

Efektivita systému sociální pomoci v Brně

Lucie Žáková, DiS.

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií



INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Institut mezioborových studií Brno
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie KOUŘILOVÁ, DiS.**
Osobní číslo: **H098150**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Efektivita systému pomoci sociálních dávek v Brně**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena na:

- cíle státních sociálních programů poskytující soc. dávky,
- problematiku zneužívání sociálních dávek,
- rizika byrokratického aparátu a profesionality pracovníků,
- na možnosti implementace sociální pedagogiky v této oblasti.

Součástí bakalářské práce bude kvalitativní výzkum zaměřený na zjištění efektivity pomoci sociálních dávek na vybraných pracovištích v Brně.



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Břeská, N., Burdová, E., Vránová, L. Státní sociální podpora s komentářem a příklady.

Jihlava: Anag, 2010

Mareš, P. Dávky sociálního státu : nastavení systému – jeho ekonomická i sociální efektivita a sociální konsekvence pro klienty sociálního státu i společnost. Masarykova univerzita: Georgetown, 2001

Sirovátka, T., Trbola R., Kofroň, P. Domácnosti s nízkými příjmy a sociální dávky :

(shrnující přehledová zpráva). Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2003

Trbola, R., Sirovátka, T. Efektivnost sociálních transferů při eliminaci chudoby v České republice. Praha : VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Mgr. Zdeňka Vaňková

Katedra práva a právní vědy

Datum zadání bakalářské práce:

8. dubna 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2012

V Brně dne 8. dubna 2011



doc. Ing. Antonín Řehoř, CSc.
vedoucí ústavu



doc. JUDr. Pavel Hungr, CSc.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Lucie Žáková

Jméno, příjmení studenta

V Brně 24.4. 2013

Lucie Žáková

Podpis

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zaměřuje na popis oblasti sociálních systémů, detailněji potom na systém státní sociální podpory v Brně. Práce je rozdělena do dvou částí: teoretické a praktické. Teoretická část dává rámec tématu, vysvětluje systém z obecného hlediska, zahrnuje také historii sociálního zabezpečení a rozebírá strukturu jeho dosavadního fungování s důrazem na pracovníky Úřadu práce ČR, instituci, která tvoří nedílnou součást tohoto systému. Za použití metod kvalitativního výzkumu je v praktické části práce zjišťována efektivita systému s reflexí zavedení sociální reformy. Bakalářská práce přispívá k pochopení systému, který není pouze nástrojem pro poskytování sociálních dávek. Důraz je kladen na poznání role referenta nejen jako úředníka a jeho možností při práci s klienty.

Klíčová slova

Sociální zabezpečení, státní sociální podpora, referent nepojistných dávek, sociální reforma, sKarta

ABSTRACT

This thesis is focused on the social systems and the system of state social support in Brno. The work is divided into two parts, the theoretical and the practical part. The theoretical part gives a framework topic and explains the system in general. This part also included history of social security and analyzes the structure of the current operation with an emphasis on workers at the Labour Office of the Czech Republic, who are an integral part of this system. In the practical part, there are used the qualitative research methods in bachelor work which seeks to determine the effectiveness of the system with a reflection on the introduction of social reforms. The Bachelor thesis contributes to the understanding of the system, which is not just a tool for the provision of social benefits. The Emphasis is placed on understanding the role of the employees who are not only the official officers and their options while working with clients.

Keyword

Social security, social support, referent non-insurance benefits, welfare reform, sCard

Poděkování

Děkuji své vedoucí bakalářské práce paní PhDr. Mgr. Zdeňce Vaňkové za motivaci, odbornou pomoc, cenné připomínky a podporu, kterou mi poskytla při tvoření této bakalářské práce. Dále chci poděkovat všem referentkám za jejich vstřícný přístup a ochotu při spolupráci. V neposlední řadě děkuji svému manželovi za jeho trpělivost a morální podporu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

.....
Lucie Žáková, DiS.

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ	11
1.1 HISTORIE SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ V EVROPSKÉM KONTEXTU	11
1.2 VÝVOJ V ČR	12
1.3 SOCIÁLNÍ POLITIKA	13
2 SYSTÉM STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORY	19
2.1 STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA JAKO FORMA POMOCI	19
2.2 ORGÁNY A VÝKON SSP	19
2.2.1 Prameny právní úpravy	20
2.2.2 Financování transferů SSP	21
2.3 VÝKON VEŘEJNÉ SPRÁVY	22
2.3.1 Charakteristika pracovníka a jeho činnosti	22
2.3.2 Předpoklady pracovníka pro výkon profese	24
2.3.3 Faktory ovlivňující práci	24
3 SYSTÉM SSP A SOCIÁLNÍ REFORMA V PRAXI	29
3.1 PODSTATA REFORMY	29
3.2 CÍLE REFORMY:	30
3.3 PROJEKT SKARTA	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
4 EMPIRICKÁ ČÁST	33
4.1 METODOLOGIE	33
4.2 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	34
4.3 HLAVNÍ CÍL	34
4.4 VÝZKUMNÁ OTÁZKA	35
4.5 METODA SBĚRU DAT	35
4.6 KONCEPTUALIZACE VÝZKUMNÉ OTÁZKY	36
4.7 VÝBĚR ZKOUMANÉHO VZORKU	36
5 ANALYTICKÁ ČÁST	37
5.1 ROLE A POSTAVENÍ REFERENTA	37
5.2 PROCES FUNGOVÁNÍ SYSTÉMU DÁVEK SSP	39
5.3 REFLEXE ZAVEDENÍ SOCIÁLNÍ REFORMY A JEJÍ PŘÍNOS Z POHLEDU PRACOVNÍKŮ	40
ZÁVĚR	44
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	46
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	49
SEZNAM PŘÍLOH	50

ÚVOD

Pro svou bakalářskou práci jsem zvolila téma z oblasti veřejného sektoru. Cílem této práce je nastínit problematiku pracovníků v systému státní sociální podpory v Brně. V hierarchii organizace sociálních dávek pracovník zastává podstatnou roli při poskytování pomoci potřebným. Jsou účastníky systému, který je dán především legislativou, výkon správy je tedy omezen předepsanými zákony a předpisy. I přes tato omezení může pracovník svými schopnostmi a dovednostmi ovlivňovat fungování systému. Je však nutné, aby byly nastaveny kvalitní podmínky pro pracovní činnost počínající zvolením pracovníka se správnou kvalifikací, osobnostními předpoklady a vysokou komunikační dovedností. Veřejná správa by pak měla zaměstnancům zabezpečit zázemí pro zdokonalování nabízené pomoci, poskytovat adekvátní odměny za odvedenou práci a v obecném zájmu svého zaměstnance motivovat.

Již mnoho badatelů věnovalo svůj čas zmapováním úskalí lidí, kteří jsou dlouhodobými poživateli sociálních dávek. Moje rozhodnutí však padlo na opačnou stranu mince, protože mám osobní zkušenost s tím, jak systém funguje. Na základě určitě sumarizace vlastních poznatků a zkušeností ve své bakalářské práci rozebírám situaci pracovníků veřejné správy, detailněji zaměstnanců úřadu práce, kteří vykonávají pozici referentů nepojistných dávek. Jedná se o systém státní sociální podpory, který tvoří II. pilíř sociálního zabezpečení a vznikl v roce 1995 zákonem č. 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře. Od podzimu 2011 prochází razantními změnami, které se úzce dotýkají především těchto zaměstnanců. Na vrcholu organizační struktury stojí Ministerstvo sociálních věcí, které v posledních měsících svým podřízeným naložilo na bedra mnoho změn. Ministerstvo naprosto ignorovalo nedostatek času k provedení změn, zaškolení pracovníků a vše zakončilo instalací nefunkčního operačního systému. Referent se dostal do střetu útoků od nespokojených klientů na jedné straně a na druhé straně požadavky chrlicího MPSV. Byla potlačena jakákoli lidská důstojnost a pracovník byl brán jako loutka, která nemá žádné společenské potřeby. Přístup společnosti zde naprosto selhal, média přinášela zprávy o nevyplacených dávkách, nespokojených klientech stojících v dlouhých frontách. Negativní postoj k úředníkům se ještě prohloubil. Málokterí novináři informovali o neplacených přesčasech, práci o víkendech, osobních útocích ze strany klientů, bezmoci pracovníků a aroganci vedení. Položila jsem si otázku, zda může vůbec jakýkoli systém fungovat, když se utlačují ti, kteří zabezpečují jeho chod. Jakým způsobem může tento mechanismus sociálního zabezpečení efektivně poskytovat pomoc?

Pracovala jsem v této státní organizaci přes čtyři roky a měsíc před zavedením sociální reformy jsem úřad z osobních důvodů opustila. Už tehdy šlo o morální boj člověka, kdy na jedné straně přihlížíte zneužívání dávek a na straně druhé nemůžete pomoci potřebnějším lidem, protože zákony vám to neumožňují. Zabezpečování agendy úřadu státní sociální podpory již tehdy trpělo problémy přehnaných byrokratických požadavků, nároků na zvládnání množství práce a komplikacemi v komunikaci s klienty. Na základě srovnání situace před aplikováním reformy a sledováním nynějšího stavu se skrze tuto práci snažím zjistit skutečný stav věci. Moje bakalářská práce si klade za cíl výzkumem odpovědět na cílovou otázku, která zní:

Jak pracovníci SSP analyzují proces systému státní sociální podpory s reflexí zaváděním sociální reformy?

Bakalářská práce tvoří dvě části, teoretickou část a praktickou část. V teoretické části se zaměřím nejprve na kontext sociálního zabezpečení. Nastíním historický předěl k modernímu pojetí SZ. Vysvětlím fungování systému státní sociální podpory, legislativní rámec a organizační hierarchii. Pozornost věnuji profesi referenta nepojistných dávek s ohledem na situaci před reformou a po zavedení reformy. Rozebírám charakteristiky úředníka ve státní správě a uvádím zde předpoklady pro výkon profese referenta nepojistných dávek. Dle osobní zkušenosti analyzuji faktory nejmarkantněji ovlivňující efektivitu pracovní činnosti. Pro komplexní pochopení tématu zaostřuji poslední část teoretického bloku na sociální reformu v praxi.

Ve výzkumné části se snažím uchopit téma za pomoci kvalitativního výzkumu a zjistit odpovědi na cílovou otázku. Za pomoci metod kvalitativního výzkumu stanovím výzkumný problém, cíl výzkumu a provedu konceptualizaci výzkumné otázky. K získání dat použiji rozhovor ze zaměstnanci oddělení nepojistných dávek na Úřadu práce a následnou analýzou rozhovorů zachycuji podstatné skutečnosti ovlivňování systému nepojistných sociálních dávek.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ

1.1 Historie sociálního zabezpečení v evropském kontextu

Tuto kapitolu věnuji několika historickým milníkům, které byly stavebními kameny moderních systémů sociální pomoci.

Je všeobecně známo, že od starověkých dob se společnost před chudými bránila a chudobu trestala. Panovník sice zabezpečil své vysloužilé vojáky a rodinné příslušníky, ale ostatní chudí a nemocní lidé byli na okraji společnosti a dokonce i zabíjeni nebo v lepším případě upadali do dlužního otroctví. Na základě „Solónových reforem“ se ve Starém Řecku dlužní otroctví zrušilo a objevily se historicky první znaky systémového přerozdělování – první známky solidarity. Staří Římané rozdávali nejchudším chléb a umožňovali jim se účastnit zábavy, která byla určena dosud pouze pro bohaté - tzv. chléb a hry. V pozdějších dobách se díky rozvoji církve poskytovala péče potřebným v kláštorech a farnostech. Lze říci, že církev byla první institucí pracující v zájmu péče o chudé. Pomoc byla realizována skrze věcné dávky – strava, oblečení, nocleh apod. vše fungovalo na principu dobrovolnosti a na pomoc nebyl právní nárok. S postupem času vznikala různá nařízení, aby se šlechta starala o své chudé a vznikla tak zodpovědnost feudála za jeho nevolníka. V 17. Století tzv. Alžbětinské zákony ukládaly obcím zodpovědnost za práce neschopné občany. Mezníkem se však stal kodex chudých z roku 1597 a chudinský zákoník z roku 1601. Představovaly první právní předpisy s celostátní působností. V 17. Století se vyvíjeli další právní normy, které stanovovaly princip vzájemnosti. Vznikaly první vzájemnostní pokladny například u horníků a členů cechů, ze kterých se pak vyplácela pomoc k zabezpečení zraněným či invalidním členům, popřípadě sloužily jako pomoc rodině při úmrtí horníka. Z hlediska tohoto rozvoje dostala sociální ochrana právní rámec a předznamenala rozvoj moderních sociálních systémů.¹

¹ CHVÁTALOVÁ, Iva. *Právo sociálního zabezpečení v České republice a Evropské unii: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 290 s. Monografie (Aleš Čeněk), sv. 20. ISBN 978-807-3803-742.

„O vzniku moderních systémů sociální ochrany můžeme hovořit v okamžiku, kdy stát přebírá zodpovědnost za zřízení a organizaci sociálního pojištění a obcím je zákonem nařízena chudinská péče, přičemž se jí dostává na tuto péči veřejných prostředků.“²

Napříč Evropou se provádí další reformy, které mají za vznik povinné nemocenské, úrazové a starobní a invalidní pojištění. Tyto systémy jsou zřizovány a kontrolovány státem.³

1.2 Vývoj v ČR

Na území ČR byl podstatný vývoj v Rakousku – Uhersku. Za vlády Marie Terezie a Josefa II. byly vydány normály, jež upravovaly státní zaopatření, chudinskou péči a sociální pojištění. Za první republiky byl přijat zákon č. 221/1924 Sb. z a n., o pojištění zaměstnanců pro případ nemoci, invalidity a stáří. Tento zákon spojil nemocenské a důchodové pojištění a nabídl možnost se podílet široké veřejnosti. Následoval zákon č. 99/1948 Sb. z. a n., o národním pojištění, který vznikl po 2. světové válce a za přispění emigrantů byl ovlivněn britským národním pojištěním od Sira Beveridga. Sjednotil dosud roztržité právní úpravy sociálního pojištění a posílil tak právní jistoty. Po roce 1956 došlo dle sovětského vzoru k oddělení nemocenského pojištění od sociálního zabezpečení. Zákon č. 55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení upravoval důchodové zabezpečení a sociální péči. Veškeré dávky a důchody financoval stát a zákonem se také zrušila dosavadní chudinská péče a „nahradil ji sociální péčí, které převedl na stát a jeho orgány. Jedinou výjimkou, jíž citovaný zákon umožňoval činnost jiných než státních subjektů v oblasti sociální péče, bylo ústavní zaopatření.“⁴

Po roce 1989 vzhledem ke změně politického režimu vznikaly demokratizační reformy. Objevily se snahy o změnu dosavadního systému s cílem vytvořit solidární a spravedlivý systém, který by naplňoval znaky demokratizace. Na počátku byla realizována vize tzv.

² CHVÁTALOVÁ, Iva. *Právo sociálního zabezpečení v České republice a Evropské unii: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 290 s. Monografie (Aleš Čeněk), sv. 20. ISBN 978-807-3803-742, s. 35

³ Zdroj viz poznámka č. 1 str. 11

⁴ CHVÁTALOVÁ, Iva. *Právo sociálního zabezpečení v České republice a Evropské unii: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 290 s. Monografie (Aleš Čeněk), sv. 20. ISBN 978-807-3803-742, s. 46

záchranné sociální sítě prostřednictvím zákonů o životním minimu a o sociální potřebnosti a zavedení státního vyrovnávacího příspěvku pro každou rodinu.⁵

V České republice se právo na přiměřené zabezpečení realizuje pomocí systému sociálního zabezpečení, který poskytuje sociální dávky jedincům i rodinám v různých životních situacích. Pomoc je poskytována v rámci tří pilířů sociálního zabezpečení, jimiž jsou:

- a) sociální pojištění
- b) státní sociální podpora
- c) systém sociální pomoci⁶

V rámci své práce se zaměřuji na oblast dávek státní sociální podpory, která se snaží svými transfery podporovat rodiny s dětmi ale i jednotlivce, které svými příjmy nedosahují potřebné životní úrovně, které je v České republice standardem. Na jednotlivé životní situace reagují konkrétní sociální dávky.

„Právo SZ v ČR není kodifikováno a řídí se normami práva vnitrostátního, evropského a mezinárodního. Základem českého práva jako součásti evropské kontinentální právní kultury je právo psané a to obecně závazné správní předpisy, normativní smlouvy a nálezy Ústavního soudu“⁷

1.3 Sociální politika

Tuto kapitolu věnuji sociální politice k lepšímu pochopení celého rámce problematiky týkající se systému pomoci v Brně.

⁵ Čerpáno z: CHVÁTALOVÁ, Iva. *Právo sociálního zabezpečení v České republice a Evropské unii: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 290 s. Monografie (Aleš Čeněk), sv. 20. ISBN 978-807-3803-742

⁶ <http://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=8958&acro=living&lang=cs&parentId=7839&countryId=CZ&living=>
[online] [31.3.2013]

⁷ CHVÁTALOVÁ, Iva. *Právo sociálního zabezpečení v České republice a Evropské unii: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 290 s. Monografie (Aleš Čeněk), sv. 20. ISBN 978-807-3803-742:s. 56

SP je ve světě velice frekventovaný fenomén, který je považován často za kontroverzní a různě interpretovanou oblast, zvláště náročnou na veřejné zdroje. „*Sociální politika je politikou, která se primárně orientuje k člověku, k rozvoji a kultivaci jeho životních podmínek, dispozic, k rozvoji jeho osobnosti a kvality života*“.⁸

Dle Matouška (2007) se SP uskutečňuje rozhodováním či regulací, činnostmi či nečinnostmi sociálního subjektu a v poslední řadě strpěním činnosti subjektů nebo objektů. Za výsledek SP považuje vznik a fungování institucí, ovlivněné chování objektů.⁹

Sociální politika je součástí společenského celku, který je tvořen několika systemizovanými sférami. Patří mezi ně dimenze ekonomické, sociální, ekologické, kulturní aj. Pro zachování harmonizace vývoje společnosti musí být zachován vyvážený poměr mezi sférami. SP ovlivňuje jednu z nejvýznamnějších sfér života společnosti a významně tak působí na rozvoj systému. Krebs (2007) vystihuje lidský faktor vůči sociální politice nejen na základě jeho reprodukčních schopností, ale zejména z hlediska jeho přispívání k utváření morálního a názorového klimatu společnosti. SP tedy pomáhá spoluvytvářet názory, postoje a chování lidí. Lze tedy říci, že „*Sociální politika v moderní společnosti je její integrální součástí, koncentruje se k rozvoji sociální sféry a hledá odpovědi na zcela specifické otázky. Na něž nereagují a neodpovídají ostatní sféry života společnosti, resp. Politiky, které je usměrňují. Tímto způsobem sociální politika vstupuje do života společnosti a je významným činitelem spoluutvářejícím její dynamiku i charakter.*“¹⁰

SP je tvořena sociálními strukturami, sociálními normami a sociální kontrolou. Matoušek (2007) za hlavní sociální struktury považuje struktury moci zastoupené vládou, struktury organizační jako administrativní složka systému a struktura procesní, kterou ovládají soustavu realizačních nástrojů. Na základě povahy struktury moci může být sociální politika přidělová, kdy je člověk pasivním objektem a participativní, kdy člověk vystupuje jako subjekt sociální politiky. V systému SP nemohou chybět pravidla, které určují chování lidí. Pravidly na nejnižším stupni rozumíme zvyky, obyčeje, na složitějším stupni mravy, konvence. Pravidla s vyšší formalizací a vynucovací mocí jsou stanovy, nařízení, zákony

⁸ KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761, s. 17

⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-807-3673-314

¹⁰ Citováno dle: KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761, s. 19

a mezinárodní normy či ústavy.¹¹

- objekt a předmět SP

Objektem sociální politiky může být jedinec či skupina osob respektive objekty jsou všichni obyvatelé dané země.¹²

Předmětem SP je pak sociálně uznaná potřeba těchto jednotlivců či skupin, kterou subjekt sociální politikou chce uspokojit.

Konkrétněji lze hovořit o sociálním klimatu jak v práci, tak i v osobním životě člověka. Popřípadě události v lidském životě, kterou člověk nemůže zvládnout bez cizí pomoci.¹³

- subjekty SP

Krebs (2007) rozlišuje subjekty státní a nestátní, tržní a ostatní netržní, které jsou vůči objektům odpovědní za efekty sociální politiky. Subjekty utvářejí sociální politiku v rozdílné míře závislé na povaze obsahu opatření. Konkrétněji Krebs subjekty rozlišuje do těchto kategorií:

- Stát a jeho orgány – jeho role spočívá v tvorbě legislativních opatřeních závislých na složení parlamentu a jeho programu. Vláda a správní orgány státu nesou odpovědnost za uskutečňování sociální politiky v daném čase. Státní orgány dělíme na územní a regionální. Pro pochopení lze uvést konkrétní příklad ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Zaměstnavatelé a firmy, které mají povinnost dodržovat opatření stanovená státem a jeho orgány
- Zaměstnavatelské, zaměstnanecké a odborové orgány – komory zaměstnavatelů, odborové svazy, orgány tripartity.
- Regiony, místní komunity, obce
- Dobročinné organizace, charitativní instituce

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-807-3673-314

¹² KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761

¹³ Viz pozn. 11

- Církev, které zde neplní jen jako prostředek víry, ale které pečují o společnost v oblasti mravní, výchovné, vzdělávací a charitativní.
- Občané, rodiny, domácnosti plní jako subjekty přirozené pole působnosti pro řešení tíživých sociálních situací.¹⁴

V oblasti existence tíživých sociálních situací, kdy si člověk nedokáže pomoci sám, by měl jako první subjekt nastoupit rodina a pokud již ona není schopna problém zvládnout, pak by měl nastoupit stát.

Stát je formálně nejvyšším a nejdůležitějším subjektem sociální politiky. Svou sociální politiku realizuje na základě nástrojů, mezi které patří právo, instituce a finance. K plnění pravidel, které jsou dány právem, stát používá donucovací mechanismy. Těmito mechanismy je vynucováno respektování práva a institucí a snaha zmírnění sociálního napětí. O tuto problematiku se starají nezávislé soudy.¹⁵

- principy sociální politiky

Sociální politika se snaží pozitivně ovlivňovat sociální realitu. K uplatňování tohoto účelu volí řadu principů, které považuje za typické, určující a nejvýznamnější.

Krebs¹⁶ uvádí principy pro sociální politiku nejdůležitější a určující:

- Princip sociální spravedlnosti: sociální spravedlnost je základním kamenem sociální politiky. Tento princip poukazuje na pravidla, která společnosti umožňují rozdělovat příjmy a bohatství, životní příležitosti a předpoklady jako jsou například vzdělání, možnost pracovat. Dle Macka (in Krebs) existují tři zásady sociální spravedlnosti a to, každému stejně, každému podle jeho potřeb a každému podle jeho zásluhy. Autor předepisuje ještě jednu zásadu a to zásadu života, která pro člověka znamená volbu těch nejvhodnějších zásad pro něho samotné a jeho rodinu. V širším měřítku se jedná o volbu zásad, které znamenají prosperitu, rozvoj a blahobyt.

¹⁴ KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761

¹⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-807-3673-314

¹⁶ Viz. Zdroj v pozn. č. 14

- Dalším principem Krebs uvádí princip sociální solidarity. Jinými slovy řečeno vzájemná podpora či sounáležitost. Člověka charakterizuje jako sociální bytost, tedy společenskou, proto je vždy svou existencí odkázán i na druhé. Solidarita jako lidský přístup znamenající lidské porozumění a odpovědností je důležitým znakem společnosti.
- Princip participace znamená, že každý, kdo žije ve svobodné společnosti má mít právo se podílet na přijímání a realizaci opatření a rozhodnutí, tedy na procesu, kterým je ovlivňován jejich život.
- princip subsidiarity, který je také základní zásadou pro fungování evropské unie. V sociální politice znamená tento princip přístup k člověku jako k individu s jedinečnými vlastnostmi a schopnostmi, které musí být společností chráněny a rozvíjeny, aby jedinec mohl na základě vynaložení svých sil pomoci sobě či svým blízkým.¹⁷
- **funkce a nástroje SP**

*Funkce sociální politiky spolu vzájemně souvisí, působí komplexně a vztahují se k velice rozmanitým objektům: k člověku jako k pracovní síle, k člověku ve stavu nouze, k pracovnímu kolektivu, k rodině apod.*¹⁸

Prostřednictvím funkcí se snaží zmírňovat dopady nepříznivých sociálních situací, odstraňovat důsledky těchto situací jako je například nezaměstnanost, stáří, tíživá situace způsobená ztrátou živitele rodiny aj. Na základě daní a transferů funguje rozdělovací a přerozdělovací funkce. Snaží se o rozdělení prostředků, jako jsou důchody nebo dávky na základě co, jak a komu. Na tuto funkci mírně navazuje homogenizační funkce, která má za úkol odstraňovat sociální rozdíly jedinců. Skrze opatření stimulační funkce se snaží sociální politika podněcovat žádoucí sociální jednání jak v ekonomické sféře ale i mimo ni. Má vliv na pracovní produktivitu. Důležitou potřebou ve společnosti je zabránění chudoby, poško-

¹⁷ Rozdělení principů čerpáno z: KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761

¹⁸ Citace str. 54 in KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761

zení zdraví, kriminalitě a je tedy zapotřebí věnovat velké úsilí prevenci a tedy preventivní kapitole sociální politiky.¹⁹ Mezi nástroje, které mají konkrétní aplikační charakter, můžeme zahrnout:

- Sociální příjmy-dávky důchodového a nemocenského pojištění, dávky státní sociální podpory, podpory v nezaměstnanosti aj.
- Sociální služby – služby spojené s péčí fyzicky či psychicky nemocných občanů, služby v oblasti zdraví a vzdělávání
- Věcné dávky – léky, zdravotní pomůcky, poskytnutí šatstva, potravin
- Účelové půjčky
- Úlevy a výhody poskytované např. studentům
- Státní regulace cen spotřebního zboží a služeb²⁰

¹⁹ KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761

²⁰ <http://marap.blog.cz/0609/socialni-politika-funkce-a-nastroje-socialni-politiky> [online]. [20.10.2012-18:20]

2 SYSTÉM STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORY

2.1 Státní sociální podpora jako forma pomoci

Listina základních práv a svobod vymezuje hlavní sociální práva, která jsou zakotvená v hlavě čtvrté a jsou mezinárodně uznávaná. Jedná se o právo na práci, na vzdělání, právo na ochranu zdraví a v neposlední řadě právo na přiměřené hmotné zabezpečení za tíživých životních podmínek. Listina již nestanovuje, jakými formami se tato pomoc má konat, to zabezpečují zákony, předpisy, nařízení a vyhlášky.²¹

Jedná se o druhý pilíř sociálního zabezpečení, který vznikl v roce 1995 zákonem č. 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře. V tehdejší době se jednalo o nový systém, který zabezpečuje podporu rodin s dětmi ze strany státu adresnými dávkami. Zavedení tohoto pilíře pomohlo k jednotnému uzpůsobení různých druhů státních příspěvků.²²

2.2 Orgány a výkon SSP

Ve své bakalářské práci se věnuji oblasti institucí, která poskytuje sociální dávky. Abych mohla specifikovat zkoumaný okruh, považuji za nezbytné seznámit s organizační strukturou systému obecně.

SSP je nepojistný systém sociálního zabezpečení, které formou peněžitých dávek zabezpečuje především rodiny s dětmi. Jde o výdaje obligatorní. Síť systému tvoří od roku 2012 krajské pobočky Úřadu práce a Ministerstvo práce a sociálních věcí.

V Brně agendu vyplácení dávek SSP zabezpečoval Magistrát města Brna, ale v roce 2004 dle reformy veřejné správy z důvodu zvýšení efektivity systému byly kompetence převedeny pod působnost Úřadu práce v Brně.

Odvolacím orgánem zůstal Krajský úřad Jihomoravského kraje.²³

²¹ *Listina základních práv a svobod* [online]. © 1995-2013 Dostupné z: <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html> [20.10.2012 - 19:10].

²² CHVÁTALOVÁ, Iva. *Právo sociálního zabezpečení v České republice a Evropské unii: učebnice metod sociální práce*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 290 s. Monografie (Aleš Čeněk), sv. 20. ISBN 978-807-3803-742.

²³ Dle pozn. č. 22

Tento systém vznikl na základě přijetí zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. Od jeho počátku prošel mnoha organizačními a věcnými změnami.

Orgány státní sociální podpory, které vykonávají státní správu

- Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen "krajská pobočka Úřadu práce"),
- krajské úřady a Magistrát hlavního města Prahy (dále jen "krajský úřad").

Výkon působnosti krajských úřadů podle tohoto zákona je výkonem přenesené působnosti.

Státní sociální podporu podle tohoto zákona provádějí

- krajské pobočky Úřadu práce v územních obvodech stanovených jiným právním předpisem
- krajské úřady²⁴

2.2.1 Prameny právní úpravy

Jak jsem již zmínila, systém vznikl na základě zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. Od svého prvopočátku do současnosti prošel mnoha změnami na základě novel zákonů a předpisů. Vzhledem k podstatě věci, a to vymezit nejdůležitější a nejpodstatnější zákony, uvádím následující normy pro získání legislativní orientace v problematice.

- Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů²⁵

²⁴ <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>[online]. [30.11.2012]

²⁵ Prameny právní úpravy čerpány z: <http://www.mpsv.cz/cs/3459> [online]. [31.3.2013]

- Usnesení č. 2/1993 Sb., předsednictva ČNR o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších ústavních zákonů
- Etický kodex sociálních pracovníků²⁶

2.2.2 Financování transferů SSP

V rámci SSP jsou dávky vypláceny na základě solidarity ze státního rozpočtu, tedy z daní. Financování je přitom založeno na předpokladu, že člověk si většinu sociálních potřeb zajistí vlastními silami. Pokud dojde k situaci, kdy občan na vzniklou sociální situaci nestačí vlastními silami, nastupuje stát skrze nástroje, jimiž jsou dávky reagující na různé události, kterými mohou být mateřství, rozvrat rodiny, ztráta živitele rodiny.²⁷

Zákon vyjmenovává konkrétní nepojistné sociální dávky, které dělí²⁸:

Dávky poskytované v závislosti na příjmu

- Přídavek na dítě
- Příspěvek na bydlení
- Porodné

Dávky bez dokládání příjmů

- Rodičovský příspěvek
- Dávky pěstounské péče
- Pohřebné

„Prostřednictvím státní sociální podpory stát přispívá především rodinám s nezaopatřenými dětmi v případě uznané sociální situace, na jejíž řešení rodina vlastními silami nestačí.“²⁹

²⁶ Prameny právní úpravy čerpány z: <http://www.mpsv.cz/cs/3459> [online]. [31.3.2013]

²⁷ VEČEŘA, Miloš. *Sociální stát: východiska a přístupy*. 2., upravené vyd. Praha: Sociologické nakl., 2001, 112 p. Stydijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 4. ISBN 80-858-5016-8

²⁸ Rozdělení dávek uvedeno na <http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane> [online]. [30.11.2012]

Podle Krebse (2007) systém pomáhá řešit takové sociální situace, kterými jsou například narození dítěte, péče rodičů o děti v raném stádiu, výchova dítěte po celou dobu jeho soustavné přípravy na povolání. V zákoně o státní sociální podpoře je stanoveno devět základních sociálních dávek, které jsou financovány z daní, tedy ze státního rozpočtu.³⁰

V tomto systému je uplatňován princip solidarity vysoko příjmových rodin s rodinami s nízkými příjmy a dále solidarity bezdětných s rodinami s dětmi. „*Koncepce dávek státní sociální podpory vychází z kategorie životního minima, které je upraveno samostatným zákonem, jako základního stavebního kamene pro určení nároku na dávku a její výši. Při posuzování nároku na dávky se netestuje majetek rodiny, u některých dávek se však zkoumá příjem.*“³¹

2.3 Výkon veřejné správy

Veřejná správa je v rostoucí míře vystavována kritice z mnoha stran, pojďme se však podívat na podmínky, jaké se nabízí úředníkům ve státní správě konkrétněji. Náplní státního zaměstnance je zejména služba občanům. Mnohé zdroje hovoří o správných vlastnostech úředníka, o jeho povinnosti dodržovat zákony a pracovat kvalitně, bezúhonně, efektivně a eticky. Zaměstnanci mají mít také zájem na zachování dobrého jména úřadu. Na oplátku je jim poskytován měsíční plat. V obecné rovině tvrzení nelze nic vytknout, ale podíváme-li se na problematiku pod lupou, objevíme, že skutečnost vůbec není jednoduchá.

2.3.1 Charakteristika pracovníka a jeho činnosti

Každý úředník vykonává svou profesi v souladu s platnými právními předpisy a na základě svých zásad a hodnotových kritérií. Ve veřejné správě právě lidský faktor ovlivňuje kvalitu výkonu organizace. Je tedy důležité, zamyslet se nad etikou v této problematice.

²⁹ HACAPERKOVÁ, D., JELÍNKOVÁ, B. *Soubor platných sociálních předpisů: II. díl. Důchodové zabezpečení. Sociální péče. Státní dávky. Organizace a provádění sociálního zabezpečení. Vztahy mezi ČR a SR*. 1. vyd. Olomouc: Andragogos Agency, 1993, 396 s. ISBN 80-856-4604-8.

³⁰ KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761.

³¹ HACAPERKOVÁ, D., JELÍNKOVÁ, B. *Soubor platných sociálních předpisů: II. díl. Důchodové zabezpečení. Sociální péče. Státní dávky. Organizace a provádění sociálního zabezpečení. Vztahy mezi ČR a SR*. 1. vyd. Olomouc: Andragogos Agency, 1993, 396 s. ISBN 80-856-4604-8, s. 6

Nečadová³² hovoří o tzv. správní etice, kterou by měla každá organizace zaměstnancům regulovat. Správní etika představuje tři volby procesu v rozhodování úředníků:

1. *Volba právního postoje spočívá v tom, zda budou úředníci respektovat ideu zákonodárce nebo se budou řídit zásadou, že co není zakázáno, je dovoleno,*
2. *Volba morálního postoje se týká ztotožnění úředníka s obecnou definicí morálky a lidských hodnot,*
3. *Volba preference zájmů spočívá v tom zda při rozhodování dá úředník přednost veřejnému zájmu před zájmem individuálním.*³³

Souhlasím s Matouškem (2003), který hovoří o morálce, hodnotách a etice takto:

„Morálka je systém regulativů lidského jednání, který je založen na rozlišení správného a nesprávného, schopnosti rozlišovat dobro a zlo a v těchto intencích jednat – včetně transformace do oblasti hodnot, norem, vzorů, postojů a jednání. Morálka má individuální a sociální dimenzi. Hodnoty vycházejí z morálky a lze je definovat jako vše, co považujeme za významné a důležité. Jsou to normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro jednu z možných alternativ jednání.

*Etika je teorií morálky, vědou o morálce jako stránce života společenského, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Cílem je vědomější odpovědné jednání.“*³⁴

Pracovník působí jako prostředník mezi klientem a státem s tím, že jeho postavení je na straně zákona a státu, což ho zavazuje k respektování a dodržování norem. Na druhé straně je ovlivňován snahou klientovi vyhovět, pomoci.³⁵

Dle Matouška (2003) pracovník vykonává svou činnost v limitech definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. *„Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasaho-*

³² NEČADOVÁ, Věra. Výkon veřejné správy a etika. Veřejná správa. 2012, č. 23, s. 32. ISSN 1213-6581

³³ Viz. Pozn. č. 31

³⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2: s. 22

³⁵ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 1999, 128 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 20. ISBN 80-858-5069-9.

vat bylo legitimní. Odhaluje také detaily ze života klientů – proto jsou důležitá pravidla, která zajišťují klientům ochranu.“³⁶

Vedle osobnostních předpokladů nastupuje schopnost pracovníka na sobě pracovat a zdokonalovat a rozvíjet svoji odbornost.

2.3.2 Předpoklady pracovníka pro výkon profese

Obecně lze říci, že pro správné a ekonomické fungování státního subjektu je nutné splnit dva základní požadavky. Jednak vytvořit vhodné podmínky na pracovišti k potřebám výkonu práce a jednak zvolit na pozici takového uchazeče, který bude svými charakteristikami co nejvíce vyhovovat dané profesi.³⁷

Požadavky pro přijetí uchazeče pro výkon referenta nepojistných dávek je v první řadě splnění maturitní zkoušky a práce s počítačem. Není kladen na osobnostní výbavu, komunikační schopnosti a emoční inteligenci, což sebou přináší mnoha úskalí.

Vše je automaticky očekáváno na základě toho, že úřad nabízí pracovní pozici, kde je předurčena každodenní komunikace s lidmi, kteří jsou v nelehké životní situaci. S přihlédnutím k dnešní situaci v oblasti vysoké nezaměstnanosti, se však jedná o negativní prvek, který by se měl při přijímání nových zaměstnanců změnit.

2.3.3 Faktory ovlivňující práci

- **Stres**

Stres můžeme definovat jako „soubor podnětů nadměrně nepříznivě zatěžujících organismus v oblasti duševní i tělesné. Příčina stresu se nazývá stresor.“³⁸

Stresové situace vznikají na základě mnoha faktorů. Pokud zaostříme na pracovní prostředí a pokusíme se stresory definovat na základě ovlivnění výkonnosti a průběhu pracovní činnosti, můžeme dle Matouška rozdělit do třech kategorií. V první oblasti jde o stresory související s charakteristickými rysy vykonávaných činností. Pro příklad bych uvedla nenáročné administrativní úkony, kdy referent žádost o dávky zpracovává stereotypně a na zá-

³⁶ Citováno ze str. 45: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2

³⁷ MICHALÍK, David. *Jedinec v rámci pracovního prostředí: pohled na stěžejní aspekty s důrazem na psychosociální stránku*. Vyd. 1. Brno: IRCAES, 2011, 193 s. ISBN 978-80-87502-06-8.

³⁸ *Akademický slovník cizích slov: [A-Z]*. 1. vyd. Praha: Academia, 1997, 834 s. ISBN 80-200-0607-9.

kladě časového tlaku. V druhé kategorii autor uvádí stresory fyzikální, chemické a biologické. Pracovník je v každodenním kontaktu s lidmi z různých společenských vrstev, bezdomovci, drogově závislí a jiní. Může se tedy cítit ohrožen rizikem infekce a přenosu nemocí.

Třetí kategorii autor vymezil jako stresory sociální. Stres často způsobuje špatné sociální klima na pracovišti, šikana nebo také jednání s osobami sociálně nepřizpůsobivými, riziko napadení a obavy ze ztráty zaměstnání.³⁹

Referenti jsou při zpracování žádostí vystavováni časovému tlaku, jejich práce je omezena časovými lhůtami a výplatními termíny. Nesou odpovědnost za případně ekonomické ztráty způsobené vlastní chybou, která je důsledkem stresového prostředí.

Velmi obecně řečeno, činnost se zužuje pouze na přijetí žádosti, zadání dat do systému a vyplacení dávek, tedy je to kruh administrativních kroků, které se neustále s nepatrnými změnami opakují. Referent nemá prostor zkoumat situaci klienta. Je odkázán jen na strohé údaje, které klient vyplní do kolonek tiskopisů.

Důležité je zmínit se o vzrůstu pracovní náplně a snižování počtu zaměstnanců. Pokles zaměstnanců má za následek provádění sociální reformy, ale také nedostatečné ohodnocení. Politické kroky naznačují snižování počtu dávek, jako např. zrušení sociálního příspěvku. Na druhou stranu se již nikdo nezmiňuje o nárůstu poživatelů příspěvku na bydlení, u kterého jsou často vyplacené vysoké částky. Pracovníci se dostávají do konfliktu svých morálních zásad, kdy dávku musejí nechat vyplatit i lidem, který ji zneužijí. Naopak se stávají situace, kdy o dávku žádají opravdu potřební žadatelé, ale dle zákonných podmínek nemají nárok na její výplatu. Potlačení morálních hodnot je jedním z faktorů, které vedou k apatii referenta a které mají velikou účast na vzniku syndromu vyhoření.

- **Syndrom vyhoření neboli „burnout“**

Tento jev jsem již naznačila výše. Pracovníci si ani neuvědomují, že trpí příznaky syndromu vyhoření a bohužel skutečnost je ignorována i zaměstnavatelem, který neposkytuje

³⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2.

žádné možnosti k jeho předcházení. Na základě svých zkušeností vím, že většina pracovníků ani netuší, co syndrom vyhoření je a nedokáží rozpoznat jeho příznaky. Co tedy ten syndrom vyhoření znamená?

„Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresey. Burnout je doprovázen celým souborem příznaků. Patří mezi ně tělesné zhroucení, pocity bezmoci a beznaděje, ztráty iluzí, negativních postojů k práci, k lidem v zaměstnání i k životu jako celku. Ve své extrémní podobě burnout představuje hraniční bod. Dostane-li se člověk za něj, jeho schopnost zvládat požadavky, které prostředí na něj klade (jeho adaptabilita), je podstatně snížena.“⁴⁰

- **Pracovní podmínky**

V části desáté zákoník práce č. 262/2006 uvádí podmínky péče o zaměstnance, které vycházejí z Listiny základních práv a svobod a to článku č. 28 a 29. Hovoří v nich o právu na spravedlivou odměnu za práci a uspokojivé pracovní podmínky. „*Pracovní podmínky lze chápat jako soubor obecných parametrů konkrétního pracovněprávního vztahu, které působí na zaměstnance v souvislosti s jeho výkonem práce, vzhledem ke geografickému, sociologickému, a ekonomickým vlastnostem pracovního prostředí. Lze je však chápat i jako komplex práv, povinností a doporučených plnění účastníků pracovněprávních vztahů, jejichž realizací se má zaměstnanci zabezpečit vytváření optimálních pracovních podmínek, zvyšování odbornosti, jistota zaměstnáním po návratu do práce po ukončení překážky v práci a zaměstnávání zaměstnanců zdravotně postižených tak, aby to bylo v souladu se zájmy státu a zdravého rozvoje zaměstnanců.*“⁴¹

Pracovní prostředí dle mého přesvědčení ovlivňuje kvalitu odvedené práce. V problematice poskytování nepojistných dávek SSP se referent dostává do každodenního kontaktu

⁴⁰ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého. ISBN 80-716-9551-3.

⁴¹ *Zákoník práce: prováděcí nařízení vlády a další související předpisy : s komentářem k 1.1.2012*. 6. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, c2012, 1239 s. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-713-3: 357

s klienty z různých společenských vrstev, narkomany a bezdomovce nevyjímaje. Proto je důležité dbát na určité hygienické standardy. Referent pracuje za skleněnou přepážkou a jsou mu poskytovány dezinfekční přípravky.

Při řešení pracovního místa by měl zaměstnavatel klást důraz i na ochranu osobních údajů. Na zpracovávání osobních údajů pamatuje zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Působnost tohoto zákona se vztahuje na osobní údaje, které zpracovávají státní orgány. Zpracování osobních údajů zákon definuje jako jakoukoli „operaci nebo soustavu operací, které správce nebo zpracovatel systematicky provádějí s osobními údaji, a to automatizovaně nebo jinými prostředky. Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění.“⁴²

Referent musí dbát opatrnosti při přebírání žádostí a odkládat je na bezpečné místo z dosahu klientů tak, aby nedocházelo k přečtení či jinému zneužití osobních údajů.

Zákoník práce dále stanovuje parametry týkající se hlučnosti, důraz klade na světelné a zrakové podmínky a jiné. Pracovníci SSP pracují v kancelářích, kde jsou tři a více přepážek, což vede k vyšší hlučnosti a ztížené komunikaci s klientem.⁴³

- **Zneužívání sociálních dávek**

Problematiky zneužívání dávek patří mezi velmi diskutované téma zejména v předvolebním období. Jako referentka SSP jsem měla možnost posoudit tento problém objektivně. Na základě své praxe vím, že ke zneužívání dávek klienty dochází a bude docházet dále, protože nejsou vytvořeny dostatečné mechanismy, které by tomuto jevu zabránily. Stát tak přichází o nemalé prostředky, které by jistě našly uplatnění jinde. Podívali se na problematiku z ekonomického hlediska „ztráty ze zneužívání sociálních dávek

⁴² Zákon č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/ouu/cast1h2.aspx> [online] (c) 1998-2013 [3.1.2013]

⁴³ Zákoník práce: prováděcí nařízení vlády a další související předpisy : s komentářem k 1.1.2012. 6. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, c2012, 1239 s. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-713-3

jsou nepatrné ve srovnání s úniky prostřednictvím podivných investic, předražených zakázek a korupce ve vládních rezortech.“⁴⁴

Z lidského hlediska jde však o jev, který znepříjemňuje a komplikuje práci referenta. Neblaze působí na jeho morální hodnoty. Pracovníci se setkávají s případy, kdy je zřejmé, že dávka není použita ke svému účelu. Nebo dochází k podvodům, kdy se např. u příspěvku na bydlení dokládají zfalšované doklady o zaplacení nájmu a služeb a mnoha jiným.

⁴⁴ Čerpáno ze sborníku s názvem: *Kdo zneužívá sociální dávky?: privatizace státu: dopady škrtů v sociální oblasti : Pražská škola alternativ - sborník 04*. Praha: Ekumenická akademie Praha, 2012, 39 s. ISBN 978-80-904405-9-3, s. 12

3 SYSTÉM SSP A SOCIÁLNÍ REFORMA V PRAXI

Z vlastní zkušenosti jsem přesvědčena, že systém poskytování sociálních dávek je pro občany nečitelný a někdy až chaotický, nevědí kam si pro jakou dávku přijít požádat a často chtějí hradit odvody sociálního pojištění na kontaktních pracovištích úřadů práce. Objevují se i situace, kdy se občan chce registrovat do evidence nezaměstnaných na oddělení nepojistných dávek SSP. Určitě je nutné takový systém zpřehlednit a nejlépe vyřešit tak, aby bylo možné vyřídít vše v jedné budově. Myslím si však, že jde o nereálný a nákladný požadavek. Nicméně nejen tuto myšlenku začalo MPSV rozpracovávat tzv. sociální reformou, o které pohovořím v následující kapitole.

3.1 Podstata reformy

Česká republika trpí již mnoho let problémy s nezaměstnaností, nízkou zaměstnaností žen s dětmi a malým množstvím částečných úvazků, vysokým podílem vyplacení sociálních dávek a nepřehledným systémem pomoci. Reakcí na zmíněný stav, který vede ekonomiku k recesi, bylo vytvoření tzv. sociální reformy. Sociální reforma vznikla v dílně Ministerstva práce a sociálních věcí a vládou byla schválena v roce 2011, kdy se začalo s jejím pozvolným zaváděním. Hlavní změny se pak uskutečnily v roce 2012 a pokračují i nyní. Zavádění změn provází nemalé problémy a objevují se skutečnosti i s obviněním z korupce. Nelze přehlédnout odstoupení ministra MPSV Miroslava Drábka ze svého úřadu po obvinění jeho náměstka z korupčního jednání.⁴⁵

V rámci zavádění změn byl nucen se zapojit i úřad ombudsmana, který upozornil na některé nepříznivé dopady reformy.⁴⁶

Mezi hlavní cíle je vynaložit méně prostředků od státu na složitou strukturu systému, zefektivnit jeho fungování a zabezpečit adresnost dávek. Reforma se týká široké oblasti soci-

⁴⁵ <http://icv.vlada.cz/cz/socialni-reforma/nejcastejsi-dotazy/#x91086> [online]. (c) 2012 – 2013

⁴⁶ <http://www.pecujdoma.cz/zpravy/jihomoravsky-kraj/zmirneni-dopadu-socialni-reformy.html>[online]. © 2009-12, [3.2.2013]

ální problematiky, jejíž řešení má pomoci centralizace systémů, zavedení spravedlivějšího přístupu ke klientům a v neposlední řadě i úspoře finančních prostředků z veřejných rozpočtů.⁴⁷

3.2 Cíle reformy:

- *efektivní zacílení a zajištění adresnosti sociálních dávek;*
- *dosažení maximální možné účelnosti dávek;*
- *zefektivnění práce orgánů státní správy;*
- *snížení administrativní zátěže pro uživatele služeb;*
- *zkvalitnění systému péče o ohrožené děti;*
- *podpora sladění rodinného a pracovního života u rodin s dětmi;*⁴⁸

Reformou došlo k sjednocení výplatního místa. Vyplácení dávek, příspěvků a podpor v nezaměstnanosti zabezpečují úřady práce v počtu 423 kontaktních pracovišť a 26 detašovaných pracovišť.⁴⁹

3.3 Projekt sKarta

Velkou změnu způsobilo zavedení tzv. sociální karty neboli sKarty, jejímž hlavním cílem bylo zamezit zneužívání sociálních dávek. Jedná se o fenomén, který provází velká míra podezřívavosti o její účelnosti.

Vláda tuto zakázku na výrobu a správu sociálních karet zadala České spořitelně, která vyhrála veřejnou soutěž.

S karta je konstruovaná jako prostředek k získání sociálních dávek. Jednou z výhod, které sKarta nabízí, je i identifikační funkce při styku klienta s úřady. S kartou se klient bude prokazovat při vyřizování veškeré agendy Úřadu práce. Dle poslankyně ODS Kohoutové však na úřadech dosud chybějí čtečky karet. "Karty sociálních systémů žádný úřad práce

⁴⁷ <http://icv.vlada.cz/cz/socialni-reforma/nejcastejsi-dotazy/#x91086> [online]. (c) 2012 – 2013

⁴⁸ Cíle reformy citovány z: <http://socialniporadce.mpsv.cz/cs/269> [online]. [5.11.2012 – 21:30]

⁴⁹ <http://www.mpsv.cz/cs/11731> [online]. [30.11.2012]

neumí přečíst. Jestli bude chtít čtečky, tak je musí zakoupit," uvedla Kohoutová. Ministerstvo dosud ani nezveřejnilo kdy a kolik čteček hodlá zakoupit.⁵⁰

Dle projektu je hlavní rolí platební funkce, jejímž prostřednictvím měl stát vyplácet sociální dávky. Karta byla konstruovaná také jako identifikační doklad lidí, kteří pobírají sociální dávky a v budoucnu měli sloužit i pro výplatu důchodů.⁵¹

Za posledních několik týdnů se nad projektem objevují otazníky v podobě jejího dalšího fungování a opozice i vláda se začíná prosazovat o její ukončení z důvodu nesplnění její funkce. Ministerstvo MPSV se však zasazuje o přepracování projektu a o projekt sKaret stále bojuje.

⁵⁰<http://www.ceskatelevize.cz/ct24/domaci/213357-skarty-jako-magnet-kritiky-vedle-problemu-prichazi-i-ustavni-stiznost/> [online]. (c) 1996-2013

⁵¹ http://www.skontakt.cz/sportal/menu/cs/main/nav02_fce_karty[online].

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 EMPIRICKÁ ČÁST

4.1 Metodologie

V této části své práce se věnuji samotnému výzkumu. Popíši metody, které jsem použila při zkoumání, znovu vymezím cíl i výzkumnou otázku. Zdůvodním a vysvětlím typ výzkumu. Dále uvedu konceptualizaci dané problematiky, popíši metody výzkumu, stanovím cílovou populaci, výběr výzkumného vzorku a průběh vlastního zkoumání.

Výzkum je systematický způsob řešení problémů, kterým se rozšiřují hranice vědomostí lidí. Výzkumem se potvrzuje či vyvrací dosud známé poznání nebo se získávají nové poznatky.⁵²

Kvalitativní výzkum provádějí badatelé v sociálních, psychologických a pedagogických vědách, stejně jako pracovníci pracující v oborech týkajících se lidským chováním a fungováním. Tento druh výzkumu se používá při zkoumání skupin i jednotlivců. Výzkum mohou vést odborné týmy a i samotní badatelé. Vybrala jsem si kvalitativní výzkum, protože potřebuji odhalit podstatu jevů a použitím kvalitativních metod se snažím porozumět a získat informace o zkoumané problematice.⁵³

V uvedeném výzkumu jde o induktivní metodu, při níž výzkumník hledá v nasbíraných datech podobnosti a pravidelnosti a formuluje předběžné závěry. Autor Strauss definuje kvalitativní výzkum jako přístup, jehož podstatou je „*do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny hypotézy a výzkumný projekt není závislý na teorii, kterou již předem někdo vybuřoval. Jde o to do hloubky a kontextuálně zakotveně prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm maximální množství informací.*“⁵⁴

Cílem kvalitativního výzkumu je porozumění, vytváření nové teorie.⁵⁵ Tedy není testována již hotová teorie, testování je součástí vytváření nové teorie. I naproti tomu se výzkum nezačíná bez teorie. Kvalitativní výzkum probíhá v přirozených sociálních podmínkách,

⁵² GAVORA, P. (1999). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Bratislava: Univerzita Komenského. 236 s. ISBN 80-223-1342-4

⁵³ STRAUSS, Anselm. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie* Přel. S. Ježek. 1. vyd. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-858-3460-X

⁵⁴ Citováno z STRAUSS, Anselm. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie* Přel. S. Ježek. 1. vyd. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-858-3460-X: [24]

⁵⁵ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1993, 374 s. ISBN 80-706-6822-9

kdy výzkumník do takového prostředí neintervenuje a nemanipuluje s jeho částmi. Jednoduše řečeno, lidé jako zkoumaný vzorek nejdou za výzkumníkem, nýbrž on jde do jejich přirozeného prostředí. Jednotlivé kroky strategie kvalitativního výzkumu nelze specifikovat dopředu, lze pouze stanovit počáteční podobu výzkumu, jeho zaměření a plány pro pozorování, rozhovory a prvotní otázky pro dotazování.⁵⁶

Disman (1993) mezi nejpoužívanější techniky sběru informací řadí zúčastněné pozorování, nestandardizovaný rozhovor a analýza osobních dokumentů.⁵⁷

Kvalitativní výzkum jsem si vybrala z přesvědčení, že je pro smysl mé práce tou nejvhodnější metodou. Umožňuje mi porozumět zkoumanému problému. Proniknout do problematiky přes všeobecné veřejné mínění o této záležitosti a najít skutečné úskalí systému sociální pomoci.

Výzkum jsem zvolila také ve vztahu ke skutečnosti, že tato bakalářská práce bude sloužit jako pilotní studie pro diplomovou práci.

4.2 Výzkumný problém

Volba výzkumného problému byla pro mě dána vlastní motivací a reformními ambicemi, skrze které by zjištění skutečností pomohlo podmínky v systému zdokonalit. Pro zvolené téma jsem se rozhodla na základě osobních zkušeností, které jsem získala během svého profesního působení v této oblasti. Za výzkumný problém jsem si zvolila *efektivitu systému pomoci sociálních dávek v Brně*. Záměrem této práce je zaostřit na systém skrze pracovníky a rozvinout jej v závislosti na zavádění sociální reformy, která tento systém velice ovlivnila.

4.3 Hlavní cíl

Ve své bakalářské práci jsem si dala za cíl prozkoumat systém státní sociální podpory z pohledu sociálních pracovníků neboli referentek nepojistných dávek v kontextu jejich možností pro výkon pracovní pozice a zabezpečování systému poskytování sociálních dávek.

⁵⁶ ŽIŽLAVSKÝ, Martin. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2003, 142 s. ISBN 80-210-3110-7.

⁵⁷ Viz. Pozn. pod čarou č. 54

4.4 Výzkumná otázka

Jak pracovníci SSP analyzují proces systému státní sociální podpory s reflexí zaváděním sociální reformy?

4.5 Metoda sběru dat

„Metody sběru dat jsou specifické postupy poznávání určitých jevů, které badatel užívá s cílem rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé interpretují a vytvářejí sociální realitu“⁵⁸

V kvalitativním výzkumu se mezi nejpoužívanější metody řadí:

- Pozorování
- Rozhovor
- Analýza osobních dokumentů⁵⁹

Jako hlavní nástroj sběru dat jsem zvolila rozhovor, který je podle Žižlavského (2003) specifikován jako rozhovor vedený s pomocí průvodce. Jeho podstata tkví v seznamu témat – nikoli otázek, které chce výzkumník s komunikačními partnery probrat. Nezáleží přitom na jejich pořadí a od tazatele se očekává, aby přizpůsobil otázky a slovník jednotlivým komunikačním partnerům.⁶⁰

Rozhovor jsem si jako metodu zvolila kvůli jeho neformálnosti, tedy tím, že výpovědi získávám v přirozené podobě. Tento typ rozhovoru mi dovoluje reagovat na jednotlivé typy komunikačních partnerů a na aktuální situace. Otázky v rozhovoru jsem si připravila na základě nastudování teorie zkoumané problematiky a vlastních vědomostí, které jsem praxí získala. Otázky jsem rozdělila do třech oblastí, ze kterých výzkum vychází.

Oblast 1 **Role a postavení referenta nepojistných dávek SSP**

Oblast 2 **Proces fungování systému dávek SSP**

Oblast 3 **Reflexe zavedení sociální reformy a její přínos z pohledu pracovníků**

⁵⁸ ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0: [142]

⁵⁹ <http://vyzkumy.knihovna.cz/ucebnice/metody-sberu-dat>, [online]. [31.3.2013]

⁶⁰ ŽIŽLAVSKÝ, Martin. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2003, 142 s. ISBN 80-210-3110-7.

4.6 Konceptualizace výzkumné otázky

Objektem mého zkoumání byla efektivita systému pomoci sociálních dávek v Brně, z čehož vyplývá konkrétní místo výkonu výzkumu. Abych však mohla sestavit plnohodnotné rozhovory, které měli obsáhnout určitých témat, zvolila jsem tři oblasti, kterých se otázky dotýkaly. Prvním tematickým okruhem byla **role a postavení referenta**. Referenti nepojistných dávek SSP tvoří hlavní pilíře v poskytování pomoci sociálně slabým. Jsou prvním článkem v širokém systému, se kterým se klienti setkávají, a proto je důležitost jejich role opodstatněná. V další oblasti jsem se zaměřila na **proces fungování systému dávek SSP** a v třetím oddílu jsem se snažila zjistit **reflexi zavedení sociální reformy a její přínos z pohledu pracovníků**. Stanovení těchto tří oblastí mě pomohlo k formulování otázek, které mě dovedly ke zjištění efektivnosti systému.

4.7 Výběr zkoumaného vzorku

Zkoumaný vzorek jsem vybrala na základě svého úsudku a osobní zkušenosti. Můj výzkum reprezentují referenti nepojistných sociálních dávek na referátu státní sociální podpory Úřadu práce ČR v Brně.

V této státní organizaci jsem pracovala několik let a měla možnost se s chodem referátu důvěrně seznámit a navázat pracovní vztahy.

Volba tohoto prostředí byla pro mě rozhodující hlavně kvůli přátelským vztahům, které stále s pracovníky udržuji. Věřím, že právě dobré a důvěrné vztahy přidají výzkumu věrohodnost a pravdivost. Rozhovory probíhaly v dimenzi důvěrnosti a otevřenosti.

Při výběru jsem volila komunikační partnery na základě funkce, kterou vykonávají, věku a délky praxe tak, aby zkoumaný vzorek byl co nejrozmanitější. Bohužel z hlediska pohlaví jsou informantkami pouze ženy. Muži v tomto prostředí vykonávají pouze vrcholné funkce managementu nebo zabezpečují IT oblast a jejich výpovědi by mohly výsledek výzkumu zkreslit.

Výzkumu se zúčastnilo 6 referentek (dále jen referentky, respondenti či informantky). Domnívám se, že tento počet komunikačních partnerů zabezpečí kvalitu výzkumu a bude vyhovujícím ke splnění cílů této práce.

5 ANALYTICKÁ ČÁST

V analytické části své bakalářské práce rozebírám tematické okruhy, tak jsem si je stanovila v konceptualizaci. Na základě rozboru výpovědí referentek z rozhovoru jsem zvolila indikátor, který kategorie definuje.

5.1 Role a postavení referenta

- *povolání referentky nepojistných dávek SSP nebylo nikdy mým snem*

V rámci svého výzkumu jsem se nejdříve zaměřila na otázku, proč vlastně informantky začaly vykonávat pracovní pozici v systému SSP, zajímali mě jejich motivy a představy, které do jisté míry mohou ovlivnit kvalitu vykonávané činnosti a působit pozitivně na fungování systému. Většina z dotazovaných do procesu dávek SSP nastoupila už při jeho vzniku. Neměly zaměstnání nebo byly přeřazeny magistrátem města Brna, protože jejich dosavadní místo se zrušilo. V primární fázi neměly ambice získat místo v systému, který bude poskytovat státem financované sociální dávky. Ale všechny se shodly na tom, že je lákalo pomáhat lidem, byly zvědavé na novou instituci a lichotilo jim být její součástí. Chtěli pracovat pro lidi a z počátku je to i bavilo. Šlo o nadchnutí se pro věc, což je pro sociálního pracovníka klíčové.

- *pracovník je pouhou figurkou bez nároku na odbornost a osobnostní výbavu*

Zákon o státní sociální podpoře nestanovuje předpoklady pro výkon profese referenta či metodika nepojistných dávek SSP. Pracovníci nezastávají konkrétní roli sociálního pracovníka a **požadavky** pro jejich **činnost** tak **nejsou nikde ukotveny**. Informantky nekladou důraz na vzdělání v určitém oboru, dokonce jedna je přesvědčena, že postačí jakékoli středoškolské vzdělání. Sami jsou absolventkami gymnázií nebo obchodních akademií a zkušenosti získaly až s praxí. Referentky se však shodly na tom, že pro pozici není důležité odborné vzdělání tak jako osobnostní výbava a možnost absolvovat praktické kurzy. Tvrdí, že v nynější situaci potřebuje každý uchazeč ve své výbavě velkou **psychickou odolnost, asertivitu a obrovské pracovní nasazení**.

Všechny se shodly na tom, že z počátku své praxe pocíťovali nedostatky, které jim narušovaly správný postup v komunikaci s klienty. Velké úskalí spatřovaly při konfliktech s agresivními klienty, kdy se spoléhaly jen samy na sebe. Pokud by byly již od začátku proškoleny na zvládání konfliktů, nesly by důsledky určitě lépe, takto se s hrubými urážkami a vyhrožováním musela každá vypořádat po svém a mnohdy se i trápily. Postupem

praxe se sami naučily podobným útokům bránit a osobně si je nepřipouštět. **Osobnostní výbavu referentky považují za klíčovou** a nadřazenou nad odborným vzděláním. V rámci jejich práce se jedná o komunikaci s lidmi, považují tedy za důležité mít vztah k lidem, empatii a trpělivost.

- *podmínky pro výkon pracovní pozice se neshodují s potřebami*

Výzkumem bylo zaměřeno na pracovní podmínky, které referentkám zaměstnavatel nabízí. Z odpovědí vyplynulo, že prostředí je naprosto **nevyhovující**. Úskalí plyne z velkého počtu pracovníků v jedné kanceláři, což způsobuje **neadekvátní komunikaci** s klienty. V situacích, kdy se klienti dostaví se svými početnými rodinami a plačícími dětmi, se pracovní prostředí mění v nekontrolovaný chaos a zvyšuje se tím **tlak na psychiku** pracovníků. Referentky se musejí navzájem překřikovat, kontakt s klientem je indiskrétní, přitom ochranu osobních údajů nelze zaručit. Nemałym podílem k vyčerpávající komunikaci přispívají i konflikty mezi klienty navzájem, kdy dochází k předbírání v dlouhých frontách. Tento problém by vyřešil **elektronický vyvolávací systém**, po kterém referenti volají několik let, ale MPSV se odvolává na nedostatek prostředků.

Dle zákoníků práce musí zaměstnavatel umožnit pauzu na oběd a oddech v minimální délce trvání 30 minut po 6 odpracovaných hodinách nepřetržité práce.⁶¹ V návaznosti na tuto povinnost zaměstnavatele byla zmíněna **absence místa** pro trávení polední pauzy. Pracovnice svůj oddechový čas tráví v hlučné kanceláři, což se odráží na míře vyčerpání.

V kanceláři má každá referentka svůj pracovní stůl, který je oddělen skleněnou přepážkou. Přepážky fungují jako psychologické bariéry proti množstvím rizik, kterým jsou pracovnice vystavované. Při práci s klienty se referentky nejvíce obávají rizik zdravotních, mají obavu z nakažení různých nemocí. Setkávají se se zanedbanými klienty, kteří nedbají na svou hygienu, mají různé otevřené rány na ruce apod. MPSV nezajišťuje **žádné očkování** a pracovnice se musejí spolehnout na své hygienické návyky nebo využít očkování na vlastní náklady. **Postrádají i kompenzaci** za zvýšená rizika.

⁶¹ *Zákoník práce: prováděcí nařízení vlády a další související předpisy : s komentářem k 1.1.2012*. 6. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, c2012, 1239 s. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-713-3.

- *Dilemata referentů*

Jedna z položených otázek v rozhovoru směřovala i na otázku přístupu ke klientovi jako jedinečné bytosti. Z odpovědí vyplynula jedna zásadní věc, která charakterizovala všechny dotázané. Svým přesvědčením referentky odmítají jakoukoli diskriminaci vůči klientům a opovrhují i rasistickými názory. Ale přiznávají, že za dobu výkonu své práce se jejich přístup k romské menšině stal jednotvárným. Připustili, že ve svém jednání s romskými klienty **vnímají předsudky**. V komunikaci s nimi dochází k tomu, že klientům nevěří v poskytnutých údajích, a zhlíží na ně jako na skupinu občanů, kteří nechtějí pracovat a jen systém zneužívají. Uvedly i několik případů, kdy se klienti zmínili, že oni pracovat nemusí - „pracují za ně přeci bílí“. Tyto a další argumenty posloužily v prohloubení averze, kterou referentky odmítají z hlediska svého morálního přesvědčení a každým dnem tak řeší morální dilemata.

5.2 Proces fungování systému dávek SSP

Úřad státní sociální podpory obecně pomáhá finančními prostředky lidem, kteří se dostali do tíživé životní situace

Je koncipován tak, že jeho pomoc skrze finanční prostředky má směřovat k lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci.

Dle odhadů referentek se tato pomoc dostane pouze k třetině potřebným, ostatní systém zneužívají. Apelují na tuto skutečnost a žádají změnu systému od základů. Jsou však přesvědčení, že **poslanci a zákonodárci nechtějí téma zneužívání dávek řešit** kvůli obvinění z rasismu. Prvotní změnou by měl být jasný fakt, že pokud občan musí do systému vstoupit (přijde o práci, onemocní nebo se stane invalidním), měl by hned od začátku vědět, že se bude jednat o **dočasnou finanční výpomoc**. Mnoho klientů pomoc chápe jako **doživotní záruku pravidelného příjmu**. Z časového hlediska poskytování dávek není kromě příspěvku na bydlení nijak omezeno, klienti tedy dávky pobírají dlouhodobě i 15 let. Dle informantek tento systém nemůže nikoho a nikdy motivovat k tomu, aby se snažil svou situaci vyřešit.

Další úskalí, který vyplynulo z informací, byla jednoduchost k přiznání dávek. Existence **tvz. prohlášení**, které klient může při žádosti přiložit v případě, že byl vyloučen z evidence úřadu práce. Obsah prohlášení není prověřován a klient může i na základě uve-

dení nepravdivých údajů dávku získat, přitom nepřímo dochází k **podporování práce „na černo“**.

Referentkám vadí **absence kontrolních mechanismů**, zda je rodina sociálně potřebná či ne. Zmiňují případy, kdy si klienti jezdí žádat o dávky vlastním vozem nebo i taxíkem. Obrovské množství finančních prostředků je vynakládáno nespravedlivě skrze příspěvek na bydlení. Rodiče, kteří vlastní byty nebo domy, je svým zletilým dětem pronajímají za nepřiměřené nájemné a ti si tak přijdou požádat o příspěvek na bydlení. Mnohdy se jedná o studenty, kteří nemají příjem a dávka je jim přiznána, je však využívána jen jako kapesné. Dalším zmiňovaným problémem je možnost majitelů domů pronajmout sociálně slabým byty za neodpovídající nájemné, protože vědí, že si budou žádat o příspěvky na bydlení a stát jim nájemné pomocí příspěvku na bydlení a doplatku z dávek hmotné nouze částku uhradí. Tímto jednáním nedochází k porušování zákona, referentky však ukazují na absolutní nefunkčnost systému výplaty speciálně příspěvku na bydlení.

5.3 Reflexe zavedení sociální reformy a její přínos z pohledu pracovníků

Tato část výzkumu reflektuje problematiku změn způsobenou **zavedením sociální reformy**. V teoretické části jsem nastínila cíle této reformy a zajímalo mě tedy, jak se představy zákonodárců mění v praxi a vytvářejí slibovaný fungující systém. V průběhu rozhovorů jsem u informantek pozorovala vysokou míru rozhořčenosti, pokud mluvily o změnách, které jim reforma způsobila.

- *sociální reforma se nepovedla*

Prvotním problémem, které referentky jmenují, je **snížení počtu řadových zaměstnanců a vytvoření vedoucích funkcí**. Nedostatek referentů mělo za důsledek i přerozdělení agendy dle městských částí, každému referentovi se tímto **změnila klientela**, kterou doposud podrobně znal. Musel se tak seznamovat s novými klienty, což vedlo a vede ke zdržování procesu práce.

Změny v systému SSP, které doposud byly v rámci reformy zavedeny, jen více **zatížily administrativní stránku** spojenou s vyřízením žádosti. Od září 2011 jsou nuceni pracovat s novým programem na vyplácení sociálních dávek, který zdaleka nedosahuje úrovně předchozího programu. Program je zaveden déle než rok, přesto se stále potýkají s jeho nefunkčností, která má za následek pomalé zpracovávání dat či časté výpadky. Místo zjednodušení práce pociťují pravý opak. Program je **nespolehlivý a nepřehledný**. Nikdo do-

posud **nevyřešil propojení dat ze starého programu do nového**, což referentky **vrací k písemné komunikaci**. Referentky jsou přesvědčené, že zájem vlády na zefektivnění systému převážilo lobby firem, které nyní vydělávají. Tuto myšlenku prosazují i u **sKaret**. Referentky jsou přesvědčené, že **skarty neplní funkci**, pro kterou byly navrženy. A podotýkají, že jde o výhodný byznys České spořitelny. Komentáře o ušetřených miliardách jsou jen informace pro média a širokou veřejnost. Klienti si nechávají dávky posílat přes Českou spořitelnu na svůj účet, z čehož vyplývá, že stát nemůže zabránit zneužití dávek ani přes sKartu. Pro majitele vlastních účtů to znamená obtěžování spojené s nutností návštěvy úřadu, zbytečnou administrativou a zpožděnou výplatu dávek. Dalším problémem, které sKarty způsobily, jsou obavy starých lidí, kteří doposud dávky přijímali formou poštovní poukázky a neumějí pracovat s bankomaty nevyjímaje internetové bankovníctví.

Z výzkumu vyplynulo, že reformní změny práci neuvěřitelně ztížily. Komunikační partnerky uvedly, že jsou nuceni dlouhodobě **pracovat pod obrovským stresem a trpí vyčerpáním**. U většiny dotázaných informantek se změny projevují i v osobním životě. Snaží se na práci v domácím prostředí nemyslet, ale jde to jen stěží a rodiny jsou situací ovlivněny také. Jedna z referentek se zmínila i o svých **depresích**, které se u ní začaly v průběhu posledního roku objevovat. Projevy stresu a bezmocností jsou umocněny i šikanou ze strany státu, který nebere ohledy na stav svých zaměstnanců. Vedení referentkám na jejich stížnosti namítá, že na jejich místa se najde nespočet dalších zájemců.

V náročném pracovním prostředí trpí zejména psychická stránka sociálního pracovníka. Je zapotřebí o tuto oblast pečovat, což činí jedna z technik v pomáhajících profesích a tou je **supervize**, na kterou cílila jedna z dalších položených otázek. Všechny referentky, se kterými jsem rozhovory vedla, slyšely o supervizi poprvé. Pokusila jsem se jim podstatu supervize alespoň rámcově vysvětlit. Neskrývaly překvapení, že něco podobného existuje. Jejich reakcí byl ovšem převládající názor, že v tomto stavu přepracování a systémového chaosu by jim snad supervize ani nepomohla. Tuto možnost by přivítaly jen z toho důvodu, že by měli příležitost si promluvit o svých problémech s odborníkem a nezatěžovaly by svou rodinu.

Cítí se být státem **opovrhovány**, protože v počátku zavádění reformy jim MPSV neposkytovalo žádné materiály a novelizované zákony nemají doposud. Byly odkázány na schopnosti svých přímých vedoucích, kteří je informovali a informují formou porad pracovníků. Ke svým vedoucím mají vřelý vztah a velice si jich za jejich přístup váží. Podtrhují tím, že

nebyť lidského přístupu ze strany svých přímých nadřízených, situaci by psychicky neunesly a úřad by opustily.

Referentky **nepovažují odměnu** za svou práci **adekvátní**. Aby splnily požadavky státu v zabezpečování fungování systému na 100%, musí zůstat v práci nad rámec pracovních hodin. Přesčasy jim nejsou propláceny, mohou si vybírat náhradní volno, které je však v takovém pracovním nasazení nereálné.

Reforma sebou také přinesla nový počítačový program, který vystřídal spolehlivý a funkční program od firmy OKsystem. Referentky nebyly do doby instalace a ostrého startu proškoleny a musely se tak seznamovat za plného provozu, což jim velice ztížilo práci. Problémy však pokračovaly i s nespolehlivostí programu, který často systémově padal a výpadky trvaly i několik hodin. Problémy se objevují stále. Jako negativní jev referentky jmenovaly možnost, že **program je celorepublikový** a údaje klientů tak může změnit kterákoli referentka v České republice. U dávky pak dojde k **datovému konfliktu**, který způsobí, že dávka není vyplacena. Referentky jsou tak vystaveny rozhořčení klientů, kteří nedostali sociální dávku v termínu. Shodují se, že předešlý program „OKdávky“ byl přehlednější a rychlejší a fungoval několik let spolehlivě. Zavedením nového programu pro výplaty dávek se jim **zkomplikovala pracovní činnost**. Ze svého pohledu konstatují, že se jednalo pouze o účelovou změnu.

Jedním z cílů reformy bylo optimalizace administrativy a její zjednodušení. Z výzkumu vyplynulo, že po roce a půl se administrativa ještě navýšila. Referentkám vadí neefektivnost jejich práce. Popisují, že jejich činnost je jen o přebírání žádostí a jejich přemísťování z hromady na hromadu při mnoha byrokratických úkonech. Vadí jim, že jejich práce neprodukuje **žádné výsledky**. Většina klientů dávkami dlouhodobě udržují svůj zvolený životní standard a těm, kterým peníze pomáhají, je velice málo. Vnímají **pocity zbytečnosti** a trpí tak příznaky syndromu vyhoření. Jsou utvrzené v tom, že nemohou nic změnit vzhledem k platné legislativě a absenci **kompetencí**.

Zvýšení pracovní zátěže, nespokojení klienti a nejistota působí na psychiku referentek. Tento dlouhodobý stav může stát za příčinou i zhoršení zdravotního stavu, které uvedly čtyři referentky. Míra vyčerpání se násobí tím, že chřipky a nachlazení přechází. **Obávají se absence** kvůli množství práce, které by je čekalo po návratu z nemocenské.

ZÁVĚR

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma **Efektivita systému sociálních dávek v Brně**. Rozhodla jsem věnovat této oblasti pozornost na základě svých profesních zkušeností a osobním zájmu. Vzhledem k tomu, že jsem ve zmiňované organizaci několik let pracovala, chci zdůraznit svůj objektivní přístup, který jsem se v průběhu celého výzkumu snažila zachovat. K objektivnímu přístupu mně pomohl i fakt, že v době výzkumu a tvoření bakalářské práce jsem v organizaci již nebyla zaměstnaná.

V bakalářské práci jsem se snažila zmínit podstatné teoretické poznatky o sociálním zabezpečení, sociální politice v ČR a popsat systém státní sociální podpory tak, aby čtenář získal konkrétní přehled o daném tématu.

Svou práci jsem zaměřila na pracovníky, kteří jsou pevnou součástí tohoto systému, a jejich úloha stále není adekvátně akceptovaná, jak ze strany široké veřejnosti, tak i ze strany zaměstnavatele, kterým je MPSV. Jako hlavní cíl své bakalářské práce jsem si položila otázku: *Jak pracovníci SSP analyzují proces systému státní sociální podpory s reflexí zaváděním sociální reformy?* Formou kvalitativních metod jsem se snažila zjistit odpověď. Při sestavování rozhovorů jsem skrze konceptualizaci výzkumné otázky stanovila tři oblasti, na které měly otázky cílit. První oblast obsahovala otázky mířící na pochopení role a postavení referenta nepojistných dávek. Dále jsem se snažila zjistit proces fungování systému dávek SSP a v poslední oblasti výzkumu byly dotazy směřovány na zavedení sociální reformy a její přínos z pohledu zaměstnanců. Otázky nebyly pokládány ve stejném pořadí, rozhovor s každou respondentkou byl individuální, ale vždy obsáhl všechny tři oblasti.

Nutno doplnit, že získat rozhovor nebylo úplně snadné. Z projevů několika referentek byl patrný určitý odpor a znechucení probírat problémy, které je trápí, ale vzhledem k dobrým vztahům, byla nakonec komunikace vždy úspěšná.

Z výzkumu vyplynulo, že všechny referentky ztratily smysl své práce. Při volbě povolání neměly ambice poskytovat pomoc sociálně slabým lidem. Mimo jednu referentku do systému vstoupily na jeho počátku v roce 1996 a neměly jasné představy o náplni jejich práce. Jejich dosavadní vzdělání a profesní zaměření nemělo se sociálním přístupem nic společného, ale byly nadchnuté pro věc a pomáhat lidem je lákalo. Pod tíhou organizačních a legislativních změn se shodly na tom, že systém transformace systému vytváří pouze překážky v jejich práci.

Mezi první překážku řadí nevyhovující prostředí. Překážkou je velké množství pracovníků v jedné kanceláři, což má za důsledek ztrátu osobního prostoru a indiskrétnost poskytovaných údajů. Nevyhovující pracovní prostředí se projevuje i jako rizikové v oblasti ochrany zdraví při práci, kdy MPSV nezajišťuje žádné očkování a postrádají kompenzaci za zvýšená rizika při komunikaci s rizikovými klienty.

Při své práci řeší osobní dilemata, kterými jsou předsudky vůči klientům. Jednou z nich je averze vůči Romské menšině. Nedokáží k nim přistupovat jako k jedinečné bytosti. To samé zaznamenávají i u jiných lidí, kteří dávky pobírají dlouhodobě a vědí o nich, že benefity jen zneužívají. Každodenně tak řeší osobní morální dilemata, což přispívá k psychické vyčerpanosti. Referentkám zaměstnavatel neumožňuje žádné formy supervize, které by pomohly morální boje zmírnit a uvolnit psychické napětí.

Ztrátu smysluplnosti v poskytování pomoci podporuje i fakt, že ztratily víru, že se něco může změnit. Vadí jim, že dávky nejsou koncipované jako dočasná výpomoc. Odvolávají se na činnost zákonodárců, kteří - dle jejich názoru - neprosazují radikální změny z obavy o své místo a restrikcí z Evropské unie.

Výzkum odhalil i zbytečně složité byrokratické zatížení, které prodlužuje dobu zpracování dávek. Referentky nemají dostatečné kompetence v oblasti kontrolních mechanismů a dle platné legislativy tak musí vyplácet dávky rodinám, které sociální pomoc prokazatelně nepotřebují.

Poslední oblast výzkumu se zaměřovala na otázky ke stavu v systému po zavedení sociální reformy, které dle všech referentek způsobila obrovské dlouhotrvající pracovní zatížení. Reformou v systému rapidně vrostla administrativa. Došlo ke snížení počtu pracovních pozic referentů nepojistných dávek, kteří komunikují s klienty a žádosti o dávky zpracovávají, přitom počet klientů pozvolna vzrůstá (zejména u příspěvku na bydlení). Vytvořily se funkce vedoucích úředníků. Referentky vykonávaly činnost s vědomím, že každou chvíli se podmínky mohou změnit a jejich práce bude zbytečná. Změna programového softwaru jim způsobila další překážky ve zpracování dávek. Software způsobil prodloužení zpracování dat a vrátil referentky k písemné komunikaci, protože není propojený s daty z předchozího programu. Navíc je program celorepublikový a dochází k datovým konfliktům, které ovlivňují výplatu dávek jejich systémovým pozastavením. Klienti dostávají finanční prostředky se zpožděním. Referentky volají po vrácení programu z dílny firmy

OKsystem. Dalším úskalím je projekt sKaret, které dle pracovníků nepomohlo zamezit zneužívání dávek a je jen dalším účelovým prvkem.

Z odpovědí vyplynulo, že sociální reforma způsobila v systému jen chaos a následky změn odnáší sami referentky psychickým vyčerpáním a zhoršením zdravotního stavu.

Proklamují, že změny, které reforma zavedla pro lepší adresnost dávek a zlepšení fungování systému, byly naprosto zbytečné a i tak cítí svou práci. Postoj státu považují až za šikanování, kdy MPSV vyžaduje bezchybné fungování a zbavuje se tak odpovědnosti za chyby, které proniknou na veřejnost. K vyčerpání dále přispívá neadekvátní odměna za odvedenou práci a množství neproplacených přesčasů. Situace zasahuje i do soukromého života referentů, vyčerpání a stres způsobují komplikace v rodinném životě.

Výzkum poukázal na systémové selhání managementu státu, reformní systém není efektivní. Péče o sociálně potřebné by se měla od základů změnit s ohledem na ukotvení standardů pro poskytovatele sociálních dávek, zlepšení jejich pracovního prostředí a nastavení vyplácení dávek tak, aby se eliminovalo zneužívání státních prostředků a benefity by mířily opravdu tam, kde pomohou. Prvotní a zásadní změnou by mělo být nastolení úzké spolupráce zákonodárců s pracovníky úřadů, kteří jsou přímo zainteresováni v této problematice. Je nutné propojit právní oblast s praxí a vytvořit zákony tak, aby explicitně reagovaly na vzniklé problémy v poskytování dávek státní sociální podpory.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Normy:

Zákoník práce: prováděcí nařízení vlády a další související předpisy : s komentářem k 1.1.2012. 6. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, c2012, 1239 s. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-713-3.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpory. Dostupné z:

<http://www.zakonycr.cz/seznamy/117-1995-sb-zakon-o-statni-socialni-podpore.html>

[online]

Zákon č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů. Dostupné z:

<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/ooou/cast1h2.aspx> [online] (c) 1998-2013

[3.1.2013]

Listina základních práv a svobod [online]. © 1995-2013 Dostupné z:

<http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html> [20.10.2012 - 19:10].

Literatura:

Akademický slovník cizích slov: [A-Ž]. 1. vyd. Praha: Academia, 1997, 834 s. ISBN 80-200-0607-9.

HACAPERKOVÁ, D., JELÍNKOVÁ, B. *Soubor platných sociálních předpisů: II. díl. Důchodové zabezpečení. Sociální péče. Státní dávky. Organizace a provádění sociálního zabezpečení. Vztahy mezi ČR a SR.* 1. vyd. Olomouc: Andragogos Agency, 1993, 396 s. ISBN 80-856-4604-8.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele.* 1. vyd. Praha: Karolinum, 1993, 374 s. ISBN 80-706-6822-9

GAVORA, P. (1999). *Úvod do pedagogického výskumu.* Bratislava: Univerzita Komenského. 236 s. ISBN 80-223-1342-4

CHVÁTALOVÁ, Iva. *Právo sociálního zabezpečení v České republice a Evropské unii: učebnice metod sociální praxe.* Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 290 s. Monografie (Aleš Čeněk), sv. 20. ISBN 978-807-3803-742.

KREBS, Vojtěch. *Sociální politika.* 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-807-3673-314

MICHALÍK, David. *Jedinec v rámci pracovního prostředí: pohled na stěžejní aspekty s důrazem na psychosociální stránku*. Vyd. 1. Brno: IRCAES, 2011, 193 s. ISBN 978-80-87502-06-8.

STRAUSS, Anselm. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie* Přel. S. Ježek. 1.vyd. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-858-3460-X.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 1999, 128 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 20. ISBN 80-858-5069-9.

VEČEŘA, Miloš. *Sociální stát: východiska a přístupy*. 2., upravené vyd. Praha: Sociologické nakl., 2001, 112 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 4. ISBN 80-858-5016-8.

ŽIŽLAVSKÝ, Martin. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2003, 142 s. ISBN 80-210-3110-7.

Sborník:

Kdo zneužívá sociální dávky?: privatizace státu: dopady škrtů v sociální oblasti : Pražská škola alternativ - sborník 04. Praha: Ekumenická akademie Praha, 2012, 39 s. ISBN 978-80-904405-9-3.

Periodikum:

Nečadová, Věra. Výkon veřejné správy a etika. *Veřejná správa*. 2012, č. 23, s. 32. ISSN 1213-6581

Ostatní elektronické zdroje:

<http://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=8958&acro=living&lang=cs&parentId=7839&countryId=CZ&living=> [online] [31.3.2013]

<http://icv.vlada.cz/cz/socialni-reforma/nejcastejsi-dotazy/#x91086> [online]. (c) 2012 – 2013

<http://marap.blog.cz/0609/socialni-politika-funkce-a-nastroje-socialni-politiky> [online]. [20.10.2012-18:20]

<http://www.mpsv.cz/cs/3459> [online]. [31.3.2013]

<http://www.mpsv.cz/cs/11731>[online]. [30.11.2012]

<http://www.pecujdoma.cz/zpravy/jihomoravsky-kraj/zmirneni-dopadu-socialni-reformy.html>[online]. © 2009-12, [3.2.2013]

<http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane>[online]. [30.11.2012]

<http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>[online]. [30.11.2012]

http://www.skontakt.cz/sportal/menu/cs/main/nav02_fce_karty[online].

<http://socialniporadce.mpsv.cz/cs/269> [online]. [5.11.2012 – 21:30]

<http://vyzkumy.knihovna.cz/ucebnice/metody-sberu-dat>, [online]. [31.3.2013]

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

SSP Státní sociální podpora

SP Sociální politika

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Soubor otázek pro rozhovory

51

Příloha P I: Soubor otázek pro rozhovory:

Co Vás přivedlo k práci v tomto úřadu?

Proč jste si vybrala tuto práci? Jak dlouho zde pracujete?

Jaké jste měla představy o pozici referenta?

Co Vám vyhovuje na práci referenta a co vám vadí?

Jaký máte názor na pozici referenta- jaké vlastnosti a předpoklady by měl splňovat člověk, který tuto pozici chce vykonávat?

Při výkonu Vašeho povolání je nutná znalost spousty zákonů, vyhlášek, předpisů a směrnic. Jakým způsobem se v této oblasti vzděláváte?

Jakým způsobem dokážete reagovat na tempo legislativních změn?

Jaký máte názor na vyplácení sociálních dávek, které váš úřad poskytuje? Je tato pomoc adekvátní, proč?

Jaké úskalí během komunikace s klienty prožíváte?

Jste v každodenní komunikaci s klienty z různých společenských vrstev, pociťujete riziko?

Jak na Vás působí pracovní prostředí, změnila byste něco?

Jak hodnotíte svůj pracovní kolektiv?

Nabízí Vám zaměstnavatel možnost využít supervize či oddechové aktivity?

Jaký prostor Vám dává zaměstnavatel pro výkon své práce?

Jakými kontrolními mechanismy můžete regulovat postupy při posuzování a vyplácení dávek?

Cítíte se být plnohodnotně odměněna za svou práci?

Z pohledu vlastní praxe zhodnoťte zavedení sociální reformy.

Z pohledu vlastní praxe zhodnoťte, co se z hlediska pracovní činnosti změnilo? Jaké následky mají tyto změny?

Jakým způsobem se reforma promítla do Vašich pracovních postupů?

Souhlasíte se současným fungováním systému SSP?

Jak Vás práce ovlivňuje v soukromí?

Považujete zavedení sKaret za správné? Jaké výhody či nevýhody spatřujete v zavedení sKaret?

Podle svého uvážení vyjádřete problémy systému SSP po zavedení reformy.

Myslíte si, že sKarty splnily účel, kterým je zabránění zneužívání dávek?

Co si myslíte o funkčnosti systému před a po zavedení reformy?

Jedním s cílů reformy je snížit administrativní zátěž, jaká je podle Vás skutečnost?