společně posuzovaných osob*.<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993. ÚZ. ISBN 978-80-7488-252-4, str. 240

<sup>22</sup> Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993. ÚZ. ISBN 978-80-7488-252-4, str. 240

<sup>23</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §21

<sup>24</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §33

Dávku mimořádné okamžité pomoci pak lze poskytnout osobě, která je považována za osobu v hmotné nouzi a dále se využívá správního uvážení.<sup>25</sup>

Dalo by se tedy říci, že pojem hmotná nouze je stav, kdy osoba není schopná pokrýt náklady na živobytí a případně i na bydlení vlastními silami a za pomoci vlastních finančních zdrojů.

Jak se uvádí v úvodu zákona o pomoci v hmotné nouzi, kromě peněžitých dávek pomoci v hmotné nouzi má každý *nárok na základní sociální poradenství vedoucí k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení*.<sup>26</sup>

#### 4. Charakteristika klientů oddělení hmotné nouze

Sociální práce na úradech práce, oddělení hmotné nouze se obecně věnuje mnoha cílovým skupinám. Oddělení hmotné nouze se věnuje nejen klientům, kteří se nacházejí v hmotné nouzi, ale také klientům, kteří jsou ohroženi hmotnou nouzí.<sup>27</sup>

Na oddělení hmotné nouze se věnujeme velké škále klientů. Tato sociální práce v sobě zahrnuje práci jak s rodinami s dětmi, tak práci s rodinami bez dětí a stejně tak práci s jednotlivci. V metodice integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi se říká, že *v zákoně uvedená definice osoby v HN slouží především pracovníkům orgánu hmotné nouze při posuzování*

---

<sup>25</sup> *Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum : redakční uzávěrka ..* Ostrava: Sagit, 1993. ÚZ. ISBN 978-80-7488-252-4, str. 210-216

<sup>26</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §1, odst. 2)

<sup>27</sup> [https://www.mpsv.cz/files/clanky/17711/Methodika\\_integrace\\_socialni\\_prace.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/17711/Methodika_integrace_socialni_prace.pdf), str. 10

*nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi, ale není dostatečná pro vymezení lidí v hmotné nouzi, jakožto cílové skupiny sociální práce.*<sup>28</sup>

V naší práci se setkáváme s rodinami se zneužívanými, týranými nebo zanedbávanými dětmi, s osamocenými rodiči. Dále k nám chodí rodiny v rozvodovém řízení, mnohoproblémové rodiny. Pomoci se snažíme také zdravotně znevýhodněným klientům, klientům s postižením, s klientům duševně nemocným, seniorům. Často také pracujeme s klienty užívajícími návykové látky, dále pracujeme s rizikovou mládeží, s nezaměstnanými klienty nebo také s lidmi bez přístřeší.

Ze své zkušenosti mohu říci, že nejčastějšími našimi klienty jsou, z tohoto výčtu, osamocení rodiče, klienti užívající návykové látky, klienti nezaměstnaní a klienti bez přístřeší. Pro upřesnění bych ráda charakterizovala skupinu osamělý rodič a mnohoproblémová rodina, což jsou dvě skupiny klientů, s kterými se já osobně setkávám při své práci nejčastěji, protože mám na starost rodiny s nezaopatřenými dětmi.

Dle Matouška je osamělý rodič člověk, žena či muž, který žije sám s jedním nebo více dětmi. Pro osamoceního rodiče může být těžší naplnit své potřeby i potřeby svých dětí. Také ekonomické zajištění rodiny bývá náročnější.<sup>29</sup>

Mnohoproblémová rodina je rodina, která má dlouhodobě více než jeden problém<sup>30</sup>, problémy jsou vzájemně provázané a mohou mít různou intenzitu, *přičemž rodina sama je nedokáže řešit ani nedokáže využít existujících*

---

<sup>28</sup> [https://www.mpsv.cz/files/clanky/17711/Methodika\\_integrace\\_socialni\\_prace.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/17711/Methodika_integrace_socialni_prace.pdf) str. 10

<sup>29</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 44

<sup>30</sup> <https://znojmo.charita.cz/charitni-sluzby/rodinny-socialni-asistent/aby-rodina-byla-domovem/>, prezentace (ppt)

*sociálních služeb.*<sup>31</sup> Do této skupiny lze zařadit i výše zmíněnou skupinu – osamělý rodič, protože mnohoproblémové rodiny mohou být vícedětné, s oběma rodiči i neúplné.

V těchto rodinách často dochází k nabalování problémů, které mohou být zdrojem dalších dysfunkcí v rodině. *V dysfunkční rodině jsou děti často izolovány od svých rodičů, fyzicky nebo emocionálně, což se může negativně projevit ve schopnosti jejich soustředění, v chování, zhorší si prospěch ve škole, ale především to s sebou nese následky psychického charakteru dítěte. Dítě je většinou vytlačováno i ostatními vrstevníky. Takovéto děti se ve většině případů tzv. „uzavrou sami do sebe“ a nekomunikují s okolím. Dalšími případy jsou děti, které reagují přehnaně a podrážděně, jsou velice agresivní a schopné ublížit.*<sup>32</sup>

Mezi problémy v těchto rodinách tak patří dlouhodobě neřešené problémy různého charakteru například emoční problémy, absence hranic, závislosti jednoho nebo více členů na návykových látkách, zadluženost, nedostatek finančních prostředků apod. Rizikové faktory se mohou vyskytovat jak na straně rodičů, tak i na straně dítěte. Toto vše omezuje běžné fungování rodiny a tím se rodina může dostávat do fáze bezmocnosti a nezájmu jejich situaci nějak řešit.<sup>33</sup>

Jak je dále uvedeno v listech sociální práce, *mnohoproblémové rodiny mají strach ze změn, odvracejí se od svých těžkostí, nechtějí problémy řešit, často je*

---

<sup>31</sup> <https://znojmo.charita.cz/charitni-sluzby/rodinny-socialni-asistent/aby-rodina-byla-domovem/>, prezentace (ppt)

<sup>32</sup> Liv, 2015. *Dysfunkční rodina a její vliv na vývoj dítěte* [online]. Praha, 30.10.2015.

Dostupné z <https://zdravezdravi.cz/rodina/dysfunkcni-rodina>

<sup>33</sup> *Listy sociální práce*. Vyd. Březen 2018, str. 14

*bagatelizují, mají nedůvěru k sociálním pracovníkům, ostatním pomáhajícím institucím, sociálním službám.*<sup>34</sup>

Sociální pracovníci na úřadech práce tak mají obsáhlou škálu různých klientů a je třeba vždy volit individuální přístup. Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi chápe sociální práci jako *širokou škálu v praxi uplatňovaných specifických pojetí řešení individuálních případů, která kombinuje jak prvky sociální práce zaměřené na uspokojování potřeb kompenzací osobních deficitů, tak prvky sociální práce zaměřené na pomoc se zvládnutím životních obtíží, které jsou podmíněny problémy klientů v interakcích s jejich sociálním prostředím.*<sup>35</sup>

Jedno společné ale mají všichni klienti a to postup, jakým se s klientem pracuje a který navrhuje i Metodika integrace práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi a jsou to následující kroky:

1. *krok: Posouzení životní situace klienta*
2. *krok: Individuální plánování – stanovení cílů práce s klientem a zvolení postupů sociální práce vhodných pro dosažení těchto cílů*
3. *krok: Uplatnění zvoleného postupu*
4. *krok: Průběžné hodnocení, zda pomoc směřuje k dosažení cílů*<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> *Listy sociální práce*. Vyd. Březen 2018, str. 14

<sup>35</sup> MUSIL, Libor, HUBÍKOVÁ, Olga, HAVLÍKOVÁ, Jana, KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. 1. vydání: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2013, str. 11

<sup>36</sup> MUSIL, Libor, HUBÍKOVÁ, Olga, HAVLÍKOVÁ, Jana, KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. 1. vydání: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2013, str. 17

Jak už jsem uvedla, já konkrétně nejčastěji pracuji se skupinami lidí osamělý rodič a mnohobproblémové rodiny. Při práci s těmito skupinami klientů je potřeba si nejprve získat jejich důvěru a dát jim motivaci<sup>37</sup>, že i zdánlivě neřešitelné problémy se dají řešit a zahájíme sociální práci s klienty. Úřad práce, oddělení hmotné nouze může klientům nabídnout dávky pomoci v hmotné nouzi, které řeší hlavně finanční zabezpečení rodiny, aby rodina měla dostatek příjmů pro zajištění základních životních potřeb.<sup>38</sup>

Ve spolupráci s obcí (většinou město Tábor) potom řešíme otázky týkající se sociálně právní ochrany dětí, otázky týkající se vhodného bydlení (pokud rodina o vhodné a přiměřené bydlení přišla) a dále je poskytováno sociální poradenství<sup>39</sup> např. ohledně dluhové pasti, ohledně hospodaření s financemi apod.

## 5. Syndrom vyhoření

Z výše uvedených informací vyplývá, že práce sociálních pracovníků na úřadech práce je psychicky náročná, asi jako každá jiná pomáhající profese. Je zde možnost ohrožení sociálních pracovníků syndromem vyhoření.

---

<sup>37</sup> MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*, 2008, 2013. str. 50

<sup>38</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §1, odst. 1)

<sup>39</sup> *Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> §1, odst. 2)

Jak uvádí Hawkins, vyhoření není nemoc. Pines a kol et. Hawkins definují vyhoření jako *výsledek neustálého nebo opakovaného emočního nátlaku spojeného s intenzivní účastí s lidmi po dlouhá období.*<sup>40</sup>

Další z vysvětlení těchto pojmů například uvádí, že vyhoření *představuje stav emočního a tělesného vyčerpání s nedostatkem zájmu o práci a nízkou důvěrou v druhé.*<sup>41</sup>

Například Matoušek uvádí podmínky vzniku syndromu vyhoření. Tvrdí, že k rozvoji syndromu vyhoření přispívají zejména pracoviště:

- *kde není věnována pozornost potřebám personálu,*
- *kde noví členové nejsou zacvičeni personálem zkušeným,*
- *kde neexistují plány osobního rozvoje,*
- *kde chybí supervize,*
- *kde pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, na jaké potíže při práci narazil, a poradit se s ním o možných řešeních,*
- *v nichž vládne soupeřivá atmosféra,*
- *v nichž spolu soupeří několik nepřátelých skupin pracovníků, které navíc do svých konfliktů zatahují i klienty,*
- *se silnou byrokratickou kontrolou chování personálu, případně i klientů. Obecně platí, že vyšší vzdělání disponuje k rychlejšímu nástupu syndromu vyhoření než nižší vzdělání.*<sup>42</sup>

Syndromu vyhoření se však dá předcházet. Například Maroon uvádí příklady pro podporu sociálních pracovníků. *V současném výzkumu převládá konsenzus,*

---

<sup>40</sup> HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. Str. 33

<sup>41</sup> HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. Str. 33

<sup>42</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. str. 54-55

*že sociální podpora na pracovišti i mimo něj je podstatnou proměnnou pro obranu proti vyhoření.*<sup>43</sup>

Také Maroon prezentuje, že existují neformální sociální podpůrné struktury, které zahrnují hlavně podporu rodiny, přátel a společenství.<sup>44</sup> V této neformální sociální podpoře uvádí, že *na prvním místě je vztah s partnerem nebo s blízkými přáteli.*<sup>45</sup>

Dále Maroon uvádí jako formální sociální podporu prostředí na pracovišti a Sheninger (1978) et. Maroon zdůrazňuje, že *nedostatek podpory kolegů a supervizorů vede k vyhoření, odcizení, izolaci a zlosti. Další důležitou příčinou vyhoření je, že pomáhající nemá možnost hovořit s kolegy, supervizory a nadřízenými o okolnostech způsobujících tlak.*<sup>46</sup>

Dle Matouška je prevence vyhoření následující:

- kvalitní příprava na profesi
- jasná definice poslání organizace a metod práce
- jasná definice profesionální role a pracovní náplně
- možnost využít profesionální poradenství poskytované zkušeným odborníkem
- průběžná supervize
- nasazení více pracovníků v náročných programech
- omezení administrativní zátěže při práci s klienty

---

<sup>43</sup> MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Teorie, praxe, kazuistiky.* Praha: Portál, 2012. str. 94

<sup>44</sup> MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Teorie, praxe, kazuistiky.* Praha: Portál, 2012. str. 98-99

<sup>45</sup> MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Teorie, praxe, kazuistiky.* Praha: Portál, 2012. str. 94

<sup>46</sup> MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Teorie, praxe, kazuistiky.* Praha: Portál, 2012. str. 101



- kombinace přímé práce s klienty v kombinaci s jinými činnostmi, jež nezahrnují práci s klienty<sup>47</sup>

Jako jedny z možností prevence syndromu vyhoření Maroon uvádí například:

- *Individuální poradenství*
- *Podpůrné skupiny v kolegiu*
- *Schůze personálu*
- *Další vzdělávání pracovníků*<sup>48</sup>

## 6. Supervize

Jak už jsem uvedla výše, sociální práce je práce psychicky náročná a sociální pracovníci jsou ohroženi syndromem vyhoření. Jedním ze způsobů, jak práci lépe zvládat a jak syndromu vyhoření předcházet je zajištění supervize na pracovišti, jak uvádí Matoušek.<sup>49</sup>

Supervize dle slovníku sociální práce je „kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků. Podle většiny teoretiků má přinejmenším tři funkce: vzdělávací, podpůrnou a řídicí. Někdy se přidává ještě čtvrtá: zprostředkování při řešení konfliktů.“<sup>50</sup>

---

<sup>47</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. str. 56

<sup>48</sup> MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. str. 108

<sup>49</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. str. 56

<sup>50</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073673680, str. 110

Jak říká Matoušek „*Supervize je systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí směřující k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti. Je uskutečňována na bázi kontraktu mezi zadavateli supervize, supervizorem a účastníky supervize a z něj se odvíjejícího pracovního spojení. Zaměřuje se na konkrétní možnosti vyladění pracovních postojů, postupů a vztahů s realizací profesionálních hodnot a cílů v pracovní situaci*“.<sup>51</sup>

Supervize nabízí sociálním pracovníkům reflexi jejich práce.<sup>52</sup> Je to určitý odstup od práce. Pracovník se může zpětně zamyslet nad situacemi, které v práci prožívá a může je reflektovat se supervizorem případně i s dalšími účastníky supervize. Během supervize, pokud má více účastníků, mohou supervidovaní účastníci sdílet své zkušenosti. Během supervize může supervidovaný získat podporu, zpětnou vazbu, může si ujasnit hodnoty práce (jak své vlastní tak i hodnoty organizace) a může najít řešení na dané situace, které nejméně škodí a nejvíce prospívají klientům. Při supervizi si člověk může vyzkoušet změny v jednání, které lze použít do budoucna. Během supervize lze také konzultovat různé modely chování či jednání případně si to vyzkoušet pomocí modelových situací. Supervizi se také někdy říká tzv. zkušenostní učení.<sup>53</sup>

Jak uvádí Havrdová *obecným účelem supervize jako profesionální aktivity je zlepšení či udržení kvality služby*.<sup>54</sup>

---

<sup>51</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 357

<sup>52</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana, HAJNÝ Martin, et.al., *Praktická supervize*, Praha: Galén, 2008, str. 41

<sup>53</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 357, 358

<sup>54</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana, HAJNÝ Martin, et.al., *Praktická supervize*, Praha: Galén, 2008, str. 48

### Supervize umožňuje:

- *Konzultovat nejasnosti při práci s lidmi;*
- *Vyjádřit a prozkoumat osobní trápení, napětí, přetížení a další potíže, vyplývající z práce;*
- *Získat zpětnou vazbu ohledně obsahu a procesu práce;*
- *Získat podporu a ocenění jako osoba a jako pracovník;*
- *Sdílet a zpracovat emoce vyvolávané pracovními situacemi a vztahy;*
- *Lépe plánovat a využívat osobní i profesionální zdroje;*
- *Nacházet spíše proaktivní než reaktivní přístup k pracovním situacím;*
- *Nacházet realistické možnosti spolupráce a organizace práce v týmu;*
- *Tvořivě a aktivně reagovat na změny v pracovních podmínkách a organizaci práce.*<sup>55</sup>

Supervize má několik fází, na nichž se většina autorů více či méně shoduje.

Dle Novotného má supervize pět fází a těmi jsou: Smlouva - kontrakt, Zaměření, Prostor, Most, Shrnutí. Každá z těchto fází má svá specifika.<sup>56</sup>

Kopřiva zase ve své knize uvádí zvláštní metodu supervize. Tou je bálintovská skupina<sup>57</sup>, která má také pět fází a těmi jsou expozice případu, otázky, fantazie, praktické náměty na řešení, vyjádření protagonisty<sup>58</sup>

---

<sup>55</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 358

<sup>56</sup> PaedDr. NOVOTNÝ, Jiljí. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy*.

<https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-supervizi.pdf>

## A. Smlouva – kontrakt

Smlouva neboli kontrakt je základ pro správnou supervizi. Jak uvádí Novotný, *stanovení smlouvy pro supervizi zakládá její dobrou funkčnost a je systémovým základem procesu spolupráce mezi supervidovanými a supervizorem.*<sup>59</sup> Ve smlouvě o supervizi se ujednávají základní podmínky supervize, struktura, směr a účel supervize a vzájemný souhlas mezi supervizorem a supervidovaným/supervidovanými. Kontrakt upřesňuje konkrétní cíle a formu práce. Ve smlouvě by se měla ujednat délka supervize, frekvence a délka jednotlivých sezení, hranice supervize a její očekávání.

Oproti tomu podle Kopřivy se ve fázi expozice případu předkládá případ a předkládá jej ten, kdo chce řešit nějaký problém, tak jak si ho pamatuje.<sup>60</sup>

## B. Zaměření

Zde se již řeší konkrétní téma, s kterým přijde nebo přijdou supervidovaní. *Supervidovaní jsou připraveni a přinášejí svá témata nebo problém, což je*

---

<sup>57</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, str. 137

<sup>58</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, str. 138

<sup>59</sup> PaedDr. NOVOTNÝ, Jiljí. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy*. <https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-supervizi.pdf>

<sup>60</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, str. 138

*základním požadavkem supervizní práce. Supervizor potom pomáhá téma lépe zaměřit a formulovat, aby bylo srozumitelné pro všechny.*<sup>61</sup>

Pro supervizi jsou vhodná všechna témata, která mohou ovlivnit kvalitu práce, jak už organizace péče o klienty, osobní motivace, úspěchy a neúspěchy jednotlivců a týmu atd. Supervidovaný přednáší své téma a hovoří o něm. K této prezentaci mohou přispět například i videonahrávky, audionahrávky, které však musí mít určitá etická pravidla. Někdy může prioritu pro supervizi přinést i supervizor, pokud je jiné téma potřeba řešit neodkladně.<sup>62</sup>

Kopřiva uvádí, že ve druhé fázi průběhu bálintovské skupiny se účastníci ptají na okolnosti, které jim pomohou vytvořit si lepší obraz o tom, co se dělo u dalších účastníků, kterých se řešený problém týkal.<sup>63</sup>

### C. Prostor

V další fázi Novotný prezentuje, že *prostor je jádrem supervize, je to místo pro kreativitu, bádání a objevování.*<sup>64</sup> Je to místo, kde je možné nevědět, nemít žádné odpovědi a správné odpovědi hledat. V tomto prostoru pátráme pomocí pocitů, myšlenek, klademe otázky a hledáme možná řešení a postupy či přístupy.

---

<sup>61</sup> PaedDr. NOVOTNÝ, Jiljí. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy.* <https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-superviazi.pdf>

<sup>62</sup> PaedDr. NOVOTNÝ, Jiljí. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy.* <https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-superviazi.pdf>

<sup>63</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese.* 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, str. 138

<sup>64</sup> PaedDr. NOVOTNÝ, Jiljí. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy.* <https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-superviazi.pdf>

Podobnou myšlenku má i fáze fantazie v bálintovské skupině, kde Kopřiva uvádí, že *slovo fantazie má povzbudit k uvolnění tvořivosti na základě intuice*.<sup>65</sup>

#### D. Most

Tato fáze vytváří spojení mezi kreativní částí supervize, kdy hledáme nová řešení a mezi profesní realitou. Zde porovnáváme myšlenky, jak mohou být užitečné v naší práci, jak mohou být v naší práci reálné.<sup>66</sup>

Kopřiva popisuje čtvrtou část jako fázi, kde účastníci navrhnou, jaké praktické postupy by v dané situaci zvolili.<sup>67</sup>

#### E. Shrnutí

Tato fáze je poslední závěrečnou fází supervize. Je to ohlédnutí za průběhem sezení, probíhá zde hodnocení a shrnutí výsledků sezení. Supervize je proces učení se na své vlastní praxi a v této fázi se reflektuje práce, její kvalita a efektivita.<sup>68</sup>

---

<sup>65</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, str. 138

<sup>66</sup> PaedDr. NOVOTNÝ, Jiljí. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy*. <https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-supervizi.pdf>

<sup>67</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, str. 138

<sup>68</sup> PaedDr. NOVOTNÝ, Jiljí. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy*. <https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-supervizi.pdf>

Kopřiva popisuje poslední fázi vyjádření protagonisty, jako fázi, kde protagonista ocení rady a názory druhých a vybere si z něj to, co má pro něj cenu.<sup>69</sup>

## 6.1. Interní supervize

V interní supervizi je supervizorem zaměstnanec organizace, v níž se supervize odehrává. *Tento druh supervize je rozšířen zejména v anglicky hovořících zemích. Supervizory zde byli obvykle vedoucí první linie, kteří sami vyrostli z přímé praxe a zaučovali, podporovali a kontrolovali své podřízené.*<sup>70</sup>

Funkce takového supervizora bývá stejná jako u supervize, jak jsem ji popsala výše. Supervizor ale supervidované neřídí. Supervize probíhá v organizaci, kde účastníci supervize se supervizorem společně pracují a spojuje je tedy (nejen) společné poslání organizace. Výhodou pro supervizora je vzájemné porozumění, nevýhoda může být ta, že supervizor může být zaslepen a ovlivněn tím, že organizaci a supervidované dobře zná.<sup>71</sup>

---

<sup>69</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, str. 138

<sup>70</sup> MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*, 2008, 2013. str. 364

<sup>71</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 364-365

## 7. Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce

Jedna z forem usilující o zajištění odpovídající podpory pro sociální pracovníky je projekt s názvem Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce. Projekt *Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce dále usiluje o prohloubení profesních dovedností sociálních pracovníků.*

<sup>72</sup> Tento projekt se zaměřuje nejen na prohloubení profesních dovedností a posílení kompetencí sociálních pracovníků, ale také se zaměřuje právě na *zajištění odpovídající podpory stávajícím sociálním pracovníkům.*<sup>73</sup>

V rámci projektu jsou organizované různé programy, které vytváří prostor pro setkání sociálních pracovníků. Ti mají možnost výměny pracovních zkušeností a také vzájemné podpory. Také je zde prostor pro identifikaci role sociálního pracovníka. Dílčími aktivitami projektu Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce jsou: realizace jarní školy sociální práce, podpora vzdělávání sociálních pracovníků, mediální obraz výkonu sociální práce, průběžný sběr a zpracování materiálů ze setkání sociálních pracovníků.<sup>74</sup>

### 7.1 Jarní škola sociální práce

Tato dílčí aktivita poskytuje prostor pro setkání sociálních pracovníků, vzájemnou výměnu pracovních zkušeností a identifikaci role sociálního pracovníka. Z tohoto důvodu je také usilováno o to, aby při realizaci dílčích

---

<sup>72</sup> <https://www.mpsv.cz/cs/29325> Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce

<sup>73</sup> <https://www.mpsv.cz/cs/29325> Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce

<sup>74</sup> <https://www.mpsv.cz/cs/29325> Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce



aktivit v rámci projektu bylo zajištěno poměrné zastoupení sociálních pracovníků napříč institucemi.<sup>75</sup>

Sama jsem se v květnu 2018 zúčastnila Jarní školy sociální práce. V rámci této aktivity výše jmenovaného projektu se zapojili do společné aktivity např. sociální pracovníci sociálních služeb, sociální pracovníci úřadu práce, sociální pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí, sociální kurátoři, sociální pracovníci obcí, sociální pracovníci vězeňské služby a další sociální pracovníci různých neziskových organizací. Též se zapojili sociální pracovníci jiných poskytovatelů sociálních služeb.

Důvodů, proč jsem se přihlásila na Jarní školu sociální práce, bylo více. Téma jarní školy mě zaujalo především proto, že ve své bakalářské práci píšu o podpoře sociální práce a sociálních pracovníků. Měla jsem pocit, že téma této konference by tak mohlo být přínosné pro psaní mé bakalářské práce. Také jsem se o projektu Jarní škola sociální práce chtěla dozvědět i prakticky. Dále se mi líbilo, že tato nabídka přišla a my jsme se tak mohli zúčastnit toho, co se nás týká a vnést svůj názor.

Než jsem se na Jarní školu sociální práce přihlásila, byla nadšená už jen z tohoto nápadu, že je nám takovéto setkání umožněno, protože volná místa pro úřady práce z Jihočeského kraje byla pouze dvě.

Od jarní školy sociální práce jsem měla očekávání, že se sejdeme s mnoha dalšími kolegy, sociálními pracovníky a budeme si moci společně vyměnit naše pracovní zkušenosti. Také jsem doufala, že se budeme moci obohatit o informace, které nám jsou mnohdy cizí, například co se týká výkonu sociální práce v různých organizacích (pokud budu mluvit například o výkonu sociální práce ve věznicích, ale i v dalších organizacích). Dále mě těšila myšlenka na to,

---

<sup>75</sup> <https://www.mpsv.cz/cs/29325> *Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce*

že můžeme pomoci něco vytvořit a že náš názor chce někdo vyslyšet, protože to se nám konkrétně na úřadech práce moc často nestává.

Také jsem se chtěla Jarní školy sociální práce zúčastnit proto, že píšu bakalářskou práci na téma podpora sociálních pracovníků a též se ve své práci zmiňuji i o projektu Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce. Proto, když se naskytl možnost se jarní školy zúčastnit, měla jsem radost, že se o projektu nedozvím jen v teoretické rovině, ale že si tuto formu „podpory“ sama vyzkouším na vlastní kůži.

Jarní škola sociální práce mě určitě obohatila v mnoha směrech. Potkala jsem mnoho kolegů, poznala jsem zajímavé lidi, setkala jsem také spolužačkou z vyšší odborné školy, což bylo příjemné. Moji kolegové mně obohatili o zajímavé pracovní zkušenosti a o příklady dobré praxe výkonu sociální práce.

Jarní škola měla celkově i zajímavý program. Jarní škola trvala pět pracovních dní. Po celou dobu konání probíhal každý den stejně kromě pátku. Ráno byly přednášky, které byly vždy zaměřené na konkrétní téma: specializace na nepříznivé sociální situace rodin s dětmi, specializace na nepříznivé sociální situace spojené s chudobou a nezaměstnaností, specializace v oblasti penitenciární a postpenitenciární podpory, specializace na nepříznivé sociální situace spojené se stárnutím a specializace na nepříznivé sociální situace spojené s mentálním a duševním onemocněním. Ráno vždy byly přednášky od odborníků, kteří se zaměřují na dané téma. Odpoledne byla práce ve skupinách. Ty byly skupiny koncipované tak, aby v každé skupině bylo vždy zastoupení sociálních pracovníků z různých organizací.

Celkově bych hodnocení jarní školy sociální práce shrnula tak, že mě to určitě obohatilo, jak pracovní, tak možná i osobnostně a určitě bych tuto „akci“ doporučovala všem sociálním pracovníkům.

## 7.2 Další dílčí aktivity projektu Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce

V projektu jsou realizovány další dílčí aktivity, jako je podpora vzdělávání sociálních pracovníků. Ty vychází ze setkání se sociálními pracovníky a zaměřují se na jejich identifikované potřeby. Další dílčí aktivitou je posílení mediálního obrazu výkonu sociální práce. K tomuto posílení jsou využívány metody kulatého stolu nebo například diskusní setkání.<sup>76</sup>

Jako posílení mediálního obrazu výkonu sociální práce MPSV také připravilo reklamní spot, který běžel v televizi a měl být zároveň i poděkováním sociálním pracovníkům od Ministerstva práce a sociálních věcí. Tento spot proběhl v televizi ke dni 20.03.2018, na který připadal Světový den sociální práce.<sup>77</sup>

*Smysl projektu je takový, že aktivity projektu jsou směřovány vůči sociálním pracovníkům v současné době aktivně vykonávajícím činnosti sociální práce. Součástí posílení kompetencí a dovedností sociálních pracovníků je umožnění jejich aktivního vyjadřování se prostřednictvím participace a osobní účasti na aktivitách projektu.<sup>78</sup>*

---

<sup>76</sup> <https://www.mpsv.cz/cs/29325> Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce

<sup>77</sup> [https://www.mpsv.cz/files/clanky/33024/TZ\\_Svetovy\\_den\\_SP\\_2018.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/33024/TZ_Svetovy_den_SP_2018.pdf) Světový den sociální práce

<sup>78</sup> <https://www.mpsv.cz/cs/29325> Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce

## 8. Výzkum

Jako cíl práce jsem si zvolila zjistit pomocí rozhovorů se sociálními pracovníky z Úřadu práce v Táboře z oddělení hmotné nouze, zda se cítí být dostatečně podporováni. Také mě zajímalo, zda by chtěli více podpory, případně měli možnost říci konkrétně, jakou formu podpory by si představovali. Tohoto výzkumu se zúčastnilo celkem šest zaměstnanců výše uvedeného úřadu a oddělení. Dílčím šetřením pak bylo zjistit, zda mají sociální pracovníci na výše zmíněném úřadu nějakou zkušenost se supervizí a zda by supervizi na oddělení chtěli.

### 8.1. Metody sběru dat

Jak uvádí Hendl, k získávání dat jsou dostupné různé metody sběru dat v empirickém výzkumu. Jde o výzkumné metody kvantitativní a kvalitativní.<sup>79</sup> Jak dále Hendl tvrdí: *Kvalitativní výzkumná strategie usiluje o otevřenost při odpovídání v rámci rozhovoru s jednotlivcem nebo ve skupině. Kvantitativní výzkumná strategie usiluje o standardizaci v dotaznících, rozhovorech a pozorováních.*<sup>80</sup>

Ve své práci jsem použila tedy kvalitativní metodu sběru dat empirického výzkumu a to méně strukturovaný rozhovor (vysoce strukturovaný rozhovor je

---

<sup>79</sup> HENDL, Jan a Jiří REMR. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1192-1, str. 81

<sup>80</sup> HENDL, Jan a Jiří REMR. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1192-1, str. 82

kvantitativní metoda). K dílčímu šetření této bakalářské práce jsem pak použila diskusi, jak jsem již uvedla v kapitole číslo pět.

Rozhovory probíhaly přímo, za fyzické účasti obou stran (tazatel x respondent). Před realizací rozhovorů jsem měla připravená témata, která jsem chtěla s respondenty probrat a tím získat informace ke stanovenému cíli.

Respondenty jsem nechala samostatně mluvit o jejich představách. Veškerý závěr výzkumu tak vychází pouze z úst respondentů. Před začátkem rozhovorů jsem skupinu pro šetření ohledně supervize a pak i jednotlivé respondenty připravila, pro náš rozhovor tím, že jsem jim oznámila, za jakým účelem se výzkum provádí a na co je výzkum zaměřen.

Všichni respondenti byli s účelem rozhovoru a šetřením seznámeni a souhlasili s ním. To potvrdili hned v počátcích rozhovorů písemným informovaným souhlasem.

## **8.2. Výběr respondentů**

Respondenty pro svůj výzkum jsem vybírala v pracovním kolektivu. Na oddělení hmotné nouze v Táboře nepracují jen sociální pracovníci, ale i referenti dávek hmotné nouze. Proto jsem uskutečnila jednotlivé rozhovory pouze se šesti zaměstnanci – sociálními pracovníky, i když diskuse se zúčastnili téměř všichni zaměstnanci oddělení, i ti, kteří nejsou zařazeni jako sociální pracovníci. I tak si myslím, že je výzkum adekvátní pro závěr ke stanovenému cíli.

Mezi respondenty mám kolegy, kteří pracují na oddělení hmotné nouze úřadu práce již mnoho let, předtím pracovali na oddělení sociální potřeby, a dále mi rozhovor poskytli i kolegové, kteří v sociální sféře pracují teprve krátce.

Veškeré otázky pro rozhovor a přepis celých rozhovorů přikládám v přílohách této práce. Otázky pro rozhovory byly rozděleny do pěti částí (oblastí):

1. část – informace o respondentovi
2. část – náplň práce
3. část – pracovní podmínky
4. část – podpora
5. část – závěr rozhovoru.

Pro přehlednost respondentů přikládám tabulku. Všechna jména v tabulce jsou smyšlená, aby byla zachována anonymita respondentů.

<b>Respondent</b>	<b>Věk</b>	<b>Doba výkonu sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze (předtím sociální potřebnost)</b>
Alena	39 let	3 roky
Helena	33 let	4 roky
Martina	39 let	1 rok
Stela	46 let	23 let
Romana	42 let	6 let
Veronika	43 let	20 let

### 8.3 Výsledky

Klíčovou otázkou rozhovorů, byla otázka týkající se podpory sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze v Táboře.

Uvádím shrnutí výsledků jednotlivých odpovědí, které dokládám jednou, či dvěma odpověďmi. Celé přepisy rozhovorů jsou doloženy v přílohách této práce.

Pět pracovníků sdělilo, že na zmiňovaném úřadu nevnímají žádnou podporu sociálních pracovníků (Romana: „*ta podpora moc není, spíš vůbec*“). Pouze jeden pracovník sdělil, že mají nějakou podporu alespoň od ředitele výše

jmenovaného kontaktního pracoviště (*„Tak co se týče například pana ředitele, tak určitě, protože ten tady si myslím, že naší práci respektuje a že tedy se snaží maximálně vyjít vstříc, takže to co chceme a pokud to jde, tak pan ředitel nám to odsouhlasí většinou“*).

Další otázkou bylo, jakou podporu by si sociální pracovníci úřadu práce v Táboře na oddělení hmotné nouze představovali, pokud se tedy cítí být nedostatečně podporováni.

Čtyři zaměstnanci by uvítali přítomnost supervize na pracovišti (Alena: *„Tak určitě zajištění supervize“*, Romana: *„Možná ta supervize, promluvit si s někým úplně z venku“*.)

Dva zaměstnanci by ocenili, kdyby jim úřad práce zajistil kurz sebeobrany (Martina: *„asi nějaký kurzy sebeobrany“*). Stejně tak se další dva zaměstnanci shodli na tom, že by chtěli do kanceláře nebo na sociální šetření ochranné pomůcky (Helena: *„dostat ty návleky, dostat ty hygienické pomůcky“*).

Další dva zaměstnanci se shodli na tom, že by bylo dobré, kdyby dostávali například poukazy na masáže (Helena: *„třeba nějaký já nevím masáže, nějaký poukazy dárkové“*).

Od dalších dvou zaměstnanců zazněla odpověď, že by chtěli lepší zajištění bezpečnosti na pracovišti (Alena: *„zajištění té bezpečnosti“*).

Jeden zaměstnanec by uvítal jako formu podpory benefit ve formě příspěvku na dovolenou (Alena: *„i třeba benefity na dovolenou, také jsem se u jiných zaměstnavatelů s tím setkala“*).

Nejčastější odpovědí, co se týká podpory sociálních pracovníků, byla odpověď, že by měla být dostupná vhodná, adekvátní, kvalitní a hlavně akreditovaná školení. Na odpovědi v tomto smyslu se shodlo pět z šesti zaměstnanců. (Stela:



*„No tak právě zrovna třeba ty školení, aby nám to něco dalo“, Romana: „Já si myslím, že to školení by mohlo být nastavený jinak, mohlo by být na víc dní. Tam jde spíš o to, že člověk se na to školení přihlásí a pak se tam nedostane, že těch míst je opravdu málo a kolikrát se to ani netýká tý práce jako konkrétně a to školení se dohání tím, že se člověk hlásí na školení, které se té jeho práce netýkají“).*

Čtyři z dotazovaných zaměstnanců se shodli na tom, že by chtěli být více finančně ohodnoceni a mít i větší osobní příplatek. (Martina: *„Tak finančně samozřejmě, pokud bych to vzala finančně, tak na to s kým musíme pracovat, do jakých podmínek musíme někdy vstupovat, tak ta podpora není taková“*, Veronika: *„myslím, že jsme pořád málo finančně podporovaný“*).

Jeden zaměstnanec sdělil, že by jako podporu vnímal, aby nás lidé i vedení bralo, jako sociální pracovníky a aby se o nás tak i mluvilo. Aby se o nás nemluvilo jen jako o úřednicích (Stela: *„No tak z naší úrovně asi těžko, zase, zase to je jenom o tom vedení. Aby to vedení o nás prostě mluvilo jako o sociálních pracovnících, aby teda jsme se dostali do podvědomí veřejnosti, že teda nejsme jenom úředníci, ale že teda tu práci vykonáváme vlastně ještě jinou“*).

Dále sdělil jeden zaměstnanec, že by ocenil pružnější pracovní dobu a tím možnost samostudia, případně nějaké dny volna pro samostudium (Romana: *„Klidně si myslím, že by mohla být delší dovolená, a nebo já si myslím, že třeba i to samostudium nebo něco takového, víš, že den, dva v měsíci nebo za čtvrtletí, že by to vůbec neškodilo“, „Svým způsobem by se mohla i zavést pružnější pracovní doba“*).

A na závěr jeden zaměstnanec sdělil, že by jako formu podpory sociálních pracovníků a výkonu sociální práce uvítal, kdyby bylo na oddělení více

zaměstnanců (Veronika: „*Myslím, že by nás mělo být víc a mohli bychom tak dělat lépe sociální práci s klientem*“).

Z odpovědí je zřejmé, že každý z pracovníků má nějakou představu o podpoře jejich práce nebo jich samotných, aby se jim práce vykonávala snáze a lépe. Někteří pracovníci by chtěli více ochranných pomůcek, pro výkon sociálního šetření v místě. Například, aby bylo samozřejmostí, že budou mít návleky, když vstupují do domácností klientů, nebo aby měli dezinfekční prostředky v kancelářích a podobně. Opakovaným tématem byla také podpora v rámci ochrany pracovníků před napadením, myšleno buď ve formě ochranky na chodbě úřadu, která v případě problému dokáže zasáhnout. Ochranka by také mohla pomoci klienta buď uklidnit nebo vyvést z kanceláře nebo z úřadu. Někteří zaměstnanci by také uvítali, kdyby měli možnost účastnit se kurzu sebeobrany.

Další forma podpory, na které se respondenti shodli, bylo finanční ohodnocení. Většinou z dotazovaných přijde, že jsou málo finančně ohodnoceni a není to lepší, ani když dostanou mimořádné odměny. Ty jsou, jak se zdá, na úřadu opravdu mimořádné. Jeden z respondentů uvedl, že odměny jsou zhruba dvakrát do roka.

Mezi jistou podporu by dotazovaní sociální pracovníci také uvítali nějaké benefity, například příspěvek na dovolenou, příspěvek na masáže nebo více dní studijního volna či práce z domova. Také zazněl názor, že by bylo dobré nějakou propagací hovořit o sociálních pracovnících z úřadu práce veřejně, aby lidé věděli, že sociální pracovníci na úřadech nejsou jen úředníci, co nechtějí nikomu nic dát, ale jsou to také občané, matky a především pracovníci, kteří chtějí druhým pomoci v nouzi. Dále jeden respondent uvedl, že by byla dobrá podpora, kdyby bylo na oddělení zaměstnanců více.

Asi nejzásadnější možnou podporou, která na úřadě sociálním pracovníkům chybí a na čem se shodla většina dotazovaných, je problém s nabídkou adekvátních a akreditovaných školení a nepřítomnost supervize. Většina dotazovaných uvedla, že nabídka školení je malá a když už nějaká je, většinou už na tom byly několikrát. Školení se stále dokola opakují, například kurz základy komunikace, na kterém už byl každý mnohokrát a nic nového to sociálním pracovníkům nepřinese. Na školení však jedou tam, ale jen aby splnili povinný počet hodin. Dotazovaní sociální pracovníci by ocenili větší nabídku vhodných školení více zaměřenou na jejich práci a ne, aby museli jezdit na školení, které se v podstatě ani netýká jejich práce.

Co se týká podpory ve formě supervize, nikdo z dotazovaných nemá osobní zkušenost se supervizí na pracovišti což asi hovoří za svým přesto, že by ji všichni dotazovaní chtěli. Závěrem lze shrnout, že se sociální pracovníci na úřadu práce v Táboře necítí být dostatečně podporováni a určitě by si dokázali představit podporu lepší.

#### **8.4 Supervize na úřadu práce oddělení hmotné nouze v Táboře**

Dílním šetřením této bakalářské práce bylo zjistit, zda mají někteří zaměstnanci na výše jmenovaném úřadu a oddělení nějakou zkušenost se supervizí, ať už s jakoukoliv formou, nebo zda je supervize běžnou praxí na úřadu práce v Táboře. Pokud ne, jestli by takovou podporu sociální práce ocenily a chtěli. Odpovědi na tuto otázku jsem získala pomocí hromadné diskuse zaměstnanců oddělení hmotné nouze v Táboře. Na diskuzi jsem měla připravené základní informace o supervizi, které jsem zaměstnancům sdělila formou přednášky a otázky se potom odvíjeli od diskuse.

Zaměstnancům jsem nejdříve řekla o supervizi takové shrnutí, co to vlastně supervize je, její fáze, průběh, některé druhy supervize včetně interní supervize a potom jsme na toto téma rozvinuly diskusi.

Přepis této diskuse je přiložen v příloze této práce. Diskuze se zúčastnili tito zaměstnanci:

Alena
Helena
Martina
Stela
Romana

Veronika
Žaneta
Monika
Dana
Linda

Diskuse se zúčastnilo celkem deset zaměstnanců (sociální pracovníci + referenti dávek hmotné nouze). Když jsem se ptala zaměstnanců, zda by u nás na úřadu něco takového chtěli, přišla odpověď, že si to vlastně vůbec nedokážou představit, jak by to mělo probíhat (Helena: „*No já si to teda neumím vůbec představit*“), z čehož lze vyvodit, že v Táboře na oddělení hmotné nouze supervize neprobíhá. Použila jsem příklad, jak probíhala supervize u mě ve škole, abych jim to trošku přiblížila, protože sama se supervizí v zaměstnání také nemám žádnou zkušenost. Potom už se diskuse rozběhla.

Kromě toho, že by tedy supervizi zaměstnanci ocenili (Alena: „*Já myslím, že jo*“, Žaneta: „*Ano*“), sdělili, že vlastně něco jako interní supervizi (s

nadsázkou) již na oddělení máme (Stela: „*Hele já si myslím, že my jí občas máme už ne*“, Alena: „*my jí máme, my jí máme s vedoucí*“).

Jednou za čas se totiž sejdeme a probere nějaké případy, s kterými si nejsme úplně jisté, jak jsme si s nimi poradili, nebo máme v sobě nějaké dilema ohledně nějakého konkrétního případu a diskutujeme o tom, dokud se nedobereme nějakého uspokojujícího cíle pro všechny strany (klient či případ x zaměstnanec). Toto naše sezení ale nikdo nijak nevede, vše probíhá volnou formou, nemá to žádný řád, žádné smlouvy, žádná pravidla, proto to nelze nazývat supervizí či interní supervizí.

Dále se kolegyně shodli, že by uvítali supervizi jak týmovou, skupinovou, tak individuální (Alena: „*Obojí*“, Helena: „*To je asi jedno, na pracovní věci by mohla být skupinová a na to osobní by si myslím byla lepší ta individuální. To podle situace*“).

Ohledně doby, kdy by týmová supervize mohla být (individuální supervize se tohoto netýká), se kolegyně vyjádřili takto: (Martina: „*Jednou za půl roku*“, Alena: „*Jednou měsíčně*“).

Shrnutí otázky, zda by zaměstnanci úřadu práce oddělení hmotné v Táboře ocenily jako jednu z forem podpory sociálních pracovníků právě supervizi, byly odpovědi v celku jednoznačné (Alena: „*Mluvim za sebe, ano*“, Žaneta: „*Ano*“, Romana: „*Ano*“).

V poslední fázi diskuse jsme se věnovali otázce celkové podpory sociální práce a sociálních pracovníků, a otázce, jakou jinou formu podpory, jakoukoliv, by si zaměstnanci úřadu práce oddělení hmotné nouze v Táboře představovali nebo jakou by chtěli. Odpovědi na tuto otázku uvádím ve výzkumné části této práce, protože tuto otázku jsem použila i v jednotlivých rozhovorech se zaměstnanci oddělení hmotné nouze. Byla to hlavní otázka týkající se cíle této práce.

## 8.5 Diskuse výsledků

Výzkumné šetření si kladlo za cíl zjistit pomocí diskuse a poté pomocí jednotlivých rozhovorů, zda sociální pracovníci na úřadu práce mají nějakou zkušenost se supervizí, s nástrojem podpory sociálních pracovníků. Dále zjistit pomocí rozhovorů, zda se cítí být sociální pracovníci dostatečně podporováni, případně jakou podporu by si představovali.

Sociální pracovníci se shodli na tom, že nevnímají v podstatě skoro žádnou podporu ani podporu jejich práce. Jen jeden respondent sdělil, že vnímá určitou podporu od ředitele kontaktního pracoviště úřadu práce v Táboře.

V rámci šetření pomocí diskuse se ukázalo, že na úřadu práce v Táboře není přítomná supervize, ač je to při výkonu sociální práce velmi důležitý element pro sociální pracovníky. Supervize je totiž jedním z prostředků, jak práci lépe zvládat. Sociální pracovníci v Táboře tedy nemají žádnou odborně vedenou reflexi, která by směřovala k prohloubení kvality jejich práce.

Výzkum k závěru ke stanovenému cíli proběhl pomocí rozhovorů, které si kladly za cíl zjistit, zda se sociální pracovníci cítí být dostatečně podporováni, případně jakou podporu by si představovali. Bohužel jsem nenašla moc dostupných zdrojů, které by se věnovali podpoře sociální práce na úřadech práce. Možná by bylo vhodné, kdyby se odborníci této problematice více věnovali.

Nicméně projekt Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce se zaměřuje na podporu sociálních pracovníků pomocí dílčích aktivit, kterými jsou konference pořádané u příležitosti Světového dne sociální práce, odborné semináře, workshopy, jarní/podzimní školy sociální práce, modelový

vzdělávací kurz, zahraniční studijní cesty (Slovensko, Velká Británie). Žádný respondent se o tomto projektu ani o jeho dílčích aktivitách při šetření nezmínil, z čehož lze usuzovat, že tyto aktivity zmíněného projektu nejsou sociálním pracovníkům, oddělení hmotné nouze v Táboře příliš dostupné.

Sociální pracovníci musí mít dle zákona odpovídající vzdělání a dále by si měli sami doplňovat vzdělání v rámci celoživotního vzdělávání. Ukázalo se však, že sociálním pracovníkům není umožněno mít nějaké dny vyhrazené pro studijní volno, což by sociální pracovníci také vnímali jako určitou formu podpory.

Dle zákona o pomoci v hmotné nouzi musí sociální pracovníci vstupovat do obydlí klientů/žadatelů. Několik z dotazovaných se shodlo na tom, že nemají pro výkon šetření v místě bydliště klientů dostatečné pomůcky, jako například návleky na boty.

Závěrem této kapitoly bych chtěla poukázat na nedostatečnou podporu sociálních pracovníků na úřadu práce oddělení hmotné nouze v Táboře a zároveň tak doporučit zaměstnavateli, aby se nad tímto tématem zamyslel. Bylo by vhodné, aby začala nějaká snaha o podporu sociálních pracovníků.

Jak už jsem zmínila výše, práce sociálních pracovníků je psychicky náročná a dle mých zkušeností je nezbytné, aby se otázka podpory sociálních pracovníků na oddělení hmotné nouze změnila a hlavně zlepšila, například zavedením supervize pro sociální pracovníky. Tak aby bylo možné předcházet nejen syndromu vyhoření.

Těž si myslím, že by bylo vhodné se zamyslet nad dny studijního volna, protože celoživotní vzdělávání je vyžadováno, ale podmínky pro to umožněny nejsou.

Ke zlepšení práce sociálních pracovníků by určitě také přispěly nějaké benefity například ve formě pravidelných masáží.

Také by se měl zaměstnavatel zamyslet nad tím, jaká práce se u nás na oddělení vykonává a měl by více dbát na postřehy z praxe od řadových zaměstnanců. Možná by poté vedení jinak uvažovalo, co změnit. Například zařazení přepážek do sociální práce není vůbec vhodné. Myslím, že ochrana zaměstnanců by se dala vyřešit i jinak a určitě šťastnějším způsobem. Pomohla by třeba ochranka na chodbě úřadu, jak sdělili některé kolegyně. Nemluvě o tom, že by to zaručeně stálo úřad méně peněz.

A v neposlední řadě by mělo dojít ke změně, co se týká školení. Aby se školení stále každý rok neopakovala dokola, aby měla školení souvislost s naší prací a byla více do hloubky a ne pořád dokola jen základy komunikace, na co se dělí komunikace a podobně. Taková školení nejsou k ničemu. Možná tak pro nově nastupující zaměstnance.

Na závěr bych ráda zmínila také technické vybavení kanceláří, jako jsou nefunkční tiskárny, kopírky a nevyhovující nábytek. Vše by chtělo už vyměnit za modernější, nové a hlavně funkční. Pokud například zaměstnavatel chce, abychom měli spisy ve skříni uzamčené, je třeba dát nám skříň s dveřmi a zámek a ne říct, abychom si to nějak samy udělali. Neuděláme. Myslím si, že pracovníci i klienti by ocenili příjemnější vybavení kanceláří.



## **Závěr**

Ve své bakalářské práci jsem si zvolila jako cíl práce, zjistit, jestli a jakou podporu mají sociální pracovníci Úřadu práce, oddělení hmotné nouze v Táboře, případně pokud podporu nemají nebo je nedostatečná, zjistit, jakou podporu by si představovali.

Ke splnění cíle práce a k zjištění těchto informací jsem zvolila kvalitativní metodu sběru dat, a to polostrukturovaný rozhovor.

Dílčím šetřením této práce bylo dále zjistit, pomocí diskuse, zda na oddělení hmotné nouze probíhá jako jeden z nástrojů podpory sociálních pracovníků supervize v jakékoliv formě, případně pokud ne, zda by ji zde sociální pracovníci chtěli.

V kapitole výsledky jsme se dozvěděli závěr výzkumu, který nám řekl, že na úřadu práce v Táboře necítí sociální pracovníci žádnou podporu jejich práce nebo jich samotných a zároveň závěr šetření, který nám řekl, že na úřadu práce v Táboře, oddělení dávek hmotné nouze není přítomná supervize.

Cíl práce se podařilo naplnit. K cíli jsem dospěla pomocí rozhovorů se šesti sociálními pracovníky. Rozhovory probíhali vždy v nějaké prázdné kanceláři, abychom měli soukromí pro otevřený rozhovor. Respondenti byli před rozhovorem seznámeni, za jakým účelem bude rozhovor probíhat, a slovním souhlasem před začátkem nahrávání rozhovorů i písemným informovaným souhlasem potvrdili, že s nahráváním rozhovoru i s jeho použitím pro výzkumnou část této práce souhlasí.

Dílčím šetřením této práce bylo zjistit pomocí diskuse, zda mají sociální pracovníci na zmiňovaném úřadu nějakou zkušenost se supervizí a pokud ne, jestli by ji na úřadu chtěli.

Toto dílčí šetření se také naplnilo, informace se podařilo získat a jejich výsledky jsou uvedeny v kapitole výše. Lze shrnout v jedné větě, že na zmíněné pobočce úřadu práce supervize neprobíhá a je smutné, že skoro žádný zaměstnanec s ní nemá ani žádnou osobní zkušenost.

Myslím, že v návaznosti na výše uvedené zjištěné skutečnosti by bylo vhodné ptát se, proč na úřadu práce, troufám si říct, po celé české republice není zaměstnancům nabídnuta supervize, jako jedna z forem podpory? Proč se cítí být sociální pracovníci nedostatečně podporováni? Jaký vliv to na ně bude mít za pár let, pokud se situace nezlepší? To jsou ale už náměty na další zkoumání.

## Seznam literatury a použitých zdrojů

HAVRDOVÁ, Zuzana, HAJNÝ Martin, et.al., *Praktická supervize*, Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, Jan a Jiří REMR. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1192-1.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

*Listy sociální práce*. Vyd. Březen 2018, 26 stran.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073673680.

MUSIL, Libor, HUBÍKOVÁ, Olga, HAVLÍKOVÁ, Jana, KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. 1. vydání: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2013.

*Sociální zabezpečení.: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum : redakční uzávěrka*. Ostrava: Sagit, 2017. ÚZ. ISBN 978-80-7488-252-4.

VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012.  
160 s. ISBN: 978-80-3262-0087-1.

### **Elektronické zdroje**

Český institut pro supervizi, 2006. *Co je supervize*. [online]. Praha. 2006. [cit. 30.05.2018]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

Liv, 2015. *Dysfunkční rodina a její vliv na vývoj dítěte* [online]. Praha, 30.10.2015. [22.02.2019]. Dostupné z <https://zdravezdravi.cz/rodina/dysfunkcni-rodina>

Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017. *Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce* [online]. 2017. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 22.9.2017. Poslední aktualizace: 22.9.2017. Cit [13.08.2018]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/cs/29325>

Oblastní Charita Znojmo, 2019. *Rodinný sociální asistent* [ppt]. 2019. Charita Česká Republika, 2019. Cit [22.02.2019]. Dostupné z

<https://znojmo.charita.cz/charitni-sluzby/rodinny-socialni-asistent/aby-rodina-byla-domovem/>

PaedDr. NOVOTNÝ, Jiljí. *Něco o supervizi – cíle, úkoly, smysl, postupy*. [pdf dokument]. Praha, 2006. [cit. 30.05.2018]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/wp-content/uploads/neco-o-supervizi.pdf>

*Zákony pro lidi*, 2019. [online]. AION CS, s.r.o. [cit. 22.02.2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>

## **Přílohy**

### **Příloha č. 1**

#### Přepis diskuse – fokus group

T: „Tak...nevím, jestli Vám to trochu stačilo, abyste pochopili, co jsem tím chtěla říct...“

Alena: „Ano, stačilo“.

T: „A moje otázka zní: Jestli byste takovou supervizi v práci tady chtěli, jestli byste to ocenili, jak byste so to představovali“.

Helena: „No já si to teda neumím vůbec představit“.

T: „Já vám řeknu jako zkušenost, co jsme dělali jako ve škole. Při praxích, vždycky po praxi jsme měli supervizi a supervizor byla naše učitelka. A my jsme tam vždycky, každý si vybral nějakou jako situaci, která třeba měla nějaký etický dilema dejmetomu, nebo nějaký problém, co jsme nějak jako vyřešili a úplně se nám nezamlouvalo, jak se to vlastně vyřešilo a tam jsme to všechno probírali. Každý, kdo tam seděl v té skupině, tak mohl říct jako svůj názor: já si myslím, že by to mohlo bejt tak a já si myslím, že by to mohlo bejt tak... A napsali jsme si vždycky práce tu smlouvu, tam jsme si zadali ten problém, trochu o tom něco napsali, pak jsme to řekli všem těm účastníkům a pak jsme to tam probírali. Když třeba byl nějaký problém, tak jsme si zkusili i jako tu modelovou situaci, kdy jsme si řekli, že třeba takhle by to mohlo bejt a zkusili jsme si to jako zahrát. No a takhle když jakoby se sejde kolektiv lidí na té supervizi, tak když máš třeba nějaký problém a potřebuješ ho vyřešit, tak to tam probereš a ono ti to má jako pomoci najít správný řešení.“

Alena: „A není to spíš jako případová? Případovka spíš než supervize?“

T: „m-m, m-m“.

Alena: „ono se to tam hodně prolíná hele ta případovka s tímhle tím“.

T: „Né, to né“.

Alena: „Když řešíš problém toho někoho“.

T: „tojo, ale to máš jako problém na případovce, ale tady máš jako třeba etický dilema, co jsi ty jako řekla“.

Alena: „Já vim, abych se s tím srovnala“.

T: „No třeba. Ale tak to případovka je zaměřená na případ, tohle je zaměřený třeba na nějaký etický dilema, na typ chování a podobně“.

K1: „Já bych potřebovala něco řešit pořád“.

Helena: Aby si správně vyublala, aby si nebyla zaujatá“.

T: „Tam nebudeš řešit třeba, že tahle rodina má problém a co s nim budem dělat. Není to jako případovka“.

Helena: „Jasný, takže jak mám třeba mluvit s Dvořákem a jak se chovat, abych ho „nezabila“.

T: „Třeba“.

Alena: Aby si k němu potom necítila...Správný přístup aby si k němu měla, neovlivněný tvýma emocema“.

Martina: „Dají se třeba při supervizi na pracovišti řešit jakoby vztahy mezi pracovníkama“?



T: „taky, cokoliv“.

Martina: „takže ne jako pracovní případy, ale tohleto...“

T: „můžeš řešit jako nějaký tvý pracovní pochybení, nebo žes něco nějak udělala a teď si zpětně nejsi jistá, jestli to bylo jako dobře, jestli to bylo správně a tíží tě to. Ale můžeš řešit pracovní vztahy a podobně, cokoliv“.

Martina: „Nebo jako něco moje, osobní, vnitřní problémy“.

T: „Můžeš, je to jako supervize bývá i nástroj k předcházení syndromu vyhoření, aby to v tobě jako nezůstávalo, ale abys to mohla vypustit mezi lidi a ty ti k tomu daj určitej názor... ---“

Takže mi řekněte, jestli byste si jako dokázali představit, že bysme tady měli supervizi v práci a jak si myslíte, že by to teda jako mohlo probíhat“.

Stela: „Hele já si myslím, že my jí občas máme už ne“.

Alena: „my jí máme, my jí máme s vedoucí, ale takovej ten nezaujatej člověk, kterému jakoby řekneš takový to tvoje vnitřní, to nikdy neřekneš úplně jakoby mezi lidma, který znáš“.

Helena: „Otázka je, jestli bys to řekla před tím cizím člověkem“.

Alena: „To už je otázka každýho z nás, jestli by se dokázal otevřít, tak, že by to z něho šlo ven“.

Martina: „To by byla ale supervize především ne“?

Alena: „Ne, máš i individuální supervize“.

T: „Supervize je individuální a supervize je skupinová“.

Helena: „Jo, takže obojí“.

T: „Jo, takže může být obojí. To by záleželo na domluvě“.

Romana: „počkej a když teda, jak tady Eva uváděla ten příklad, teď teda jednáš s klientem, máš pocit, že si třeba něco udělala blbě nebo žeš mohla jednat trošku jinak, teď teda každé k tomu říká svůj názor“?

Alena: „Ne, to nemusíš podle mě. To je to, že ty se s tím třeba nesmíříš, s tím, jak si s ním jednala, protože máš v sobě prostě nějaký pocit, že si třeba jednala špatně, tak pudeš k tomu supervizorovi a řekneš mu to, aby si se s tím vnitřně smířila, aby si s tím dokázala dál jakoby žít a nedusila to v sobě, podle mě, aby si i dál dokázala s tím klientem normálně pracovat“.

Helena: „Nejde o to vyřešení té situace, jak ty jsi to vyřešila, ale aby si se s tím srovnala“.

Romana: „Ne, jak Eva říkala, že ostatní k tomu říkaj“ ...

T: „Můžou. Ostatní k tomu můžou říct svůj názor, jak by třeba to řešili v ideálním případě oni“.

Alena: „Ale to je když ty s tím budeš souhlasit, když se tak domluvíte na té skupině“.

T: „To jako buď může bejt individuální nebo může bejt skupinová supervize. --  
- Co byste ocenili víc, individuální nebo skupinovou“?

Alena: „Obojí“.

Helena: „To je asi jedno, na pracovní věci by mohla bejt skupinová a na to osobní by si myslím byla lepší ta individuální. To podle situace. Nemyslím, že by to bylo až tak, že bysme tady... i když si myslím, že jsme dobrá parta nebo tohle, ale nemyslím si, že bysme se jedna před ruhou až tak otevřeli“.

T: „hmm“.

Romana: „Otázka je, jestli to řekneš upřímně potom jako víš“?

Helena: „Když budeš sama s tou supervizorkou“.

Martina: „tojo, ale kdyby nás...jsme byli všichni“.

Alena: „To je právě o tom no... že tomu cizímu člověku, kterej je nazaujatej, kterej sem přijde od někad a ty už ho třeba v životě neuvidíš...“.

Martina: „No jasně“.

Alena: „A ví o tom, že on to nikde prezentovat nemůže“.

T: „Ne, to nemůže.“

Alena: „Ne to nemůže no. To co se tam řekne tam zůstává vid', ale“.

T: „No a ještě mi řeknete, jestli byste byly třeba ochotný věnovat tý supervizi, teda týmový, když se tak budem bavit o práci, tý týmový supervizi, jestli byste byli ochotný tomu věnovat nějakej čas dejme tomu, né jako úplně pracovní nebo jak bych to řekla“.

Stela: „Mimo pracovní dobu?“.

T: „Tak jako, jestli byste byli třeba ochotný jako tomu věnovat čas, až skončí třeba pracovní doba, třeba ve dvě a jestli byste byli ochotný, kdyby to začalo ve dvě a trvalo by to třeba do půl 4 do čtyř, jestli byste byli jako ochotný...“.

Helena: „Tak asi jo ne“.

Stela: „Jednou za čas proč ne“.

Dana: Ale víš co, je to taky individuální ne? Protože vždycky potom je nějaký situace v rodině a to a prostě nemůžeš“.

Helena: „Ale když už by to bylo naplánovaný“.

Martina: „Když už by to bylo naplánovaný a domluvili bysme se tak a někdo by sem přijel, tak bysme hold prostě museli. Teď je otázka, jestli by si na to bylo ochotná vůbec přistoupit jako“.

T: „Tak. Nejde o to, že se stane něco nenáhlého, to je jasný...“.

Martina: „Kdyby to nebylo moc často, tak určitě jako“.

Helena: „Určitě“.

T: „No a třeba jako --- já nevím jestli jste v poslední době něco takovýho řešili, nějaký problém, nebo jak třeba často si myslíte, že by to bylo dobrý“?

Martina: „Já si myslím třeba, že v otázkách jakoby pracovních nebo prostě to, jak jsme se tady bavili, jednou za měsíc. Třeba co se za ten měsíc stalo, stává se toho spoustu“.

Helena: „Já si možná myslím, že není až zas tak ta supervize jakoby zrovna v tomhle... Myslim, že nějaký to dilema tady zase probíráme docela“.

Alena: „To se probírá na těch poradách“.

Martina: „Rozumíš, kdyby ta supervize a měli jsme jí třeba jednou za půl roku...mělo by to smysl, mělo by to význam“?

Alena: „Já si myslím, že jo, protože půl roku je taková zase doba, víš co...jednou měsíčně..., to je takový“.

Martina: „Já si myslím, že my ty supervize, jakoby v uvozovkách čas od času tady máme. Že je to dobrý, že nám to zatím takhle stačí třeba.“

T: „My ne, my spíš máme takovou jako“.

Žaneta: „Něco takovýho jako kolektivního, jako o tom chování, tak to tady jakoby není vůbec“.

Helena: „To není no“.

Žaneta: „To si jako myslím, že občas to chce pročistit ten vzduch“.

T: „Pročistit vzduch jo“?

Žaneta: „To by bylo dobrý jednou za čas“.

T: „My si tady spíš děláme takový intervize“.

Martina: „A za jakej čas třeba jednou za čas“?

Žaneta: „Já nevim...“.

Martina: „No právě“.

T: „Tak ono problému tady řešíš každej den jako spoustu jo...“.

Martina: „Já si myslím, že jednou za měsíc ideální. Nevím no“.

Alena: „Já bych to dala podle potřeby. Když už jestli, tak jednou za těch čtvrt roku. Tři měsíce bych tam nechala. Jako jednou měsíčně mi přijde dost brzy zase“.

T: „Jako moc často ti to přijde“?

K1: „Hmm. Protože to jsou takový jako ty běžný, co si jako vyřešíš, ale většinou se ti promlém nakumuluje za nějakou dobu“.

Stela: „Ale zase za tři měsíce na něj zapomenesh“.

Alena: „Tak ono záleží víš co, ono záleží...“.

T: „Jako ideální by bylo, když nastane nákej jako problém, tak je potřeba teda zadat tu zakázku a svolat to, co nejdřív“.

Alena: „Ano, ono když máš supervizora na pracovišti a víš, že ho tam máš, tak můžeš přijít kdykoliv, ale když ho tam nemáš a musíš nasmlouvat, už je to problém. To záleží jak by to bylo“.

T: „No pokud by, to by musel asi úřad mít nějakou smlouvu s nějakým supervizorem žejo“.

Alena: „No právě, aby byl na zavolání. Když je problém“.

T: „Noo, tak mi řekněte, jestli by se Vám to jako nástroj podpory líbilo nebo nelíbilo. Jestli byste to teda ocenili nebo neocenili“?

Alena: „Já si myslím, že jo“.

Helena: „Jo, já myslím, že jo“.

Alena: „Mluvím za sebe, ano“.

Žaneta: „Ano“.

Stela: „Ano“

Romana: „Ano“.

T: „A teď mi ještě řekněte, jakou byste si třeba představovali jinou formu podpory sociálních pracovníků. Uplně jakoukoliv si vymyslete.“

Martina: „Finanční“.

Stela: „Teď jsem to chtěl říct no“.

T: „Větší jo? Větší peníze“?

Martina: „Určitě“.

Veronika: „Nový židle“.

Stela: „Materiální“.

Alena: „A nějaké benefit“.

T: „Jaké benefit“?

Alena: „Třeba relaxační pobyt prodlouženěj. Někam. Na nějakou třeba dotaci. Ne plně hrazeněj, ale prostě za nějakou poloviční...“.

Helena: „Pořádný školení, kvalitní, aby to třeba bylo na tejdén, aby to mělo smysl“.

T: „Kvalitní školení a na delší dobu, než na dva dny třeba nebo jeden den... to je jak když plivne“.

Helena: „Jeden den je to úplně vo ničem“.

T: „Hmm, ještě něco Vás napadá“?

Helena: „Trochu jiný přístup vedení k sociálním pracovníkům a jiný vedení sociální práce“.

T: „No. Takže trochu jiný vedení, víc než co, víc než kraj? Nebo víc než co“?

Helena: „Víc než kraj, kraj dělá to, co přijde z GŘ, takže asi naše nejvyšší“.

T: „Takže celkově přístup k sociálním pracovníkům? Ještě nějaká forma podpory Vás napadá? Co byste si přáli? Jste spokojený jo“?

Romana: „Úprava pracovní docházky“?

T: „Jak třeba“?

Romana: „Třeba od těch šesti“.

T: „ Od šesti aby to bylo, ne od půl sedmý“.

Helena: „ Na srpen to bude no, nedej bože, když se ochladí. Byl návrh, že by to nechali už pořád, ale k tomu se nikdo nevyjádřil“.

T: „ Takže návrh neprošel. Žádná podpora se nekoná“.

Helena: „Na srpen jo“.

T: „Na srpen. Hmm“.

Helena: „A díky tomu, že to jinak nejde nastavit“.

Žaneta: „Práce z domova“.

T: „No“?

Alena: „Ne“.

T: „Proč by ne“?

Helena: „ Já bych potřebovala“.

Alena: „Já ne“.

T: „Práce z domova je...Já tam mám tři takovýhle kopy dokladů, který potřebuju zařadit a nejsem schopná to v práci udělat“.

Alena: „Já zase nejsem člověka, co by se dokopal. Já bych dělala jiný věci, co musím doma udělat, než tu práci. Mě by homework nevyhovoval, opravdu ne“.



Veronika: „To by muselo bejt omezený“.

T: „Tak nemuselo by to bejt jako nařízený, ale ta výhoda, ta možnost, třeba kdyby to někdo potřeboval“.

Martina: „I když třeba, takový sociální šetření. Nebo šetření v místě. To bysme si klidně mohli dělat u leckterých ve večerních hodinách a budeš to dělat po pracovní době? To je defakto taky práce z domova“.

Alena: „Hele teď se o tom, zrovna jsem četla, že jako i takhle mimo, teď jsem zrovna četla třeba na tý diskusi na facebooku tam probírali. Že probírali, kdy může sociální pracovnice dělat sociální šetření. Spousta lidí i co to dělá, co pracuje v týchle oblasti, tak tam psalo, že vlastně v době od šesti do devíti do večera“.

Martina: „Jako jdou“?

Alena: „Chodí, chodí a dělaj šetření a můžou dělat šetření“.

Martina: „Jasně, ale jak si to jakoby vykážeš, jako fakticky“.

Alena: „Je to na povolení vedoucího pracovníka. To tam psalo spousta ženských. Máš to normálně na povolení a můžeš i víkendy. Tam psaly no. A že dělaj. Opravdu, že dělaj sociální šetření“.

Martina: „A to já třeba nevim vid', že já můžu. Ženský třeba pracujou já nevim do pěti, já se dostanu domu v půl šestý, v šest tam puđu k ní na šetření, udělám si jedno, dvě, v sedm přídu domu. Jakoby já jsem do teďka teda nevěděla, že si to můžu napsat jako služební cestu“.

Veronika: „To asi nemůžeš“.

Alena: „No ale psali, že opravdu, že dělaj... protože tam právě řešili ty problémy třeba, že tam chlap není, protože ráno odjíždí brzo do práce a večer je doma a že takhle opravdu jezdí na šetření. A nějaká maminka se tam právě rozčilovala, že jela na víkend někam na chatu a oni řešili, že když má na to jezdit na chatu, že to zajištění té rodiny je trošku jiný“.

Martina: „Víš jako, kolikrát by si mohla udělat, máme třeba já nevim...“.

Helena: „Se na to můžu zeptat, jestli by se...“.

Martina: „No, jestli bych mohla třeba v sobotu udělat šetření“.

T: „Dobry, tak nějaký formy podpory jsme si tady shrnuli, takže mi řekněte, jestli Vám to dneska něco dalo ta diskuze. Jestli se třeba nad tím zamyslíte a jestli třeba by bylo dobrý jako o tu supervizi zažádat nebo ne? Nebo vás to třeba moc jako netankuje“?

Helena: „Tak my jsme se o tom bavili kolikrát, že by to bylo dobrý, že bysme to potřebovali, ale...“.

Alena: „Ale není podpora od vedení“.

Helena: „Není asi...“.

T: „Což, že není. No to nemusíme řešit. Jasně, na tom to stojí, ale spíš jde o to, o ten názor Váš jako přímo. Takže jo, stáli byste o supervizi“?

Veronika: „Jo, já myslim, že jo“.

T: „Třeba nám tohleto k něčemu pomůže“.

Veronika: „Třeba nám to pomůže se rozhoupat, ne jenom o tom mluvit pořád“.

Helena: „No ale to zase není o nás, žejo“.

T: „No není to o nás no“.

Monika: „Ale ona to už nabízela Pražáková, ne? Na tej poradě, tam se o tom mluvilo“.

Helena: „Jo, mluvila o ní“.

Monika: „No a že by přijela i sem no“.

Helena: „Tak to můžeme zkusit se objednat“.

Martina: „Myslím, že nám to něco dalo“.

T: „Můžem to zkusit zjistit“ (myšleno info o supervizi). Tim pádem je to ode mě asi všechno, mě to stačí asi“.

## **Příloha č. 2**

### Jednotlivé rozhovory – otázky

Okruhy otázek jsem rozdělila do několika oddělených přehledných částí.

část – Informace o respondentovi

Souhlasíte s tím, že bude rozhovor nahrávaný? Rozhovor bude sloužit jako podklad pro praktickou část mé bakalářské práce.

Kolik je Vám let?

Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?

Jakou vykonáváte pozici zde na úřadu?

Jak dlouho tuto pozici vykonáváte?

část – Náplň práce

Popište náplň vaší práce.

V naší práci se každý měsíc zpracovávají nové žádosti o dávky a přehodnocují se ty, které již byly přiznány. Můžete mi pro příklad shrnout, jak zhruba vypadá jeden Váš pracovní měsíc?

Pracujete v týmu nebo spíše sama? Jak to vnímáte Vy?

Část – pracovní podmínky

Jak vnímáte pracovní podmínky zde na úřadu na Vašem oddělení? Myšleno prostředí úřadu, kanceláře, vybavení, zařízení... Jste s pracovními podmínkami zde na úřadu spokojená nebo nespokojená a proč?

Chtěla byste na pracovních podmínkách něco vylepšit nebo změnit? Jak a proč?

část – podpora

Vnímáte u nás na úřadu nějakou podporu sociálních pracovníků? Jakou?

Myslíte si, že jsou sociální pracovníci u nás na úřadu/na našem oddělení dostatečně podporováni? Pokud ano, jak, čím?

Pokud se cítíte nedostatečně podporována, jakou podporu byste si představovala? (vymyslete si úplně cokoli, co Vás napadne jako forma podpory).

V naší diskusi, která proběhla minulý měsíc, jsme řešili supervizi jako nástroj podpory sociálních pracovníků. Máte se supervizí osobní zkušenost? Jakou?

Tuto podporu (supervize) byste chtěla? Proč ano případně proč ne.

Napadá Vás ještě nějaká forma nebo nástroj podpory sociálního pracovníka?

část – závěr rozhovoru

Kde se vidíte třeba za pět let? (myslíte, že na této pozici nebo na úřadu budete pracovat dál nebo byste chtěla práci změnit)? A pokud byste chtěla práci změnit, jaké byste k tomu měla důvody, o kterých už víte v tuto chvíli?

### **Příloha č. 3**

T: „Dobrý den“.

Alena: „Dobrý den“.

T: „Na začátku se Vás zeptám, jestli souhlasíte s tím, že rozhovor bude nahrávaný, rozhovor bude použitý jako podklad pro mojí bakalářskou práci. Souhlasíte“?

Alena: „Ano“.

T: „Kolik je Vám let“?

Alena: „39 let“.

T: „Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání“?

Alena: „Vysokoškolské, bakalářská státní zkouška, obor sociální práce“.

T: „Jakou vykonáváte pozici tady na úřadu“?

Alena: „Pracuji jako sociální pracovník“.

T: „Jak dlouho tuto pozici vykonáváte“?

Alena: „Vykonávám jí čtyři roky“.

T: „Dobře. Ted' se Vás zeptám, jaká je náplň Vaší práce“?

Alena: „Na úřadu pracuji jako sociální pracovnice, to vlastně spočívá v práci s klienty, každodenní práce s klienty z různých sociálních vrstev, je to vlastně od přijímání samostatné žádosti o dávky pomoci v hmotné nouzi a vlastně posouzení vůbec toho člověka, jestli se ocitá v hmotné nouzi nebo ne, takže se s ním musí opravdu hovořit, detailně rozebrat jeho situaci, aby se posoudila pravá věc, zpracovává se dávka až vlastně do samostatného oznámení nebo rozhodnutí o přiznání či nepřiznání dávky, vedení spisové dokumentace vlastně těch dávek, zpracování odvolání pokud k němu dojde a potom samotná sociální práce s klientem, sociální šetření v místě bydliště nebo sociální práce s klientem vlastně po třech měsících pobírání dávky“.

T: „Dobře, děkuji. Můžete mi pro příklad shrnout, jak zhruba vypadá jeden Váš pracovní měsíc“?

Alena: „Takže, prvních minimálně vlastně čtrnáct dní až tři týdny se vlastně zpracovávají běžící dávky, to znamená, že se zpracovávají žádosti běžící, kdy se posuzují vlastně doložena doklady od klientů a jejich změny a posuzuje se nárok na tu dávku, jestli zůstává stejná nebo se mění. Po zpracování běžící dávek potom přijdou na řadu nové žádosti, podle toho jak vlastně chronologicky ti klienti chodí a podali žádost. Přednostně se zpracovávají dávky pomoci v hmotné nouzi mimořádné okamžité pomoci. Zase záleží o jakou dávku jde. Jestli se musí zpracovat bezodkladně, když třeba se jedná o sociální vyloučení a nebo jestli ta dávka může počkat, protože to není úplně akutní. A potom se vede vlastně, se zpracovávají nebo kontrolují se ty spisové dokumentace, dělá se nabytí právní mocí a tak dále“.

T: „Tady v té práci pracujete spí v týmu nebo spíš sama? Jak to vnímáte Vy“?

Alena: „Spíš sama, příležitostně se samozřejmě musíme radit i s kolegyněmi nebo musíme se sejít s vícero pracovníky, protože ty situace jsou individuální, nejsou ty situace stejné, může se naskytnout situace se kterou jsem se třeba ještě nesetkala a chci vědět názor jiné pracovnice nebo jak ona by k tomu přistupovala, takže...., ale převážně převažuje ta samostatná práce“.

T: „Tak přejdeme k další části a ta se týká pracovních podmínek. Jak vnímáte pracovní podmínky tady na úřadě konkrétně na Vašem oddělení. Myslím tím vybavení kanceláří, prostor kanceláře, prostor úřadu a tak dále“.

Alena: „Vzhledem k tomu, že to není moje první pracovní místo, jakoby v životě, už jsem pracovala u jiného zaměstnavatele, to prostředí není úplně z těch nejhorších, ale samozřejmě to vybavení kanceláří je zastaralé, není to úplně ideální prostředí pro tu individuální práci s klientem, špatně jsou řešené kanceláře, klienti tam nemají soukromí, máme špatně zajištěné únikové východy, takže kdyby došlo k nějakému napadení, tak nemáme prostor, abychom mohli bez nějaké újmy na zdraví uniknout, nebo aby nám ten klient neublížil. Co se týče ostatního prostředí, tak to si myslím, že je standardní, tam nevidím žádné velké problémy, akorát zajištění té bezpečnosti, že pokud pracujeme na oddělení hmotné nouze, mělo by tam být zajištění od nějaké ochranky, protože jsou to samozřejmě klienti i problémový, jsou to klienti z řad ulice, bez přístřeší, drogově závislý, takže je to rizikové prostředí a ta ochrana tady není absolutně žádná, protože tady pracuje jakoby ochranka na vrátnici, ale ti by tu adekvátní pomoc neposkytly (pozn. starší osoby jako hlídači objektu, většinou zdravotně znevýhodněné osoby). I zabezpečení, co se týká časového dojezdu městské policie, nebo i ta spolupráce s příslušníky policie nebo městské policie je taky špatná, takže spoléháme na pomoc tady mezi sebou, mezi kolegyněmi“ (pozn. SOS tlačítko).

T: „Co byste tedy chtěla na pracovních podmínkách konkrétně vylepšit, jestli něco takové je“?

Alena: „Určitě to prostředí těch kanceláří, abychom měli opravdu nábytek, to prostředí aby i my jsme se cítili dobře, ti klienti, aby byli taky spokojení, když tam přijdou, aby to nebylo ten nábytek splácaný, když to řeknu - každý pes, jiná ves, aby to bylo trošičku, aby to odpovídalo tomu, že ten klient se tam musí cítit dobře, aby došlo k navázání správného kontaktu s klientem. Větší zabezpečení bych určitě tady vyžadovala, aby tady byly vlastně vidět ti lidé, kteří by měli poskytnout tu pomoc, aby i ti klienti viděli, že tady to zabezpečení je a funguje, aby oni si tolik nedovolovali. Určitě bych třeba i při telefonickém kontaktu hodně přivítala, kdyby byly ty telefonické hovory nahrávané, protože samozřejmě tady nemáme absolutně žádný... když se něco stane, je to slovo proti slovu, nikdo za námi nestojí, když se použije kolegyně, že ano ten to řekl, je to zase slovo proti slovu a my jsme ty poslední, za kým ta pomoc stojí, vždycky je všepro klienta. Takže to bych určitě zlepšila, ale jinak si myslím, že to zase není až tak nějak... jsou horší místa“.

T: „Dobře, přejdeme k další části rozhovoru. Vnímáte nějakou podporu sociálních pracovníků tady na úřadu, konkrétně teda na Vašem oddělení, případně jakou“?

Alena: „Tak na našem oddělení podpora je, že když potřebujeme, sejdem se, máme porady, nesetkám se třeba s tím, že paní vedoucí by byla neochotná, neporadila. Vždycky je tady, poradí, zjistí. Máme i to zjištění dá se říct od metodických pracovníků z krajského pracoviště, to už se taky zlepšilo. Takže si myslím, že na tom našem oddělení mezi námi je ta spolupráce dobrá“.

T: „A vnímáte to jako podporu nebo jako spolupráci“?

Alena: „Jako spolupráci“.



T: „A konkrétně nějakou podporu tady vnímáte“?

Alena: „Ne“.

T: „Pokud si teda myslíte, že nejste dostatečně podporována, jakou podporu byste si představovala“?

Alena: „Určitě by tady měli být, ale to není až tak od naší vedoucí třeba, ale od širšího vedení úřadu práce, co se týče supervizí, aby třeba byl kurz sebeobrany, nějaký takový ty základní prostředky, abychom my, jako pracovníci měli třeba nějaké ochranné pomůcky, které by nám mohli pomoci v nějakých vyhrocených situacích, ale je to spíš to širší vedení, ne jako od vedoucí oddělení“.

T: „A u vedoucí oddělení vnímáte nějakou podporu“?

Alena: „Když je nějaký problém a dojdeme za ní, tak ano, ona se snaží, ale také není všemohoucí“.

T: „A jakou tedy, konkrétně, byste si tady představovala podporu“?

Alena: „Tak určitě zajištění supervize, vyslyšení potřeb těch sociálních pracovníků, protože každá máme jinou potřebu, co se týče toho, i toho zajištění jakoby toho prostředí, nábytku, pomůcek, které běžně používáme k práci, ale kromě toho zajištění té supervize bych a já asi jako nepotřebovala“.

T: A třeba nějaký benefit“?

Alena: „Určitě ty benefity taky, to je dobré. Nějaké odreagování se, zajištění masáží, trávíme tady přeci jenom převážně času, takže nějaký ty masáže, ale zase tohle to, já to nemůžu brát jakoby z toho oddělení, to je všechno prostě z toho vedení, se to řídí“.

T: „Může to být podpora od kohokoliv, od krajské pobočky, od generálního ředitelství a tak“.

Alena: „Jo, takže teda zajištění té bezpečnosti, zajištění supervize, základy sebeobrany, masáže, nějaké to odreagování, i třeba benefity na dovolenou, také jsem se u jiných zaměstnavatelů s tím setkala“.

T: „Dobře, když jsme se tady bavili před měsícem o té supervizi, máte se supervizí nějakou osobní zkušenost“?

Alena: „Bohužel zatím žádnou nemám, pouze v rámci studia, když jsme zkoušeli, při školeních když nám školitel ukazoval, jak funguje supervize, nebo jak by měla fungovat a když jsem chodila na praxi při studiu, ale jinak ne“.

T: „Vy už jste vlastně říkala, že byste supervizi chtěla. Napadá Vás ještě nějaká forma podpory sociálních pracovníků“?

Alena: „To už asi ani ne. Já jsem s prací tady momentálně v celku spokojená. Už mě asi nic nenapadá“.

T: „Tak poslední otázka, kde se vidíte zhruba za pět let. Myslíte si, že budete pořád pracovat tady“?

Alena: „Kde se vidím za pět let. V práci jsem spokojená, vždy jsem chtěla pracovat v sociální oblasti a za pět let se asi vidím pořád na stejné pozici, pokud se nenaskytne jiná nabídka, která se neodmítá. Ta práce mi dává hodně, baví mě, nepociťuji syndrom vyhoření a zatím o změně práce nepřemýšlím.“

T: „Tak jo, jestli je to všechno, tak já Vám děkuji a na shledanou“.

Alena: „Ano, je to vše. Děkuji a na shledanou“.

#### **Příloha č. 4**

T: „Dobrý den“.

Helena: „Dobrý den“.

T: „Dneska jsme se tady sešli, abychom udělali rozhovor k mojí bakalářské práci, rozhovor bude sloužit jako podklad pro mojí bakalářskou práci. Souhlasíte s tím, že rozhovor bude nahrávaný“?

Helena: „Ano, souhlasím“.

T: „Takže, kolik vám je let“?

Helena: „Třicet tři let“.

T: „Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání“?

Helena: „Vyšší odbornou školu sociálně právní v Praze“.

T: „Jakou vykonáváte pozici tady na úřadě práce“?

Helena: „Pozici sociálního pracovníka“.

T: „Jak dlouho tuto pozici vykonáváte“?

Helena: „Na úřadě práce jsem rok a půl, předtím na městském úřadě to samé, tam tři roky, než jsem šla na mateřskou“.

T: „Dobře, přejdeme k pracovním otázkám, jaká je náplň Vaší práce“.

Helena: „Tak zpracovávám dávky pomoci v hmotné nouzi, takže příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc, chodíme na sociální šetření a děláme šetření místě. Zpracováváme vlastně u počítače a taky

chodíme do terénu. Děláme sociální poradenství pro lidi, i pro ty, kteří tady nejsou vedeni na dávkách, ale přijdou se jen tak zeptat nebo poradit“.

T: „Můžete mi pro příklad shrnout jeden Váš pracovní měsíc“?

Helena: „Měsíce jsou si docela podobné, na začátku měsíce většinou doděláváme ještě nové žádosti, protože máme na zpracování třicet dní, tak ty žádosti, co se podali ke konci měsíce, tak na začátku dalšího je ještě zpracováváme, nebo si děláme právní moci a tyhle ty papíry a vlastně jakoby po osmém měsíci tak nějak začínáme připravovat jakoby běžící dávky a pak jsou nějaký stanovený termíny, kdy jsou výplaty. To bývá kolem dvacátého dne, takže vlastně od toho osmého do toho dvacátého jedeme rychle a snažíme se vyplácet, co kdyby náhodou onemocnělo nějaké dítě nebo tak, takže to je vždycky jakoby hektické v tomhle týdnu a mezi tím osmým a dvacátým v měsíci je to docela takový jako náročný. No a pak už je to tak jakoby individuálně. Pokud třeba lidi ještě něco nedonesli, tak na výzvu, takže ke konci měsíce už jsou to jenom tak jako by ty zbylé běžící dávky a nebo třeba zase se začínají zpracovávat nově podané žádosti a dělat to šetření. To vždycky většinou ke konci měsíce šetříme, jako v místě bydliště, že je na konci měsíce na to troch čas. No a to už je vlastně jakoby konec měsíce.

T: „Tady na tom oddělení pracujete spíš v týmu nebo spíš sama, jak to vnímáte vy“?

Helena: „Jako myslím si, že zpracovávání dávek svých, že pracuju sama, že to není v týmu. Když potřebuji, protože si nesmíme sami odsouhlasovat dávky, takže v týmu, jako že musím to někomu teda dát ty moje žádosti a musí mi to ten druhý odsouhlasit nebo ne, ale to neberu jako by tým, takže já bych spíš řekla, že jakoby s těmi mými klienty pracuju spíš sama než jakoby v týmu. Ale samozřejmě, že když se potřebuju na něco zeptat, nebo paní vedoucí nebo

kolegyně nebo něco, tak prostě není jako by problém, že mi poradí a snažíme se jakoby dohromady nebo šetření třeba děláme ve dvou určitě to jo, ale jinak jakoby pro moje zpracování dávek si myslím, jakože jednotlivě“.

T: „Tak jo, přejdeme k pracovním podmínkám tady u vás na oddělení. Jak vnímáte vaše pracovní podmínky tady na vašem oddělení na úradě? Myslím tím prostředí úřadu, vybavení kanceláří, zařízení a tak“?

Helena: „Jakoby celkově úřad si myslím, že stojí na dobrém místě, jako by strategicky, u nádraží nebo takhle. Prostě myslím, že jakoby budova se nachází na dobrém místě. Oddělení si myslím, že je taky dobře strategicky umístěno, protože jsme úplně v přízemí, blízko lidem. Samozřejmě vybavení kanceláři mě jakoby, kancelář se mi líbí, s tím problém nemám, ale když nám pak přijde ze shora nějaký pokyn, že ty spisy mají být zavřeny ve skříně a ty skříně k tomu přizpůsobené nejsou, nemají dveře ani zámky, tak to je teda strašný no. Myslím, že ty tiskárny a ty skříně zrovna jsou takové jak z dob první republiky, jako tak to je takový nic moc, ale jakoby celkově kancelář nebo celkově budova, s tou problém nemám jako. To jsou docela dobrý prostředí, ale spíš takový ty jednotlivé věci, vyloženě že třeba jako by do teďka dělám tady rok a půl a teď nemám cedulku na dveřích a proto jsem si musela sama vyrobit, jo razítko nemám, prostě takové ty základní věci, ty drobnější vybavení jako Úřad práce nic moc teda bych řekla, ale obecně jakoby když беру v potaz celkovou kancelář a celkovou budovu, tak jako v pohodě“.

T: „Takže jste spokojená víceméně“.

Helena: „Jo, víceméně jo“.

T: „Tak chtěla byste na těch pracovních podmínkách, i když s tím nemáte nějaký výrazný problém, něco změnit nebo vylepšit a když, tak co“?

Helena: „No určitě, spíš jde tady o ty drobnosti. Kancelářské pomůcky, s tím je problém tady něco jako by dostat, ta tiskárna, jak jsem říkala, že prostě to netiskne, věčně tam jenom opravuji nějaký válečky, dávají starý pořad dokolečka a ty skříně, které máme mít zavřené a není čím je zavřít. Takže jako tyhle ty drobnosti by prostě potřeboval trošku jakoby vylepšit. Myslím si, že na to Úřad práce má, jenom nevím, proč nás v tom nepodporuje. Taky ty vztahy asi no, záleží na těch pracovnících, co nám to dávají tyhle věci.

T: „Tak ještě něco k těm pracovním podmínkám“?

Helena: „No ještě mě napadá, že úřad práce není zvyklý na to, mít tady nějaký sociální pracovníky. Město bylo trošku líp vybavený, když jsem tam dělala, ohledně třeba návleků, když jdeme na šetření, nikdo nepřihlíží na nás, že chodíme i do místa bydliště těch lidí. Takže bych řekla, že by mohli nás chápat a vybavit nás, protože když jsme o návleky žádali, tak nechápali, proč to chceme. Nechápali, když jsme žádali o nějaké dezinfekční prostředky, protože sem chodí bezdomovci, lidé závislí na návykových látkách a samozřejmě nemocní. Pak vlastně nám zase chtějí udělat přepážky, což mi vlastně nechceme, tak si myslím, že bychí ta komunikace s tím vedením, aby vlastně věděli, co vůbec děláme, protože si myslím, že když budou přepážky, tak k těm lidem prostě nejsme blíž, bude to dělat bariéru a lidi mohou být ještě víc agresivní. Ochranka, no vlastně nic moc, taky nefunguje vlastně, když ještě si vzpomenu na tohle. No když tam člověk jako by volá, tak je to takový, že nikdo třeba ani nepřijde“.

T: „A tady nějaká ochranka funguje nebo nefunguje“?

Helena: „Tady nějaká jakoby je, pani pak teda jako přijde občas, když jí řekneme, ale myslím si, že by nás asi moc ne zachránila. A když třeba voláme městskou policii, tak taky občas ani nepřijede. Myslím, že by nebylo na škodu,

kdybychom tu měli nějaké ty supervize nebo že by mohlo být prostě nějaký sezení našeho oddělení, občas s ředitelem a nebo s jinými odděleními, aby pochopili ostatní z úřadu, co vlastně tady jako by opravdu fakt děláme a že si jako nevymýšlíme, že chceme třeba ty návleky na nohy. Samozřejmě ještě vlastně jedna věc, a to je nabídka školení. Tady, co nám Úřad práce nabízí školení, tak máme mít dvacet čtyři hodin akreditovaných a ty školení nám většinou nabízený nejsou, takže pak je těžký to za ten rok splnit. A nebo tam nabízejí školení, který nesouvisí s naší sociální prací, takže to je další věc.

T: „Dobře, vnímáte tady na úřadě, potažmo na oddělení nějakou podporu sociálních pracovníků a případně jakou“?

Helena: „Já si myslím, že asi ani ne, vůbec nevím jak. Jako mezi sebou asi vůbec ne, nevím třeba. Ale jako od ředitelství nebo z jiných oddělení, nepřipadá mi. Spíš si myslím, že jsme furt takový braný jako takový odstrkovaný, jak jsme vlastně, naše oddělení na úřad práce připojili až před několika pár lety, to jsem tady zrovna jako by nebyla, to jsem byla na mateřské, tak si myslím, že furt jakoby si k nám neudělali ostatní oddělení a celkově úřad práce ten vztah. Nechápu jakoby, s jakými lidmi pracujeme. Takže nevím o žádné podpoře přímo sociálních pracovníků tady“.

T: „A pokud se teda cítíte nedostatečně podporovaná, jako podporu byste si představovala? Můžete si vymyslet úplně cokoliv“.

Helena: „Já bych začala úplně od takových těch maličkostí, dostat ty návleky, dostat ty hygienické pomůcky, líp spolupracovat s těmi jinými odděleními, aby nás tedy posílali na ty akreditované školení nebo prostě na nějaké ty syndromy vyhoření na víc dní, aby jsme se prostě z toho trošku mohli vypovídat nebo třeba nějaký já nevím masáže, nějaký poukazy dárkové a tak dále a možná taky i třeba vyšší příplatek, protože vlastně my máme nějaký příplatek, můžu říct

kolik? Je to nějakých osm set korun na měsíc, který se teda samozřejmě ještě dní, takže z toho je nula nula nic, takže tak to ještě možná bych jako ještě to k tomu, že si myslím že by to chtělo nějaký vyšší ten příplatek tohohle sociálního pracovníka. Tím, že vlastně děláme v těch prostředích jakoby i u těch lidí doma, to si asi taky kde kdo nedokáže představit. S každým když mluvím, tak mi všichni říkají Ježíš Maria, tam bych dělat nechtěla, takže asi takhle. Takže spíš bych to brala od těchle drobností, ale jakoby, jak jinak ještě se dá podporovat sociální pracovník, nevím. No ještě možná opravdu udělat nějaké buď ty supervize nebo nějaké sezení, aby jsme si mohli říct co a jak“.

T: „A se supervizí máte nějakou osobní zkušenost“?

Helena: „No kdysi někdy jenom na praxi jsem byla na péči o děti na ospodu na městě, ale to už je dlouho, to už si jakoby nevybavuji. Vím, že tam byla nějaká supervizorka, něco tam jako hromadně řešili na tom ospodu, asi nějakou rodinu nebo prostě nějaký jeden příklad, případ, ale vůbec si to nevybavuju. Takže spíš řeknu jakoby, že nemám. Protože nevím, jak to úplně probíhá, úplně přesně to si nepamatuji“.

T: „A tu supervizi, tu byste tady na úřadě třeba chtěla na oddělení? Můžete říct klidně proč ano a proč ne“.

Helena: „No... Nevím, jestli bych úplně cizího člověka. Jde o to, odkud by byl. Aby jakoby chápal tu situaci, aby přesně jakoby věděl, co tady děláme, aby to znal. Kdyby to byl někdo přímo z úřadu práce, nevím, jestli bych se nebála před ním něco říct, aby se to nedoneslo někam jakoby dál. Já bych spíš brala nějaký posezení mezi třeba odděleními. Aby si naše oddělení sedlo s jiným oddělením, třeba se statní sociální podporou nebo se zaměstnaností, to je jedno, aby prostě jsme si mohli hromadně povídat, co nám vadí nebo nevadí. Jinak asi



nevím. Ale kdyby tady nějaká byla, tak s tím nemám problém, ráda se uč, ráda se účastním“.

T: „Tak jo, ještě nějaká forma podpory nebo nějaký nástroj podpory sociálního pracovníka Vás napadá“?

Helena: „Nevim, ty větší věci mě napadají opravdu jenom jakoby nějaký ty školení nebo prostě nějaký ty kurzy nebo nechci říct jakoby zájezd, abych to zase jakoby nepřeháněla, nechtěla to nějak zneužít, nebo tohle, ale myslím nějaký jako školení třeba na víc dní. Nevim, jestli to říct přímo jako školení nebo jestli to říct v uvozovkách jako rekreace nebo něco na ten styl, ale jako v pracovním kolektivu klidně, jako všichni.“

T: „A teď tady máte nějaký vícedenní školení“?

Helena: „Teď tady byly nebo jsou nějaký, ale většinou jsou to ty samý pořad dokola, jako třeba základy komunikace, kdy už jsme na tom třeba byli třikrát a nic víc nám to nedá. Chtělo by to fakt nějaký zaměřený na tu sociální práci přímo nebo třeba na klienty. Třeba agresivní klienty, ale rozhodně ne třeba to, na co se dělí komunikace, to je prostě... Už by to chtělo nějakou inovaci“.

T: „Tak jo, napadá Vás ještě něco“?

Helena: „Už asi ne“.

T: „Tak poslední otázka, kde se vidíte třeba tak za pět let? Myslíte si, že budete pořád pracovat tady na úřadě a nebo už teď přemýšlíte o změně práce“?

Helena: „No, vzhledem k tomu, že jsem člověk, který neumí úplně měnit prostředí a když si na něco zvykne a je to docela dobrý, tak moc jako nechce měnit prostředí, takže si myslím že na jednu stranu možná tady teda za těch pět let budu, na druhou stranu jsem se teď dostala do zastupitelstva, takže je

možné, že třeba bych za čtyři roky, když se do toho zajedu, tak možná bych zkusila starostku, ale jako jinak, že bych třeba teď přešla třeba do domova důchodců dělat sociálního pracovníka nebo do nějaké neziskovky, tak to zatím si myslím, že ne“.

T: „Dobře, tak já Vám děkuji za rozhovor a na shledanou“.

Helena: „Také děkuju, na shledanou“.

## **Příloha č. 5**

T: „Tak dobrý den.“

Martina: „Dobrý den“.

T: „Dneska si tady nahrajeme rozhovor, který budu potřebovat ke své bakalářské práci. Souhlasíte s tím, že rozhovor bude nahrávaný? Bude sloužit jako podklad pro moji bakalářskou práci“.

Martina: „Ano souhlasím“.

T: „Fajn, tak můžem začít. Rozhovor má pět částí, pět okruhů otázek, takže začnem první částí. Kolik je Vám let“?

Martina: „38“.

T: „Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání“?

Martina: „Bakalářské“.

T: „A obor“?

Martina: „Sociální práce“.

T: „Jakou vykováváte pozici tady na úřadu“?

Martina: „Sociální pracovnice“.

T: „Jak dlouho tuhle pozici vykonáváte“?

Martina: „Rok“.

T: „Tak, popište mi náplň svojí práce“.

Martina: „Náplň mojí práce je kontakt s klienty, poradenství při podávání žádostí o dávky, šetření v místě jejich (pozn. klientů) bydliště, následná sociální práce s klienty, vyplácení dávek, posuzování jejich životní situace“.

T: „V týchle práci se zpracovávají každý měsíc nové žádosti a žádosti o dávky, který už byly přiznaný. Můžete mi nějak zhruba shrnout, jak vypadá zhruba jeden měsíc tady celej v kuse“?

Martina: „No... někdy hrozně hekticky, protože někdy těch nových žádostí se nashromáždí několik, musí být co nejrychleji zpracovaný, do toho se musí zpracovávat už běžící žádosti, výplaty dávek, takže někdy se to stíhá velice těžko. Ještě do toho se musí provádět šetření a sociální práce s klienty, není na to dostatek času, takže celý měsíc je někdy úplně plný“.

T: „Tady na úřadě pracujete v týmu nebo pracujete spíše sama“?

Martina: „Určitě v týmu.“

T: „Určitě v týmu? Jak Vám práce v týmu vyhovuje“?

Martina: „Mně to vyhovuje, protože když máš nějaký problém s klientem, někdo už ho zná, byl už u někoho jinýho, nebo když potřebuju s něčím poradit, tak můžu tady za kýmkoliv chodit, zeptat se a ten mi poradí, řekne něco o tom klientovi“.

T: „Jak vnímáte pracovní podmínky tady na úřadě na Vašem oddělení? Tím myslím prostředí úřadu, kanceláře, vybavení, zařízení“.

Martina: „No...Takže co se týče vybavení, tak to je na to, že se jedná vlastně jakoby o státní službu je to vybavení hrozný. Není tady nový nábytek, dostat židli je otázkou několika let, kalkulačku jsem si kupovala sama, protože na kalkulačku se musí dělat výběrové řízení, tak i propisky už si kupuju sama ani o to nežádám, když chci zažádat o nějaké kancelářské potřeby, tak je s tím kolikrát neuvěřitelný problém, jinak...ta technika prostě je zastaralá. Neobnovuje se, nedávají sem nic modernějšího, novějšího, že to vlastně stále ve stejné rovině asi už dlouho“.

T: „Takže můžete mi shrnout, jak jste spokojená tady s pracovními podmínkami tady na úřadě? A jestli jste spokojená s tím, co tady je a nebo nejste“?

Martina: „Takhle, s tím co tady je asi ne... Ale není to zase jakoby pro mě tak úplně důležitý. A jestli se dá nebo nedá zamknout to už jako je, není moje věc, to si má zařídit tady někdo jinej, takže to jsou věci, který neřeším, když to nejde, tak to prostě nejde a nebudu se tím zabývat, já to prostě řešit nebudu, ať si to zařídí oni, když to potřebujou“.

T: „A vy si musíte zamykat skříně“?

Martina: „My si musíme zamykat skříně, ale bohužel se zjišťuje, že to u některýho nábytku, který máme v kanceláři nejsou dveře a ani tam nejdou dát dveře. Když si zamknu skříň, tak jí musím furt odemykat, protože musím furt chodit pro spisy, musela bych neustále dveře otvírat a zavírat, překáželo by to tady, protože ten prostor v tý kanceláři tady není, je malej, takže pro nás ztížení pracovních podmínek. Klienti se k tomu stejně nedostanou, ty jsou stejně u dveří, ty se dál do tý kanceláře nedostanou, když chtějí jít dál, tak je odkážeme,

tam kam patří, ke dveřím nejlépe, aby neviděli do spisů, aby nám nekoukali přes rameno, takže si myslím, že některý věci jsou zbytečný“.

T: „Takže ve shrnutí, jste spokojená nebo nejste spokojená“?

Martina: „No asi v celku jo“.

T: „Ale chtělo by to obnovu určitě“.

Martina: „Určitě. Obnovu některých věcí a hlavně přemýšlet spíš o něčem jiným než o takovýchle věcech“.

T: „Chtěla byste na pracovních podmínkách něco vylepšit nebo změnit? A teda co konkrétně, když už jsme to začali“?

Martina: „Já nevím. Novější zařízení“. Aj co se týče techniky, jako jsou počítače, tiskárny a kopírky, který se neustále rozbíjeji, nikdo to nespraví, musí se na to dělat výběrový řízení. Co se týče nábytku, no to je kapitola sama pro sebe. Ten by se měl obměnit, protože je hroznej, vypadá to hrozně, už když sem přijdou klienti, tak i pro ně to musí bejt hroznej pohled jak tady to vypadá, takže změnit by se tohleto mohlo“.

T: „Koukám, že tady máte nábytek každý pes, jiná ves“.

Martina: „No to jak si to tady poskládali, co kde zbylo, tak se prostě dalo dohromady a pak se díví, že k tomu nejsou díly“.

T: „Dobře. Vnímáte tady u nás na úradě nějakou podporu sociálních pracovníků? Myslím tím tady na tom oddělení“?

Martina: „Ne“.

T: „Žádnou“?

Martina: „Ne“.

T: „Takže myslíte, že sociální pracovníci u nás na úradě u nás na oddělení nejsou dostatečně podporováni“?

Martina: „Já myslím, že ne. Že naopak ještě přidělávají práci, papírování, takže sociální práce s klientem nemůžou provádět, není na to dostatek času. Prostě se nestihá všechno dělat, furt si vymýšlejí nějaký nový, když to tak řeknu blbosti, viz logo a na ptokolech všechno se musí měnit a k čemu, úplně zbytečný. Půlka těch klientů to ani nechte, je jim to úplně jedno, na jakým je to papíře, pro ně jsou rozhodující peníze. Jestli nějaký dostanou nebo ne. To je jediný, co je zajímá. Takže všechno ostatní je zbytečný“.

T: „Pokud se cítíte nedostatečně podporována, jakože asi teda jo, jakou podporu byste si představovala? Můžete si vymyslet úplně jakoukoliv formu podpory, která Vás napadne, která by Vás tady v té práci nějak podpořila“.

Martina: „No rozhodně vzhledem k tomu, že se tady stýkáme s agresivními klienty někdy, takže nějaký jako školení, co se týče jednání s agresivním klientem, jsou v podstatě k ničemu, protože to je vlastně psychologie, všichni to víme, jak by to mělo vypadat, ale stejně když k tomu dojde, tak to nikdo nepoužije. Ochránka tady není, někdo se tady občas projde (pozn. Zaměstnanec, který sedí na vrátnici), ale když se něco děje, tak nikdo nepomůže, policajti nepřijedou nejlépe vůbec nebo po čtyřiceti minutách, jak už jsme byli tady toho svědkem. Tady spíš možná asi nějaký kurzy sebeobrany nebo čehokoliv takovýho. Pak větší prostor pro tu sociální práci, míň papírování, celkově tu práci zjednodušit, aby ten sociální pracovník mohl vykonávat to, co má“.

T: „A třeba nějakou materiální formu podpory? Nebo se cítíte dostatečně ohodnocená“?

Martina: „Tak finančně samozřejmě, pokud bych to vzala finančně, tak na to s kým musíme pracovat, do jakých podmínek musíme někdy vstupovat, tak ta podpora není taková, jakože máme 800 Kč, jak mi tomu říkám oflusný... A zaplacený tedy očkování proti žloutence A i B si nemyslím, že je dostatečná podpora“.

T: „V naší diskusi, která proběhla minulý měsíc, jsme řešili supervizi, jako nástroj podpory sociálních pracovníků. Máte se supervizí nějakou osobní zkušenost“?

Martina: „Ne“.

T: „Žádnou“?

Martina: „Ne“.

T: „Nikdy jste nezažila žádnou supervizi? Tady na úřadě teda předpokládám žádná supervize není“.

Martina: „Ne“.

T: „Té diskuse jste se také zúčastnila, tu supervizi byste si tady dokázala představit a chtěla? Proč případně ano nebo proč ne“?

Martina: „No určitě dokázala, třeba jednou za měsíc, dva se sejít vlastně celý oddělení a řešit nějakou situaci, nevim, jak úplně bych si to představovala. Kdyby nějaká byla, proběhla, tak potom třeba bych si to představovala jinak nebo bych navrhla nějakou jinou metodu, ale teď úplně přesně nevim“.

T: „Napadá Vás ještě nějaká forma nebo nástroj podpory sociálních pracovníků tady na úřadě? Úplně jakákoliv Vás napadne“.

Martina: „Pochvala“.

T: „Pochvala od koho“?

Martina: „Od vedení“.

T: „A od vedení jakýho? Jako na úradě nebo výš“?

Martina: „Já myslím, že celkově výš, protože oni v tomhleto vůbec, mě připadá, že vůbec nemají představu, jak ta práce vypadá, jaký to je jednat s těma lidma, vůbec jakoby nemají tušení. Ať si to jdou na chvíli zkusit, na měsíc, aby tady viděli s kým... a ať si projdou vlastně všechny. My to tady máme rozdělený – rodiny s dětmi, bezdomovci, nezaměstnaní jednotlivci – ať si vyzkouší každého, s kým se musí potkat, co musí čuchat kolikrát půl dne v kanceláři, že se to nedá vydržet, poslouchat nadávky, urážky. Ne všichni to samozřejmě dělají, ale je jich taková spousta, takže měli by si to vyzkoušet, aby nás dokázali ocenit“.

T: „Tak jo, napadá Vás ještě nějaká připomínka k podpoře sociálních pracovníků tady na úradě“?

Martina: „Asi ne“.

T: „Tak přejdeme k poslední otázce. Ta už je takový odlehčující. Kde se vidíte zhruba za pět let? Myslíte si, že pořád budete pracovat tady na úradě a nebo byste chtěla práci změnit“?

Martina: „No, kde se vidím za pět let...tohle to jsou otázky, který nemám ráda, protože nevim, co se bude dít za tři hodiny natož za pět let, ale zatím tahle práce mě baví, zatím mě neustále ty lidi fascinujou, ještě jsem se nedostala do bude, kdy bych byla vyloženě vytočená s prvním člověkem, který přijde do dveří hned ráno, takže teď momentálně můžu říct, že klidně bych byla schopná tu práci dělat i za pět let, teď momentálně by mi to nevadilo“.



T: „Dobře. Tak to je ode mě asi všechno, děkuju za rozhovor, na shledanou“.

Martina: „Na shledanou“.

## **Příloha č. 6**

T: „Dobrý den, dneska jsme se tady sešli, abychom udělali rozhovor k mojí bakalářské práci. Souhlasíte s tím, že rozhovor bude nahrávaný“?

Stela: „Ano“.

T: „Tak, zeptám se Vás, kolik je Vám let“?

Stela: „46“.

T: „Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání“?

Stela: „Vysokoškolské“.

T: „A obor“?

Stela: „Sociální pedagogika“.

T: „Jakou vykonáváte pozici tady na úřadě práce“?

Stela: „Sociální pracovník“.

T: „A jak dlouho tuto pozici vykonáváte“?

Stela: „Na úřadě práce od roku 2012“.

T: „A předtím“?

Stela: „Na městským úřadě v podstatě taky a na okrese taky, takže od roku 1995“.

T: „Dobře. Popiště mi náplň Vaší práce“.

Stela: „Přepočítávání dávek hmotné nouze a práce s klienty. Sociální šetření, takhle jen všeobecně“.

T: „Dobře, tak mi popište, jak zhruba vypadá jeden Váš pracovní měsíc“.

Stela: „Takže z počátku měsíce se dokládají doklady, které musíme zaevidovat, vypočítáváme dávky, zpracováváme nové žádosti, ke kterým musíme udělat sociální šetření, samozřejmě spolupráce s ostatními odděleními nejenom na úradě práce, ale i městský úřad, obecní úřady, sociální pracovníci v nemocnicích, každý měsíc je to stejné“.

T: „Tady na oddělení pracujete spíš v týmu nebo spíš sama? Jak to vnímáte Vy“?

Stela: „Půl na půl asi, protože v podstatě dávky si musím zpracovat sama nicméně ty informace musím získávat od ostatních. Takže jestli se to týká týmu jako tady na oddělení, tak to spíš asi sama, ale víceméně teda potřebuju k tý práci pracovat s jinými organizacemi“.

T: „Dobře. Přejdeme k další části, jak vnímáte pracovní podmínky tady na úradě na Vašem oddělení? Tím myslím prostředí úřadu, vybavení kanceláří, zařízení“.

Stela: „Tak vybavení a zařízení je tragický, protože samozřejmě tři v jedný kanceláři teda neodpovídají tomu, těm standartům tý sociální práce, tak jak by měla teda být. Někde je teda nábytek nový, někde starší, takže takový to zabezpečení pro tu práci je spíš asi nedostačující no. Počítače teda taky zastaralý, nicméně program funguje, doufejme. V globálním hledisku mámě problémy žejo, jestli program fungovat bude, takže to se asi týká spíš tý podpory ze shora. Prostory jsou tady teda omezený tím, že tady máme jiný

organizace, který tady být musí, takže už nemáme šanci na jinou kancelář, ale například co se týče jejich (pozn. Generální ředitelství) prosazování bezpečnostních prvků, jako jsou přepážky, tak s tím nesouhlasíme, nicméně teda asi budeme donuceni respektovat nařízení shora“.

T: „Co byste teda chtěla na pracovních podmínkách vylepšit, když je to pro Vás tragický“?

Stela: „No tak asi teda ty prostory no. Samozřejmě teda pro určitě kolegyně nový nábytek, ale jako... tak tragický to není asi, myslím si, že někde to máj horší, takže to zase si asi nemůžeme tak úplně stěžovat, protože je fakt, že by to mohlo být horší no. Já nevim, co by nám tady mohli předělat no. Protože oni nám nic nepředělaj“.

T: „A kdyby to šlo, tak co byste chtěli předělat“?

Stela: „Tak asi aby to bylo líp uspořádaný ty kanceláře, aby to bylo třeba po dvou jenom. Je fakt, že třeba máme ten pultík (pozn. Pult u dveří, kde se jedná s klienty), myslím si, že je to na jednu stranu dobrý, ale na druhou stranu asi když si může ten klient sednout, tak je to asi lepší, protože s ním můžou dejme tomu víc mluvit a asi je to lepší no. A co z těch podmínek, já myslím, že je to horší asi ne to konkrétní tady u nás, ale z hlediska toho vedení no, toho generálního ředitelství, který si teda na nás vymýšlí spíš takový nějaký...občas nesmysly“.

T: „Dobře, vnímáte tady na úřadě nějakou podporu sociálních pracovníků, konkrétně na Vašem oddělení a případně jakou“?

Stela: „Tak co se týče například pana ředitele, tak určitě, protože ten tady si myslím, že naší práci respektuje a že tedy se snaží maximálně vyjít vstříc, takže to co chceme a pokud to jde, tak pak ředitel nám to odsouhlasí většinou,

ale jako obecně podpory sociálních pracovníků na úřadě práce, tak ta není absolutně žádná. Protože spíš jsme okolím vnímáni normálně jako lidi, kteří vyplácí ty dávky a jsme bráni jako úředníci, ale rozhodně nás neberou jako sociální pracovníky. A to teda zase ani z nejvyšších míst. A to se odráží pak teda žejo. Jednou chtějí, abychom udělali sociální šetření, sociální práci, ale ty podmínky pro to pořádně nejsou. Znova zase, bezpečnostní prvky, přepážky, školení absolutně nevyhovující“.

T: „Pokud se teda cítíte nedostatečně podporována, jakou podporu byste si představovala“?

Stela: „No tak právě zrovna třeba ty školení, aby nám to něco dalo, aby nás nějakým způsobem...aby si teda uvědomili tam nahoře, že ta práce je o něčem jiném, že to není jenom o tom vyplácení dávek, že potřebujeme s těmi lidmi pracovat jinak. A to mám pocit, že tam nahoře nikdo neví, co je to sociální práce. Akorát se o tom mluví... teďka teda poslali návrh, měli jsme připomínkovat návrh spolupráce se sociálními pracovníky z obcí, v tom návrhu nebylo absolutně nic, co bychom měli dělat my a co by měli dělat oni. Tam se na osmi stránkách cituje, co dělá Úřad práce, jak vyplácí podporu, jaké vyplácíme dávky, to bylo všechno. Takže je to papír pro papír, a není v tom absolutně nic obsaženého.

T: „Ještě něco Vás napadá k té podpoře? Můžete si vymyslet úplně jakoukoliv podporu“.

Stela: „Už mě asi nic nenapadá, ještě bych se zbytečně rozčilovala“.

T: „Dobře. Minulý měsíc jsme měli diskusi, bavili jsme se o supervizi, máte se supervizí nějakou osobní zkušenost“?

Stela: „Ne. Žádnou“.

T: „Supervizi byste tady uvítala“?

Stela: „Myslím si, že jo. I když si to prakticky neumím moc představit, jestli bychom se bavili jako jednotlivci a nebo tu skupinovou. Asi bych z toho měla trochu strach, ale asi by to mohlo být zajímavý“.

T: „Ale zkusit byste to když, tak chtěla“?

Stela: „Ano, to bych chtěla“.

T: „Napadá Vás ještě nějaký nástroj nebo nějaká forma podpory sociálního pracovníka konkrétně tady na tom oddělení, kdo by jak čím mohl podpořit tady sociální pracovníky“?

Stela: „No tak z naší úrovně asi těžko, zase, zase to je jenom o tom vedení. Aby to vedení o nás prostě mluvilo jako o sociálních pracovnících, aby teda jsme se dostali do podvědomí veřejnosti, že teda nejsme jenom úředníci, ale že teda tu práci vykonáváme vlastně ještě jinou. Takže to spíš je všechno tam nahoře no. Tady ty lidi ví, že s nimi mluvíme, žejo, snažíme se jim pomáhat, takže jako svým způsobem...dyť mi ani nikde pořádně nemáme napsáno, že jsme sociální pracovníci, ty lidi to ani pořádně nevědí žejo. My jsme akorát v nějaký systematizaci takhle zařazení žejo, ale jakože by to lidi, asi to tady taky tak nevnímají že vykonáváme sociální práci, že jo. Takže to si myslím, že by měli asi spíš tam nahoře“.

T: „A to byste si teda představovala jak? Nějakou propagací nebo jak“?

Stela: „Ano, já mám pocit, že už běžely i nějaký televizní spoty, ale já to třeba neviděla ani jednou, takže nevím, kde to běželo. Ale tak něco s tímhle tím, přesně tak, abychom se dostali do podvědomí. Samozřejmě všichni mají úřad práce jako za hrozněj, protože my jsme ty hrozný, kdo nevyplácí, kdo nikomu nic nedá a já nevím, co všechno, takže by měl být ten přístup a ta strategie trochu jiná no“.

T: „Dobře, napadá Vás ještě něco“?

Stela: „Ne, nenapadá“.

T: „Dobře, tak poslední otázka“.

Stela: „Kde se vidíte zhruba za pět let? Myslíte si, že budete pracovat pořád tady na úřadu nebo už teď víte, že chcete práci změnit, případně proč“?

T: „Za pět let určitě budu tady, i když bych ráda práci změnila, protože si myslím, že po tý době mám už asi syndrom vyhoření (smích). Jako nevím, jestli mě to úplně uspokojuje, nicméně je to práce, kterou dělám hodně dlouho, ale nevím, jestli bych byla vůbec schopná dělat něco jinýho. Stejně, pokud bych chtěla hledat práci jinou, tak zase v oboru, takže opět sociální pracovník, ale někde jinde. Pokud bych se měla soustředit na nějakou jinou cílovou skupinu, tak asi na seniory nebo něco takového. Už je to takový stereotyp si myslím tady. Tak nevím, jestli mě to za pět let bude ještě uspokojovat“.

T: „Dobře tak jo, tak máte k tomu ještě co dodat nebo je to vše“?

Stela: „Je to vše“.

T: „Dobře, tak já Vám děkuji a na shledanou“.

## **Příloha č. 7**

T: „Dobrý den“.

Romana: „Dobrý den“.

T: „Na na začátku se Vás zeptám, jestli souhlasíte s tím že rozhovor bude nahrávaný, rozhovor bude sloužit jako podklad pro mojí bakalářskou práci“.

Romana: „Ano, souhlasím“.

T: „Dobře, můžeme přejít k otázkám. Kolik je vám let“?

Romana: „Čtyřicet dva“.

T: „Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání“?

Romana: „Vyšší odborné“.

T: „Jakou vykonáváte pozici tady na úřadě“?

Romana: „Pozici sociální pracovník“.

T: „Jak dlouho vykonáváte tuhle pozici“?

Romana: „Šest let“.

T: „Popište mi náplň Vaší práce“.

Romana: „Náplň mojí práce spočívá v tom, že se starám o klienty, to znamená všechno od podání žádosti, od kontrolování všech náležitostí a dokladů, podávání informací, po zpracování žádosti, poskytování jakékoliv sociální opory těm klientů, sociální práce a vypočítání dávek každý měsíc, komunikace s městem, komunikace s dalšími institucemi“.

T: „Můžete mi shrnout jak vypadá zhruba Váš jeden pracovní měsíc“?

Romana: „Jeden měsíc, tak začátkem měsíce zpracováváme v podstatě nové žádosti a postupně se dostáváme ke zpracování běžících. Pravidelně přijímáme klienty, přebíráme od nich nové podklady nebo posíláme výzvy s tím, že požadujeme dodání konkrétních podkladů, případně můžeme komunikovat se zaměstnavatelem, pokud se někde vyskytne nějaký problém a zhruba v půlce měsíce dochází výplatě dávek a potom tam spadá šetření, to znamená, že ke každé nové žádosti jezdíme na šetření, dělá se sociální šetření a šetření v místě a pokud se vyskytne důvod, tak opakujeme šetření i u běžících žádostí plus vykonáváme teda další sociální práci.

T: „A to šetřením třeba opakujete jak často“?

Romana: „Šetření při podání žádosti plus při jakémkoliv problému a každé tři měsíce a po třech měsících se zahajuje sociální práce, což znamená, že se udělá sociální šetření (pozn. záznam o sociální práci, kdy se řeší aktuální sociální situace klienta, zda se mu daří nějak se vymanit z hmotné nouze).

T: „Pracujete v týmu nebo spíš sama, jak to vnímáte vy“?

Romana: „Ta práce je založená na tom, že člověk pracuje s konkrétními klienty samostatně, nicméně je tady samozřejmě možnost poradit se s kolegyněmi, s paní vedoucí, na šetření jezdíme ve dvou nebo ve více lidech, pokud je to nutné, tak s městskou policií a pokud jsme v terénu, tak je to opravdu většinou o tom, že je nás tam víc, ale za spis a za práci jako takovou je zodpovědný každý konkrétní člověk, ale poradit se samozřejmě můžeme vždycky“.

T: „Jak vnímáte vaše pracovní podmínky tady na úřadě na vašem oddělení? Myslím tím prostředí kanceláře, prostředí úřadu, vybavení, zařízení“?

Romana: „V podstatě pozitivně, prostředí kanceláři, nebo kanceláře by mohli být větší, jsou poměrně malé a myslím si, že i to technické vybavení nebo



zařízení jako je nábytek, by mohlo být posunutý někam jinam, to není nic, na co bychom tady mohli být pyšní. Vztahy jsou, myslím si, že poměrně dobré, trochu tady asi haprují vztahy s jinými oddělení, ale jinak v konečném důsledku myslím, že tady není nic, co by nám nějak překáželo nebo vadilo nebo omezovalo při vykonávání práce. V podstatě je to všechno hodně na domluvě“.

T: „Takže tady na úřadě s pracovními podmínkami jste spokojená, nebo byste chtěla na těch pracovních podmínkách teda něco vylepšit nebo změnit, a když, tak co konkrétně“?

Romana: „V podstatě jsem spokojená, je tu asi pár věcí, které se mi úplně nelíbí, ale nejsou nijak úplně podstatný“.

T: „Chtěla byste teda na těch pracovních podmínkách něco vylepšit nebo změnit? A teda když, tak co konkrétně“.

Romana: „Konkrétně se mi úplně nelíbí třeba nutnost píchání obědů, to znamená do docházky označovat kdy konkrétně jdeme na oběd a to že na to máme třicet minut, což je relativně v podstatě, v podmínkách tady v okolí, v okolích restauracích, to se nedá úplně dodržet. A jinak... No spíš ty prostory, já si myslím, že tady fakt málo místa, na tu práci, málo pracovního prostoru. Chtělo by to větší kanceláře, větší pracovní stoly, možnost brát si dva klienty najednou, aby se ta práce uspíšila a tady prostě nejde.

T: „Ještě něco Vás napadá k podmínkám pracovním“?

Romana: „Asi ne“.

T: „Tak se přesuneme k podpoře, máte tady na úřadě na oddělení nějakou podporu sociálních pracovníků a jestli jo, tak jakou“?

Romana: „Podporu sociálních pracovníků... My sami sobě jsme si navzájem oporou a podporou, kolegyně, paní vedoucí, že by tu byla nějaká podpora nebo opora já nevím, pochází třeba z krajské pobočky z Budějovic nebo našeho vedení nebo nedej bože teda generálního ředitelství, tak to ne, to vůbec ne. Tady můžeme si sednout, samo promluvit, sami popovídat, ale že by tady bylo něco ve formě supervize, tak to vůbec a to si myslím, že špatně, že by to mohlo být.

T: „A je třeba nějaká podpora jako ve formě nějakých školení nebo tak“?

Romana: „Takhle jo...školení, no školení je nedostatečný, akreditované školení v podstatě letos je velmi problematické, protože není akreditace, školení nemají akreditace, informace které chodí k naší práci v podstatě metodický pokyny chodí zmatený, jedny popírají druhý a tady z téhle strany ta podpora moc není, spíš vůbec“.

T: „Pokud se teda cítíte nedostatečně podporována, jako podporu byste si představovala? Můžete si vymyslet úplně cokoliv, co Vás napadne“.

Romana: „Já si myslím, že to školení by mohlo být nastavený jinak, mohlo by být na víc dní. Tam jde spíš o to, že člověk se na to školení přihlásí a pak se tam nedostane, že těch míst je opravdu málo a kolikrát se to ani netýká tý práce jako konkrétně a to školení se dohání tím, že se člověk hlásí na školení, které se té jeho práce netýkají, čistě z důvodu toho, aby splnil ty požadované hodiny, takže tam si myslím, že by to mohlo být někde jinak a jinak si myslím, že svým způsobem by se mohla i zavést pružnější pracovní doba. to znamená, že kdyby měl člověk tu práci hotovou, tak aby třeba v pátek měl možnost zůstat doma nebo měl v pátek možnost se vzdělávat, nemusel by sem vůbec chodit, když to stíhá, tak proč ne.

T: „Ještě nějaká forma podpory vás napadá“?

Romana: „Možná to supervize, promluvit si s někým úplně z venku. A to tady není. Pořád, když mluvíme s kolegyněmi nebo s paní vedoucí, tak se pořád jakoby plácáme na tom našem písečku a pořád opakujeme stejný fráze, řešíme stejné klienty, ale nemá to ten přesah, nemá to ten pohled z úplně jiného úhlu pohledu od někoho, kdo tady není zúčastněnej. A to si myslím, že je špatně, že by to tady mělo být. Je fakt, že občas se něco takovýho objeví na školení, ale je to zase jenom někdy, jenom pro toho konkrétního pracovníka, který se na to školení dostane. Takže jo, to si myslím, že tady opravdu chybí“.

T: „A jinak třeba finančně se cítíte dobře ohodnocená“?

Romana: „Finančně bysme mohli být ohodnocení taky líp. Ale to zase není věc, kterou my bysme tady mohli ovlivnit. Ale samozřejmě to asi každý si myslí, že by mohl být ohodnocený lépe“.

T: „A nějaký jiný benefity tady máte“?

Romana: „Máme stravenky, máme indispoziční volno navíc, to je asi nějaká varianta sick Days, klidně si myslím že by mohla být delší dovolená a nebo já si myslím, že třeba i to samostudium nebo něco takového, víš, že den, dva v měsíci nebo za čtvrtletí, že to vůbec neškodili“.

T: „Když jsme se bavili před chvílí o té supervizi, máte s ní nějakou osobní zkušenost“?

Romana: „Osobní zkušenost se supervizí přímo s kvalifikovaným supervizorem nemám“.

T: „Takže tady na úřadě“?

Romana: „Ne, tady na úřadě ne, tady to super něco, ale supervize probíhá v podstatě s kolegyněmi a s paní vedoucí, ale je to ta supervize, není to ta supervize v tom správným slova smyslu“.

T: „A supervizi byste si tady dokázala představit, chtěla byste jí tady“?

Romana: „Já si myslím, že dokázala a chtěla“.

T: „A nějaký jakoby ten důvod proč teda byste ji chtěla“?

Romana: „Protože si myslím, že bych získala úplně jiný náhled na tu práci, na tu svoji práci, na to že člověk trošku asi na základě ty supervize možná vypadne z těch zajatých kolejí a zjistí že spousta věcí se dá dělat úplně jinak. Ne, že by se dělaly líp nebo hůř, ale prostě jinak. Možná by vedly třeba k tomu, že by jsme tady my byli spokojenější, lépe bychom pracovali s klienty, ti by relativně taky mohly být spokojenější, že prostě ten stereotyp, který je po čase vždycky v každé práci, na každém oddělení nějakým způsobem nastavený, by se mohl trošku rozbít, trošku by se ta práce mohla změnit a možná i ten náš přístup a ty pocity, které člověk z práce má, hlavně ty negativní, by se mohly změnit. A nebo by se člověk naučil, že se problémy nenosí domů, že zůstávají zavřené za dveřmi úřadu, na úřadě a to bych řekla, že to je věc, kterou teda já osobně úplně neumím a myslím si, že nejsem jediná, kdo to tady úplně neumí, že ta práce Vás ovlivňuje v podstatě i doma. Ovlivňuje Vás v soukromí a ovlivňuje další vztahy, který teda máte“.

T: „Ještě nějaká forma podpory vás napadá, nějaký nástroj podpory sociálního pracovníka“?

Romana: „Už ne“.

T: „Přejdeme tedy k poslední otázce, odlehčující. Kde se vidíte zhruba za pět let? Myslíte si, že třeba tuto pozici nebo že tady na úřadě budete pořád pracovat, a nebo už třeba přemýšlíte o nějaké změně“?

Romana: „Za pět let si myslím, že budu asi pracovat tady. Potřebuji udělat výšku, nějakou vizi do budoucna mám, ale myslím si, že ji asi neuskutečním za pět let. Takže si myslím, nebo spíš doufám, že ta administrativa nebo že té administrativní práce trošku ubyde a budeme mít větší možnost dělat tu práci sociální. A že tam bude větší propojenost a návaznost se sociálními pracovníky z města a trošičku se posuneme opravdu od té administrativy a vyplňování papírů k něčemu, co bude mít určitě větší efekt pro nás a i pro ty naše klienty“.

T: „Takový je sen. Napadá Vás ještě něco k tématu“?

Romana: „Nenapadá“.

T: „Tak já Vám děkuji a na shledanou“.

Romana: „Na shledanou“.

## **Příloha č. 8**

T: „Dobrý den“.

Veronika: „Dobrý den“.

T: „Dneska si uděláme rozhovor, který bude sloužit k mojí bakalářské práci, souhlasíte s tím, že rozhovor bude nahráváný“?

Veronika: „Ano, souhlasím“.

T: Kolik je vám let“?

Veronika: „Je mi 43 let“.

T: Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání“?

Veronika: „Vysokoškolské“.

T: “Jakou vykonáváte pozici tady na úřadě“?

Veronika: „Pozice sociální pracovnice“.

T: Jak dlouho tuto pozici vykonáváte“?

Veronika: „Přibližně 20 let“.

T: „Popiště mi náplň Váší práce“.

Veronika: „ Tak jak už jsem řekla, vykonávám funkci sociální pracovnice. Spočívá to v tom, že pracuji s lidmi, kteří se ocitli v nouzi, vyplácím dávky hmotné nouze, současně s tím dochází k sociálnímu šetření, šetření v místě bydliště u lidí, vykonávám poradenskou činnost pro ty lidi, základní poradenství je už při podání žádost, řeším jejich různé životní situace no ale hlavní náplň spočívá teda v tom vyplácení těch dávek, jejich přepočítávání, sledování jejich změn, jestli se někdo zaměstnal, nezaměstnal a tak“.

T: Můžete mi teda shrnout, jak zhruba vypadá jeden Vás pracovní měsíc“?

Veronika: „Takže, první radě přijmu novou žádost nebo nové žádosti, sleduju jak lidi vyplnili tiskopisy, fotím si doklady, který musí nosit, který jsou důležitý k té žádosti, než se žádost zpracuje, musí být udělaný šetření v místě bydliště klienta, takže jezdím na šetření, pak tu žádost můžu teprve zpracovat a rozhodnout o dávce. Další věc kterou musím udělat v tom daným měsíci je přepočítávat už běžící žádosti, rozhodovat teda znova o dávkách již přiznaných, které nejsou nové“.

T: „Pracujete spíš v týmu nebo spíš sama? Jak to vnímáte Vy“?

Veronika: „Spíš si myslím že bych měla pracovat sama za sebe a rozhodovat sama za sebe, ale v praxi bych si asi myslela, že pracujeme v týmu. Různě se radíme, o různých problémech, se kterými jsme se ještě nesetkali nebo které jsem ještě nikdy neřešila, byť za tu mojí asi dvacetiletou praxi se stále ještě vyskytnout problémy, nebo situace, které jsem ještě nikdy neřešila, a pracujeme spíš jakoby v týmu. I na to šetření, to s tím souvisí, nemůžu chodit sama, musíme chodit ve dvou už pro důkazný materiály nebo kdyby byl nějaký problém, takže spíš jakoby kolektivní práce.“

T: „A spolupracujete ještě s někým mimo kolegyně z oddělení“?

Veronika: „Určitě, spolupráce tady musí být, například spolupráce s městy, s odborem sociálních věcí s městem, nebo s odborem správy majetku města, což je otázka týkající se bydlení těch klientů, spolupracujeme s okresní správnou sociálního zabezpečení, s důchodovým oddělením, s oddělením nemocenských dávek, spolupracujeme, i když ne v takové míře, ale s finančním úřadem a samozřejmě s odděleními na Úřadu práce, které nesouvisí s dávkami hmotné nouze, ale jsou to třeba dávky státní sociální podpory, nezaměstnanost, právní oddělení, tím, že máme i lidi nejen z města, ale i z vesnic, tak spolupracujeme s obecními úřady se starosty těch obecních úřadů“.

T: „Dobře, přejdeme k pracovním podmínkám. Jaké máte pracovní podmínky tady na úřadu, myšleno prostřední a vybavení kanceláře, prostředí úřadu a podobně“?

Veronika: „Já si myslím, že nejsem náročný člověk, takže jsem v celku spokojený s těmi podmínkami. Když jsem začínala tuhle práci vykonávat po škole, tak ty podmínky byly, řekla bych, horší. V současné době to vybavení a

zázemí si myslím, že máme odpovídající tý naší práci i když některé kolegyně by mohli mít jiný názor, ale já jsem vcelku spokojená s tím co je“.

T: Takže chtěla byste něco na těch podmínkách vylepšit i když jste v celku spokojená nebo ne“?

Veronika: „Teď zrovna mě nenapadá, co bych chtěla vylepšit, i když je fakt, že vždy je co zlepšovat, ale teď konkrétně mě nenapadá, co bych chtěla zlepšit“.

T: „Vnímáte na úradě na oddělení nějakou podporu sociálních pracovníků, a jestli jo, tak jakou“?

Veronika: „Jestli máte na mysli finanční ohodnocení, respektive finanční podporu, tak tam bych viděla jekési zlepšení, že by mohlo dojít k velkému zlepšení, protože ta práce je náročná hlavně po psychické stránce. Zase vycházím z té mé dvacetileté praxe. Jinak podpora sociálních pracovníků, máte tím na mysli nějaké bonusy navíc“?

T: „Třeba. Jakoukoliv formu podpory, jakou byste chtěla“.

Veronika: „Tak konkrétně si myslím, že by se dalo zařídit nejen pro sociální pracovníky například jakási relxace bezprostředně po pracovní době, formou masáže nebo jiných relaxačních technik, nebo nabídka různých rekreačních zařízení pro rodiny těch pracovníků, dál bych viděla možnou podporu v širší nabídce školení, který by se konkrétně specializovali na tu práci tý konkrétní pracovnice, nebo toho konkrétního oddělení. Určitě širší nabídku těch školení“.

T: „A nějaký benefity tady máte“?

Veronika: „Benefit vnímám asi jenom jeden, to je jakýsi fond, ani nevím jestli ho pořád máme. Tak ten fond spočíval ve výši tuším pět set korun na celý kalendářní rok, což je opravdu směšná částka. Vnímala bych benefity, jestli



můžu srovnávat třeba s městy, tak určitě zvýšit částku toho fondu ročního abychom mohli tento fond použít třeba na rodinnou rekreaci zrovna třeba na nějaký ty zdravotní účely nebo na nákup, teď mě napadá, bot do terénu nebo nevím“.

T: „Myslíte si, že jsou sociální pracovníci tady na úřadu dostatečně podporovaní na tom oddělení“?

Veronika: „Myslím si, že ne. Myslím si, že konkrétně tady, a i co vím z jiných úřadů po celé České republice od kolegyň, tak podpora sociálních pracovníků z hmotné nouze je nijaká. Myslím si, že nás úřady všeobecně berou jako součást úřadu, berou nás úplně jakože jsme na stejné možná i nižší pozici než běžné referent na kterým koliv jiným oddělení, že spíš se na nás dívají nebo nás berou jako nějakou přítež ještě pořád po těch letech (pozn. co přešla hmotná nouze pod úřady práce).

T: „Pokud se tedy cítíte nedostatečně podporovaná, jakou formu podpory byste si představovala? Teď si můžete vymyslet úplně cokoliv“.

Veronika: „Já bych si určitě představovala vyšší platové ohodnocení, myslím si, že ta naše práce není jednoduchá, není lehká a myslím, že jsme pořád málo finančně podporovaní. Buď teda navýšením platu, nebo častějšími odměnami“.

T: „Jak často máte odměny“?

Veronika: „Myslím, že jednou až dvakrát za rok“:

T: „A ty odměny jsou pro Vás dostačující, jakože to je příjemná odměna, a, nebo je to jen takový aby se neřeklo“?

Veronika: „Odměna si myslím, že není vysoká, myslím si, že by mohly být vyšší, nelze říct, že je dostačující. Myslím si, že by mohly být odměny vyšší, že by mohli být i třeba nezávisle na tom, že teď je třeba určený, že se dávají odměny, aly že by mohli být pružnější“.

T: „A teda ještě se vrátím k té podpoře, jakou byste si ještě představovala větší podporu“?

Veronika: „Myslím si, že je určitý období, kdy je to pro mě náročnější v práci po tý psychický stránce, takže podpora ve formě nějaké supervize nebo návštěvy nějakých odborníků myslím k nám na úřad, ale hromadně kolektivně by byla dobrá. No pracovní doba máme jako pružnou, pro mě osobně je to takhle zatím dostačující, ale do budoucna si myslím že by nebylo od věci v rámci těch našich provádějících šetření u těch lidí v místě bydliště, že by nebylo od věci trošku nasměrovat tu práci z domova třeba“.

T: „Já se tedy vrátím, když jsme mluvili o té supervizi před chvílkou, měli jsme diskusi, kdy jsme řešili supervizi, jako nástroj podpory sociálních pracovníků, máte se supervizí nějakou osobní zkušenost za tu dobu co jste na úřadu“?

Veronika: „Ne, za tu dobu, co jsem na úřadě ne“.

T: „Takže na úřadě neexistuje něco jako supervize“?

R6: „Ne. Neexistuje. Můžu říct něco z minula? Ještě než ta agenda dávek hmotné nouze přešla pod úřad práce, tak jsme byli součástí města pod odborem sociálních věcí a když jsem se vrátila v roce 2009 po mateřský byla tendence tyhle supervize pravidelně opakovaně na takový ty rizikovější oddělení úřadu práce dávat. Tenkrát k tomu už nedošlo, potom jsme přestupovali na úřad práce a o supervizi nikdo nikdy nemluvil.“

T: „A ani teď se o ní nemluví“?

Veronika: „Nevím jak rámci celého úřadu práce v Táboře, ale určitě jsme se o supervizi zmiňovali s naší paní vedoucí v rámci našeho oddělení dávek hmotné nouze. Shodli jsme se téměř všechny, že by to bylo přínosný. Takže jenom tak zatím okrajově. Ale žádný plán jako není“.

T: „A tu supervizi byste teda chtěla? Dokázala byste si ji tady představit“?

Veronika: „Supervizi bych přivítala, určitě, určitě by to musel být člověk nestranný, který s naším kolektivem nemá nic společného. Jo, přivítala bych jí, nevím jestli jednou za měsíc, nebo jednou za čtvrt roku, jestli to má význam jednou za čtvrt roku, ale já si myslím že jsou roční období kdy je to pro nás všechny těžší a kdy to takzvaně zvládáme, nechci říct na pohodu, ale je to prostě lepší období, tak možná to přizpůsobit potom těm podmínkám a požadavkům ostatních kolegyň, ale určitě bych jí přivítala“.

T: „A ty období jsou třeba nějak pravidelné nebo se to mění“?

Veronika: „Já to vnímám jako pravidelná období, nevím jestli je to dáno vyšší nezaměstnaností nebo počasím nebo jen je to můj pocit, ale vnímám, že ty období se střídají pravidelně“.

T: „A ty období jsou pro Vás nejhorší která“?

Veronika: „Myslím si, že nejhorší je to od prosince řekněme do března a pak paradoxně přes léto, ale léto je podle mě daný tím, že se tady střídáme, jsou dovolený a je nás tu málo“.

T: „Tak jo. Napadá Vás ještě něco k tomuhle tématu, jako nástroj podpory sociálního pracovníka“?

Veronika: „Ještě mě napadá k tématu...určitě bych viděla jako zlepšení naší práce, kdyby nás mohlo být víc. Ten počet nevím, jestli odpovídá tabulkám,

které se pro tuhle práci určitě vytváří, ale já osobně si myslím, že by nás mělo být víc a mohli bychom tak dělat lépe sociální práci s klientem. Aby ta sociální práce byla adekvátní, byla uspokojivá, jak pro nás, tak především pro klienta. Je nás tu prostě málo a nedoceněný jsme hlavně teda finančně, to opět zdůrazňuji“.

T: „Tak jo, tak poslední otázka, kde se vidíte zhruba za 5 let? Myslíte si, že pořád budete pracovat tady na úřadu nebo už teď přemýšlíte o změně práce“?

Veronika: „Upřímně se vidím pořád na tomhle místě, myslím si, že i když se snažím dodělávat vzdělání, nemám šanci se tady na úřadu práce posunout někam výš, pokud budu chtít zůstat v sociální oblasti. Je možné, protože už se mi to stalo několikrát, že jsem ze sociální oblasti chtěla úplně odejít pryč. Bylo mi jedno kam, chtěla jsem jít třeba zahradnici nebo prodávat, protože to byla tak zoufalá situace, že už se mi to tady nechtělo dále rozvíjet a pokračovat v téhle práci. Ted' mám klidnější období, že jsem spokojená, ale vím, že to zase brzo přijde“.

T: „Dobře, tak mě to as stačí. Jestli nechcete ještě něco dodat, tak Vám poděkuji a na shledanou“.

Veronika: „Nechci, děkuji, na shledanou“.