

Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi

Libor Musil

Olga Hubíková

Jana Havlíková

Kateřina Kubalčíková



Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi byla certifikována Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, osvědčení MPSV ČR o uznání certifikované metodiky č.j. 2014/12001-351.

Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi vznikla v rámci projektu aplikovaného výzkumu *Pojetí sociální pomoci a metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*, TDO10042 řešeného s finanční podporou TA ČR v rámci programu Omega. Tato metodika byla vytvořena s finanční podporou TA ČR.

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.

Praha 2, Palackého náměstí 4

Vyšlo v roce 2013, 1. vydání, počet stran 71

Tisk: VÚPSV.v.v.i.

Oponenti: PhDr. Ivana Davidová (Úřad městské části Praha 12)

Bc. Eva Maříková (Kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR Rakovník)

<http://www.vupsv.cz>

Anotace

Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi představuje

inovativní metodický nástroj určený pracovníkům agendy pomoci v hmotné nouzi (HN) při kontaktních pracovištích ÚP ČR a sociálním pracovníkům obecních úřadů, kteří jsou v přímém kontaktu s lidmi, jež se nacházejí v situaci HN nebo jsou HN ohroženi. Tento nástroj byl vytvořen na základě zkoumání současné praxe prostřednictvím hloubkového kvalitativního výzkumu a diskusí s metodiky pro oblast HN při krajských pobočkách ÚP ČR, s metodiky sociální práce při krajských úřadech a zástupci MPSV ČR, při současném využití teorií sociální práce, které se na tuto oblast vztahují. Metodika byla před svou finalizací pilotně ověřena v praxi.

Cílem Metodiky je podpořit změnu v současnosti převládajícího pojetí pomoci lidem v HN tak, aby se neomezovalo na vyplácení dávek pomoci v HN, ale bylo doprovázeno sociální prací. Sociální práce má reagovat na širší škálu problémů lidí v HN nebo ohrožených HN s cílem dosáhnout stavu:

- kdy pracovníci KoP ÚP ČR a sociální pracovníci obcí využívají v procesu pomoci lidem v HN a ohroženým HN takové postupy sociální práce, které jejich klientům umožní zvládat problémy, které je do situace HN přivedly či jim brání se z ní vymanit,
- tím snižovat riziko dlouhodobé závislosti klientů na dávkách v HN,
- a zlepšit schopnost lidí v HN a ohrožených HN řešit vlastní životní situaci samostatně.

Obsahem Metodiky jsou postupy a doporučení pro sociální práci s lidmi v HN, které sociálním pracovníkům pomohou odpovědět na otázku, jak volit a k administraci dávek v HN připojovat postupy sociální práce. Metodická doporučení jsou formulována tak, aby v konkrétních případech umožňovala volit a k administraci dávek v HN připojit postup sociální práce, který je přiměřený typu životní situace člověka v HN nebo HN ohroženého. Tyto postupy směřují ke zvýšení schopnosti člověka v HN řešit svou životní situaci.

Metodika je určena

- sociálním pracovníkům a referentům agendy HN při kontaktních pracovištích ÚP ČR a sociálním pracovníkům obecních úřadů, kterým poskytuje vodítko pro uplatňování jednotlivých modelů sociální práce s ohledem na typ obtížné životní situace klienta v HN nebo HN ohroženého;
- manažerům veřejné správy, kterým zprostředkovává rámcovou představu o pracovních podmínkách, které umožňují, aby kontaktní pracoviště ÚP ČR zmíněné metodické postupy ve spolupráci se sociálními odbory obecních úřadů zaváděly do praxe.

Inovativnost Metodiky

- Metodika představuje dosud chybějící nástroj poskytující návod, jak v praxi doprovázet poskytování dávek v HN sociální prací poté, co výkonem agendy pomoci v HN byly pověřeny jak obecní úřady obcí III. a II. typu, tak kontaktní pracoviště ÚP ČR, kam byla od roku 2012 přesunuta agenda dávek pomoci v HN.
- Metodika vznikla na základě poznatků získaných prostřednictvím výzkumu založeného na propojení relevantní teorie sociální práce, aktuálních poznatků z praxe výkonu agendy pomoci v HN a názoru expertů z praxe.
- Metodika doporučuje postupy sociální práce s lidmi v HN, resp. ohroženými HN, diferencované podle typu jejich obtížné životní situace. Účelem volby postupů sociální práce přiměřených specifickým situacím lidí v HN či ohrožených HN je efektivita – sociální pracovník může z nabídnuté škály postupů v případě konkrétního klienta volit takový postup sociální práce, který je přiměřeným nástrojem řešení situace klienta a není přitom náročný na lidské zdroje více, než je z hlediska řešení situace klienta účelné.

Jak se seznámit s Metodikou

Metodika je poměrně obsáhlým a členitým materiálem. Rádi bychom proto upozornili jednotlivé typy čtenářů na kapitoly, které jsou stěžejní pro jejich práci. Pracovníkům v různých pracovních pozicích doporučujeme seznamovat se s klíčovými částmi Metodiky v tomto sledu:

■ vedoucí pracovník obce či referátu HN při ÚP ČR

1. Část A – *Problém, který má Metodika řešit*
2. Část A – *Přínosy Metodiky*
3. Část A – *Klient v hmotné nouzi a klient ohrožený hmotnou nouzí*
4. Část A – *Použité pojetí sociální práce*
5. V rámci Části C – *úvodní popis každého ze tří Modelů SP, Předpoklady na straně sociálního pracovníka a Předpoklady na straně zaměstnavatele – žádoucí pracovní podmínky*
6. Část E – *Návrhy možné spolupráce...*
7. Část F – *Návrh postupu zavedení Metodiky do praxe*

■ referent HN při ÚP ČR

1. Část A – *Klient v hmotné nouzi a klient ohrožený hmotnou nouzí*
2. Část A – *Použité pojetí sociální práce*
3. Část A – *Užité pojmy*
4. Část C – *podrobně úvodní popis Modelu SP I. a Postupy sociální práce I.1 a I.2, pro rámcovou představu o dalších možnostech sociální práce s klientem v HN úvodní popisy Modelu SP II. a III.*
5. Část B – *Návod na využití Metodiky referentem HN...*

■ sociální pracovník obce či referátu HN při ÚP ČR

1. Část A – *Klient v hmotné nouzi a klient ohrožený hmotnou nouzí*
2. Část A – *Použité pojetí sociální práce*
3. Část A – *Popis rolí sociálního pracovníka*
4. Část A – *Užité pojmy*
5. Část C – *podrobně všechny Modely SP a Postupy SP*
6. Část D – *Využití Postupů SP při práci s klientem v HN/HN ohroženým*
7. Část B – *Návod na využití Metodiky sociálním pracovníkem*
8. Část E – *Návrhy možné spolupráce...*

Obsah

A. ÚVOD	7
Problém, který má Metodika pomoci řešit	7
Co říká stávající právní úprava	7
Dosavadní zjištění z praxe	7
Přínosy Metodiky	9
Východiska Metodiky	10
Klient v hmotné nouzi a klient ohrožený hmotnou nouzí	10
Použité pojetí sociální práce	11
Popis rolí sociálního pracovníka	12
Užité pojmy (abecedně)	13
Poznatky z praxe	14
Vytvoření Modelů sociální práce	15
B. ZAČLENĚNÍ MODELŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE DO PRAXE	17
Návod na využití Metodiky sociálním pracovníkem při práci s klientem v HN nebo HN ohroženým	17
Návod na využití Metodiky referentem HN ÚP ČR, který má v náplni práce pouze činnosti spojené s administrací DPvHN	19
C. POPIS MODELŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE A POSTUPŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE	21
I. Model sociální práce: Saturace působením na klienta	23
I.1 Postup sociální práce: saturace klientových potřeb poskytnutím dávky	24
I.2 Postup sociální práce: jednorázová saturace specifické potřeby poskytnutím dávky a dalším působením na klienta	28
I.3 Postup sociální práce: saturace působením na širší škálu osobních deficitů klienta	32
I.4 Postup sociální práce: saturace klientových potřeb delegováním zodpovědnosti za klienta	36
II. Model sociální práce: Saturace s využitím působení na prostředí klienta	38
II.1 Postup sociální práce: saturace působením na druhou stranu interakce	39
II.2 Postup sociální práce: saturace působením na obě strany interakce	42
Model SP II: Předpoklady jeho uplatnění na straně sociálního pracovníka	45
Model SP II: Předpoklady jeho uplatnění na straně zaměstnavatele - žádoucí pracovní podmínky	45
III. Model sociální práce: Změna interakcí s využitím působení na prostředí klienta	47
III.1 Postup sociální práce: změna vztahů působením na druhou stranu interakce	48
III.2 Postup sociální práce: změna vztahů působením na obě strany interakce	50
III.3. Postup sociální práce: zlepšení potenciálu rodiny působením na vztahy v rodině a obě strany interakce	52
Model SP III: Předpoklady jeho uplatnění na straně sociálního pracovníka	54
Model SP III: Předpoklady jeho uplatnění na straně zaměstnavatele - žádoucí pracovní podmínky	54

<u>D. VYUŽITÍ POSTUPŮ SP PŘI PRÁCI S KLIENTEM V HN/HN OHROŽENÝM</u>	56
I. Posouzení životní situace klienta	56
1. Příprava	56
2. Zjišťování informací	58
3. Vyhodnocení získaných poznatků	58
II. Individuální plánování: Stanovení cílů práce s klientem a určení vhodného Postupu/ů SP	60
<u>E. NÁVRHY MOŽNÉ SPOLUPRÁCE PŘI UPLATŇOVÁNÍ POSTUPŮ SP</u>	62
Možné postupy spolupráce mezi sociálním pracovníkem agendy HN při KoP ÚP ČR a sociálním pracovníkem OÚ	62
Možné postupy spolupráce s dalšími subjekty	63
<u>F. NÁVRH POSTUPU ZAVEDENÍ METODIKY DO PRAXE</u>	64
Použitá související literatura	68
Publikace, které předcházely Metodice	68
Přílohy	69
Příloha č. 1: Příklad praktického uplatnění Nástroje pro zpřehlednění získaných poznatků	69
Příloha č. 2: Typické Postupy SP dle typu pracovníka a typu životní situace klienta z hlediska jeho nároku na DPvHN - tabulka	71

A. ÚVOD

Problém, který má Metodika pomoci řešit

V praxi převládající pojetí pomoci lidem v HN se často omezuje pouze na vyplácení dávek pomoci v HN a případně základní sociální poradenství a není doprovázeno komplexní sociální prací.

Co říká stávající právní úprava

Zákon 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, který vymezuje zodpovědnost veřejné správy, konkrétně Úřadu práce ČR a obecních úřadů III. a II. typu, v oblasti pomoci lidem v hmotné nouzi, vychází z očekávání tvůrců této legislativy, že účelem pomoci lidem v HN je využít kontakt referentů HN při KoP ÚP ČR se žadateli o dávky pomoci v hmotné nouzi jako příležitost k poskytnutí nebo zprostředkování pomoci s problémy, které stimulují nebo udržují závislost příjemců dávek v HN na finanční pomoci státu. Paragraf 64 zákona o pomoci v hmotné nouzi proto kodifikuje povinnost referentů agendy HN při ÚP ČR poskytovat žadatelům o dávky v HN kromě vyřízení jejich žádosti také základní sociální poradenství a sociálním pracovníkům ÚP ČR po třech měsících i intenzivnější pomoc při řešení tíživé životní situace osob v HN, a to s využitím metod sociální práce. Obdobně tuto pomoc zákon ukládá i sociálním pracovníkům obecních úřadů II. a III. typu, a to bez ohledu na dobu, po kterou se osoba v situaci HN nachází. Oba typy subjektů mají při řešení situace HN daného klienta spolupracovat. Paragraf 65 téhož zákona pak ukládá managementu těchto subjektů povinnost „zabezpečit, aby jejich zaměstnanci při řešení hmotné nouze osoby dodržovali povinnosti uvedené v § 64“.

Dosavadní zjištění z praxe

Dle aktuálních výzkumných zjištění management pracovišť, který organizuje každodenní provoz administrace žádosti o dávky v HN, v současné době tedy ÚP ČR, vychází často z představy, že úkolem pracovníků referátů HN je pouze vyřízení žádosti o dávku v HN. Těto představě management úřadů přizpůsobuje:

1. Pojetí řadových pracovníků agendy HN: Tyto zaměstnance tak často vnímá jen jako administrátory, jejichž úkolem je pouze vyřizování žádosti o dávky v HN, a nepovažuje je za sociální pracovníky, jejichž úkolem by mělo – v intencích výše zmíněné legislativy – být pomáhat žadatelům řešit jejich obtížnou životní situaci a přispívat tak k tlumení jejich závislosti na dávkách v HN.
2. Pracovní podmínky zaměstnanců, kteří dávky v HN administrují.

Pracovníci, kteří administrují dávky v HN, reagují na nastavené pracovní podmínky, typologicky vzato, trojím způsobem:

1. Část chápe svou roli stejně jako jejich nadřízení a omezení své role na administraci dávek v HN prožívá jako samozřejmé.
2. Část pracovníků referátů HN inklinuje k představě, že by měli žadatelům pomáhat řešit další problémy a přispívat tak k omezení jejich potřeby o dávky v HN opětovně žádat, realizaci této představy ovšem nepovažuje v daných pracovních podmínkách za realistické a přijímá roli zúženou na vyřizování žádosti o dávku v HN.

3. Třetí část pracovníků referátů HN považuje představu, že by měli žadatelům pomáhat řešit další problémy a přispívat tak k omezení jejich potřeby žádat opětovně o dávky v HN, za natolik důležitou, že alespoň u části žadatelů usiluje o poskytování základního sociálního poradenství, pomáhá jim řešit jejich životní problémy a zprostředkovává jim další pomoc, zpravidla k nelibosti manažerů a za cenu přesčasů.

V praxi tak převládá pojetí sociální pomoci lidem v HN, které spočívá v rutinním vyřizování žádostí o dávky v HN. Administrátoři dávek v HN, kteří sociální pomoc lidem v HN chápou jako spojení výplaty dávek s podporou řešení obtížných situací žadatelů, jsou tak pod tlakem očekávání zaměstnavatelů, že budou pouze vyřizovat žádosti. Za těchto okolností lze praxi administrace dávek v HN chápat jako mechanismus výplaty dávek, který spíše prohlubuje závislost na dávkách v HN. Rezignuje totiž na uplatňování činností sociální práce, jež mohou alespoň části příjemců dávek v HN pomoci vymanit se z jejich tíživé životní situace, a tak se zbavit závislosti na těchto dávkách.

Přínosy Metodiky

Na základě dosavadního výzkumu je zřejmé, že předpokladem dlouhodobého uplatňování integrace sociální práce a vyřizování žádostí o dávky v HN, jež vyžaduje zákon 111/2006 Sb. o hmotné nouzi, je současné „prointegrační“ nastavení těchto faktorů:

- motivace referentů HN při KoP ÚP ČR k integrování sociální práce s vyřizováním žádostí o dávky;
- pro integraci sociální práce do procesu pomoci lidem v HN nebo ohroženým HN příznivější nastavení pracovních podmínek, o nichž do značné míry rozhodují manažeři organizací veřejné správy na základě své interpretace příslušné legislativy a na základě svého pojetí role administrátora žádostí o dávky v HN;
- motivace sociálních pracovníků při obecních úřadech II. a III. typu spolupracovat s pracovníky referátů HN při KoP ÚP ČR při poskytování pomoci klientům v HN nebo HN ohroženým;
- dostupnost a znalost metodiky integrování sociální práce s vyřizováním žádostí o dávky v HN, resp. možnost manažerů a administrátorů dávek v HN se takovou metodikou inspirovat;
- Pokud jeden (nebo více) z uvedených faktorů působí „protintegračně“, situace v organizaci není pro uplatnění diferencované komplexní pomoci příznivá.

Z tohoto hlediska Metodika nabízí:

- škálu metodických postupů, které umožní pomáhajícím pracovníkům zvolit a k administraci dávek v HN připojit takové postupy sociální práce, které jsou přiměřené typu životní situace člověka v HN nebo HN ohroženého a směřují ke zvýšení jeho schopnosti řešit svou životní situaci;
- vymezení role referentů a sociálních pracovníků referátů HN při KoP ÚP ČR, jehož uplatnění zaměstnavatelem je předpokladem využívání výše uvedených metodických postupů integrace, a rámcový popis pracovních podmínek, které výkon takto pojaté role umožňují;
- vymezení role sociálního pracovníka obecního úřadu při práci s lidmi v HN a v rámci spolupráce s referenty HN v KoP ÚP ČR, jehož uplatnění zaměstnavatelem je předpokladem využívání výše uvedených metodických postupů integrace, a rámcový popis pracovních podmínek, které výkon takto pojaté role umožňují;
- možné postupy spolupráce mezi pracovníky agendy HN při ÚP ČR a sociálními pracovníky obecních úřadů při poskytování sociální pomoci lidem v HN;
- Metodika respektuje požadavky expertů z praxe (tj. dotazovaných metodiků HN při krajských pobočkách ÚP ČR a metodiků sociální práce při krajských úřadech) na parametry, které by podle jejich názoru měla tato Metodika splňovat, tj.:
 - východiskem by mělo být vymezení „pojetí sociální práce“ a „pojetí klienta v HN“,
 - měla by obsahovat návod, jak koordinovat činnost pomáhajících pracovníků, aby „klient nepadl pod tíhou výslechnů“,
 - měla by obsahovat návody pro sociální pracovníky, jak se vyhnout některým rizikům,
 - neměla by obsahovat příliš konkrétní postupy práce s klientem, neboť každý případ je jedinečný a vyžaduje individuální přístup,
 - měla by obsahovat stimuly pro zaměstnavatele sociálních pracovníků,
 - měla by usnadnit spolupráci mezi pracovníky agendy HN při ÚP ČR se sociálními pracovníky obce,
 - měla by ošetřovat předávání informací o klientech mezi různými subjekty.

Východiska Metodiky

Klient v hmotné nouzi a klient ohrožený hmotnou nouzí

Vymezení toho, co je hmotná nouze, není v žádném právním předpisu jasně uvedeno. Zákon č.111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi (dále jen „zákon“) definici toho, co znamená pojem „hmotná nouze“, neobsahuje. Obsah pojmu „hmotná nouze“ vyplývá ze zákona pouze nepřímo, a to prostřednictvím vymezení osoby v hmotné nouzi. Osobu v hmotné nouzi definuje v § 2, odst. 2 - 6 tohoto zákona výčet podmínek, které musí daná osoba či okruh společně posuzovaných osob splnit, aby měly nárok na některou z DPvHN. Obdobným způsobem je pak v § 3 zákona uveden výčet podmínek, za kterých osoba není považována za osobu v hmotné nouzi, a nesplňuje tak podmínky nároku na DPvHN. V této Metodice chápeme klienta v HN v souladu se zákonem.

Metodika je však zaměřena širěji, a to i na osoby ohrožené HN, a to proto, že v zákoně uvedená definice osoby v HN slouží především pracovníkům orgánu hmotné nouze při posuzování nároku na DPvHN, ale není dostatečná pro vymezení lidí v hmotné nouzi, jakožto cílové skupiny sociální práce. Zákon sociální práci s lidmi v hmotné nouzi vyžaduje, přičemž z některých ustanovení tohoto zákona vyplývá, že sociální práce má cílit na mnohem širší okruh lidí, než jsou osoby, které splní podmínky nároku alespoň na některou z DPvHN - povinnosti pracovníků totiž mj. zahrnují i aktivní vyhledávání osob, které jsou ohroženy hmotnou nouzí (viz § 64 zákona).

Ohrožení hmotnou nouzí, tedy zejména, koho za osobu ohroženou HN považovat, není v zákoně vymezeno. Pracovníci různých obcí a KoP ÚP ČR, kteří se účastnili našeho výzkumu (viz dále), uplatňovali různě široká kritéria pro určení osob, které do této kategorie zařazovali. Různá pojetí toho, koho sociální pracovníci považovali za lidi ohrožené HN a poskytovali jim prostřednictvím činností sociální práce potřebou pomoc, závisela mj. na tom:

- zda se jednalo o sociálního pracovníka obce či pracovníka KoP ÚP ČR,
- jakou pomoc byli ochotni/schopni poskytovat,
- jaká byla jejich přesvědčení o tom, co klient v HN nebo HN ohrožený očekává,
- jakou měli sami klienti představu/zkušenost/informace, jakou pomoc mohou na daném pracovišti očekávat,
- zda a jakým způsobem probíhala v dané lokalitě spolupráce mezi sociálním pracovníkem obce a pracovníkem KoP ÚP ČR.

I bez přesné definice toho, kdo je ohrožen hmotnou nouzí, sociální pracovníci agendy hmotné nouze po zvážení různých okolností životní situace klienta zařazovali klienty do kategorie lidí ohrožených hmotnou nouzí spíše intuitivně. Přitom většinou respektovali i subjektivní pocit a “zakázku” klienta.

Některé z námi navrhovaných Postupů sociální práce reagují právě na ten z požadavků zákona, který stanovuje povinnost věnovat se i práci s lidmi ohroženými HN. **Pro potřeby této Metodiky zařazujeme mezi situace ohrožení hmotnou nouzí takové situace, kdy** klient nepobírá DPvHN a současně se ocitl ve finanční a materiální nouzi. Jedná se například o tyto situace:

- řízení o přiznání DPvHN se z různých důvodů prodlužuje, ale klient potřebuje řešit některé potíže neodkladně;
- žadateli ve finanční tísní nebyla DPvHN přiznána, protože nebyl schopen doložit všechny potřebné podklady;
- došlo k sankčnímu vyřazení klienta v HN z evidence ÚP ČR;
- klient kvůli své neschopnosti/nemožnosti dohodnout se s jinými osobami či organizacemi (věřiteli, ubytovateli, vlastními rodinnými příslušníky apod.) nedokáže změnit okolnosti, které ho udržují ve finanční a materiální nouzi nebo ho do této situace dostávají apod.

V Části C jsou uvedeny další příklady životních situací klientů ohrožených HN, a to v oddílech Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit, i v některých kazuistikách, kterými ilustrujeme využití konkrétního Postupu sociální práce v praxi.

Použité pojetí sociální práce

Východiskem Metodiky je typologie pojetí sociální práce, která umožňuje různé typy pojetí sociální práce rozlišit ze tří hledisek:

- podle toho, v čem z perspektivy sociálního pracovníka spočívá problém, který pomáhá klientovi řešit;
- podle toho, jak sociální pracovník chápe cíl, který se snaží pomáhající intervencí dosáhnout;
- podle toho, na koho a jak sociální pracovník působí ve snaze vyřešit problém a dosáhnout cíle.

Z těchto hledisek je možné rozlišit dva typy pojetí sociální práce:

- **první typ** je zaměřen na **kompensování osobních deficitů klientů**, které jim brání uspokojovat jejich potřeby,
- **druhý typ** je zaměřen na **zvládání problémových interakcí mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí**.

Rozdíly obou typů pojetí sociální práce znázorňuje přehledně tabulka č. 1.

Tabulka č. 1: Typy pojetí sociální práce a jejich hlavní charakteristiky

hlediska srovnání	TYPY POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	
	kompensace osobních deficitů	pomoc se zvládáním problémových interakcí
PROBLÉM	<i>omezení uspokojení potřeb klienta jeho osobními deficity</i>	<i>životní obtíže klienta či obou účastníků interakce kvůli jejich potížím ve vzájemných interakcích</i>
CÍL	<i>uspokojení potřeb kompenzací osobních deficitů klienta</i>	<i>zvládání životních nesnází díky vzájemně přijatelnějším reakcím účastníků interakce</i>
NÁSTROJE	<i>saturace, náhrada, učení klienta</i>	<i>působení na obě strany interakce nebo na pravidla jejich interakce</i>

Sociální pracovníci v praxi uplatňují širokou škálu specifických postupů řešení individuálních případů konkrétních klientů. Tyto specifické postupy vytvářejí případ od případu podle toho:

- jaké problémy klienta rozpoznají a jaké v návaznosti na to volí cíle a postupy intervence,
- co od nich očekávají jejich nadřízení a spolupracovníci, resp. podle toho, co jim umožňují stávající pracovní podmínky.

Při vytváření těchto specifických způsobů řešení konkrétních případů sociální pracovníci kombinují různými způsoby představy o problémech, cílech a nástrojích, které jsou typické pro oba výše uvedené typy pojetí sociální práce. Kombinováním prvků obou typických pojetí vznikají v individuálních případech specifická pojetí řešení těchto případů, která jsou sociálními pracovníky uplatňována v praxi.

Z tohoto hlediska Metodika chápe sociální práci jako **širokou škálu v praxi uplatňovaných specifických pojetí řešení individuálních případů, která kombinují jak prvky sociální práce zaměřené na uspokojování potřeb kompenzací osobních deficitů, tak prvky sociální práce zaměřené na pomoc se zvládáním životních obtíží, které jsou podmíněny problémy klientů v interakcích s jejich sociálním prostředím**.

Popis rolí sociálního pracovníka

Sociální pracovník při práci s klienty vystupuje v různých typech rolí. Tyto role se liší podle toho, zda je cílem jeho působení na osobní deficity klienta, na osoby a organizace v prostředí klienta nebo usiluje o změnu vztahů mezi klientem a subjekty v jeho prostředí, přičemž nezřídka sociální pracovník zastává i několik rolí současně. Jedná se zejména o tyto role:

Terapeut - tj. sociální pracovník ovlivňuje to, jak klient vnímá sebe sama tak, aby tento získal nadhled nad svou situací/znevýhodněním a případně je snáze překonával; součástí role terapeuta je rovněž doprovázení klienta v užším smyslu, tedy sdílení problému s klientem prostřednictvím aktivního naslouchání, povzbuzování a poskytování podpory při snaze klienta vyrovnat se se svou životní situací a tuto řešit.

Zprostředkovatel zmocnění klienta - tj. sociální pracovník poskytuje pomoc klientovi vymezit své problémy a seřadit je podle závažnosti, vyjádřit svá přání, poskytuje mu pomoc při zvládnání emocí, pomoc rozpoznat osobní potenciál, stimuluje ho k překonávání rezignace, poskytuje informace o dostupných zdrojích pomoci (sociální služby, systém sociálního zabezpečení, další pomáhající a odborné organizace a profesionálové - pracovní agentury, psychologové aj.).

Trenér aktivní adaptace klienta na prostředí - tj. sociální pracovník poskytuje informace takovým způsobem, aby jim klient porozuměl, předkládá klientovi návrhy řešení, vymezuje možnosti a pravděpodobné důsledky jejich využití, popisuje modely chování v určitých situacích, učí klienta technikám řešení problémů, podle potřeby doprovází klienta na jednání s dalšími osobami či subjekty v jeho prostředí a případně též poskytuje dohled nad dohodnutými činnostmi klienta aj.

Obhájce - tj. sociální pracovník jedná jménem klienta s lidmi či organizacemi v prostředí klienta, jejichž vztahy (např. postoje, rozhodování) vůči klientovi jsou překážkou k uspokojení základních materiálních potřeb klienta, přičemž je upozorňuje na klientovy problémy a mění jejich postoje, očekávání a zejména ovlivňuje obvyklé způsoby, jakými daný subjekt jedná a komunikuje s klientem, pokud jsou překážkou řešení klientových problémů. Tyto činnosti označujeme dále v textu i termínem "advokacie".

Plánovač změny - tj. sociální pracovník se formálně nebo neformálně, často společně s představiteli obce, poskytovatelů sociálních služeb nebo klientů podílí na vytváření nových či změn v lokalitě existujících služeb tak, aby tyto dokázaly přiměřeně reagovat na dosud neuspokojené nebo vznikající potřeby klientů (např. vyčlenění sociálních bytů v rámci obecních bytů, zavedení terénních forem poradenských či aktivizačních služeb, zřízení v lokalitě chybějící noclehárny).

Mediátor - tj. sociální pracovník trpělivě naslouchá sdělením pocitů a faktů obou stran interakce (tj. jak klientovi, tak dané osobě/organizaci v jeho prostředí), aby odhalil důvody neshod mezi danou osobou/organizací a klientem a nezaujal přitom stanovisko ani jednoho z nich. Vytváří tak nestranný prostor a podněcuje obě strany interakce, aby jej využili k nalezení vzájemně uspokojivého řešení jejich problému, resp. konfliktu.

Distributor - tj. sociální pracovník pomáhá klientovi najít takové zdroje (služby nebo příležitosti), které korespondují s jeho potřebami, a současně pomáhá klientovi i poskytovateli daného zdroje při vzájemném navazování kontaktu, snaží se rozpoznat a podporovat jejich společné zájmy, případně též provází klienta během využívání těchto služeb nebo příležitostí.

Koordinátor - tj. sociální pracovník usnadňuje změnu vztahů klienta/klientů s prostředím tím, že je spojuje dohromady, pomáhá jim určit společné cíle a najít cesty k jejich dosažení, vytváří mezi nimi komunikační vazby, orientuje jejich aktivity a využití jejich zdrojů, pomáhá jim plánovat, usnadňuje jim využití odborných stanovisek a hledání potřebných zdrojů.

Užité pojmy (abecedně)

Doprovázení klienta – chápeme jako sdílení problému s klientem prostřednictvím aktivního naslouchání, povzbuzování a poskytování podpory při snaze klienta vyrovnat se se svou životní situací a tuto řešit.

Interakce - pojmem interakce pro potřeby této Metodiky chápeme vzájemné reakce a způsoby jednání mezi klientem a jinými osobami či organizacemi v jeho sociálním prostředí (tj. subjekty v sociálním prostředí klienta). Pro sociální práci s klienty v HN či klienty HN ohroženými je důležité zaměřit se na problémové interakce, tzn. ty interakce, které nějakým způsobem negativně ovlivňují klientovu situaci tím, že udržují klienta v situaci HN nebo jeho situaci zhoršují tak, že se klient ocitá v ohrožení HN. Problémové mohou být z hlediska klienta a jeho situace i takové interakce, které jsou z pohledu druhé strany (např. věřitele, jemuž klient dluží) zcela standardní a rutinní. Interakce mezi klientem a subjekty v jeho sociálním prostředí jsou ovlivněny mimo jiné také očekáváními, která vůči sobě klient a druhá strana má, případně předsudky, zamlčenými předpoklady apod. Pro sociálního pracovníka to znamená, že pokud chce klienta či druhou stranu ovlivňovat, případně se snaží změnit povahu interakce samé, musí těmto očekáváním, předsudkům, představám či předpokladům obou stran porozumět. Působením na účastníky interakce se pak může snažit změnit vzájemná očekávání i vzájemné reakce a pokusit se dosáhnou toho, že klient a subjekt, s nímž jedná, budou schopni nalézt vzájemně přijatelná řešení či jednat spolu způsobem, který je zvládnutelný/přijatelný pro obě strany.

Osobní deficity klienta - oblasti života klienta, ve kterých klient sám pociťuje nějaký nedostatek či ve kterých na straně klienta nedostatek/nedostatky identifikuje sociální pracovník, případně některý z dalších subjektů v sociálním prostředí klienta. Osobní deficity klienta mohou mít povahu např.:

- nedostatku zdrojů – např. materiálních, finančních, bydlení atd.,
- chybějících kompetencí – např. nedostatečné či žádné znalosti či dovednosti, které souvisejí se situací hmotné nouze, jako např. neschopnost hospodařit s penězi, domluvit se s různými institucemi (banky, pojišťovny apod.), neznalost systému sociálního zabezpečení včetně práv a povinností,
- chybějících návyků a osobnostních předpokladů – např. chybějící pracovní návyky, chybějící kázeň při dodržování smluv (typu splátkový kalendář, pracovní smlouva, nájemní smlouva apod.), neochota dodržovat řády a pravidla (např. ubytovací řád), nedostatek zodpovědnosti,
- nízké kvalifikace či nedostatečných pracovních zkušeností.

Saturace - uspokojení potřeb klienta. Pracovníci agendy HN se soustředí především na uspokojení finančních potřeb, případně dalších materiálních potřeb, jejichž uspokojení si v důsledku nedostatku finančních prostředků a dalších potíží nedokáže klient zajistit sám, případně, jejichž uspokojení je do budoucna ohroženo, pokud klientovi nebude poskytnuta pomoc. Saturace může být zajištěna přímo, tzn. poskytnutím dávky či jiné pomoci (zajištění bydlení, poskytnutí potravinové pomoci apod.) nebo nepřímo tím, že sociální pracovník působí na klienta a jeho sociální prostředí tak, že dosáhne změn životních okolností klienta, za kterých saturace klientových potřeb již není ohrožena.

Intervence sociální práce - vědomé uplatňování různých opatření, která směřují k řešení problémů klienta a k dosahování cílů, které sociální pracovník spolu s klientem stanovili jako žádoucí cíle intervence. Uplatněním různých způsobů působení na klienta či na subjekty v jeho sociálním prostředí (např. psychosociální pomoc, učení, vyjednávání, mediace, zastupování, vytváření sítí podpory) se sociální pracovník snaží ovlivnit klienta, životní podmínky klienta či dosáhnout změn v jeho sociálním prostředí tak, aby se životní situace klienta stabilizovala nebo zlepšila.

Sociální pracovník - pracovník, který má ve formálně stanovené náplni práce činnosti sociální práce či některé z těchto činností tak, jak je stanovuje zákon č. 108/2006, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

Sociální prostředí klienta - do sociálního prostředí klienta lze zahrnout vnější podmínky (zdroje, překážky) života klienta, které ovlivňují jeho situaci, ale také to, jakým způsobem klient tyto své životní podmínky prožívá a jakým způsobem na ně reaguje. Sociální pracovník se může zaměřit na ovlivňování/změnu těchto životních podmínek, nebo na změnu toho, jak klient tyto životní podmínky vnímá/ prožívá a jak na ně reaguje, případně na obojí.

Poznatky z praxe

Z hlediska pojetí a typologie sociální práce, která je uvedena výše, nás při přípravě Metodiky zajímalo, zda sociální pracovníci z KoP ÚP ČR a z obecních úřadů (OÚ) při práci s klienty v HN či HN ohroženými považují za svůj cíl:

- pomoci klientům kompenzovat jejich osobní ekonomické deficity poskytnutím dávky v HN,
- zprostředkovat klientům pomoc s řešením problémů, které jejich HN nebo ohrožení HN podmiňují, či z této situace plynou.

Dále nás zajímalo, na koho se sociální pracovníci z KoP ÚP ČR a OÚ při realizaci výše uvedených cílů snaží působit:

- na klienty a jejich osobní deficity,
- na subjekty v jejich sociálním prostředí (např. na poskytovatele služeb, pronajímatele bydlení, věřitele),
- na průběh komunikace mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí.

Při zjišťování odpovědí na uvedené otázky jsme postupovali v následujících krocích:

- výběr lokalit pro uskutečnění případových studií zahrnujících správní obvody tří obcí s rozšířenou působností, v jejichž rámci byli dotazováni pracovníci všech subjektů podílejících se na pomoci lidem v HN (tj. sociální odbor obecního úřadu, kontaktní pracoviště ÚP ČR, relevantní druhy sociálních služeb);
- bylo uskutečněno 41 tematických a hloubkových kvalitativních rozhovorů, každý rozhovor byl doplněn terénními poznámkami, v některých případech i studiem dokumentů (náplň práce, Doporučené postupy MPSV apod.);
- rozhovory byly vedeny s důrazem na diskusi kazuistik tak, aby bylo možné získat představu o tom:
 - jaké cíle si při práci s klienty v HN nebo ohroženými HN pracovníci kladou,
 - na koho v zájmu dosažení cílů působí,
 - jaké konkrétní postupy intervence pracovník uplatňuje,
 - u jakých typů klientů (resp. jejich životních situací),
 - jak hodnotí ne-/vhodnost, ne-/úspěšnost popsaných postupů.

Vytvoření Modelů sociální práce

Rozhovory tak přinesly desítky popisů řešení různých případů, které jsme podrobili analýze, jejíž klíčovou částí byla identifikace typů pojetí sociální práce s klientem v HN uplatňovaných v praxi. Následně jsme postupy sociální práce s klientem v HN, které jsme takto našli, typologicky rozčlenili podle toho, zda odpovídají prvnímu nebo druhému z výše uvedených „čistých“ typů sociální práce, či zda cíle a působení charakteristické pro oba typy nějak kombinují.


Na základě podobnosti a odlišnosti jednotlivých pojetí jsme definovali „**Postupy sociální práce (SP)**“, přičemž jeden Postup SP představuje soubor obdobných způsobů řešení různých případů. Tyto Postupy SP jsme pak s využitím výše popsaného teoretického rámce rozdělili do tří skupin - „**Modelů sociální práce**“, podle toho, na koho či co se pomoc orientuje a co je jejím cílem.

Výsledky tohoto postupu jsou zobrazeny v následující tabulce č. 2, která zachycuje zjištěné Postupy SP, jejich rozčlenění do Modelů SP a umístění k teoreticky výše vymezeným typům sociální práce. Poznatky o zjištěných, to je v praxi uplatňovaných Modelech SP a Postupech SP, se staly východiskem návrhu doporučených Modelů a Postupů SP, které jsou podrobněji popsány v Části C této Metodiky. Modely SP a Postupy SP jsou v Části C vymezeny z hlediska:

- problému/ů klienta, které z perspektivy daného Modelu a Postupu SP identifikuje sociální pracovník,
- cílů i nástrojů řešení těchto problémů,
- způsobů jejich uplatnění,
- vymezení role sociálních pracovníků při jejich uplatňování,
- přínosů jejich využití při řešení vhodného typu případů,
- případných rizik či limitů jejich užití,
- aj.

V praxi si lze představit i poskytování sociální pomoci osobám v HN založené pouze úzce na přísně procedurálně pojatém posouzení nároku na DPvHN a přiznání příslušné dávky bez jakékoliv byt' sebemenší intervence ze strany sociálního pracovníka. Je-li však cílem sociální pomoci lidem v HN důstojné překlenutí a případně překonání této obtížné životní situace, nelze tento postup doporučit. Bez širšího posouzení životní situace klienta nemůže totiž pracovník učinit kvalifikované rozhodnutí, který z Postupů SP je žádoucí uplatnit při řešení obtížné životní situace klienta v HN. Proto doporučujeme u každého klienta (tj. jak v HN, tak HN ohroženého) důsledně uplatňovat situační posouzení jeho životní situace (viz Část B a D).

Tabulka č. 2: Přehled postupů sociální práce doporučených jako součást sociální pomoci klientům v HN nebo ohroženým HN ve specifických typech situací

„ČISTÉ“ TYPY SOCIÁLNÍ PRÁCE	Navrhované MODEL Y SOCIÁLNÍ PRÁCE - tzn. typy postupů odvozené z praxe	Navrhované POSTUPY SOCIÁLNÍ PRÁCE - tzn. postupy řešení specifických typů životních situací	RÁMCOVÁ CHARAKTERISTIKA TYPU ŽIVOTNÍ SITUACE KLIENTA	
	Komplexněji pojaté uspokojení potřeb klienta působením na klienta	Saturace potřeb klienta výhradně poskytnutím dávky (Část C, kap. I.1)	Klient má pouze finanční problémy a má dostatečné rozumové schopnosti a kompetence využít DPvHN k řešení své situace.	
		Jednorázová saturace specifické potřeby poskytnutím dávky a dalším působením na klienta (Část C, kap. I.2)	Životní situace, v níž klient nemá finanční prostředky k úhradě náhle vzniklého nezbytného výdaje.	
		Saturace působením na širší škálu osobních deficitů klienta (Část C, kap. I.3)	Klient má finanční problémy, případně další potíže a současně mu chybí kompetence ke zvládnutí situace.	
		Saturace klientových potřeb delegováním zodpovědnosti za klienta (Část C, kap. I.4)	Klient má finanční i jiné potíže a není schopen v důsledku významně snížených kognitivních schopností své potíže řešit ani s poskytnutím DPvHN.	
	Saturace potřeb klienta s využitím působení na prostředí klienta	Saturace působením na druhou stranu interakce (Část C, kap. II.1)	Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení mají vliv subjekty v klientově prostředí a klient <u>rozhodování</u> těchto subjektů ve své záležitosti nemůže sám ovlivnit/změnit.	
		Saturace působením na obě strany interakce (Část C, kap. II.2)	Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení mají vliv subjekty v klientově sociálním prostředí a <u>klient rozhodování těchto subjektů neumí sám ovlivnit/změnit, protože k tomu nemá příslušné kompetence a zároveň druhá strana interakce nechce/neumí o záležitosti klienta rozhodnout způsobem, který by byl pro klienta přijatelný, zvládnutelný a vedl k řešení jeho problémů.</u>	
	Změna interakcí mezi klientem a jeho sociálním prostředím s využitím působení na prostředí klienta	Změna vztahů působením na druhou stranu interakce (Část C, kap. III.1)	Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení má vliv <u>způsob jednání</u> subjektů v klientově prostředí vůči němu a <u>klient jednání těchto subjektů nemůže sám ovlivnit/změnit.</u>	
		Změna vztahů působením na obě strany interakce (Část C, kap. III.2)	Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení má vliv <u>způsob jednání</u> subjektů v klientově prostředí vůči němu a klient jednání těchto subjektů nemůže sám ovlivnit/změnit, protože k tomu <u>ne má příslušné kompetence a zároveň druhá strana interakce nechce/neumí své jednání vůči klientovi změnit.</u>	
		Zlepšení potenciálu rodiny působením na vztahy v rodině a obě strany interakce (Část C, kap. III.3)	Klient (rodina) má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení mají významný vliv <u>vztahy mezi členy rodiny, způsob, jakým s ním v jeho záležitostech jednají subjekty v jeho prostředí, případně i klientovy nedostatečné kompetence</u> a klient sám nemůže či neumí tyto skutečnosti změnit.	
	Orientované na potíže v interakcích			

B. ZAČLENĚNÍ MODELŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE DO PRAXE

Návod na využití Metodiky sociálním pracovníkem při práci s klientem v HN nebo HN ohroženým

Sociálním pracovníkům doporučujeme, aby při pomoci klientovi řešit jeho obtížnou životní situaci postupovali v následujících krocích (podrobně viz Část D):

1. krok: Posouzení životní situace klienta
2. krok: Individuální plánování- Stanovení cílů práce s klientem a zvolení Postupů SP vhodných pro dosažení těchto cílů
3. krok: Uplatnění zvoleného Postupu/ů SP
4. krok: Průběžné hodnocení, zda pomoc směřuje k dosažení cílů

Upozorňujeme, že proces získávání informací není v okamžiku rozhodnutí o vhodném Postupu SP ukončen. Posouzení proto probíhá souběžně s realizací intervence dále. Nové poznatky, včetně výsledků průběžného sledování účinnosti intervence, by měly v případě potřeby vést k přehodnocení cílů práce s klientem a rovněž zvoleného Postupu SP. Sociální pracovník by měl zůstat otevřený změně ve vývoji vedení případu. Z tohoto hlediska není proces posouzení jednorázovou záležitostí, ale průběžnou součástí práce s klientem.

Překážkou uplatnění Modelů sociální práce, k jejichž aplikaci uvádíme podrobnější instrukce v Části C, je uplatňování procedurálního přístupu k posouzení situace klienta v HN nebo ohroženého HN a k plánování intervence.

Tendence uplatňovat procedurální přístup se může vyskytovat jak u sociálních pracovníků OÚ, tak příslušných referátů KoP ÚP ČR. V rámci referátu HN při KoP ÚP ČR to může zejména znamenat, že sociální pracovník využije informace o klientovi a jeho životní situaci získané v rámci řízení o přiznání DPvHN výhradně pro účely rozhodnutí o nároku na DPvHN. Nezvažuje tyto informace z hlediska potřeby další sociální práce s klientem, nezabývá se problémy, které hmotnou nouzi žadatele nebo klienta ohroženého HN podmiňují či jsou s HN spojeny. Podobně sociální pracovníci OÚ tíhnoucí k procedurálnímu přístupu mohou informace o životní situaci klienta využívat pouze pro jednorázovou intervenci zaměřenou na vyřešení akutního problému klienta se saturací, přičemž nevěnují pozornost dalším potížím a problémům klienta, které jsou s jeho situací HN spojeny.

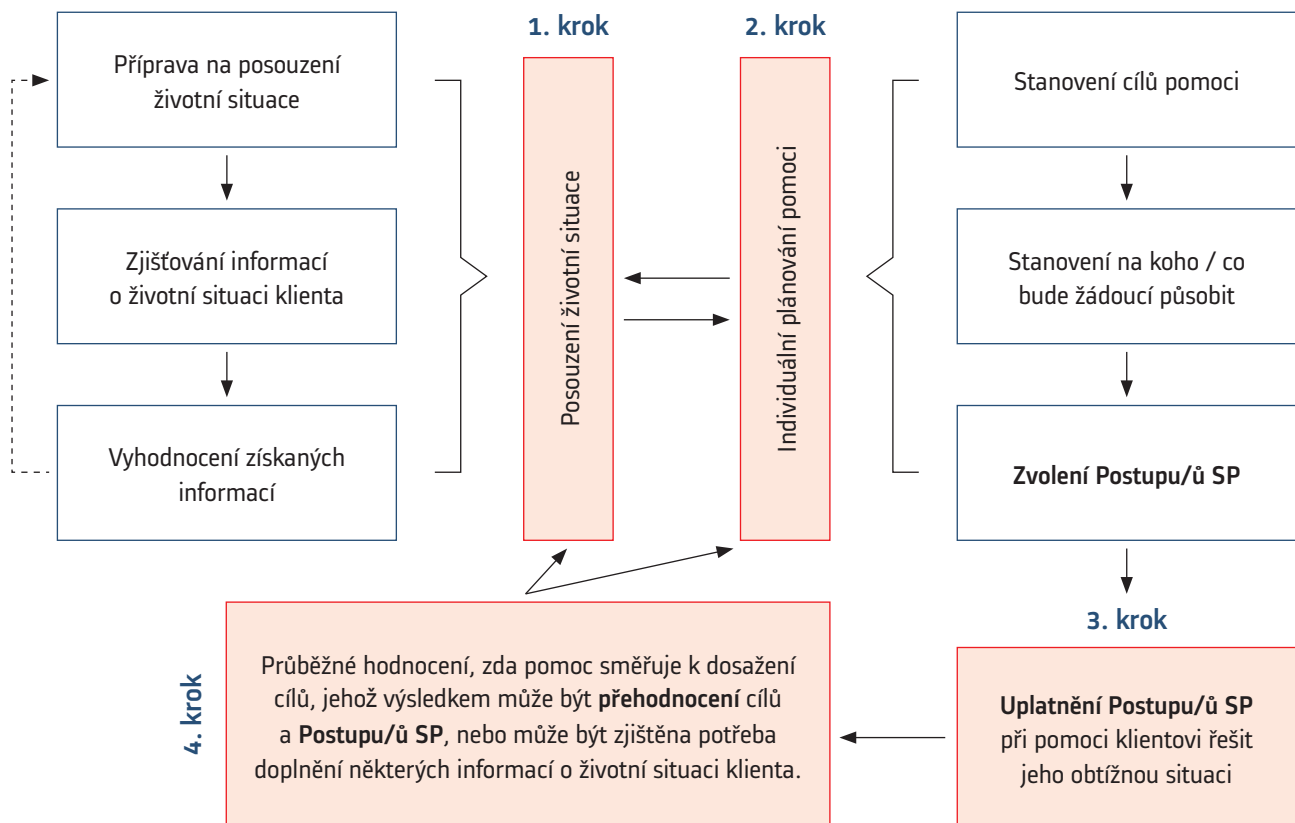
Sociální pracovníci uplatňující procedurální přístup tudíž nemohou plánovat komplexnější pomoc, která by směřovala k řešení těch problémů lidí v HN nebo ohrožených HN, které hmotnou nouzi klienta podmiňují.

Předpokladem propojování administrace dávek v HN s Modely SP (viz Část C) je, že sociální pracovník využije při posuzování situace a při plánování intervence, která mu má pomoci lépe zvládat obtížnou životní situaci, situační přístup.

Situační přístup spočívá ve snaze sociálního pracovníka:

1. identifikovat různé problémy, které ve svém celku představují obtížnou životní situaci klienta v HN nebo ohroženého HN,
2. společně s klientem identifikovat ty problémy, které je třeba řešit, aby klient lépe zvládal svou životní situaci, včetně HN; pokud je to přiměřené situaci, společně s klientem rozlišit
 - problémy, které je klient schopen řešit, pokud se sociální pracovník na jejich řešení přímo podílí;
 - problémy, které je klient schopen s instrukcemi sociálního pracovníka řešit samostatně;
3. napláňovat spolu s klientem intervence, které je třeba kromě poskytnutí dávek v HN provést nebo zprostředkovat; toto plánování intervence pracovník uskutečňuje i u klientů, kterým byla žádost o DPvHN zamítnuta,
4. spolu s klientem tyto intervence uskutečnit nebo zprostředkovat pomoc s jejich realizací.

Obrázek č. 1: Doporučený postup sociální práce s klientem v HN či HN ohroženým s využitím Postupů SP navržených v Metodice



Návod na využití Metodiky referentem HN ÚP ČR, který má v náplni práce pouze činnosti spojené s administrací DPvHN

■ Referent HN, který má v náplni práce pouze činnosti spojené s administrací DPvHN, uplatňuje z Postupů SP uvedených v Metodice zejména a téměř výhradně následující postupy: Postupy SP I.1 a I.2.

■ Dále je úkolem referenta HN rozhodnout, zda je užití těchto dvou Postupů SP dostačující pro řešení obtížné situace klienta, nebo by bylo žádoucí uplatnit i další Postupy SP určené pro sociální pracovníky, a je tedy třeba klientovi zprostředkovat pomoc sociálního pracovníka. Toto pomůže referentovi HN rozlišit otázka uvedená v následující tabulce:

Tabulka č. 3: Vodítko pro referenta HN ÚP ČR k rozlišení, zda klientovi zprostředkovat pomoc sociálního pracovníka

OTÁZKA PRO ROZLIŠENÍ, ZDA KLIENTOVI ZPROSTŘEDKOVAT POMOC SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	
<p>Dospěl/a jste na základě informací o životní situaci klienta, se kterými jste se seznámil/a v rámci řízení o DPvHN, k závěru, že se daného klienta týká alespoň jedna z následujících situací:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ klient nedokáže bez pomoci další osoby sám zajistit podklady nutné k posouzení nároku na DPvHN; ■ požádal o některou z DPvHN, nesplnil podmínky nároku na dávku, ale svou situaci prožívá i nadále jako obtížnou; ■ poskytnutí některé či všech druhů DPvHN nevede k vyřešení problému, se kterým se klient na Vás obrátil; ■ klient z nějakého důvodu přišel o nárok na PnŽ či DnB, ale jeho obtížná životní situace trvá dál, či se dokonce zhoršila; ■ daný klient prožívá další problémy, které mu brání vymanit se z dlouhodobé závislosti na dávkách v HN? 	<p>ANO ➔ Usilujte o to, aby klientovi poskytl pomoc s dalšími problémy sociální pracovník ÚP ČR nebo OÚ! viz též doporučení uvedené níže.</p> <p>NE ➔ Zvažte, zda máte o situaci daného klienta (žadatele o DPvHN) dostatek informací a případně ho odkážete na sociálního pracovníka ÚP ČR nebo OÚ, který by tyto informace mohl zjistit! viz též doporučení uvedené níže.</p>

Další doporučení pro referenta HN KoP ÚP ČR, který má v náplni práce pouze činnosti spojené s administrací DPvHN:

- Je žádoucí, aby se na postupu předání klienta s dalšími problémy dohodli pracovníci agendy HN při daném KoP ÚP ČR se sociálními pracovníky příslušného OÚ. Postup může být dohodnut jak na neformální (mezi řadovými pracovníky), tak na formální bázi (mezi vedoucími pracovníky). Zejména ve druhém případě je ovšem třeba, aby dohodnutému postupu rozuměli řadoví sociální pracovníci obou pracovišť, byli o něm příslušným způsobem instruováni a považovali dohodnutý postup za relevantní ze svého odborného hlediska sociálního pracovníka. Možnost předávání informací o klientovi v HN mezi oběma pracovišti zakotvuje § 65 zákona o pomoci v HN.
- Zprostředkování pomoci sociálního pracovníka referentem HN při KoP ÚP ČR může mít, dle našich zjištění z praxe, různou podobu. Např. referent HN seznámí klienta s možností další pomoci ze strany sociálního pracovníka KoP ÚP ČR nebo obce a:
 - informuje sociálního pracovníka KoP ÚP ČR (telefonicky, e-mailem) o tom, kdy přijde daný klient na kontakt s referentem HN na KoP ÚP ČR, a sociální pracovník se pak s klientem setká přímo na pracovišti referenta HN;

- referent HN, či vedoucí pracovník referátu HN KoP ÚP ČR předává pravidelně sociálnímu pracovníkovi OÚ, či jeho nadřízenému seznam se jmény a adresami příjemců DPvHN, u kterých referenti HN rozpoznali potřebu doplnit čerpání dávky činnostmi sociální práce; sociální pracovník OÚ pak tyto klienty kontaktuje v místě jejich bydliště;
- referent HN odešle klienta za sociálním pracovníkem KoP ÚP ČR nebo OÚ a posléze ověří, zda klient skutečně sociálního pracovníka kontaktoval. V případě, že nekontaktoval, předá sociálnímu pracovníkovi kontakt na klienta a tento ho sám kontaktuje s nabídkou pomoci v místě bydliště klienta.

C. POPIS MODELŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE A POSTUPŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Tato část Metodiky je rozčleněná do tří větších částí, z nichž každá je věnována jednomu Modelu sociální práce (SP). V rámci každého Modelu SP jsou rozpracovány Postupy SP, které k danému Modelu SP náležejí. První Model SP tedy obsahuje 4 Postupy SP, druhý 2 Postupy SP a třetí 3 Postupy SP (srov. výše tabulka č. 2).

Každý popis Modelu SP poskytuje sociálním pracovníkům (resp. referentům HN) i jejich nadřízeným informace o hlavních charakteristikách Modelu SP a rovněž detailní popis jednotlivých Postupů SP (struktura popisu Postupu SP viz níže). Kromě vymezení cílů a využití daného Modelu SP uvádíme také obecné nároky na kvalifikaci a dovednosti sociálních pracovníků a žádoucí organizační podmínky pro uplatňování daného Modelu SP. Popis Modelů SP je strukturován následovně:

1. podrobnější charakteristika daného Modelu,
2. popis jednotlivých Postupů SP (struktura popisu viz odstavec níže),
3. obecné nároky, které uplatnění daného Modelu SP klade na znalosti a dovednosti sociálního pracovníka,
4. obecné nároky, které uplatnění daného Modelu SP klade na pracovní podmínky sociálního pracovníka,
5. popis každého z Modelů SP je ukončen výčtem jeho přínosů a upozorněním na případné limity a překážky jeho uplatnění.

Na rozdíl od ostatních Modelů SP nejsou u Modelu SP označeného „I.“ charakteristiky číslo 3 a 4 (tj. obecné nároky na znalosti a dovednosti na sociálního pracovníka a na jeho pracovní podmínky) uvedeny souhrnně pro celý Model. Místo toho jsou tyto dvě charakteristiky uvedeny přímo u jednotlivých Postupů SP, které jsou do Modelu SP I. zahrnuty. Postupy SP zahrnuté do tohoto Modelu SP I. se totiž z hlediska 3. a 4. charakteristiky liší natolik, že by byl jejich souhrnný popis pro celý Model SP zavádějící.

Popis každého z Postupů SP v rámci jednotlivých Modelů SP je uspořádán tak, aby sociální pracovník (resp. referent HN) využívající tuto Metodiku získal představu:

- pro jaký typ životních situací klienta je daný Postup SP vhodný,
- jaké typy cílů při práci s klientem lze v rámci Postupu SP sledovat,
- jaké činnosti sociální práce pracovník obvykle v rámci daného Postupu SP uplatňuje,
- u každého z Postupů SP rovněž upozorníme na případná rizika, která je žádoucí brát při zvažování vhodnosti využití daného Postupu SP v úvahu.

Popis každého Postupu SP obsahuje následující oddíly:

Cíl: vymezení toho, jakým řešením problému odpovídá konkrétní cíl, jehož lze uplatněním tohoto Postupu SP dosáhnout. Těmto obecným charakteristikám pak odpovídá řada konkrétních cílů, které si sociální pracovník spolu s klientem stanovili jako žádoucí výsledek intervence při řešení jedinečné situace klienta. Pro ilustraci uvádíme jeden z takových konkrétních cílů v barevném rámečku u popisu cíle každého z Postupů SP.

Na koho a jak sociální pracovník působí: obecně vymezuje směr působení, kterým sociální pracovník orientuje své úsilí ve snaze dosáhnout žádoucí změny (cíle). To znamená, že uvádíme, na koho nebo co vše v rámci pomáhající intervence pracovník v zájmu naplnění cíle či cílů působí: na klienta a jeho osobní deficity; na ty osoby nebo organizace v sociálním prostředí klienta, které mají na jeho obtížnou životní situaci a na její řešení vliv; na vztahy klienta s jeho sociálním prostředím, uvnitř jeho rodiny nebo mimo ni. Spolu s tím je uvedeno pomocí jakých nástrojů intervence může sociální pracovník obvykle na klienta nebo na subjekty v jeho sociálním prostředí působit. Dále uvádíme, jaké nástroje má obvykle sociální pracovník k dispozici, aby z nich mohl podle povahy případu a situace vybírat.

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit: v této části nejprve nabízíme přehled různých příkladů životních situací osob v HN nebo HN ohrožených, kdy byl daný Postup SP v praxi využit. Tento výčet případů však nemůže být a není úplný. Charakteristiky životních situací, pro jaké je daný Postup SP vhodný, proto následně vymezujeme v obecnějším popisu typu životní situace.

Obvyklé činnosti pracovníka: v této části uvádíme přehled činností sociální práce, které se obvykle pojí s uplatňováním daného Postupu SP. Výběr a rozsah činností realizovaných při práci s konkrétním klientem se vždy bude lišit dle jedinečné situace klienta a dle zvolených cílů intervence. V některých případech tak bude sociální pracovník vykonávat jen některé z uvedených činností a v některých specifických případech patrně zváží jako žádoucí aplikovat i jiné činnosti sociální práce nad rámec činností uvedených u daného Postupu SP.

Návrhy možných způsobů spolupráce pracovníků KoP ÚP ČR a OÚ a případně dalších pomáhajících subjektů jsou uvedeny **samostatně v Části E:**

- těmito návrhy je možné se inspirovat při zvažování spolupráce v rámci Modelu SP označených „II.“ a „III.“ a v rámci Modelu SP I. u Postupů SP označených „I.3“ a „I.4“;
 - tyto návrhy se vztahují na spolupráci mezi sociálními pracovníky obcí a agendy HN při KoP ÚP ČR.
- u Postupů SP označených „I.1“ a „I.2“ jsou návrhy způsobů spolupráce uvedeny zvlášť přímo v rámci popisu těchto dvou Postupů SP. Důvodem je specifčnost způsobů spolupráce v těchto dvou dílčích případech;
 - tyto návrhy se týkají jak sociálních pracovníků obcí a KoP ÚP ČR, tak referentů HN při KoP ÚP ČR.

Rámcový přehled uplatňování jednotlivých **Postupů SP** při řešení **typů životní situace klienta** z hlediska jeho nároku na DPvHN a přehled **typů pracovníků, kteří je obvykle užívají** → viz Příloha č. 2.

I. Model sociální práce: Saturace působením na klienta

Rámcové charakteristiky Modelu SP I:

- pomoc je zaměřena na kompenzaci různých typů osobních deficitů klienta;
- cílem je saturace nějaké potřeby či více potřeb klienta;
- saturace může být dosahováno:
 - přímým uspokojením potřeby, např. poskytnutím dávky,
 - nebo nepřímo, snahou ovlivňovat některé deficity klienta tak, aby došlo k odstranění překážek saturace a klient dokázal své potřeby saturovat sám;
- v rámci tohoto Modelu lze rozlišit čtyři Postupy sociální práce odlišné zejména v tom, na koho sociální pracovník působí.

I.1 Postup sociální práce: saturace klientových potřeb poskytnutím dávky

Cíl: uspokojení finančních potřeb klienta.

Na koho a jak sociální pracovník působí: na osobní deficity klienta projevující se nedostatkem finančních prostředků. Jedná se o proces posouzení, na kterou z DPvHN by mohl mít klient nárok, zda jen na příspěvek na živobytí či i na doplatek na bydlení. Posouzení, přiznání a vyplacení DPvHN může být doprovázeno základním sociálním poradenstvím.

Např.: stabilizace finanční situace matky-samoživitelky, kterou opustil partner a sama zatím zdroj příjmů nemá, takovým způsobem, aby nehrozilo, že ztratí také bydlení.

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit:

příklady situací:

- náhlá finanční nouze způsobená ztrátou zaměstnání či jiného zdroje příjmů, zejm. u matek-samoživitelek kombinací nezaměstnanosti, rozpadu partnerského vztahu a nechoty/neschopnosti otce dětí platit výživné;
- dlouhodobá finanční nouze daná trvale nízkými příjmy a nedostupností jiného zdroje příjmu, ale finanční nedostatek nebyl doprovázen dalšími potížemi, např. u seniorů bez nároku na starobní důchod;
- u klientů, kteří neměli jiný zdroj příjmů a jinou další pomoc odmítali přijmout.

obecnější popis životní situace, kdy může být uplatněn tento Postup SP:

Tento Postup SP je vhodný pro klienty, kteří mají pouze finanční problémy a mají dostatečné rozumové schopnosti a kompetence samostatně využít DPvHN k řešení své situace.

Příklad kazuistiky, kdy byl tento Postup SP použit:

Rodina s dětmi se ocitla v náhlé finanční nouzi, a tím i v ohrožení ztrátou svého nájemního bydlení, protože jejich finanční prostředky jim přestaly na hrazení nákladů spojených s bydlením postačovat. K této situaci došlo proto, že se rodině nepodařilo uskutečnit plánovanou změnu bydliště a zaměstnání. Živitel rodiny, na jehož příjmu byla rodina závislá, dal výpověď ze svého zaměstnání, ale v důsledku okolností, které sociální pracovnice blíže neupřesňovala, se rodině odstěhovat nepodařilo a muži se také nepodařilo vrátit zpět do zaměstnání, odkud dal výpověď. "Prostě jim to nevyšlo, takže on je teď na úřadu práce, má sice nárok na podporu, nějakých osm tisíc, ale ten rozdíl těch osmi a dvaceti už je hodně znát." V lokalitě je navíc poměrně vysoká nezaměstnanost a i pro člověka s dobrou pracovní historií není snadné rychle najít nové pracovní uplatnění. Rodině byl přiznán příspěvek na živobytí i doplatek na bydlení. To bylo vzhledem k tomu, že rodina žádné další problémy, dluhy apod. nemá a před opuštěním zaměstnání neměla ani finanční potíže, vyhodnoceno jako dostačující pomoc pro překlenutí kritické finanční situace.

Role a možnosti spolupráce mezi referentem HN při KoP ÚP ČR a sociálním pracovníkem OÚ III. a II. typu

Tento Postup SP zachycuje situaci vstupu osoby s finančními potížemi do systému pomoci v HN a bude často součástí pomoci klientům v HN či ohroženým HN poskytované s využitím ostatních Postupů SP uvedených v Metodice. Proto na tomto místě rozpracováváme role jednotlivých typů pracovníků podrobněji, a to s ohledem na to, zda klient do systému pomoci v HN vstupuje přes sociálního pracovníka OÚ nebo přes referenta HN při KoP ÚP ČR.

Připomeňme však, že využití pouze Postupu SP I. 1 vyžaduje splnění podmínky, že pro řešení obtížné životní situace klienta spojené s HN je dle situačního posouzení referentem HN při KoP ÚP ČR a/či sociálním pracovníkem OÚ poskytnutí některé z DPvHN dostačující, nebo není dostačující, ale s ohledem na nezájem klienta řešit svou situaci je to jediná možná forma intervence.

Klient se s žádostí o pomoc obrátil na referenta HN při KoP ÚP ČR

■ obvyklé činnosti pracovníka:

1. pracovník vyslechne, s čím za ním osoba v HN přichází, případně mu pomůže „zakázku“ vyjasnit;
2. vede zjišťovací rozhovor s cílem zjistit všechny skutečnosti o situaci dané osoby (a její domácnosti), rozhodující pro výběr a přiznání vhodné DPvHN;
3. pokládá doplňující otázky tak, aby porozuměl situaci klienta a byl schopen určit, zda má klient potíže pouze finančního rázu a zda jsou tyto řešitelné s využitím příspěvku na živobytí, případně doplatku na bydlení; pokud zjistí, že rozsah potíží je větší, není tento Postup SP vhodný a je žádoucí zvolit jiný;
4. poskytne způsobem, kterému daná osoba porozumí, informace o průběhu řízení o přiznání DPvHN a podkladech, které je třeba doložit (tip: žadatelé, je možné poskytnout seznam dokladů, jež musí získat a předložit);
5. poskytne, opět srozumitelnou formou, návod, jak vyplnit formulář žádosti o dávku v HN;
6. podpoří žadatele o dávky HN, aby zkusil vyplnit ty části žádosti o dávku, s nimiž nebude mít potíže, a s ohledem na žadatelovy schopnosti a dovednosti případně nabídne další pomoc při vyplnění žádosti;
7. podniká administrativní kroky v oblasti zpracování žádosti o dávku v HN a rozhoduje o jejím přiznání (*postup administrace dávky není předmětem Metodiky*);
8. zajišťuje poskytování příspěvku na živobytí, případně doplatku na bydlení (*administrativní stránky poskytování dávky nejsou předmětem Metodiky*);
9. dle žádosti klienta poskytuje základní sociální poradenství;
10. v průběhu poskytování dávky monitoruje prostřednictvím zjišťovacích otázek při pravidelných kontaktech s klientem v HN, zda se životní situace klienta nezměnila natolik, že je třeba zvážit změnu Postupu SP.

■ možné postupy spolupráce se sociálním pracovníkem obce:

- v tomto případě není spolupráce se sociálním pracovníkem obce nutná pro dosažení cíle intervence;
- nicméně dle situace se může referent HN při KoP ÚP ČR dohodnout se sociálním pracovníkem obce na poskytnutí pomoci klientovi při vyplňování žádosti o dávku a shromažďování podkladů pro rozhodnutí o dávce.

■ možné postupy spolupráce s dalšími subjekty:

- spolupráce s dalšími subjekty není z povahy situací, v nichž je tento Postup SP užíván, relevantní.

■ předpoklady na straně pracovníka:

- schopnost situačně posoudit životní situaci klienta, tj. schopnost získat potřebné informace o životní situaci klienta a vyhodnotit, zda pro řešení jeho potíží spojených s hmotnou nouzí je poskytnutí některé z DPvHN opravdu dostačující;
- schopnost hovořit s každým ze žadatelů/příjemců DPvHN takovým způsobem, aby tento skutečně porozuměl tomu, co je mu sdělováno;
- detailní znalost systému pomoci v HN, schopnost rozhodovat o DPvHN a také provést jejich administraci.

■ žádoucí pracovní podmínky:

- prostory pro jednání s klientem, které zaručují, že klientovo vyprávění o jeho situaci nevyslechnou nepovolané osoby (jiní žadatelé/příjemci dávek v HN, pracovník jiné agendy či obslužný personál úřadu) a poskytují tak klientovi dostatečný pocit soukromí a bezpečí. Prostory by měly být současně uspořádány a vybaveny tak, aby zajišťovaly fyzické bezpečí pracovníka.

Klient se s žádostí o pomoc obrátil na sociálního pracovníka OÚ

- obvyklé činnosti pracovníka:
 1. pracovník vyslechne, s čím za ním osoba v HN přichází, případně mu pomůže „zakázku“ vyjasnit;
 2. pokládá doplňující otázky tak, aby porozuměl situaci klienta a byl schopen určit, zda má klient potíže pouze finančního rázu a zda jsou tyto řešitelné s využitím příspěvku na živobytí, případně doplatku na bydlení; pokud zjistí, že rozsah potíží je větší, není tento Postup SP vhodný a je žádoucí zvolit jiný;
 3. klientovi poskytne srozumitelnou formou základní informace o dávkách pomoci v HN a v obecných rysech ho obeznámí s postupem řízení o dávce;
 4. nabídne klientovi možnost předvyplnit formulář žádosti o dávku, projeví-li klient o tuto službu zájem, pracovník poskytne klientovi příslušné formuláře a podle potřeby pomoc s vyplněním a/či shromážděním všech nezbytných podkladů, které jsou součástí žádosti;
 5. pracovník informuje klienta, kdy a kde může žádost o DPvHN podat;
 6. dle žádosti klienta poskytuje další základní sociální poradenství.
- možné postupy spolupráce s referentem HN při KoP ÚP ČR:
 - pokud sociální pracovník provedl úplné posouzení životní situace daného klienta, je žádoucí s ohledem jednak na efektivitu pomoci v HN a dále nezatežování klienta nutností dalšímu pracovníkovi opakovat již jednou sdělené informace o jeho životní situaci, aby sociální pracovník tyto informace zprostředkoval příslušnému referentovi HN při KoP ÚP ČR, který bude žádost daného klienta zpracovávat, a to buď prostřednictvím Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka v JISu, případně jiným způsobem (osobně, telefonicky, e-mailem), a sice v souladu s § 65 písmeno b) a c) zákona o hmotné nouzi. Referent příslušného referátu KoP ÚP ČR pak již při rozhovoru s daným žadatelem o dávky v HN z těchto informací vychází a doplňuje je, případně ověřuje.
- možné postupy spolupráce s dalšími subjekty:
 - spolupráce s dalšími subjekty není z povahy situací, v nichž je tento Postup SP užíván, relevantní.
- předpoklady na straně pracovníka:
 - schopnost situačně posoudit životní situaci klienta, tj. schopnost získat potřebné informace o životní situaci klienta a vyhodnotit, zda pro řešení jeho potíží spojených s hmotnou nouzí je poskytnutí některé z DPvHN opravdu dostačující;
 - schopnost hovořit s každým z klientů takovým způsobem, aby tento skutečně porozuměl tomu, co je mu sdělováno;
 - rámcová znalost systému pomoci v HN a schopnost posoudit možnost nároku na DPvHN, včetně povědomí o obsahu vnitřních směrnic ÚP ČR souvisejících s přiznáváním jednotlivých DPvHN (např. normativních instrukcí).
- žádoucí pracovní podmínky:
 - nadřízený pracovník očekává, že úkolem sociálního pracovníka je usilovat o výraznější změnu situace klienta a o zmírnění jeho závislosti na systému veřejné pomoci;
 - prostory pro jednání s klientem, které zaručují, že klientovo vyprávění o jeho situaci nevyslechnou nepovolané osoby (jiní žadatelé/příjemci dávek v HN, pracovník jiné agendy či obslužný personál úřadu) a poskytují tak klientovi dostatečný pocit soukromí a bezpečí. Prostory by měly být současně uspořádány a vybaveny tak, aby zajišťovaly fyzickou bezpečí pracovníka.



Možná rizika tohoto Postupu SP

- Riziko, že tento Postup SP bude úspěšně použit u nového klienta či klienta v akutní finanční nouzi pro uspokojení nejnaléhavějších potřeb, ale situace nebude znovu/včas přezkoumána a referent nebo sociální pracovník setrvá u tohoto Postupu SP, i když se u klienta objeví nové nebo prohloubí dřívější problémy, a bylo by proto žádoucí uplatnit jiné Postupy SP (viz výše Část B - Obrázek č. 1, a níže Část D).
- Riziko, že tento Postup SP bude ze setrvačnosti či rezignace na hledání jiných postupů beze změny uplatňován u dlouhodobých klientů, o nichž je pracovník přesvědčen, že o jinou pomoc nestojí/nejsou ochotni ji přijmout/nebude mít efekt; referent nebo sociální pracovník ze setrvačnosti setrvá u dřívějších zjištění či přesvědčení a úspěšné užití DPvHN v akutní situaci se změní v závislost příjemce na DPvHN.

I.2 Postup sociální práce: jednorázová saturace specifické potřeby poskytnutím dávky a dalším působením na klienta

Cíl: jednorázově pomoci klientovi řešit konkrétní problém, na jehož řešení nemá vlastní finanční prostředky, či zmírnit krátkodobou finanční nouzi, která pro člověka představuje bezprostřední ohrožení nebo by mohla vést k rozvoji dalších problémů. (přesněji viz § 2 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v HN).

Např. pomoci člověku, který se ocitl v obci a je bez finančních prostředků a bez zázemí či práce, uhradit náklady na jízdné, aby se mohl vrátit do svého trvalého bydliště.

Na koho a jak sociální pracovník působí: působí se na konkrétní potřeby či situace, které se objevily náhle a obvykle mají jednorázový nebo krátkodobý charakter a klient zejména v důsledku nedostatku financí není schopen tuto potřebu saturovat z vlastních zdrojů. Působí se poskytnutím některé z dávek mimořádné okamžité pomoci (MOP). Dále se dle potřeby působí na osobní deficity klienta, které mu brání MOP účelně využít, a to zejména pomocí s využitím této dávky, poradenstvím, kontrolou využití apod.

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit:

příklady situací:

- člověk, který nemá v obci bydliště a který zůstal na území obce bez prostředků – přijel za prací, kterou nezískal, náhodně vystoupil z vlaku, byl vysazen z vlaku kvůli jízdě na černo apod.;
- propuštěný z výkonu trestu si přichází pro MOP;
- MOP poskytnutá z důvodů hrozící vážné újmy na zdraví rodině, která na další dávky v HN nemá nárok, ale ocitla se v situaci, kdy nemohou dětem uhradit výdaje spojené s řešením jejich zdravotních potíží apod.;
- MOP poskytnutá rodině s dětmi, kde došlo v důsledku sankčního vyřazení z evidence ÚP ČR ke snížení DPvHN a rodina nemá prostředky na hrazení některých školních akcí dětí;
- matka-samoživitelka pobírající DPvHN, která na začátku školního roku neměla prostředky na zakoupení školních aktovek a dalších školních pomůcek pro děti;
- náhle vzniklý náklad u klienta, který pobírá ostatní dávky v DPvHN, ale náhle vzniklý nezbytný výdaj z nich není schopen uhradit (např. nutnost koupení nové pračky pro rodinu).

obecnější popis životní situace, kdy může být uplatněn Postup SP I.2:

Postup SP I.2 je vhodný pro klienty v různých životních situacích, včetně těch, u nichž jsou či budou uplatňovány i jiné Postupy SP, pokud finanční situace klientovi neumožňuje svoji náhle vzniklou akutní potřebu či náhle vzniklý nezbytný výdaj uhradit z vlastních zdrojů a sociální pracovník v kontextu životní situace klienta posoudí saturaci této potřeby jako žádoucí či nutnou.

Příklad kazuistiky, kdy byl tento Postup SP použit:

Jednalo se o seniora, který sice pobíral dostatečně velký starobní důchod, ale nacházel se v obtížné sociální situaci, protože se stal obětí domácího násilí. Jeho vnuk, který s tímto seniorem žil v jedné domácnosti, ho fyzicky napadal a obíral o peníze. K pracovnícím agentury HN KoP ÚP ČR se případ dostal ve chvíli, kdy se situace zhoršila natolik, že senior požádal o pomoc PČR a policie tento případ řešila vykázaním vnuka z bytu. Starý muž se ocitl zcela bez prostředků a byla mu přiznána MOP na překlenutí období do další výplaty jeho starobního důchodu. “V tomto případě jsme toho pána zabezpečili dávkou právě mimořádné okamžité pomoci na zdraví, protože on skutečně byl úplně bez prostředků a to se objevilo i v tom zápise, co sepisoval na policii.”

Role a možnosti spolupráce mezi referentem HN při KoP ÚP ČR a sociálním pracovníkem OÚ III. a II. typu

U tohoto Postupu SP se liší **činnosti** pracovníků agendy HN při KoP ÚP ČR a sociálních pracovníků na obcích podle toho, zda se jedná O JEDNORÁZOVÉHO KLIENTA (např. klient, který je bez jakéhokoliv materiálního zajištění, nespadá do daného správního obvodu a nemá prostředky, jak by se do místa svého bydliště dostal; osoba po propuštění z výkonu trestu; dle § 2 odst. 6 zákona č. 111/2006), či zda se jedná O KLIENTA DLOUHODOBÉHO, který již nějakou dobu pobírá příspěvek na živobytí, event. doplatek na bydlení, ale další sociální pomoc nepotřebuje nebo ji odmítá, nicméně má potíže s uhrazením výdaje uvedeného v § 2 odst. 5 písmenech a), b), c) zákona č. 111/2006, nebo o klienta, který dávky v HN nepobírá, na tyto nemá nárok, ale vzhledem k jeho příjmům a celkovým sociálním a majetkovým poměrům mu HROZÍ VÁŽNÁ ÚJMA NA ZDRAVÍ (dle § 2 odst. 3 zákona č. 111/2006).

Vymezení rolí jednotlivých pracovníků je opět členěno dle toho, na koho se klient v HN, či HN ohrožený obrátil s žádostí o pomoc.

Klient se s žádostí o pomoc obrátil na referenta HN při KoP ÚP ČR

■ obvyklé činnosti pracovníka:

Jednorázový klient a Dlouhodobější klient s potřebou jednorázově vyššího výdaje

- činnosti 1 až 9 uvedené výše u referenta HN při KoP ÚP ČR v popisu Postupu SP I.1 ovšem s tím, že předmětem posouzení nároku na dávky v HN jsou dávky mimořádné okamžité pomoci (MOP);
- 11. dle potřeby poskytuje pracovník pomoc s využitím dávky (doprovod na nákup, doprovod na nádraží, zakoupení jízdenky apod.);
- 12. dle potřeby pracovník zprostředkovává sociální služby (často noclehárnu), další pomáhající odborníky (např. sociální kurátor), či zdroje (šatník, potravinovou banku apod.);
- 13. dle potřeby dohled nad využitím poskytnuté dávky;
- 14. dle potřeby pracovník komunikuje se školským či zájmovým zařízením dítěte, případně orgánem SPOD.

Klient bez nároku na opakující se DPvHN, jemuž hrozí vážná újma na zdraví

- činnosti 1. až 9. uvedené výše u referenta HN při KoP ÚP ČR v popisu Postupu SP I.1 ovšem s tím, že předmětem posouzení je souvislost mezi výší příjmů, celkovými sociálními a majetkovými poměry žadatele na jedné straně a jeho ohrožením vážnou újmu na zdraví na straně druhé. Vzhledem k povaze životních situací, v nichž se tyto žadatelé obvykle nacházejí, se však lze domnívat, že jen u malé části z nich bude pro řešení jejich ohrožení hmotnou nouzí dostačující pouze jednorázové poskytnutí příslušné dávky MOP. Pečlivé posouzení a pochopení životní situace žadatele je proto základní podmínkou pro správnou volbu Postupu SP u těchto případů.

■ možné postupy spolupráce se sociálním pracovníkem obce:

- dle vzájemné dohody mezi sociálním pracovníkem HN při ÚP ČR a sociálním pracovníkem obce může činnosti 11 až 13 zajistit sociální pracovník obce, nutným předpokladem je osobní komunikace a předávání informací mezi oběma pracovníky. Předávání těchto typů klientů sociálním pracovníkům obce lze rovněž dohodnout na úrovni vedoucích pracovníků jednotlivých pracovišť jako pravidlo, a provádět je pak ve všech vymezených a dohodnutých typech případů.
- referent HN při KoP ÚP ČR se může se sociálním pracovníkem obce dohodnout na vzájemné spolupráci zaměřené na ověření toho, zda dávka MOP splnila účel. Při takové spolupráci je možné postupovat např. následovně: 1) referent HN při KoP ÚP ČR předá podnět sociálnímu pracovníkovi obce o poskytnuté intervenci k řešení hmotné nouze (MOP), 2) sociální pracovník obce ověří úspěšnost této intervence, 3) sociální pracovník obce informuje referenta HN o výsledku.

■ možné postupy spolupráce s dalšími subjekty:

- dle typu potřeb klienta, které je akutně nutné saturovat, je žádoucí spolupráce s příslušnými sociálními službami, a to nejen při zprostředkování saturace akutních potřeb klienta, ale i při dohledu nad využitím dávky;
- dle typu životní situace (zejm. u propuštěných z výkonu trestu) je žádoucí i spolupráce se sociálním kurátorem:
 - 1) výplatu MOP může pracovník agendy HN při ÚP ČR podmínit návštěvou sociálního kurátora, přičemž je třeba, aby k tomuto postupu pracovníci dospěli po vzájemné dohodě;
 - 2) pracovník agendy HN při ÚP ČR informuje sociálního kurátora, kdy si klient přijde vyzvednout dávku, a sociální kurátor kontaktuje s nabídkou pomoci daného klienta přímo v prostorách KoP ÚP ČR.

■ předpoklady na straně pracovníka:

- totožné s výše uvedeným Postupem SP I.1;
- znalost místní sítě sociálních služeb a (pomáhajících) subjektů obvykle využívaných osobami v HN (např. noclehárna, azylový dům, ubytovny, doplňkové charitní služby jako šatník, potravinová banka, služby umožňující osobní hygienu aj.).

■ žádoucí pracovní podmínky:

- nadřízený pracovník očekává, že úkolem sociálního pracovníka je usilovat o výraznější změnu situace klienta a o zmírnění jeho závislosti na systému veřejné pomoci;
- prostory pro jednání s klientem, které zaručují, že klientovo vyprávění o jeho situaci nevyslechnou nepovolané osoby (jiní žadatelé/příjemci dávek v HN, pracovník jiné agendy či obslužný personál úřadu) a poskytují tak klientovi dostatečný pocit soukromí a bezpečí; prostory by měly být současně uspořádány a vybaveny tak, aby zajišťovaly fyzické bezpečí pracovníka;
- dostupnost příruční pokladny pro okamžité vyplacení MOP;
- část pracovní kapacity pracovníka vyhrazená pro práci v terénu.

Klient se s žádostí o pomoc obrátil na sociálního pracovníka obce III. či II. typu

■ obvyklé činnosti pracovníka:

Jednorázový klient

- viz činnosti uvedené výše u sociálního pracovníka obce v Postupu SP I.1 aplikované na problematiku MOP a dále:
- dle potřeby doprovod klienta na příslušný KoP ÚP ČR;
- po domluvě se sociálním pracovníkem HN ÚP ČR, může sociální pracovník obce převzít realizaci dalších činností, jsou-li tyto nutné pro vyřešení akutní situace klienta (zejm. pomoc a dohled při využití dávky, zprostředkování příslušné sociální služby).

Dlouhodobější klient s potřebou jednorázově vyššího výdaje

- Sociální pracovníci obce se patrně setkávají s tímto typem klientů spíše zřídka, pokud však přece, pak pomoc klientovi obvykle provázejí činnosti uvedené výše u sociálního pracovníka obce v Postupu SP I.1 aplikované na problematiku MOP.

Klient bez nároku na opakující se DPVHN, jemuž hrozí vážná újma na zdraví

- viz činnosti uvedené výše u sociálního pracovníka obce v Postupu SP I.1 aplikované na problematiku MOP. Vzhledem k povaze životních situací, v nichž se tito žadatelé obvykle nacházejí, se však lze domnívat, že jen u malé části z nich bude pro řešení jejich ohrožení hmotnou nouzí dostačující pouze jednorázová intervence. Pečlivé posouzení a pochopení životní situace žadatele je proto základní podmínkou pro správnou volbu Postupu SP u těchto případů.
- dle potřeby doprovod klienta na příslušný KoP ÚP ČR, či jednorázové zprostředkování další pomoci.

- možné postupy spolupráce s pracovníkem agentury HN při KoP ÚP ČR:
 - totožné s výše uvedeným Postupem SP I.1 a dále:
 - dle typu situace klienta a složitosti jejího řešení v kontextu místní sítě pomáhajících subjektů je vhodná společná konzultace (osobní/telefonická) obou sociálních pracovníků, jejímž cílem je nalezení vhodného řešení akutní situace klienta a domluva na rozdělení realizace nutných činností mezi oba pracovníky.
- možné postupy spolupráce s dalšími subjekty:
 - dle typu potřeb klienta, které je akutně nutné saturovat, je žádoucí při zprostředkování jejich saturace spolupráce s příslušnými sociálními službami, případně sociálním kurátorem.
- předpoklady na straně pracovníka:
 - totožné s výše uvedeným Postupem SP I.1 a dále:
 - rámcová obeznámenost s psanými či nepsanými pravidly a vnitřními předpisy ÚP ČR (např. normativními instrukcemi), jimiž se řídí přiznávání nároku na MOP v rámci KoP ÚP ČR v daném správním obvodu.
- žádoucí pracovní podmínky:
 - nadřízený pracovník očekává, že úkolem sociálního pracovníka je usilovat o výraznější změnu situace klienta a o zmírnění jeho závislosti na systému veřejné pomoci;
 - prostory pro jednání s klientem, které zaručují, že klientovo vyprávění o jeho situaci nevyslechnou nepovolané osoby (jiní žadatelé/příjemci dávek v HN, pracovník jiné agentury či obslužný personál úřadu) a poskytují tak klientovi dostatečný pocit soukromí a bezpečí; prostory by měly být současně uspořádány a vybaveny tak, aby zajišťovaly fyzickou bezpečí pracovníka;
 - část pracovní kapacity pracovníka vyhrazená pro práci v terénu.



Možná rizika tohoto Postupu SP

- Riziko, že hlavním cílem poskytnutí MOP nebude pomoc klientovi, ale rychlé zbavení se klienta (např. z území obce), aniž by byly zkoumány další možné problémy a jim odpovídající možnosti pomoci (zejména u propuštěných z výkonu trestu).
- Riziko, že u jednorázově poskytnuté MOP v situaci, kdy osobě hrozí vážná újma na zdraví, dojde k úplnému přehlédnutí nebo podcenění dalších aspektů životní situace, protože v těchto případech obvykle podle našich zjištění nebývá životní situace žadatele podrobněji mapována. Toto riziko hrozí zejména v případě, že žadatel o dávku přichází nejprve na referát nepojistných dávek KoP ÚP ČR. Snaha řešit případ relativně snadným způsobem se může stát kontraproduktivní, protože další problémy klienta mohou vést ke zhoršení jeho situace.

I.3 Postup sociální práce: saturace působením na širší škálu osobních deficitů klienta

Cíl: zabezpečit saturaci potřeb klienta nejen poskytnutím DPvHN, pokud na ně má nárok, ale také působením na jeho osobní deficity. V rámci tohoto Postupu SP je cílem pomoci dosáhnout saturace potřeb nejen u klientů, kteří splnili podmínky nároku na DPvHN, ale u těch, kteří na ně z nějakého důvodu dočasně či dlouhodobě nárok nemají, ale přesto jsou ohroženi HN. Cílem působení na osobní deficity je, aby podle typu klienta a jeho životní situace byl klient schopen:

- snažit se vlastními silami o stabilizaci či zlepšení své situace a/či dokázat své potřeby saturovat sám;
- jednat a rozhodovat se způsobem, který by jeho situaci nadále nezhoršoval.

Např. cílem může být zprostředkování pracovních návyků pomocí VPP a učení dovednostem, jako způsob hledání zaměstnání, hospodaření s penězi, orientace v systému sociálních služeb, aby se klientka po rodičovské dovolené vyvázala ze závislosti na DPvHN a své potřeby dokázala naplňovat sama.

Např. u starší klientky, která více než 10 let žije v závislosti na dávkách a má sklony k alkoholismu, je cílem zajistit pomocí dohledu, učení a poradenství, aby neopomíjela pravidelné platby, splácela dluh, část dávek využívala i k nákupu potravin a dále se nezadlužovala.

„Pokud by na ty dávky hmotné nouze neměli nárok, nebo by asi ten jejich problém ty dávky nevyřešily, tak se snažíme zeptat, jak na tom jsou, jestli to je maminka samoživitelka, která má lepší příjem a která opravdu neumí hospodařit, anebo jestli tam jsou další problémy. Může to být, že partner, pokud jsou spolu, je třeba alkoholik a utráčí v hospodě. Nebo se objeví jiné problémy. My se právě snažíme zjistit, jaký ten konkrétní problém je.“

Na koho a jak sociální pracovník působí: na osobní deficity klienta z oblasti jeho znalostí, dovedností, zkušeností a návyků prostřednictvím takových nástrojů, jako je učení, dohled, kontrola, sociální poradenství apod.; u klientů, kteří splní podmínky nároku na DPvHN, i poskytnutí těchto dávek, případně pomoci při dosažení jiných zdrojů příjmů - invalidní důchod, dávky SSP, PnP apod.

„Když mu řekneme: ‚Je patnáctého června a Vy ještě nemáte zaplacený popelnice‘, tak bysme se ho mohli dotknout a on nám na to řekne: ‚No, ale oni se mají platit až do třicátého‘, že jo. Tak už to odhadneme u některých těch klientů, který známe delší dobu, tak jim to jenom připomínáme. Řekneme: ‚Heďte, Vy jste vloni zaplatil až v říjnu, musel jste platit penále, nezapomeňte, že za čtrnáct dní se platí popelnice‘.“

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit:

příklady situací:

- klienti pobírající DPvHN, kteří dlouhodobě nedokážou najít zaměstnání;
- ženy-samoživitelky po RD, které čelí nesnázím s finančním zajištěním - kvůli potížím najít zaměstnání, vymoci alimenty či hospodařit s malými příjmy, dluhům apod.
- klienti, jimž samotné pobírání DPvHN nezajistí saturaci potřeb, protože s penězi z dávky neumí hospodařit;
- klienti dlouhodobě či trvale závislí na DPvHN, které by samotné poskytnutí dávky bez další intervence neuchránilo před neustálým zhoršováním jejich životní situace;
- klienti, kteří byli sankčně vyřazeni z evidence žadatelů o zaměstnání na ÚP ČR a jejich potíže se saturací přetrvávají i či se spíše výrazně zhoršily;
- klienti, kteří jsou v ohrožení hmotnou nouzí a nemají potřebné kompetence svoji situaci změnit či zvládnout a na žádné DPvHN nemají nárok.

obecnější popis životní situace, kdy může být uplatněn tento Postup SP:

Tento Postup SP je vhodný pro klienty, kteří mají:

- **pouze finanční problémy** a **chybí jim určité kompetence** (tj. znalosti, dovednosti, zkušenosti), jak svoji životní situaci zvládnout a poskytnutí DPvHN spolu s další pomocí zaměřené na získání těchto kompetencí postačuje k řešení jejich životní situace;
- **mají i další potíže**, zejména **další nesaturované potřeby** a ke zmírnění těchto potíží může poskytnutí DPvHN přispět jen do určité míry, případně neřešení těchto potíží udržuje klienta v závislosti na DPvHN (např. nízká kvalifikace, zanedbaná hygiena, závislost na návykových látkách atd.); současně ale nejsou tyto potíže způsobeny problémy v interakcích s jinými lidmi či organizacemi.

Příklad kazuistiky, kdy byl tento Postup SP použit:

Matka-samoživitelka se dvěma dětmi na střední škole a nedostatečnými příjmy ztratila v důsledku neplacení nájemného své původní bydlení a ocitla se i s dětmi na ubytovně v sociálně vyloučené lokalitě. Žena nevládala hradit náklady spojené s dětmi a jejich studiem, které vzrostly ještě kvůli tomu, že dojíždění ze vzdálené ubytovny do školy se prodražovalo. Žena původně nepobírala DPvHN kvůli neinformovanosti a zároveň studiu o sociální dávky žádat. V době, kdy byla pracovnice agendy DPvHN příslušného KoP ÚP ČR s touto klientkou v kontaktu, byla tato klientka ve velké psychické nepohodě z života na ubytovně, z finanční tísně i své bezradnosti, jak situaci řešit. „Ona byla uzlíček nervů, když jste tam prostě přišla.“ Pracovnice příslušného referátu KoP ÚP ČR, která této klientce pomáhala s vyřízením DPvHN, chtěla klientce zprostředkovat další pomoc tím, že by ji odkázala na organizaci Člověk v tísni, přičemž pracovník této organizace by klientku osobně navštívil. Klientka však tuto pomoc odmítla s tím, že se se svými problémy již dalšímu člověku nechce svěřovat a svoji situaci chtěla komplexně řešit právě s pracovnicí KoP ÚP ČR, kterou již znala ve spojitosti s vyřizováním dávky a která již byla se situací klientky obeznámena. Klientka měla ovšem potíže za pracovnicí KoP ÚP ČR dojíždět kvůli finančním nákladům. Pracovnice KoP nakonec klientce pomoc v podobě poradenství, stanovování dílčích, snadněji dosažitelných cílů, doprovázení i psychické podpory, kterou klientka vnímala jako velmi důležitou, poskytla tak, že s ní situaci řešila telefonicky a v případě potřeby si opatřila služební vůz a za klientkou sama dojela.

Role a možnosti spolupráce mezi sociálním pracovníkem agendy HN při KoP ÚP ČR a sociálním pracovníkem OÚ III. a II. typu

U tohoto Postupu SP se role obou typů sociálních pracovníků v oblasti působení na širší škálu osobních deficitů klienta, odhlédneme-li od administrace a posouzení DPvHN (viz Postupy SP I.1 a I.2), neliší. O to důležitější je v rámci tohoto Postupu SP vzájemná domluva mezi oběma sociálními pracovníky na koordinaci poskytované pomoci. Nejeví se totiž jako účelné ani efektivní, aby v rámci poskytování pomoci jednomu klientovi realizovali oba pracovníci činnosti směřující k překonání nebo zmírnění dalších deficitů klienta nezávisle na sobě, neboť v nejlepším případě se jejich aktivity budou dublovat (neefektivita systému), v nejhorším půjdou proti sobě (neúčelnost a neefektivita). Proto při využívání tohoto Postupu SP věnujte pozornost i Části E této Metodiky.

Současně je třeba předeslat, že je-li s ohledem na řešení obtížné životní situace klienta žádoucí působit na jeho osobní deficity dlouhodobě a zajistit i další činnosti, než je základní sociální poradenství a případně zprostředkování příslušných sociálních služeb (srov. obvyklé činnosti pracovníka níže), předpokládá uplatnění tohoto Postupu SP specializovanou kvalifikaci sociálního pracovníka.

■ **obvyklé činnosti pracovníka:**

- sociální pracovník uskutečňuje posouzení životní situace klienta se zvláštním zaměřením na rozpoznání těch osobních deficitů klienta, které mu brání samostatně zvládat situaci HN či se z ní vymanit, a potenciálních zdrojů jak na straně klienta, tak systému sociálního zabezpečení a v sociálním prostředí klienta obecně;

- dle zjištěných osobních deficitů klienta realizuje sociální pracovník činnosti spojené s rolí: terapeuta, zprostředkovatele zmocnění klienta a/či s rolí trenéra aktivní adaptace klienta na prostředí;
 - dle potřeby spolupracuje se specialisty (dluhové poradenství, psychologické služby apod.);
 - dle potřeby spolupracuje s referátem zaměstnanosti příslušného kontaktního pracoviště a krajské pobočky ÚP ČR;
 - dle potřeby spolupracuje se sociálními pracovníky nemocnic, psychiatrických zařízení apod.
 - dle potřeby poskytuje základní poradenství v oblasti zaměstnanosti, rekvalifikací a dalších nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti;
 - dle potřeby zprostředkovává sociální služby a další pomáhající subjekty a odborníky a koordinuje jejich působení;
 - dle potřeby a zvláště pak u klientů ohrožených HN a případně přechodně sankčně zbavených nároku na DPvHN vyhledává a zprostředkovává další materiální zdroje (potravinová banka, potravinová pomoc, šatníky, MOP pro případy hrozby vážné újmy na zdraví apod.);
 - dle potřeby sociální pracovník realizuje část těchto činností přímo v prostředí klienta.
- **předpoklady na straně pracovníka:**
- totožné s výše uvedeným Postupem SP I.2 dle jednotlivých typů pracovníků a dále:
 - schopnost působit na klienty a jejich osobní deficity;
 - znalost různorodých teoretických přístupů a metod působení na klienta a jeho osobní deficity;
 - schopnost vybírat a aplikovat výše zmíněné teoretické přístupy a metody působení způsobem odpovídajícím jedinečným charakteristikám životní situace konkrétního klienta;
 - znalost místní a regionální sítě sociálních služeb a dalších pomáhajících subjektů a schopnost zprostředkovat klientovi takové služby, které jsou pro jeho situaci nejvhodnější (tip: osobní seznámení se s prostředím služby a zejména jejími sociálními pracovníky usnadňuje následné zprostředkování služby).
- **žádoucí pracovní podmínky:**
- nadřízený pracovník očekává, že úkolem sociálního pracovníka je usilovat o výraznější změnu situace klienta a o zmírnění jeho závislosti na systému veřejné pomoci;
 - prostory pro jednání s klientem, které zaručují, že klientovo vyprávění o jeho situaci nevyslechnou nepovolané osoby (jiní žadatelé/příjemci dávek v HN, pracovník jiné agendy či obslužný personál úřadu) a poskytují tak klientovi dostatečný pocit soukromí a bezpečí; prostory by měly být současně uspořádány a vybaveny tak, aby zajišťovaly fyzickou bezpečí pracovníka;
 - dostatečná časová dotace na kontakt s klientem umožňující soustavnou individuální práci s klientem;
 - podmínky pro vedení záznamů dokumentujících postup spolupráce s klientem, umožňujících zhodnocení vhodnosti použitých postupů a případně jejich změnu;
 - část pracovní kapacity pracovníka vyhrazená pro práci v terénu;
 - sociální pracovníci mají možnost účastnit se pravidelné supervize;
 - vybavení nutné (služební auto) nebo vhodné (např. notebook/tablet s připojením na internet pro vyhledávání informací na místě) pro terénní práci.



Možná rizika tohoto Postupu SP

- To, co je pracovníkem identifikováno jako deficit na straně klienta, může být ve skutečnosti částečně či zcela způsobeno postoji či předsudky na straně jiných subjektů či potížemi v interakcích mezi klientem a jiným subjektem, které klient sám svými silami má malou naději změnit. Ani intenzivní a systematické působení na deficity klienta pak nepovede ke změně jeho životní situace. Např. zprostředkování pracovních dovedností a předávání know-how psaní životopisu, žádání o místo či vystupování u pracovního pohovoru nesplní účel, pokud zaměstnatelné v lokalitě odmítají zaměstnávat např. Romy, matky s malými dětmi či starší lidi. Ani učení hospodaření a dohled nad splácením dluhů nepomůže, pokud věřitel odmítne klientovi sestavit přijatelný splátkový kalendář atd.
- Riziko může spočívat v tom, že sociální pracovník může „přehlédnout“ negativní vliv těch rozhodnutí nebo postojů subjektů v sociálním prostředí klienta, které on sám považuje za obvyklé nebo těžko změnitelné, aniž by je zvážil z perspektivy klienta a z hlediska jejich dopadu na životní situaci klienta.

I.4 Postup sociální práce: saturace klientových potřeb delegováním zodpovědnosti za klienta

Cíl: zajistit saturaci potřeb klienta na přijatelné úrovni v situaci, kdy všechny ostatní způsoby pomoci selhaly z důvodů dlouhodobě či trvale významně snížených kognitivních nebo jiných psychických funkcí klienta.

Na koho a jak sociální pracovník působí: působení na osobní deficity klienta podáním návrhu na částečné omezení svéprávnosti. Pokud k němu soudně dojde, ustanovení opatrovníka, který převezme hospodaření s DPvHN, má-li na ně dotyčný klient nárok, případně s jinými příjmy klienta.

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit:

příklady situací:

- výjimečný prostředek použitý až v krajní situaci, kdy klientka v důsledku vlastní dezorientace a neschopnosti běžného fungování byla ohrožena na zdraví a na životě a selhaly i velmi direktivní způsoby dohledu.

obecnější popis životní situace, kdy může být uplatněn tento Postup SP:

Klient má finanční i jiné potíže se saturací svých potřeb a není v důsledku významného omezení kognitivních nebo jiných psychických schopností schopen své potíže řešit ani s poskytnutím DPvHN a další pomoci ze strany sociálních pracovníků, protože tuto pomoc není schopen chápat jako zdroj a využít ji jako nástroj zlepšení či stabilizace své životní situace.

Příklad kazuistiky, kdy byl tento Postup SP použit:

Zadlužená seniorka s výrazně sníženými kognitivními schopnostmi, která nebyla schopna hospodařit se svými penězi, se ocitla v situaci, kdy bylo ohroženo její fyzické přežití. Žena peníze na požádání rozdávala či "půjčovala" komukoliv. „Ona pobrala důchod a všichni ti okolo věděli, jaká je a že pobrala důchod, a ‚půjč mi, a půjč mi‘, takže ona ten důchod de facto propůjčovala nevratně a pak chodila a vařila si čaj z bezinek a takovýhle. To bylo její jediný jídl.“ Žena však nebyla schopna využít ani pomoc ve formě Charitou darovaných potravin, které např. házela do potoka apod. Selhaly všechny nástroje intervence, tzn. poradenství, učení hospodařit s penězi i pomoc z projektu Potravinová pomoc. Jako částečně úspěšná cesta se ukázalo až vyřízení omezení svéprávnosti v oblasti nakládání s financemi a delegování hospodaření na opatrovníka, kterým byla určena sociální pracovnice obce.

Role a možnosti spolupráce mezi pracovníkem agendy HN při KoP ÚP ČR a sociálním pracovníkem OÚ III. a II. typu

Vymezení rolí je totožné s výše uvedeným Postupem SP I.3, je však sledován odlišný cíl, a to zajištění důstojného života klienta s narušenou schopností právně jednat s využitím institutů uvedených v § 38 - § 65 (Podpůrná opatření při narušení schopnosti zletilého právně jednat) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Možná rizika tohoto Postupu SP

- Vzhledem k tomu, že jde o krajní řešení, je jedním z rizik jeho odkládání až do chvíle, kdy dojde k poškození zdraví či ohrožení života klienta.
- Na opačném pólu stojí riziko určitého zneužití či zbytečně unáhleného využití tohoto prostředku v případě, kdy klient sice jedná způsobem, který ho z hlediska sociálního pracovníka ohrožuje, a nevyužívá nabízenou pomoc, ale jeho kognitivní či jiné psychické schopnosti nejsou natolik narušeny, aby zodpovědnost za svá rozhodnutí a své jednání nemohl nést sám.

Model sociální práce I.

Přínosy tohoto Modelu sociální práce:

- Pokud jsou dobře rozpoznáni klienti, pro něž je některý z Postupů SP uvedených v rámci Modelu SP I. vhodný, představuje tento Model, zejména u Postupu SP I.1 a I.2:
 - úsporu času a personálních kapacit, kdy další pomoc a rozsáhlejší sociální práce není směřována na klienty, kteří takovou pomoc nepotřebují (Postup SP I. 1), případně ji využít nedokážou, protože nemají dostatečné kognitivní schopnosti (Postup SP I. 4),
 - zohlednění schopnosti klienta pomoci si sám a nezpochybňování jeho vlastních kompetencí snahou o nadbytečnou pomoc (Postup SP I.1) či naopak neohrožování klienta opakovanými pokusy poskytovat mu pomoc způsobem, který se u něj zcela míjí účinkem a nezabraňuje zhoršování jeho situace (Postup SP I.4).

Limity a překážky tohoto Modelu sociální práce:

- může hrozit kompetenční spor mezi sociálním pracovníkem obce a referentem či sociálním pracovníkem agentury HN při KoP ÚP ČR;
- pokud pracovník agentury HN při KoP ÚP ČR klienty neinformuje, nemusí se někteří z nich dozvědět, že jim může pomoc poskytnout také sociální pracovník obce a v čem;
- protože v těchto případech jde často především o saturaci finančních potřeb, může dojít k nesouladu ohledně názoru na vhodnost vyplacení MOP, kdy sociální pracovník obce může považovat přiznání MOP za účelné při řešení obtížné situace klienta a pracovník agentury HN KoP ÚP ČR, který o MOP rozhoduje, má jiný názor;
- část klientů může mít chápání pomoci nastavené ve smyslu „jak se dostat k dávkce“ a další pomoc odmítají;
- neexistence dalších pomáhajících služeb v lokalitě, jejichž pomoc by bylo možné zprostředkovat;
- nezasíťování, to je nedostatečné propojení, různých pomáhajících subjektů a klienta vzájemnou komunikací o problémech, cílech a způsobu pomoci;
- klient musí spolupracovat s více než jedním pomáhajícím pracovníkem, což mu může být nepříjemné (např. opakovaně vykládat své problémy).

II. Model sociální práce: Saturace s využitím působení na prostředí klienta

Rámcové charakteristiky Modelu SP II:

- klíčovou charakteristikou tohoto Modelu je, že se sociální pracovník, který klientovi poskytuje pomoc, v rámci této pomoci zaměřuje také na ovlivňování subjektů (osob, organizací) v sociálním prostředí klienta;
- cílem je saturace nějaké potřeby či více potřeb klienta;
- pomoc je zaměřená na kompenzaci různých typů osobních deficitů klienta a zároveň/nebo výhradně na osoby a organizace v sociálním prostředí klienta, které jsou nějakým způsobem významné pro životní situaci klienta či její změnu. Klient s těmito osobami či organizacemi nedokáže z různých důvodů efektivně jednat sám ani v případech, kdy disponuje dostatečnými kompetencemi pro takovéto vyjednávání;
- bariéry efektivního vyjednávání mezi klientem a druhou stranou interakce, na které se v rámci tohoto Modelu působí, mohou být buď jen na straně osob a organizací, se kterými klient jedná, nebo na straně klienta i druhé strany. Bariéry mohou spočívat např.:
 - v rozdílných vzájemných očekáváních klienta a daného subjektu v jeho okolí,
 - ve špatných zkušenostech daného subjektu s konkrétním klientem a naopak,
 - v předsudcích vůči typu lidí, které dle daného subjektu klient reprezentuje,
 - v rutinních postupech řešení určitých situací, které daný subjekt nechce kvůli konkrétnímu klientovi měnit,
 - ve vzájemně nesrozumitelných způsobech komunikace mezi klientem a daným subjektem;
- saturace v rámci tohoto Modelu SP může či nemusí být dosahováno poskytnutím DPvHN. Také ovlivňování některých deficitů klienta tak, aby došlo k odstranění překážek saturace a klient případně dokázal své potřeby saturovat sám, může či nemusí být součástí tohoto Modelu SP. Vždy je ale u tohoto Modelu SP uplatňována snaha působit na osoby a organizace v sociálním prostředí klienta;
- v rámci tohoto Modelu lze rozlišit dva Postupy SP odlišné v tom, na jaké strany interakce je působení sociálního pracovníka orientováno. Rozdíl mezi těmito Postupy SP je v tom, zda se pracovník snaží působit pouze na druhou stranu interakce, tedy na osoby či organizace v sociálním prostředí klienta, či na obě strany interakce - tzn. jak na klienta, jakožto účastníka interakcí, tak na osoby a organizace, se kterými je klient v interakci;
- pokud druhá strana interakce, na kterou sociální pracovník v rámci snahy o zajištění saturace potřeb klienta působí, projevuje ochotu naučit se/začít s klientem jednat jiným způsobem, který je pro klienta přijatelný/pochopitelný/zvladatelný, může některý z Postupů tohoto Modelu přejít do některého z komplexnějších Postupů Modelu SP III.

II.1 Postup sociální práce: saturace působením na druhou stranu interakce

Cíl: saturace potřeb klienta (např. bydlení) v situaci, kdy je tato saturace závislá významnou mírou mimo jiné i na jiných osobách či organizacích a na jejich rozhodnutí či postupu vůči klientovi (např. majitel bytu odmítá povolit klientovi, kterému byt pronajímá, aby v něm měl trvalé bydliště). Přičemž klient toto rozhodnutí a/či postupy jiného subjektu není schopen sám ovlivnit ani v případě, že k tomu má dostatečné kompetence (např. umí komunikovat, vyzná se v úředních či jiných postupech, dokáže sám sepsat žádost, podání atd.).

Na koho a jak sociální pracovník působí: působí na osoby a organizace v sociálním prostředí klienta. Sociální pracovník se snaží ovlivnit významné subjekty v sociálním prostředí klienta tak, aby změnila svá stanoviska ve věci klienta, byly schopny lépe pochopit a vzít v úvahu možnosti a potřeby klienta a rozhodovaly a jednaly způsobem, který klienta neohrožuje, případně mu vychází vstříc (např. prostřednictvím obhajování zájmů klienta, vyjednávání, zastupování klienta).

Sociální pracovník např. vstupuje do vyjednávání s věřitelem klienta, který není ochoten klientovi přidělit pro klienta přijatelný splátkový kalendář např. v důsledku předchozích špatných zkušeností s tímto klientem nebo proto, že takový postup není součástí obvyklé politiky tohoto věřitele vůči svým dlužníkům.

Např. sociální pracovník působí na příslušné orgány či komise města ve snaze získat pro rodinu s extrémně nízkými příjmy, která není schopna sehnat bydlení s nájemní smlouvou, aby mohla čerpat doplatek na bydlení, přidělení městského bytu. Úspěch takového vyjednávání je více pravděpodobný, vstoupí-li do něho sociální pracovník města a mj. odůvodní, proč považuje toto řešení pro danou rodinu za vhodné, než kdyby se totéž pokusila vyjednat rodina sama.

„Pokud se jejich problém týká hmotné nouze, tak tam, pokud už vyřešíme příspěvek na živobytí, tak pokud je tam třeba ještě další problém, třeba s hrazením bydlení, tak zjišťujeme, jestli mají nárok na další dávky, jestli tady mají trvalý bydliště, jestli mají smlouvu, že jo, tohle to všechno my se snažíme zjistit. Třeba kontaktujeme lidi, kteří jim ten byt pronajímají, jestli by byli ochotni jim tam dát trvalý bydliště, nebo oficiální smlouvu, jo. A pokud tenhle ten problém se vyřeší, tak zase jdeme dál.“

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit:

příklady situací:

- vyjednávání výjimky pro klienta ohroženého ztrátou azylového bydlení v důsledku sankčního vyřazení z evidence úřadu práce, a tedy ztráty nároku na DPvHN;
- vyjednávání a advokacie s ubytovnou pro klienta bez domova ohroženého velkými mrazy, se kterým v ubytovně nemají předchozí dobré zkušenosti;
- vyjednávání s potenciálním zaměstnavatelem, který není příliš ochoten zaměstnávat Romy;
- vyjednávání s různými věřiteli při snaze o konsolidaci finanční situace klientky, která má velké dluhy a malé příjmy;
- vyjednávání a zastupování klientky při jednání s ČSSZ, pojišťovnou a různými úřady, protože intelektové schopnosti klientce neumožňují, aby se sama zorientovala při jednání s těmito organizacemi, získala potřebné informace, správně s nimi nakládala a jednala ve svém zájmu;
- vyjednávání a advokacie s městem o přidělení městského bytu rodině, která doposud střídala nejisté a nestálé způsoby bydlení.

obecnější popis životní situace, kdy může být uplatněn tento Postup SP:

Tento Postup SP je vhodný pro klienty, kteří mají:

- finanční potíže, na jejichž vznik či řešení mají vliv subjekty v klientově sociálním prostředí a klient rozhodování těchto subjektů v jeho záležitosti nemůže sám ovlivnit/změnit a při jednání s těmito subjekty se neobejde bez pomoci sociálního pracovníka;
- kromě finančních potíží i jiné potíže se saturacemi svých potřeb a na jeho životní situaci a řešení těchto potíží mají vliv subjekty v klientově sociálním prostředí, přičemž klient rozhodování těchto subjektů v jeho záležitosti nemůže sám ovlivnit/změnit a při jednání s těmito subjekty se neobejde bez pomoci sociálního pracovníka.

Příklad kazuistiky, kdy byl tento Postup SP použit:

Muž bez domova, který žil v azylovém domě, ale byl sankčně vyřazen z evidence ÚP ČR. Důsledkem bylo bezprostřední ohrožení ztrátou střechy nad hlavou na půl roku, což v tomto případě znamenalo právě na celou zimu, protože k vyloučení z evidence došlo na přelomu podzima a zimy. K vyloučení z evidence došlo proto, že muž neměl peníze na to, aby dojel na příslušný referát zaměstnanosti KoP ÚP ČR a dostavil se tam o několik dní později. První pokus vyjednat ve prospěch klienta, který učinila sociální pracovnice referátu nepojistných dávek KoP ÚP ČR, byl veden směrem ke kolegům odboru zaměstnanosti stejného KoP, kde k vyřazení z evidence došlo, ale tento pokus nebyl úspěšný. „Oni ho vyřadili, sice jsme se to snažili nějakým způsobem uhrát, že fakt neměl ty peníze, ale neuhrali jsme to. Takže je skutečně vyřazenej.“ Další pokus o obhajování zájmů klienta směřovala sociální pracovnice ke krajské metodičce s cílem dosáhnout toho, aby navzdory vyřazení z evidence ÚP ČR byl klientovi dál poskytován doplatek na bydlení, který by zajistil jeho setrvání v azylovém domě. Tento způsob zajištění saturace klientovy potřeby bydlení byl úspěšný „rozjela se mašinerie, jestli by to šlo, nebo nešlo, protože teď není podmínkou v zákoně, že už musí být příspěvek na bydlení, už je to tam prostě takový docela dost volnější, a tak mně to naše nadřízená metodička schválila, že můžeme platit dál“.

Obvyklé činnosti sociálního pracovníka agentury HN při KoP ÚP ČR a sociálního pracovníka OÚ III. a II. typu

Postup SP II.1 je obvykle užíván v rámci dlouhodobějšího působení na klienta, a to v situaci, kdy řešení dílčího, nežádka akutního, problému klienta v HN či klienta, který je situací HN ohrožen, stojí v cestě postoje, způsoby jednání vůči klientovi, předsudky ovlivňující rozhodování osob a organizací ve věci klienta (viz výše). Je tedy pravděpodobné, že v kontextu celkového působení na klientovu situaci HN bude sociální pracovník užívat i činnosti související s poskytnutím/poskytováním DPvHN (viz Postup SP I.1 a I.2) či činnosti z oblasti působení na další osobní deficity klienta (viz Postup SP I.3). Cílem ovlivňování těchto deficitů na straně klienta však bude řešení jiné (dílčí) potíže v životní situaci daného klienta, než té, která bude předmětem při uplatňování Postupu SP II.1. (srov. výše o cílech Postupu SP II.1). Z tohoto hlediska se při popisu rolí sociálního pracovníka agentury HN při KoP ÚP ČR a sociálního pracovníka příslušného obecního úřadu zaměřujeme pouze na ty činnosti, které jsou specifické pro Postup SP II.1. Jelikož se činnosti obou typů sociálních pracovníků v zásadě neliší, popisujeme jejich činnosti souhrnně.

- pracovník uskutečňuje posouzení životní situace klienta se zvláštním zaměřením jednak na rozpoznání těch osob a organizací v klientově prostředí, jejichž způsob komunikace, jednání, postoje aj. vůči klientovi jsou překážkou uspokojení zásadních materiálních potřeb klienta (např. přijetí na ubytovnu), a současně na posouzení charakteru osobních deficitů klienta, které mu brání problémovou situaci samostatně zvládat, zejména pak na to, zda lze tyto deficity daného klienta ovlivnit do té míry, že klient bude situaci schopen, alespoň částečně, řešit sám - pokud ano, pak je třeba zvolit Postup SP II. 2, pokud ne, je vhodné uplatnit tento Postup SP II.1;
- dle zjištěných charakteristik problémové interakce s osobou či organizací v prostředí klienta uskutečňuje sociální pracovník činnosti spojené s rolí obhájce či s rolí plánovače změny;
- dle potřeby spolupracuje se specialisty (dluhové poradenství, psychologické služby apod.).

Možná rizika tohoto Postupu SP

- Rizikem tohoto Postupu SP může být zbytečně ochranný přístup sociálního pracovníka, který může mít tendenci přebírat na sebe zodpovědnost za vyjednávání se subjekty v sociálním prostředí klienta i v případech, kdy by klient ještě mohl tato jednání vést sám. U některých klientů by toto mohlo vést k prohloubení pochybností o vlastních kompetencích či k přílišné závislosti klienta na pomoci pracovníka, tj. k „naučené bezmoci“.
- Jiným rizikem je, že za situace, kdy místo klienta vstupuje do jednání s různými subjekty sociální pracovník, začne pracovník sledovat cíle, které stanovil on, a ne cíle, které stanovil spolu s klientem. Pracovník tak může vyjednat klientovi něco, co sám považuje za správné a žádoucí řešení, ale klient o toto vyjednávání nestál, protože se s takovým cílem neztotožňuje.

Např. sociální pracovníci se po komplikovaném vyjednávání s ubytovnami a zaměstnavateli podařilo najít klientovi místo na ubytovně a zaměstnání v poměrně vzdáleném městě, bez ohledu na to, že hlavním cílem klienta bylo zůstat ve městě, odkud pochází a kde má příbuzné, kde ale neměl bydlení ani práci.

II.2 Postup sociální práce: saturace působením na obě strany interakce

Cíl: saturace potřeb klienta v situaci, kdy je tato saturace závislá také na dohodách, postupech a vzájemném přístupu, jaký se podaří vyjednat mezi klientem a osobami či organizacemi v sociálním prostředí klienta. Klient nemá pro účinné vyjednávání o saturaci svých potřeb (např. získání místa na ubytovně) dostatečné kompetence (např. komunikuje agresivně nebo naopak není schopen sdělit, co potřebuje, neví, na koho se obrátit, mění stanoviska, nedodrží dílčí dohody). Subjekt, se kterým klient jedná, není ochoten vyjít klientovi v takovém případě vstříc (např. zcela odmítne klientovu potřebu uspokojit). V tomto případě je cílem intervence působit na klienta i na druhou stranu interakce tak, aby bylo možné dojít k vyladění vzájemných očekávání a dohodnout se na takových řešeních, která budou přijatelná pro obě strany a povedou k saturaci potřeby/potřeb klienta.

Na koho a jak sociální pracovník působí: Sociální pracovník působí na klienta i subjekty v jeho sociálním prostředí tak, aby obě strany dokázaly pochopit svá stanoviska, vnímání situace a po dohodě vyjít vstříc očekávání druhé strany. Sociální pracovník obvykle kromě vyjednávání, případně advokacie a mediace, používá jako prostředek působení i učení kompetencím a účinným strategiím vyjednávání s druhou stranou interakce. Toto učení nemusí být směřováno jen na klienta, ale rovněž na druhou stranu interakcí, tj. osoby a organizace v sociálním prostředí klienta.

Např. cílem intervence působením na obě strany interakcí je obrousit hranu napjatých vztahů mezi otcem tří dětí – samoživitelem s nižším intelektem pobírajícím DPvHN, a řadou organizací – školou, městem, OSPOD atd., tak, aby mohly být trvale naplňovány potřeby rodiny, zejména dětí.

Např. sociální pracovník vyjednává s úředníky ČSSZ, aby věnovali individuální pozornost klientce, která není s to efektivně si sama vyřídit důchod, protože příslušným postupům ani tomu, co jí sdělují úředníci ČSSZ, příliš nerozumí. Klientku sociální pracovník zase vede k tomu, aby se snažila s ČSSZ sama komunikovat, opatřit si příslušné dokumenty, a pokud něčemu nerozumí, tak se přišla poradit se sociálním pracovníkem bezodkladně.

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit:

příklady situací:

- starší žena ve finanční nouzi neúspěšně či obtížně jednající s ČSSZ, pojišťovnou a dalšími organizacemi;
- rodina náhle ohrožená ztrátou bydlení, když kvůli poklesu příjmů přestala bez předchozího vyjednávání platit nájem a není sama schopna si s pronajímatelem bytu sjednat přijatelné podmínky splácení a placení;
- mladá dlouhodobě nezaměstnaná klientka s potížemi v komunikaci mezi ní a potenciálními zaměstnavateli;
- náhle ovdovělá žena s dětmi, která se ocitla ve finančních potížích a není důsledkem stresu, nezkušenosti a neznalosti systému schopna efektivně jednat s úřady, zejm. ČSSZ, kde jí situaci svým přístupem neusnadňovali;
- nezaměstnaný mladý Rom s předchozími pracovními zkušenostmi, který má potíže jednat s potenciálními zaměstnavateli a zároveň naráží na předsudky potenciálních zaměstnavatelů;
- nezaměstnaná klientka s dluhem vůči zdravotní pojišťovně a dalším subjektům, která neumí s věřiteli věrohodně komunikovat.

obecnější popis životní situace, kdy může být uplatněn tento Postup SP:

- finanční potíže, na jejichž vznik či řešení mají vliv subjekty v klientově sociálním prostředí a klient rozhodování těchto subjektů neumí sám ovlivnit/změnit, protože k tomu nemá příslušné kompetence, a zároveň druhá strana interakce nechce/neumí o záležitosti klienta rozhodnout způsobem, který by byl pro klienta přijatelný, zvládnutelný a vedl k řešení jeho problémů. Jednání o řešení klientovy situace se neobejde bez pomoci sociálního pracovníka.

- kromě finančních potíží i jiné potíže se saturacemi svých potřeb a na jeho životní situaci a řešení těchto potíží mají vliv subjekty v klientově sociálním prostředí a klient rozhodování těchto subjektů neumí sám ovlivnit/změnit, protože k tomu nemá příslušné kompetence, a zároveň druhá strana interakce nechce/neumí s klientem jednat či o jeho záležitosti rozhodnout způsobem, který by byl pro klienta zvládnutelný a vedl k řešení jeho problémů. Jednání o řešení klientovy situace se neobejde bez pomoci sociálního pracovníka.

Příklad kazuistiky, kdy byl tento Postup SP použit:

Starší žena s příjmem z DPvHN a ve finanční krizi v důsledku velkých a nezvládnutých dluhů, přestala být schopna saturovat své základní potřeby a navíc se ocitla v ohrožení exekucí. Klientka vykazovala malou finanční gramotnost, ve svých finančních závazcích se neorientovala a nebyla schopna komunikovat s věřitelem. První pokus o získání splátkového kalendáře provedený na základě rad a vedení sociální pracovnice se zdařil jen částečně, protože klientka sice splátkový kalendář získala, ale měla splácet měsíčně částky v takové výši, která přesahovala její možnosti. Po té, co do vyjednávání vstoupila sociální pracovnice, se podařilo u věřitele dosáhnout snížení měsíčních splátek. Sociální pracovnice zároveň dohlíží na to, aby klientka pravidelně splácela, a učí ji komunikovat s věřitelem - např. včas mu oznámit, pokud dojde i k drobnému zdržení splátky, zaslání menší částky apod. „Oni pozitivně berou i to, že s nimi komunikuje.“

Obvyklé činnosti sociálního pracovníka agendy HN při KoP ÚP ČR a sociálního pracovníka OÚ III. a II. typu

U tohoto Postupu SP se činnosti obou typů sociálních pracovníků, odhlédneme-li od administrace a posouzení DPvHN, opět v podstatě neliší.

- pracovník uskutečňuje posouzení životní situace klienta se zvláštním zaměřením jednak na rozpoznání těch osob a organizací v klientově prostředí, jejichž způsob komunikace, jednání, postoje aj. vůči klientovi jsou překážkou uspokojení zásadních materiálních potřeb klienta, a současně na posouzení charakteru osobních deficitů klienta, které mu brání problémovou situaci samostatně zvládat, zejména pak na to, zda lze tyto deficity daného klienta ovlivnit do té míry, že klient bude situaci schopen, alespoň částečně řešit sám – pokud ano, je vhodné uplatnit tento Postup SP II.2.
- dle zjištěných osobních deficitů klienta realizuje sociální pracovník činnosti spojené s rolí terapeuta, zprostředkovatele zmocnění klienta či s rolí trenéra aktivní adaptace klienta na prostředí;
- dle zjištěných charakteristik potíží klienta při uspokojování jeho potřeb uskutečňuje pracovník činnosti spojené s rolí distributora;
- dle zjištěných charakteristik problémové interakce s osobou či organizací v prostředí klienta uskutečňuje sociální pracovník činnosti spojené s rolí obhájce, mediátora či s rolí plánovače změny;
- dle potřeby spolupracuje se specialisty (dluhové poradenství, psychologické služby apod.);
- dle potřeby zprostředkovává sociální služby a další pomáhající subjekty a odborníky a koordinuje jejich působení;
- dle potřeby a zvláště pak u klientů ohrožených hmotnou nouzí a případně přechodně sankčně zbavených nároku na DPvHN vyhledává a zprostředkovává další materiální zdroje (potravinová banka, potravinová pomoc, šatníky, MOP pro případy hrozby vážné újmy na zdraví apod.);
- dle potřeby realizuje pracovník část těchto činností přímo v prostředí klienta.



Možná rizika tohoto Postupu SP

- Rizikem může být příliš direktivní přístup při ovlivňování klienta v tom, jak má postupovat v jednání s druhou stranou. Tím by mohlo dojít k tomu, že klient pozbude nad jednáním kontrolu, což snižuje šanci, že bez účasti sociálního pracovníka bude schopen v jednání sám pokračovat. Dále se může stát, že klient ztratí ze zřetele vlastní cíle a bude sledovat cíle, jejichž dosažení považuje za žádoucí sociální pracovník a které vyhovují spíše druhé straně interakce.

Model SP II: Předpoklady jeho uplatnění na straně sociálního pracovníka

- schopnost posoudit životní situaci klienta, a to jak v oblasti jeho osobních deficitů, tak v oblasti jeho interakcí s osobami a organizacemi v jeho prostředí;
- schopnost působit na osoby a organizace v prostředí klienta (Postup SP II.1,2) a současně také na klienta a jeho osobní deficity (Postup SP II.2);
- znalost různorodých teoretických přístupů, metod a technik působení na osoby a organizace v prostředí klienta (Postup SP II.1,2) a současně také metod působení na klienta a jeho osobní deficity (Postup SP II.2);
- schopnost vybírat a aplikovat výše zmíněné teoretické přístupy, metody a techniky působení způsobem odpovídajícím jedinečným charakteristikám životní situace konkrétního klienta;
- znalost místní a regionální sítě sociálních služeb a dalších pomáhajících subjektů.

Model SP II: Předpoklady jeho uplatnění na straně zaměstnavatele - žádoucí pracovní podmínky

- nadřízený pracovník očekává, že úkolem sociálního pracovníka je usilovat o výraznější změnu situace klienta a o zmírnění jeho závislosti na systému veřejné pomoci;
- nadřízený poskytuje sociálnímu pracovníkovi podporu při vyjednávání se subjekty v sociálním prostředí klienta;
- prostory pro jednání s klientem, které zaručují, že klientovo vyprávění o jeho situaci nevyslechnou nepovolané osoby (jiní žadatelé/příjemci dávek v HN, pracovník jiné agendy či obslužný personál úřadu), a poskytují tak klientovi dostatečný pocit soukromí a bezpečí; prostory by měly být současně uspořádány a vybaveny tak, aby zajišťovaly fyzické bezpečí pracovníka;
- část pracovní kapacity pracovníka vyhrazená pro práci v terénu při jednání s osobami a organizacemi v prostředí klienta;
- dostatečná časová dotace na kontakt s klientem;
- podmínky pro vedení záznamů dokumentujících postup spolupráce s klientem, umožňujících zhodnocení vhodnosti použitých postupů a případně jejich změnu;
- sociální pracovníci mají možnost účastnit se pravidelné supervize;
- vybavení nutné (služební auto) nebo vhodné (např. notebook/tablet s připojením na internet pro vyhledávání informací na místě) pro terénní práci.



Přínosy tohoto Modelu sociální práce:

- Umožňuje řešit i takové životní situace klienta, které by pouhou saturací a působením na deficity změnit nešly, závislost na DPvHN by se prodlužovala. Demotivace klienta by pravděpodobně vzrůstala zejména u klientů vhodných pro uplatnění Postupu SP II.1. s tím, jak by se navzdory jejich vlastní snaze jeho situace nelepšila, případně horšila tím, že by setrvali naráželi na nevstřícnost či nepochopení ze strany některých lidí i organizací ve svém sociálním prostředí.
- Klient se zejména při uplatňování Postupu SP II.2 učí chápat a brát v úvahu stanoviska osob a organizací ve svém sociálním prostředí a rovněž se učí strategiím jednání s nimi; v budoucnu tak v analogických situacích může být schopen jednat samostatněji, účinněji, či vyhrocení některých situací zcela předejít.
- V případě, že je uplatnění tohoto modelu účinné a vede k akceptovatelným výsledkům jak pro klienta, tak pro další subjekty, na které sociální pracovník působil, může vést k upevnění pozice a zvýšení prestiže sociálního pracovníka jak na straně klienta, kterému pomáhá, tak na straně subjektů, s nimiž v zájmu klienta jedná.
- Tento Model SP může využívat i spolupráce s dalšími pomáhajícími organizacemi v lokalitě, pokud tam takové jsou, a bude-li uplatňován častěji, přispívá tak k ustavení aktivní spolupráce mezi různými organizacemi v lokalitě, KoP ÚP ČR a obcí.
- V případě, že osoby/organizace v sociálním prostředí klienta jsou tomu nakloněny, může tento Model SP být v rámci další intervence do životní situace klienta předstupněm uplatnění příslušného Postupu SP Modelu SP III.



Limity a překážky tohoto Modelu sociální práce:

- Obecně ne příliš silný sociální status a prestiž sociálního pracovníka ve společnosti - i na straně klienta i na straně dalších subjektů, se kterými sociální pracovník jedná, nemusí být tento sociální pracovník vnímán jako dostatečně silný, kompetentní a respektovaný profesionál, což by představovalo komplikovanou vyjednávací pozici pro tohoto pracovníka a snižovalo naději na úspěch intervence.
- Určité riziko zpasivnění klienta při řešení jeho nepříznivé životní situace, zejména v případě, kde je působeno pouze na druhou stranu interakce.
- Možné riziko plynoucích z vysokých očekávání a nároků na vlastní aktivitu klienta a následně selhávající klient, zejména v případě, kdy pracovník působí na obě strany interakce.
- Riziko, že klient bude chtít řešit problémovou interakci mimo rámec ve společnosti akceptovaných norem a pravidel, např. zvolí jako řešení nezaměstnanosti práci na černo, přičemž může od sociálního pracovníka očekávat, že toto řešení přijme či nebude zpochybňovat.

III. Model sociální práce: Změna interakcí s využitím působení na prostředí klienta

Rámcové charakteristiky Modelu SP III:

- hlavním cílem Postupů SP zařazených do tohoto Modelu SP je zmírnění či odstranění potíží, které má klient ve vztahu k osobám a organizacím v jeho sociálním prostředí a v interakcích s těmito osobami a organizacemi;
- sociální pracovník působí především na ty interakce, které mají bezprostřední vliv na změnu životní situace klienta, tzn. především na to, aby se vymanil ze situace hmotné nouze nebo se zbavil ohrožení hmotnou nouzí;
- sociální pracovník se tedy snaží o dosazení vzájemně přijatelnějších reakcí klienta a dalších subjektů, se kterými se klient dostává do interakce. Kromě zaměření na průběh samotné interakce se sociální pracovník snaží ovlivňovat také to, s jakými představami a očekáváními jednotliví účastníci interakcí do těchto interakcí vstupují;
- sociální pracovník se tak snaží dosáhnout většího souladu mezi oběma stranami interakcí, a to pokud možno dlouhodobého nebo trvalého, aby interakce mohla uspokojivým způsobem pokračovat i po ukončení intervence sociálního pracovníka;
- v řadě případů musí sociální pracovník dosáhnout nejprve toho, že k interakci vůbec dojde, protože se poměrně běžně setká se situací, kdy se určití lidé či zástupci organizací s klientem vůbec nechťejí bavit:
 - v případě, že se tohoto nepodaří dosáhnout, nelze III. Model SP využít a sociální pracovník se zaměří na některý z Postupů SP II. Modelu, tzn. pokusí se dosáhnout alespoň saturace klientových potřeb - typicky v případech, kdy se daný subjekt ze sociálního prostředí klienta nebrání tomu, vyjít klientovi vstříc, ale nechce o tom jednat přímo s klientem, ale se sociálním pracovníkem;
 - totéž platí v případech, kdy daný subjekt dá hned od počátku najevo, že na svých standardních či rutinních způsobech jednání nebude v zájmu klienta nic měnit - tzn. sociální pracovník se pokusí uplatnit některý z Postupů II. Modelu SP.

III.1 Postup sociální práce: změna vztahů působením na druhou stranu interakce

Cíl: Cílem je dosáhnout zlepšení vztahů a interakcí mezi klientem a konkrétním subjektem (tj. osobami, organizacemi) z jeho sociálního prostředí, pokud špatné vztahy a nefunkční interakce přímo či nepřímo brání klientovi v saturaci nějakých potřeb, případně by saturaci těchto potřeb mohly bránit v budoucnu. Náprava či zlepšení takového vztahu a odstranění potíží v interakcích je v tomto případě způsobem, jakým klient s pomocí sociálního pracovníka může dosáhnout řešení nebo stabilizace své situace, případně může předejít situaci, kdy by přestal být schopen saturovat své potřeby vlastními silami.

Sociální pracovníce klientovi, který již není schopen splácet svůj dluh bance v daných měsíčních splátkách a banka mu nevychází vstříc s úpravou splácení, pomohla dohody s bankou dosáhnout tím, že se do jednání s bankou zapojila a mj. zjistila, že banka má program pro své klienty- dlužníky v nouzi.

Na koho a jak sociální pracovník působí: sociální pracovník se snaží ovlivnit ty osoby a organizace, které mají vliv na životní situaci klienta, tak, aby byly ve svých interakcích s klientem ochotny více zohlednit klientovu životní situaci, přiměřeným způsobem pozměnit způsoby jednání s ním a vyjít vstříc jeho očekáváním. Sociální pracovník tímto směrem intervnuje už ve chvíli, kdy lze ještě předejít zhoršení situace klienta. Osoby a organizace v sociálním prostředí klienta často nemusejí mít znalosti, zkušenosti či stanovené postupy, jak jednat s takovým typem člověka a v takové životní situaci, jaké pro ně reprezentuje daný klient. Sociální pracovník obvykle využívá při působení na druhou stranu interakce kromě vyjednávání, případně advokacie, i učení kompetencím a účinným strategiím jednání s klientem.

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit:

příklady situací:

- pomaleji chápající a jednající starší klientka, která má potíže si u ČSSZ zařídit důchod, nerozumí procesu, nechápe informace, ocitá se bez příjmu a potřebuje, aby se jí a jejímu případu úředníci ČSSZ věnovali individuálněji a jednali s ní způsobem, který jí bude srozumitelný;
- klient v důsledku náhlého poklesu příjmů není schopen splácet měsíční splátky dluhu a zároveň není schopen sám dosáhnout toho, aby s ním banka jednala o pro něj zvladatelném řešení;
- rodina je ohrožena ztrátou obecního bytu v důsledku toho, že náhle není schopna platit nájem, již vznikl dluh a pravidlem města je výpověď z bytu po třech měsících neplacení nájmu.

obecnější popis životní situace, kdy může být uplatněn tento Postup SP:

Tento Postup SP je vhodný pro klienty, kteří mají finanční potíže či jiné potíže, na jejichž vznik nebo řešení mají vliv subjekty v klientově sociálním prostředí i způsob jednání subjektů v klientově sociálním prostředí s klientem. Klient sám nemůže ovlivnit/změnit způsob, jakým s ním tyto subjekty jednají při snaze toto jednání změnit, a neobejde se bez pomoci sociálního pracovníka.

Příklad kazuistiky, kdy byl tento Postup SP použit:

Rodina, které zkrachovalo drobné podnikání, se dostává do dluhů na zdravotním a sociálním pojištění a také do ohrožení ztrátou bydlení. Kvůli finančním potížím hrozí ztráta městského bytu, protože rodina přestala platit nájem. Pravidlem, které město dost důsledně uplatňuje, je, že po nezaplacení třetího nájmu dává výpověď z nájmu. „Pokud se stane, že třeba dluží za popelnice a za tydle ty věci, tak tam je splátkovej kalendář. Ale pokud to je za nájem, tak jsou nekompromisní.“ Tento postup lze málokdy zvrátit. Rodina se sama obrátila na sociální odbor města ještě dříve, než k výpovědi došlo. Sociálnímu pracovníkovi se nakonec podařilo s Radou a bytovou komisí města vyjednat individuální postup města vůči těmto dlužníkům, takže se rodině nakonec podařilo získat prostor zhruba dalšího půl roku na zaplacení dluhů vůči městu.

Obvyklé činnosti sociálního pracovníka agentury HN při KoP ÚP ČR a sociálního pracovníka OÚ III. a II. typu

U tohoto Postupu SP se činnosti obou typů pracovníků v oblasti působení na širší škálu osobních deficitů klienta, tedy odhlédneme-li od administrace a posouzení DPvHN, v podstatě neliší, nicméně vzhledem k tomu, že činnosti spojené s tímto Postupem jsou většinou poměrně časově náročné, lze předpokládat, že spíše než sociální pracovníci agentury HN při KoP ÚP ČR budou tento Postup SP uplatňovat sociální pracovníci obcí.

- pracovník uskutečňuje posouzení životní situace klienta se zvláštním zaměřením jednak na rozpoznání těch vztahů klienta s osobami a organizacemi v jeho prostředí, které jsou díky svému charakteru překážkou řešení určité potíže v situaci klienta či pokud by přetrvávaly, pravděpodobně by vedly k dalšímu zhoršení situace HN klienta, a současně na posouzení charakteru osobních deficitů klienta, které mu brání problémovou situaci samostatně zvládat, zejména pak na to, zda lze tyto deficity daného klienta ovlivnit do té míry, že klient bude situaci schopen, alespoň částečně řešit sám - pokud ano, pak je třeba zvolit Postup SP III. 2, pokud ne, je vhodné uplatnit Postup SP III.1;
- dle zjištěných charakteristik problémového vztahu s osobou či organizací v prostředí klienta uskutečňuje pracovník činnosti spojené s rolí obhájce či s rolí plánovače změny;
- dle zjištěných charakteristik potíží klienta při uspokojování jeho potřeb uskutečňuje pracovník činnosti spojené s rolí distributora;
- dle potřeby spolupracuje se specialisty (dluhové poradenství, psychologické služby apod.).



Možná rizika tohoto Postupu SP

- Rizikem může být v některých případech příliš protektivní přístup sociálního pracovníka, který díky svým zkušenostem a díky tomu, že má v organizacích, s nimiž jedná častěji, již vytvořeny osobní kontakty, má šanci dosáhnout zlepšení interakcí v klientův prospěch mnohem rychleji a efektivněji, než by to dokázal klient sám. Může tak mít tendenci v zájmu co nejrychlejšího postupu přebírat na sebe zodpovědnost za vyjednávání příliš brzy a v příliš velké míře a nedat tak klientovi prostor, aby si vyjednávání zkusil sám.

III.2 Postup sociální práce: změna vztahů působením na obě strany interakce

Cíl: Cílem pracovníků je sladit vzájemná očekávání klienta a osob a organizací v jeho sociálním prostředí a dosáhnout oboustranně přijatelných reakcí tak, aby zlepšení či urovňování vztahů mezi nimi zabránilo dalšímu zhoršování životní situace klienta či přispělo k její stabilizaci. Pokud se tímto způsobem podaří dlouhodobě změnit povahu vzájemných interakcí, je pravděpodobné, že obě strany budou schopny spolu účinně a vzájemně uspokojivým způsobem jednat i bez dalších zásahů ze strany sociálního pracovníka.

Např. sociální pracovnice vyjednává se zdravotní pojišťovnou zvláštní podmínky, které by usnadnily mladé klientce splácení dluhu, jenž jí u zdravotní pojišťovny vznikl. Klientku, která vyrostla v institucionální péči, má problémové chování a potíže dostát svým povinnostem a závazkům, se snaží učením, poradenstvím a dohledem přimět k tomu, aby podmínky plnila, dluh splácela a dodržovala dohodnuté termíny schůzek na pojišťovně, případně se dokázala včas omluvit.

Na koho a jak sociální pracovník působí: Sociální pracovník působí na osoby a organizace v klientově sociálním prostředí, které mají vliv na situaci klienta, a zároveň působí na klienta samotného. Sociální pracovník se snaží ovlivnit obě strany interakce nejen takovými prostředky, jako je vyjednávání, advokacie, mediace apod., ale důležitou úlohu hraje také učení směřované na obě strany interakcí. V rámci učení se pracovník snaží naučit obě strany pozměnit způsoby jednání vůči sobě, navzájem si lépe porozumět, formulovat svá očekávání a případně je přizpůsobit možnostem, potřebám či očekáváním druhé strany.

„Snažíme se, ale exekutoři jsou teď většinou nekompromisní, když je vydaný platební příkaz. Pokud není a přijdou ti lidi sami, tak si myslím, že to je jako docela solidní. Jiné je to se soudními exekutory. Třeba byl už vyloženě příkaz třeba okresního soudu, tak tam to není problém, naopak, oni jsou rádi, že třeba ví, že na těch lidech si nic nevezmou, a oni se přesto uváží třeba k pětistovce, je to třeba směšná částka, já nevím, ze sto tisíc, ale jim plyne výkon, že jo, oni toho dosáhli, ať už je to třeba nějakou dohodou nebo splátkovým kalendářem, protože jim není co sebrat, pokud to jsou už ti naši extra klienti. Ale jak říkám, ti soukromí exekutoři, tam je to horší, a jak je vydaný platební příkaz, tak do toho nejdou.“

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit:

příklady situací:

- mladá klientka, která neumí řešit své zadlužení, ale zároveň naráží na rutinní postup pojišťovny vůči dlužníkům, který ale v jejím případě nevede ke snaze dluh řešit, ale spíše před situací utíkat;
- rozpor mezi klienty a pronajímatelem bytu ohledně částky dlužné na vodném a stočném a důvodu vzniku takového dluhu;
- klientovi se samotnému nedařilo úspěšně jednat s poskytovatelem energie o pro obě strany přijatelném způsobu splácení dluhu za elektrickou energii;
- zprostředkování dohody o splácení dluhu mezi exekutorem a klientem tak, aby byl klient schopen takové dohody dlouhodobě dostát.

obecnější popis životní situace, kdy může být uplatněn tento Postup SP:

Tento Postup SP je vhodný pro klienty, kteří mají finanční potíže a/či jiné potíže, na jejichž vznik či řešení mají vliv subjekty v klientově sociálním prostředí. Klient jednání s těmito subjekty neumí sám ovlivnit/změnit, protože k tomu nemá příslušné kompetence a zároveň druhá strana interakce nechce/neumí s klientem jednat způsobem, který by byl pro klienta přijatelný, zvládnutelný a vedl k řešení jeho problémů. Jednání o řešení klientovy situace se neobejde bez pomoci sociálního pracovníka.

Příklad kazuistiky, kdy byl tento Postup SP použit:

Ekonomicky slabá rodina v obecním bytě se dostala do dluhu na vodném a stočném řádově ve výši desítek tisíc korun. Rodina tento dluh nechce uznat, protože podle jejího názoru vznikl technickou chybou na zařízení. Mezi rodinou a správou bytů docházelo i k dalším blíže nespecifikovaným potížím. Do jednání mezi klientem, tedy rodinou, a správou bytů, vstoupil sociální pracovník, který se snažil prostřednictvím mediace, vyjednávání a zastupování klienta při jednání s věřitelem spor mezi nájemníky a správou obecních bytů urovnat. Součástí postupu sociálního pracovníka bylo zmapovat stanoviska obou stran sporu. „V tu dobu jsme hodně s tím správcem obecních bytů tady spolupracovali. (...) No, víte co, tady je malé město, takže my se tady téměř jakoby všichni známe, takže jsme tam s něma přišli, teď samozřejmě něco slyšíte od těch klientů, nějakou verzi, pak většinou jsme tam zavolali jakoby takovej předvoj, že tam teda přijdeme, a chtěli jsme slyšet i jejich verzi, no a potom, když jsme tam přišli, tak jsme to v podstatě nějak řešili“.

Obvyklé činnosti sociálního pracovníka agendy HN při KoP ÚP ČR a sociálního pracovníka OÚ III. a II. typu

U tohoto Postupu SP se role obou typů sociálních pracovníků v oblasti působení na širší škálu osobních deficitů klienta, tedy ohlédneme-li od administrace a posouzení DPvHN, v podstatě neliší, nicméně vzhledem k tomu, že činnosti spojené s tímto Postupem jsou většinou poměrně časově náročné a vyžadují specializovanou odbornost (základy mediace, práce se skupinou, intenzivní kontakt s poskytovateli sociálních služeb a dalšími pomáhajícími subjekty aj.), lze předpokládat, že spíše než pracovníci agendy HN při KoP ÚP ČR, budou tento Postup SP uplatňovat sociální pracovníci obcí.

- pracovník uskutečňuje posouzení životní situace klienta se zvláštním zaměřením jednak na rozpoznání těch vztahů klienta s osobami a organizacemi v jeho prostředí, které jsou díky svému charakteru překážkou řešení určité potíže v situaci klienta, či pokud by přetrvávaly, pravděpodobně by vedly k dalšímu zhoršení situace HN klienta, a současně na posouzení charakteru osobních deficitů klienta, které mu brání problémovou situaci samostatně zvládat, zejména pak na to, zda lze tyto deficity daného klienta ovlivnit do té míry, že klient bude situaci schopen, alespoň částečně řešit sám - pokud ano, pak je vhodné uplatnit Postup SP III.2.;
- dle zjištěných osobních deficitů klienta realizuje pracovník činnosti spojené s rolí terapeuta, zprostředkovatele zmocnění klienta či s rolí trenéra aktivní adaptace klienta na prostředí;
- dle zjištěných charakteristik problémového vztahu s osobou či organizací v prostředí klienta uskutečňuje pracovník činnosti spojené s rolí obhájce, plánovače změny, mediátora či distributora;
- dle zjištěných charakteristik problémového vztahu organizací v prostředí klienta/skupiny klientů uskutečňuje pracovník činnosti spojené s rolí koordinátora.



Možná rizika tohoto Postupu SP

- Rizikem může být v některých případech příliš velká iniciativa sociálního pracovníka či příliš brzký vstup sociálního pracovníka do jednání mezi klientem a jiným subjektem, pokud sociální pracovník neodhadne, kdy již klient skutečně vyčerpal vlastní možnosti a vlastní kompetence interakci zvládnout. To by mohlo vést u některých klientů k určitému zpohodlnění, u některých zase k podceňování vlastních kompetencí a ztrátě jistoty v podobných jednáních atd.
- U klientů, kteří mají sklon přenechávat odpovědnost na jiném, hrozí riziko, že sociální pracovník může v průběhu intervence zaměřené na obě strany interakcí začít sledovat cíle, které považuje za žádoucí on a ne klient, resp. nebyly stanoveny spolu s klientem a klient se spíše přizpůsobuje a víceméně pasivně dělá to, co mu sociální pracovník poradí, k čemu ho vede. Může to vést sice ke zlepšení situace klienta, ale klient pravděpodobně toto zlepšení nebude schopen později sám udržet.

III.3. Postup sociální práce: zlepšení potenciálu rodiny působením na vztahy v rodině a obě strany interakce

Cíl: Cílem intervence je v tomto případě působit na vztahy uvnitř rodiny i na interakce mezi rodinou, resp. některými jejími členy, a osobami či organizacemi v sociálním prostředí rodiny tak, aby došlo ke zvýšení způsobilosti rodiny řešit svoji životní situaci sama a dosahovat jejího zlepšení vlastními silami.

Cílem intervence sociálního pracovníka je působit na otce rodiny tak, aby se více podílel na financování nákladů rodiny a řešil své potíže s alkoholem, změnil své návyky tak, aby nehrozilo, že přijde o zaměstnání. Vně rodiny je cílem urovnat vztahy s věřiteli, s nimiž se rodina kvůli sklonům otce jednat agresivně dostala do konfliktu.

Na koho a jak sociální pracovník působí: Klientem je v tomto případě vždy rodina, přičemž sociální pracovník se snaží působením na členy rodiny a jejich interakce ovlivnit ty rodinné vztahy, které mají dopad na celkovou životní situaci rodiny, a zejména její ekonomickou stránku, a udržují rodinu v HN či ji dostávají do rizika HN. Zároveň se pracovník snaží ovlivnit interakce, které má rodina navenek, a nyní přispívají k dalšímu zhoršování situace rodiny. Sociální pracovník obvykle využívá širokou škálu nástrojů sociální práce zaměřených jak na vztahy v rodině, tak na osobní deficity členů rodiny i na vztahy rodiny a členů s dalšími subjekty v jejich prostředí.

Životní situace, kdy je vhodné Postup SP uplatnit:

příklady situací:

- starší klientka, která se s přispěním svých příbuzných, s nimiž žije, dostává do stále většího zadlužení;
- rodina, kde hlavní živitel má potíže s alkoholem a sklony k agresivnímu vystupování, které ohrožují jeho vztah s partnerkou, dále společnou schopnost řešit již vzniklé finanční potíže a také jeho zaměstnání;
- muž-samoživitel závislý na DPvHN, který má obtíže s péčí a komunikací se svými třemi dětmi ve starším školním věku a dostává se v souvislosti s péčí o děti do konfliktu s různými organizacemi a institucemi či úřady, jako je např. škola, OSPOD a další.

obecnější popis životní situace, kdy může být uplatněn tento Postup SP:

Tento Postup SP je vhodný pro klienty, kteří mají finanční potíže a/či jiné potíže, na jejichž vznik či řešení mají významný vliv vztahy mezi členy rodiny a členové rodiny nejsou schopni potíže ve vzájemných vztazích a jednání mezi sebou řešit sami. Zároveň má na situaci klienta vliv i způsob, jakým s ním v jeho záležitostech jednají subjekty v jeho sociálním prostředí, a klient sám nemůže či neumí ovlivnit/změnit způsob, jakým s ním tyto subjekty jednají. Klientem v tomto případě může být jednotlivec či celá rodina.

Příklad kazuistiky, kdy byl tento Postup SP použit:

Starší žena ve finanční tísní, která má malé příjmy a dluhy, přestala zvládat hospodaření s finančními prostředky a organizaci plateb. Jednou z příčin její zhoršující se situace byly narušené vztahy v rodině, zejména mezi ní a dcerou a dospělým vnukem, na jejichž potíže žena finančně doplácela a zároveň nebyla schopna se s nimi domluvit jinak. Intervence ze strany sociální pracovnice představovala komplexní pomoc zahrnující působení na vztahy v rodině s cílem nápravy rodinné situace. Toto ovlivňování rodinných vztahů zahrnovalo mj. osobní kontakt a působení na další rodinné příslušníky, především na dceru klientky. Dále se sociální pracovnice zaměřila na interakce mezi rodinou a věřiteli s cílem finanční konsolidace rodiny, zejména dohodnutí přijatelného a dlouhodobě udržitelného splátkového kalendáře.

Obvyklé činnosti sociálního pracovníka agendy HN při KoP ÚP ČR a sociálního pracovníka OÚ III. a II. typu

U tohoto Postupu SP se role obou typů pracovníků v oblasti působení na širší škálu osobních deficitů klienta, tedy odhlédneme-li od administrace a posouzení DPvHN, v podstatě neliší, nicméně vzhledem k tomu, že činnosti spojené s tímto Postupem jsou většinou poměrně časově náročné a vyžadují specializovanou odbornost (základy mediace, sociální práce s rodinnou, práce se sítěmi podpory aj.), lze předpokládat, že spíše než pracovníci agendy HN při KoP ÚP ČR budou tento Postup SP uplatňovat sociální pracovníci obcí.

- pracovník uskutečňuje posouzení životní situace klienta se zvláštním zaměřením na analýzu jeho rodinných vztahů, vztahů uvnitř rodiny, překážek a zdrojů pro zvládnutí dané životní situace lokalizovaných uvnitř rodiny. Součástí posouzení situace klienta je pak dále obdobně jako u Postupu SP III.2 jednak rozpoznání těchto vztahů klienta s osobami a organizacemi v jeho prostředí, které jsou díky svému charakteru překážkou řešení určité potíže v situaci klienta či pokud by přetrvávaly, pravděpodobně by vedly k dalšímu zhoršení situace HN klienta, a dále posouzení charakteru osobních deficitů klienta, které mu brání problémovou situací samostatně zvládnout;
- činnosti uvedené v Postupu SP III. 2, přičemž klient je chápán v kontextu své rodiny, případně rodina jako celek se stává klientem pracovníka;
- činnosti spojené s aktivizováním potřebných dovedností členů rodiny a s napojením rodiny na dostupné zdroje podpory;
- pracovník působí na problémové vztahy uvnitř rodiny, zvládnutí emocí rodiny, její vztahy se sousedy a dalšími subjekty v prostředí rodiny;
- dle potřeby a po dohodě s příslušnými členy rodiny sociální pracovník zprostředkovává pomoc dalších odborníků/služeb (např. manželské poradny, krizového centra, intervenčního centra, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi), jestliže vhodná služba není v lokalitě dostupná, sociální pracovník usiluje o sociální práci s rodinou v rozsahu svých kompetencí a hledá možnosti, jak specializovanou službu zajistit (role distributora či plánovače změny).



Možná rizika tohoto Postupu SP

- Tento Postup SP přináší řadu rizik spojených s tím, že sociální pracovník se může sám snažit ovlivnit situaci uvnitř rodiny, kterou ale nezná dostatečně dobře. Může tak vzbudit v některých členech nedůvěru a v krajním případě spíše rodinu zablokovat, což se týče schopnosti/ochoty jejích členů spolupracovat se sociálním pracovníkem na řešení nepříznivé sociální situace.
- Na druhé straně, pokud se sociální pracovník vzdá snahy ovlivnit vztahy v rámci rodiny a soustředí se pouze na interakce mezi rodinou a vnějšími subjekty, může tím vlastně ponechat stranou pravou příčinu problémů a jeho další pomoc se tak bude mít účinkem, protože bude mařena právě dysfunkčními rodinnými vztahy.

Model SP III: Předpoklady jeho uplatnění na straně sociálního pracovníka

- schopnost posoudit životní situaci klienta, a to jak v oblasti jeho osobních deficitů, tak v oblasti jeho interakcí s osobami a organizacemi v jeho prostředí a u Postupu SP III.3. i v kontextu rodinných vazeb klienta a vztahů rodiny se subjekty v prostředí;
- schopnost působit na:
 - osoby a organizace v prostředí klienta a na jejich vztahy vůči klientovi (Postup SP III. 1), případně na jejich vzájemné vztahy (Postup SP III. 2, 3),
 - klienta a jeho osobní deficity (Postup SP III. 2, 3),
 - vztahy uvnitř rodiny klienta a na vztahy rodiny s osobami/organizacemi v sociálním prostředí (Postup SP III.3);
- znalost různorodých teoretických přístupů a metod působení na:
 - osoby a organizace v prostředí klienta a na jejich vztahy vůči klientovi (Postup SP III. 1), případně na jejich vzájemné vztahy (Postup SP III. 2, 3),
 - klienta a jeho osobní deficity (Postup SP III. 2, 3),
 - vztahy uvnitř rodiny klienta a na vztahy rodiny s osobami/organizacemi v sociálním prostředí (Postup SP III.3);
- schopnost vybírat a aplikovat výše zmíněné teoretické přístupy a metody působení způsobem odpovídajícím jedinečným charakteristikám životní situace konkrétního klienta/rodiny;
- znalost místní a regionální sítě sociálních služeb a dalších pomáhajících subjektů.

Model SP III: Předpoklady jeho uplatnění na straně zaměstnavatele - žádoucí pracovní podmínky

- nadřízený pracovník očekává, že úkolem sociálního pracovníka je usilovat o výraznější změnu situace klienta a o zmírnění jeho závislosti na systému veřejné pomoci;
- nadřízený poskytuje sociálnímu pracovníkovi podporu při vyjednávání se subjekty v sociálním prostředí klienta;
- prostory pro jednání s klientem, které zaručují, že klientovo vyprávění o jeho situaci nevyslechnou nepovolané osoby (jiní žadatelé/příjemci dávek v HN, pracovník jiné agendy či obslužný personál úřadu), a poskytují tak klientovi dostatečný pocit soukromí a bezpečí; prostory by měly být současně uspořádány a vybaveny tak, aby zajišťovaly fyzické bezpečí pracovníka;
- část pracovní kapacity pracovníka vyhrazená pro práci v terénu při jednání s osobami a organizacemi v prostředí klienta;
- dostatečná časová dotace na kontakt s klientem;
- podmínky pro vedení záznamů dokumentujících postup spolupráce s klientem, umožňujících zhodnocení vhodnosti použitých postupů a případně jejich změnu;
- sociální pracovníci mají možnost účastnit se pravidelné supervize;
- vybavení nutné (služební auto) nebo vhodné (např. notebook/tablet s připojením na internet pro vyhledávání informací na místě) pro terénní práci.



Přínosy tohoto Modelu sociální práce

- klient se učí komunikovat v rámci svého prostředí, a pokud se to naučí, pak má intervence dlouhodobý efekt, protože je šance, že v budoucnu klient zvládne podobné situace již sám, bez asistence sociálního pracovníka;
- má potenciál působit a měnit sociální prostředí - subjekty v prostředí klienta se učí jednat s danou cílovou skupinou a tato dovednost se může stát trvalou; postupně se prosazují nové nástroje pomoci/interakcí (např. splátkové kalendáře, sociální bydlení apod.);
- z dlouhodobého hlediska je pro veřejné finance ekonomicky výhodnější než Modely zaměřené na saturaci, neboť jeho hlavním cílem je, aby klient postupně dosáhl saturace sám tím, že se promění povaha jeho interakcí s dalšími subjekty;
- v tomto Modelu se nejvíce a nejdříveji uplatňuje to, co je podstatou sociální práce;
- je-li intervence v rámci tohoto Modelu úspěšná, má potenciál zvyšovat prestiž sociální práce a sociální status sociálního pracovníka.



Limity a překážky tohoto Modelu sociální práce

- vysoké nároky na vlastní aktivitu klienta, a tím případné selhávání klienta;
- rozdílný zájem a míra ochoty jednotlivých stran interakce podílet se na změně povahy těchto interakcí, zejména velká závislost na ochotě subjektů v sociálním prostředí klienta s klientem do interakcí vstupovat a rutinní způsoby jednání měnit;
- klade vysoké nároky na odbornost, psychickou odolnost a osobnostní rysy sociálního pracovníka;
- zvýšené riziko (mediální) skandalizace práce daného sociálního pracovníka a jeho pracoviště v případě, že takto nastavená intervence selže;
- rizika plynoucí z toho, že tento typ intervence není v české společnosti dosud běžně s činností sociálního pracovníka spojován:
 - nízká nebo problematická/nejistá legitimita intervence do interakcí,
 - veškerá rizika spojená s intervencí nese daný sociální pracovník,
 - poměrně neurčitá představa, které životní situace je možné/žádoucí řešit intervencí do vztahů s využitím metod sociální práce.

D. VYUŽITÍ POSTUPŮ SP PŘI PRÁCI S KLIENTEM V HN/HN OHROŽENÝM

V tomto oddíle sociální pracovníci naleznou základní praktické informace (založené na Navrátil, Musil, 2007; Navrátil, 2007), jak uplatnit Postupy SP navržené v Metodice při práci s klientem v HN či HN ohroženým, konkrétně, jak s využitím Postupů SP uskutečňovat:

I. posouzení životní situace klienta, II. individuální plánování pomoci.

I. Posouzení životní situace klienta

Posouzení životní situace klienta je výchozím krokem, na nějž navazují další aktivity sociálních pracovníků. Jeho smyslem je získat poznatky, které sociální pracovník využije při naplánování a uskutečnění činností směřujících ke zlepšení životní situace konkrétního klienta v HN nebo HN ohroženého.

Posouzení životní situace klienta NENÍ TOTÉŽ jako zjišťování informací pro stanovení nároku na DPvHN. Informace potřebné pro stanovení nároku na DPvHN jsou pouze dílčí částí širšího posouzení životní situace klienta v HN nebo HN ohroženého.

Fáze procesu posouzení životní situace klienta:

1. Příprava
2. Zjišťování informací
3. Vyhodnocení získaných informací

1. Příprava

Příprava je nedílnou součástí každého posouzení životní situace. Životní situace jednotlivých klientů se liší, proto otázky, zdroje informací a způsoby jejich zjišťování nemohou být při posuzování situace různých klientů stejné a sociální pracovník by jim měl věnovat pozornost u každého klienta zvlášť.

Při přípravě vezměte v úvahu:

- klientovy důvody, proč Vás kontaktoval, nebo Vaše důvody, proč jste klienta vyhledali (např. upozornění ze školy, OSPOD, ubytovny atd.),
- jestli jste s klientem již dříve pracovali, nebo zda se jedná o nového klienta,
- zda se jedná o klienta jednotlivce, nebo rodinu.

Poté se rozhodněte

- na jaké oblasti života klienta je třeba se při posouzení zaměřit,
- jaké zdroje informací lze využít,
- jakými postupy informace zjistit.

→ Na jaké oblasti života klienta je třeba se při posouzení zaměřit

Sociální pracovník na základě své kvalifikace a zkušeností určí oblasti života klienta, kterým je nutné v daném případě věnovat pozornost. To zejména znamená, že si u jednotlivých oblastí položí otázky:

- zda v dané oblasti života je ohrožena saturace některých materiálních potřeb klienta či zda je ta oblast zdrojem ohrožení uspokojení materiálních potřeb klienta,
- zda klientovi v dané oblasti chybí nějaké kompetence (znalosti, zkušenosti, dovednosti) pro zvládnání potíží spojených s touto oblastí života,
- zda se v dané oblasti života klienta objevily problémy se vztahy s dalšími osobami nebo subjekty (např. členové rodiny, organizace státní správy, majitelé ubytoven, věřitelé).

Jestliže lze u určité oblasti života klienta odpovědět alespoň na jednu z výše uvedených otázek kladně, pak by se s touto oblastí měl sociální pracovník dále zabývat.

U klientů v HN nebo HN ohrožených se nejčastěji jedná o tyto oblasti života:

- bydlení (např. forma bydlení, typ smlouvy, kde má klient trvalý pobyt, kvalita bydlení, lokalita bydliště),
- zadluženost (např. existence dluhů, potíže se splácením, kdo jsou věřitelé, výše dluhů, exekuce),
- mimořádné výdaje (např. na dosloužilou pračku, školu v přírodě pořádanou ZŠ dítěte) a finanční závazky (např. hypotéky, výživné),
- příjmy (např. výše příjmů, zdroje příjmů),
- postavení klienta vzhledem k trhu práce (např. zaměstnaný, nezaměstnaný, student, na RD, důchodce, typ pracovní smlouvy, brigáda),
- zaměstnatelnost (např. dosažené vzdělání, věk, praxe),
- zdravotní stav (např. dlouhodobé zdravotní potíže, závislosti, akutní zhoršení zdravotního stavu),
- rodinné poměry (např. rodinný stav, počet a věk dětí, vztahy v rodině),
- péče o člena domácnosti (např. potíže při zajištění péče a příjmu ze zaměstnání současně),
- další určí sociální pracovník dle svých zkušeností a kompetencí.

→ Možné zdroje informací pro posouzení životní situace klienta (resp. zmapování oblastí jeho života)

Více zdrojů informací umožňuje vytvořit komplexnější a pravdivější obraz situace klienta. Zvažte, odkud lze získat podstatné a věrohodné informace, např.:

- v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem obce, resp. sociálním pracovníkem referátu HN při KoP ÚP ČR,
- příbuzní, známí, či sousedé,
- pracovníci jiných sociálních služeb,
- specialisté jiných oborů (lékaři, psychologové aj.),
- organizace státní správy a samosprávy (např. bytový úřad, ČSSZ, VZP apod.),
- existující dokumentace (např. odpovědi na některé důležité otázky mohou být sociálnímu pracovníkovi již známy, protože byly předmětem posouzení v minulosti, a pracovník je může najít ve vlastních záznamech nebo v záznamech svých kolegů v JISu),
- výstupy ze sociálního šetření,
- atd.

Sociální pracovník by klienta neměl zatěžovat opakovaným sběrem informací.

→ Způsoby získávání informací

Nejobvyklejší technikou zjišťování informací je rozhovor. Ty jsou různého typu – více nebo méně standardizované, více nebo méně otevřené, individuální či skupinové atd.

- Je třeba zajistit vzájemné porozumění, aby bylo jasné, jak klienti položené otázky pochopili a jak rozumět jejich odpovědím.
- Standardizovaný rozhovor pomůže získat stručné a faktické informace, otevřený rozhovor vytváří prostor pro sdílení pocitů, postojů a obsírnějších názorů.
- Důležitá je schopnost sociálního pracovníka přizpůsobovat svůj slovník a myšlení jazyku člověka, se kterým hovoří.

Sociální pracovníci běžně pracují s dokumenty a s naprostou samozřejmostí používají další způsob zjišťování informací – analýzu dokumentů.

- Součástí rozboru dokumentů by mělo být zamyšlení nad povahou informace, která je v dokumentu uvedena. Je riskantní považovat tyto informace automaticky za „objektivní zjištění“ o situaci klienta.

Dalším prostředkem získávání informací je pozorování, které sociální pracovník využívá většinou spontánně během celého procesu posuzování životní situace klienta, zejména pak v rámci sociálního šetření.

- Pozorování při sociálním šetření může sociální pracovník pojmout systematičtěji, a to tak, že si předem ujasní, na co a z jakého důvodu by se chtěl v rámci pozorování zaměřit (např. chování některých členů domácnosti, kvalita bydlení, reakce sousedů, vybavení a stav domácnosti).

2. Zjišťování informací

Úkolem této fáze je vytvoření vztahu s klientem a shromažďování potřebných informací k oblastem života klienta, a to s využitím zdrojů informací a způsobů jejich získávání, které si sociální pracovník „naplánoval“ během přípravné fáze.

Předpokladem kvalitního posouzení je otevřenost a poctivá ochota zabývat se zkušenostmi, názory, postoji i emocemi klienta a dalších účastníků jeho situace. S klientem je třeba v průběhu celé spolupráce jednat jako s partnerem. K tomu je potřeba:

- umět komunikovat, naslouchat a vyjednávat,
- podpora ze strany nadřízených.

3. Vyhodnocení získaných poznatků

Vyhodnocení získaných poznatků by mělo vést k vymezení problému (či problémů), který má být řešen:

- je to zamyšlení nad tím, co lze na základě získaných informací říci o životní situaci klienta a co z toho je důležité pro určení vhodné pomoci;
- takto chápaná „reflexe“ by se měla opět realizovat ve spolupráci s klientem, který by se měl vyjádřit k otázce, které informace jsou závažné, co je pro něj skutečně důležité a co mu opravdu pomůže;
- nezbytné je, aby sociální pracovník v procesu posouzení neztratil ze zřetele jeho smysl, tj. vytvoření souboru východisek pro návrh činností směřujících ke zlepšení životní situace klienta.

Mapování oblastí života daného klienta (klientem může být jednotlivec, manželský pár, rodina) doporučujeme sociálním pracovníkům přehledně strukturovat, neboť strukturovaný zápis je důležitý pro následné individuální plánování cílů spolupráce s klientem a pro následnou volbu Postupů SP.

Jako jednu z možností, jak zaznamenat a třídit zjištěné informace, nabízíme níže uvedenou tabulku. Návod, jak s tabulkou pracovat, je vepsán kurzívou přímo v tabulce (**praktický příklad jejího uplatnění viz Příloha č.1**). Vyplnění této tabulky přinese sociálnímu pracovníkovi prvotní přehled o tom, v kterých oblastech života čelí klient jakému typu potíží.

Tabulka č. 4: Nástroj pro zřehlednění získaných poznatků

OBLAST ŽIVOTA	POPIS ZJIŠTĚNÝCH SKUTEČNOSTÍ	TYP POTÍŽÍ		
		Potíže v saturaci materiálních potřeb (tj. neuspokojené potřeby, riziko vzniku ohrožení uspokojení potřeby, příčina nedostatečného uspokojení potřeby)	Nedostatečné kompetence klienta pro zvládnání dané oblasti života	Potíže ve vztazích s dalšími osobami/organizacemi
Vepište danou oblast života	V bodech uveďte informace, které jste k dané oblasti zjistili a na základě Vaší kvalifikace a zkušeností vyhodnotili jako důležité pro práci s daným klientem.	<p>Odpovězte:</p> <p>ANO – pokud v popisu zjištěných skutečností k dané oblasti života rozpoznáte nedostatečnou materiální saturaci nebo příčinu nedostatečné/ohrožené saturace.</p> <p>NE – pokud zjištěné skutečnosti nenasvědčují potížím s uspokojováním materiálních potřeb.</p> <p>NENÍ ZCELA JASNÉ – pokud se domníváte, že na základě dosud zjištěných informací nemůžete jednoznačně odpovědět.</p>	<p>Odpovězte:</p> <p>ANO – pokud podle Vámi zjištěných skutečností klientovi chybí nějaké schopnosti, dovednosti, či znalosti/ informace ke zvládnání potíží v dané oblasti.</p> <p>NE – pokud zjištěné skutečnosti nenasvědčují tomu, že klientovi chybí některé z právě popsaných kompetencí.</p> <p>NENÍ ZCELA JASNÉ – pokud se domníváte, že na základě dosud zjištěných informací nemůžete jednoznačně odpovědět.</p>	<p>Odpovězte:</p> <p>ANO – pokud v popisu zjištěných skutečností k dané oblasti života rozpoznáte problémové vztahy klienta s dalšími osobami/ organizacemi či problémové postoje těchto subjektů vůči klientovi.</p> <p>NE – pokud zjištěné skutečnosti v dané oblasti života nenasvědčují potížím ve vztazích.</p> <p>NENÍ ZCELA JASNÉ – pokud se domníváte, že na základě dosud zjištěných informací nemůžete jednoznačně odpovědět.</p>
Vepište další oblast				

Než přejdete ke zvažování cílů práce s klientem, je třeba vzít v úvahu další osobní předpoklady (např. rozumové, omezení vzniklá v důsledku závislosti na návykových látkách atd.). Některé z limitujících faktorů pravděpodobně vyplynou již ze samotného zmapování oblastí života.

II. Individuální plánování: Stanovení cílů práce s klientem a určení vhodného Postupu/ů SP

Podmínkou realizace tohoto kroku je, aby klient (jednotlivec, rodina, jiná skupina nebo komunita) na posouzení své životní situace a na formulaci individuálního plánu pomoci spolupracoval. Zájem klienta o takovou spolupráci není samozřejmý a sociální pracovník jej zpravidla postupně, během práce na posouzení získává. Výsledná podoba plánu intervence závisí na zvyklostech daného sociálního pracovníka a jeho pracoviště. Prvky individuálního plánování:

1. Stanovení cílů práce s klientem

- V diskusi nad informacemi shromážděnými při posouzení životní situace klienta sociální pracovník společně s klientem dojdou ke stanovení toho, které z nalezených potíží v jednotlivých oblastech života klienta, v jakém sledu a jakým způsobem je žádoucí řešit.
- Dohodnou se, co konkrétně budou považovat za řešení dané potíže, tj. co bude cílem jejího řešení (např. Klient chce řešit potíže se ztrátou bydlení. Bude cílem nalezení místa v ubytovně, ubytování u příbuzných, přidělení obecního bytu, či ještě něco jiného?).
- Následně sociální pracovník a klient společně hledají, co je v dané situaci uskutečnitelné s pomocí zdrojů a služeb, které jsou dostupné, a zvažují alternativy řešení.

2. Na koho/co by bylo žádoucí působit

- Na základě poznatků získaných během posouzení životní situace klienta rovněž určí, na koho/co bude třeba při dosahování cílů pomoci v jednotlivých oblastech života klienta působit – zda je vhodné a reálné usilovat o změnu v kompetencích klienta, jeho postojích, v postojích a jednání určitých jedinců, skupin, organizací nebo širší komunity či vzájemných vztahů mezi klientem a těmito subjekty v jeho prostředí.

3. Zvolení Postupu/ů SP

- Poté, co se sociální pracovník s klientem dohodne na cílech, které budou společně při řešení potíží klienta sledovat, a na koho či na co bude v zájmu dosažení těchto cílů žádoucí působit, zvolí sociální pracovník příslušný Postup SP. **Pro rychlou orientaci mezi Postupy SP může sociální pracovník využít tabulku č. 5**, která obsahuje obecně formulovanou povahu potíží, cíle a předměty působení charakteristické pro jednotlivé Postupy SP.

4. Uplatnění Postupu/ů SP a průběžné vyhodnocování uskutečňování naplánované pomoci

- Po zvolení Postupu SP je třeba promyslet jeho praktické uplatnění, tj.:
 - jaké konkrétní činnosti je třeba vykonat,
 - s různými lidmi vyjednat, kdo a s jakým cílem které z naplánovaných činností vykoná,
 - je třeba rozhodnout o časovém rámci provedení naplánovaných činností.
- Je také třeba průběžně sledovat, zda výsledek jednotlivých činností odpovídá očekávaným cílům pomoci.
- V případě, že se změní důležité okolnosti životní situace klienta či cíle pomoci, by měl sociální pracovník přehodnotit vhodnost aktuálně uplatňovaného Postupu SP a případně ho změnit.

Tabulka č. 5: Přehled Postupů SP

TYP POTÍŽÍ, KTERÉ CHTĚJÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK S KLIENTEM ŘEŠIT	TYP CÍLŮ, KTERÉ SI SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK S KLIENTEM STANOVLÍ	NA KOHO/CO JE ŽÁDOUCÍ PŮSOBIT	POSTUP SP
Klient má pouze finanční problémy a má dostatečné rozumové schopnosti a kompetence využít DPvHN k řešení své situace.	Saturace materiálních potřeb	Na nedostatečný příjem	I.1 Saturace potřeb klienta výhradně poskytnutím dávky
Životní situace, v níž klient nemá finanční prostředky k úhradě náhle vzniklého nezbytného výdaje, nebo v níž se náhle ocitl zcela bez prostředků.	Jednorázová saturace specifické potřeby	Na nedostatečný příjem	I.2 Jednorázová saturace specifické potřeby poskytnutím dávky a dalším působením na klienta
Klient má finanční problémy, případně další potíže a současně mu chybí kompetence ke zvládnutí situace.	Zvýšení kompetencí klienta (tj. znalostí, dovedností, schopností)	Na klienta	I.3 Saturace působením na širší škálu osobních deficitů klienta
Klient má finanční i jiné potíže a není v důsledku významně snížených kognitivních schopností schopen své potíže řešit ani s poskytnutím DPvHN.	Saturace materiálních potřeb	Delegování zodpovědnosti za klienta	I.4 Saturace klientových potřeb delegováním zodpovědnosti za klienta
Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení mají vliv subjekty v klientově prostředí a klient <u>rozhodování</u> těchto subjektů ve své záležitosti nemůže sám ovlivnit/změnit.	Změna rozhodování osob a organizací v záležitostech klienta	Na osoby a organizace v prostředí klienta	II.1 Saturace působením na druhou stranu interakce
Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení mají vliv subjekty v klientově sociálním prostředí a klient <u>rozhodování těchto subjektů neumí sám ovlivnit/změnit, protože k tomu nemá příslušné kompetence a zároveň druhá strana interakce nechce/neumí o záležitosti klienta rozhodnout způsobem, který by byl pro klienta přijatelný, zvládnutelný a vedl k řešení jeho problémů.</u>	Změna rozhodování osob a organizací v záležitostech klienta <i>a současně</i> Zvýšení kompetencí klienta (tj. znalostí, dovedností, schopností)	Na osoby a organizace v prostředí klienta Na klienta	II.2 Saturace působením na obě strany interakce
Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení má vliv <u>způsob jednání</u> subjektů v klientově prostředí vůči němu a <u>klient jednání těchto subjektů nemůže sám ovlivnit/změnit.</u>	Změna způsobů jednání osob a organizací vůči klientovi	Na osoby a organizace v prostředí klienta	III.1 Změna vztahů působením na druhou stranu interakce
Klient má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení má vliv <u>způsob jednání</u> subjektů v klientově prostředí vůči němu a klient jednání těchto subjektů nemůže sám ovlivnit/změnit, protože k tomu <u>nemá příslušné kompetence a zároveň druhá strana interakce nechce/neumí své jednání vůči klientovi změnit.</u>	Změna způsobů jednání osob a organizací vůči klientovi <i>a současně</i> Zvýšení kompetencí klienta (tj. znalostí, dovedností, schopností)	Na osoby a organizace v prostředí klienta Na klienta	III.2 Změna vztahů působením na obě strany interakce
Klient (rodina) má finanční i jiné potíže, na jejichž vznik či řešení mají významný vliv <u>vztahy mezi členy rodiny, způsob, jakým s ním v jeho záležitostech jednají subjekty v jeho prostředí, případně i klientovy nedostatečné kompetence</u> a klient sám nemůže či neumí tyto skutečnosti změnit.	Zlepšení potenciálu rodiny řešit potíže v dané oblasti života Změna způsobů jednání osob a organizací vůči klientovi/rodině Zvýšení kompetencí klienta/rodiny (tj. znalostí, dovedností, schopností)	Na vztahy v rodině Na způsob jakým rodina/klient přistupuje k potížím, které zažívá v dané oblasti života Na osoby a organizace v prostředí klienta/rodiny	III.3 Zlepšení potenciálu rodiny působením na vztahy v rodině a obě strany interakce

Je nasnadě, že klient v HN či HN ohrožený často čelí více typům potíží současně. V takové situaci bude sociální pracovník uplatňovat více Postupů SP, např. kombinace působení na vztahy v rodině s poskytnutím MOP, tzn. Postupy SP III.3 a I.2.

E. NÁVRHY MOŽNÉ SPOLUPRÁCE PŘI UPLATŇOVÁNÍ POSTUPŮ SP

V této části předkládáme návrhy možných postupů spolupráce při sociální práci s klienty v HN či HN ohroženými, které jsou určené především sociálním pracovníkům ÚP ČR a OÚ při uplatňování Modelů SP. Jedná se o postupy spolupráce:

- mezi sociálními pracovníky KoP ÚP ČR a OÚ navzájem,
- sociálních pracovníků KoP ÚP ČR či OÚ s dalšími pomáhajícími subjekty.

Tyto postupy jsou uvedeny souhrnně pro všechny Modely SP, s výjimkou Postupů SP I. 1 a I. 2, u kterých jsou kvůli jejich specifčnosti tyto návrhy začleněny přímo do popisu Postupu SP a týkají se rovněž i referentů HN při KoP ÚP ČR.

Možné postupy spolupráce mezi sociálním pracovníkem agendy HN při KoP ÚP ČR a sociálním pracovníkem OÚ

S ohledem na efektivitu a účelnost spolupráce obou typů pracovníků je žádoucí vyhnout se riziku, že se jejich činnosti budou překrývat, jejich působení bude směřovat proti sobě, nebo v domnění, že pomáhající intervenci s využitím komplexnějších Postupů SP uskutečňuje ten druhý pracovník, nebude kromě dávky klientovi poskytována žádná další pomoc. Nezbytným předpokladem efektivní a účelné spolupráce mezi sociálními pracovníky agendy HN při ÚP ČR a sociálními pracovníky obcí je vzájemné respektování názoru a doporučení toho druhého sociálního pracovníka a současně ochota a schopnost věcně o svých názorech diskutovat. Sociálním pracovníkům doporučujeme ke zvážení následující možnosti spolupráce:

- ten pracovník (ať již sociální pracovník agendy HN při KoP ÚP ČR, nebo sociální pracovník obce), za kterým klient přijde poprvé s žádostí o pomoc při řešení své situace, řídí případovou sociální práci s klientem a koordinuje působení dalších pomáhajících subjektů a pracovníků, které je třeba do pomoci klientovi zapojit a s jejichž zapojením klient souhlasí, a to způsobem pro klienta co nejméně obtěžujícím tak, aby zapojení těchto subjektů nevedlo k jeho rezignaci na spolupráci s nimi, např. prostřednictvím vhodného načasování kontaktu jednotlivých subjektů s klientem, či omezením nutnosti, aby klient znovu a znovu různým pracovníkům musel vyprávět svůj příběh, a to prostřednictvím získání souhlasu klienta k předávání relevantních informací o jeho životní situaci a průběhu poskytované pomoci mezi zapojenými službami a pracovníky;
- druhý pracovník (ať již sociální pracovník agendy HN při KoP ÚP ČR, nebo sociální pracovník obce) respektuje, že u daného klienta řídí případovou práci jeho kolega, a spolupracuje s ním;
- dojde-li pracovník (ať již sociální pracovník agendy HN při KoP ÚP ČR, nebo sociální pracovník obce), který řídí případovou práci, k závěru, že z nějakého důvodu (např. nedostatek kapacity, s klientem si vzájemně „nesednou“) nemůže u daného klienta zastávat roli pracovníka řídicího případ, domlouvá se s klientem, zda by pro něho nebylo přijatelné, aby jeho případ převzal jiný sociální pracovník (ať již pracovník agendy HN ÚP ČR, nebo sociální pracovník

obce, či sociální pracovník vhodné sociální služby). Pokud klient souhlasí, předá jeho případ, nejlépe i s informací o dosavadním průběhu řešení, jestliže k tomu dal klient souhlas, svému „nástupci“. Pokud klient se změnou sociálního pracovníka nesouhlasí (např. již získal důvěru ke stávajícímu pracovníkovi a má potíže svěřovat se někomu dalšímu), měl by pracovník zvážit, zda je změna sociálního pracovníka skutečně nutná. Jestliže navzdory všemu dojde k závěru, že ano, pak je třeba klienta na změnu připravit - vysvětlit své důvody, seznámit ho s novým pracovníkem atd.

- dle typu situace klienta a složitosti jejího řešení v kontextu místní sítě pomáhajících subjektů může být vhodné, aby oba sociální pracovníci spolu průběh pomáhající intervence pravidelně či dle potřeby konzultovali (osobně/telefonicky), a to s cílem nalézt vhodné řešení (akutní) situace klienta a domluvit se na rozdělení realizace nutných činností mezi oběma pracovníky;
- společné konzultace případu, včetně vzájemného předávání informací o klientovi v HN či ohroženého HN mezi sociálními pracovníky obecních úřadů a pracovníky agendy HN při KoP ÚP ČR jsou v souladu s § 64 a 65 zákona o hmotné nouzi.
- sociální pracovníci HN při ÚP ČR a sociální pracovníci obecních úřadů dále mohou spolu se svými nadřízenými iniciovat společná pravidelná kazuistická setkávání sociálních pracovníků obou místních pracovišť (např. 1x za měsíc) pro dojednání společného postupu u společných případů hodných pozornosti, případně společné krajské porady obou typů sociálních pracovníků zaměřené na výměnu zkušeností a příkladů dobré praxe (např. 2x ročně).

Možné postupy spolupráce s dalšími subjekty

- dle povahy osobních deficitů klienta a jeho životní situace je žádoucí při působení na tyto deficity spolupracovat s příslušnými sociálními službami (např. azylové domy, specializované poradny, aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénní programy), organizacemi poskytujícími pomoc při hledání zaměstnání, referátem zaměstnanosti daného KoP ÚP ČR a dalšími odbornými pracovišti;
- působení dalších pomáhajících subjektů a pracovníků, které je třeba do pomoci klientovi s jeho souhlasem zapojit, je třeba koordinovat tak, aby jejich působení bylo pro klienta co nejméně obtěžující a nevedlo k jeho rezignaci na spolupráci s těmito subjekty, tj. vhodné načasování kontaktu jednotlivých subjektů s klientem, se souhlasem klienta vzájemné předávání si relevantních informací o jeho životní situaci a průběhu poskytované pomoci apod.;
- jestliže pracovník vyhodnotí, že nedisponuje odpovídajícími znalostmi a dovednostmi, případně pracovní kapacitou, jež jsou nezbytně nutné pro účinné působení na dané osobní deficity klienta (zejména, je-li žádoucí uplatnit *rolí trenéra aktivní adaptace klienta na prostředí*), je vhodné zvážit předání klienta příslušným pomáhajícím organizacím (např. aktivizační služby pro rodiny s dětmi). Podobně jako při výše popsané spolupráci mezi pracovníkem agendy HN při KoP ÚP ČR a sociálním pracovníkem obce je třeba respektovat přání klienta ohledně zapojení dalších subjektů nebo předání jeho případu jiné organizaci a současně se s těmito dalšími pracovníky dohodnout na vymezení vlastních rolí (zejm. kdo bude řídit případovou práci s klientem) a rovněž postupu společné komunikace a předávání informací důležitých pro řešení životní situace klienta;
- dle typu situace klienta a složitosti jejího řešení v kontextu místní sítě pomáhajících subjektů může být vhodná společná konzultace pracovníka řídicího případu s dalšími sociálními pracovníky, kteří se na pomoci podílí, případně i uspořádání případové konference zahrnující další relevantní subjekty;
- pokud sociální pracovníci, kteří se na pomoci podílí, dospějí k závěru, že pro řešení situace daného klienta neexistuje v dané lokalitě vhodná sociální služba či jiný prvek sociální sítě (např. sociální bydlení), společně hledají možná řešení (modifikace stávajících služeb, zavedení nové služby apod.) a domlouvají se na postupu jejich prosazení do praxe (např. vyjednávání se zastupiteli obce či zástupci pracovní agentury, zapojení se do komunitního plánování sociálních služeb).

F. NÁVRH POSTUPU ZAVEDENÍ METODIKY DO PRAXE

Metodiku integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi předkládáme s vědomím náročnosti a zátěže, která může provázet její zavádění do praxe. S ohledem na dosavadní poznatky, které jsme k problematice poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi postupně získávali prostřednictvím různých zdrojů (podrobně jsou popsány v úvodní části Metodiky), jsme otázku zavádění této Metodiky do praxe zvažovali jak ve vztahu k pozici řídicích pracovníků obou klíčových institucí (sociální odbory měst a obcí, kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR), ale především k pozici řadových pracovníků, kteří jsou v každodenním kontaktu s klienty dávkového systému.

Za důležitou součást zavedení Metodiky do praxe proto považujeme průběžné sledování a zvažování faktorů, které mohou úspěch či neúspěch při uplatnění metodiky v praxi ovlivnit. Mezi tyto faktory lze řadit zejména:

- **Technická proveditelnost** - jedná se o případné překážky zavádění Metodiky související s technickým nebo materiálním vybavením (např. vhodný software, vybavenost kancelářskou technikou, dostupnost automobilu apod.).
- **Politická proveditelnost, resp. průchodnost** - souvisí s předpokladem, že nedojde k zamítnutí Metodiky ze strany volených zástupců na různých stupních samosprávy.
- **Administrativní proveditelnost** - lze chápat jako schopnost organizace přenést Metodiku do praxe.
- **Legální proveditelnost** - znamená, že zavedení Metodiky do praxe nebude v rozporu s žádnou právní normou, ani žádným vnitřním předpisem (např. normativní instrukcí, metodickým doporučením) nadřízeného orgánu státní správy či samosprávy.
- **Ekonomická proveditelnost** - je určena rozpočtem, tedy zda organizace disponuje pro zavedení postupů uvedených v Metodice dostatečnými finančními prostředky, popř. zda zavedení Metodiky vyžaduje poptávat další zdroje.
- **Psychologická proveditelnost** - sleduje, jaké jsou postoje lidí, kterých se zavedení Metodiky do praxe týká, popř. zda a jaké změny postojů jsou pro zavedení Metodiky potřebné.

Vnímání možnosti zavedení Metodiky do praxe může být přitom značně subjektivní, např. to, co manažer může hodnotit jako pozitivní, řadový zaměstnanec nebo klient může vnímat jako problematické a naopak. Představy o provádění navržených postupů proto mohou být u pracovníků v prvních liniích, kteří se v každodenním kontaktu setkávají s řadou rozmanitých životních situací svých klientů, rozdílné od představ manažerů, kteří nahlíží agendu koncepční optikou. Stejně tak může představu o schopnosti uvedení navržených inovací do praxe ovlivnit odlišná zkušenost manažerů a pracovníků první linie, co se týká navazování smysluplné a přínosné spolupráce s dalšími subjekty.

Předkládaná Metodika byla zpracována zejména s ohledem na potřeby klienta, přesněji řečeno na rozvoj a prohloubení takových postupů sociální práce, které umožní pracovníkům uplatnit komplexní přístup k lidem ohroženým hmotnou nouzí. Současně však považujeme za nutné zdůraznit, že zavádění postupů, které v Metodice navrhujeme, vyžaduje také poskytování přiměřené a systematické podpory pracovníkům první linie. Za rozhodující předpoklad k tomu, aby podpora byla nastavena v odpovídajícím rozsahu a byly zvoleny vhodné nástroje, pokládáme vytvoření dostatečného prostoru pro vyjádření samotných pracovníků první linie a jejich nadřízených pracovníků k postupům práce s klientem, které jsou v Metodice doporučovány.

Naplnění představy o reálném zavedení Metodiky do praxe agendy dávek pomoci v HN vyžaduje kombinaci několika typů znalostí, přesněji řečeno jejich vzájemné propojení:

- **Znalost vycházející ze zkušenosti** - osobní zkušenosti pracovníků měst a obcí a pracovníků KoP ÚP ČR z přímé práce s klientem, přehled o životních situacích klientů, znalost možností a omezení poskytnutí účinné pomoci apod.

■ **Administrativní znalost** - zejména znalosti potřebné ke zvládnutí administrativních náležitostí procesu rozhodování o přiznání dávek pomoci v HN a dále administrativní postupy a procedury související s výkonem sociální práce na obci, znalosti souvisejících nebo navazujících administrativních postupů.

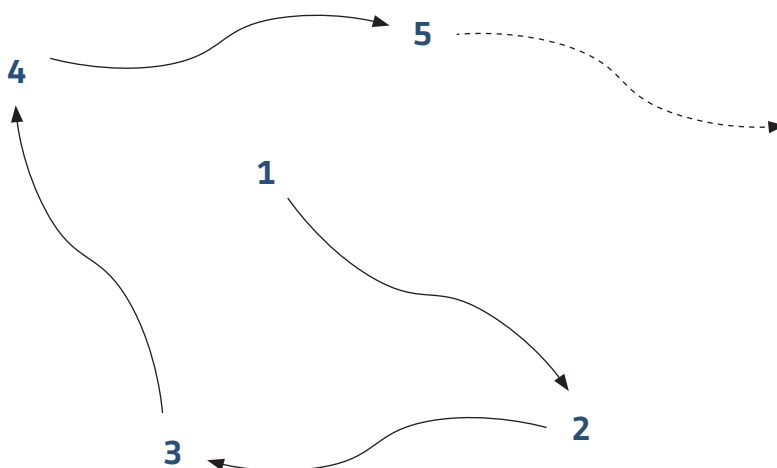
■ **Znalost vycházející z teorie** - v tomto případě soubor teoretických poznatků a teoretických východisek o roli sociální práce a sociálního pracovníka v rámci agendy dávek pomoci v HN a výkonu sociální práce na obci.

■ **Znalost založená na výzkumu** - poznatky získané s využitím terénních šetření, které zprostředkují pohled širšího souboru pracovníků agendy dávek pomoci v HN a pracovníků obecních úřadů, kteří se věnují sociální práci.

Jak uvádíme výše, aktivní spoluúčast pracovníků první linie a jejich nadřízených považujeme za jeden z rozhodujících faktorů úspěšného zavedení Metodiky do praxe. Prvním krokem je konzultace znění a obsahu Metodiky s pracovníky v terénu a využití zpětné vazby, kterou k Metodice poskytnou. Domníváme se však, že uplatnění Metodiky v praxi představuje dlouhodobější proces. Roli pracovníků v rámci procesu zavádění Metodiky do praxe proto nelze chápat pouze jako jednorázové poskytnutí zpětné vazby nebo konzultace - aktivní spoluúčast pracovníků chápeme jako vytvoření prostoru k tomu, aby pracovníci mohli průběžně vyjadřovat své názory na využití Metodiky, vyjadřovat potřeby doplnění nebo změny dílčích částí Metodiky, vyjadřovat potřeby doplnění znalostí a dovedností nezbytných k uskutečnění kroků, které jsou v Metodice navrženy. Na základě souhrnu všech znalostí, které se podařilo k tématu pomoci lidem ohroženým hmotnou nouzí při tvorbě Metodiky shromáždit, vycházíme z předpokladu značné různorodosti v přístupech k výkonu sociální práce na jednotlivých pracovištích, a to nejen ve srovnání výkonu sociální práce na obcích a na KoP ÚP ČR. Na různých pracovištích obcí a stejně tak KoP existují značné odlišnosti ve způsobu organizace práce, počtu pracovníků a jejich zařazení, technických možnostech, politických prioritách, možnosti spolupráce s dalšími subjekty (např. nevládními organizacemi) a v mnoha dalších okolnostech, které se navíc v čase proměňují. Právě s ohledem na rozdílnosti považujeme za nezbytné, aby měli pracovníci možnost průběžně se k uplatnění Metodiky v praxi vyjadřovat a zohlednit podmínky, které jsou pro výkon sociální práce nastaveny právě na jejich pracovišti.

Pro zavádění Metodiky do praxe proto navrhujeme následující model, který předpokládá aktivní spoluúčast jak pracovníků první linie, tak jejich nadřízených.

Obrázek č. 2: Model zavádění Metodiky do praxe



Krok 1 - začátek s dosavadní zkušeností pracovníků - seznámení se s Metodikou

- řídicí pracovníci obcí a KoP ÚP ČR a řadoví pracovníci obcí a KoP ÚP ČR (tj. sociální pracovníci obcí a referáři HN při ÚP ČR, případně též referenti HN při ÚP ČR) vstupují do procesu zavádění Metodiky do praxe s vlastní žitou zkušeností práce s klientem a zkušeností s charakterem a intenzitou spolupráce mezi oběma institucemi;
- řídicí pracovníci a řadoví pracovníci obcí a KoP ÚP ČR prostudují text Metodiky;

Krok 2 - zvážení možnosti zavedení Metodiky do vlastní praxe; posouzení podmínek a překážek pro zavedení Metodiky; poskytnutí zpětné vazby tvůrcům (tj. VÚPSV) nebo uživateli Metodiky (tj. MPSV)

- řídicí pracovníci obcí ve spolupráci řadovými pracovníky posoudí na základě vlastní zkušenosti faktory (viz výše), které mohou zavádění Metodiky do praxe na jejich pracovišti podpořit nebo ohrozit - faktory, limitující zavedení inovativních postupů popsanych v Metodice do praxe, které nelze ovlivnit z pozice obce nebo KoP ÚP ČR, sdělí uživateli Metodiky;
- řídicí pracovníci KoP ÚP ČR ve spolupráci s řadovými pracovníky posoudí na základě vlastní zkušenosti faktory (viz výše), které mohou zavádění Metodiky do praxe na jejich pracovišti podpořit nebo ohrozit - faktory, limitující zavedení inovativních postupů popsanych v Metodice do praxe, které nelze ovlivnit z pozice obce nebo KoP ÚP ČR, sdělí uživateli Metodiky;
- řídicí pracovníci obcí a KoP ÚP ČR na společném jednání posoudí na základě vlastních zkušeností faktory (viz výše), které mohou podpořit nebo ohrozit spolupráci obou institucí - faktory, limitující zavedení inovativních postupů popsanych v Metodice do praxe, které nelze ovlivnit z pozice obce nebo KoP ÚP ČR, sdělí uživateli Metodiky;
- řídicí a řadoví pracovníci obcí a KoP ÚP ČR mohou v zájmu porozumění textu Metodiky využít konzultace s tvůrci nebo uživatelem Metodiky a poskytnout zpětnou vazbu k obsahu nebo formě zpracování Metodiky;

Krok 3 - doplnění Metodiky; přizpůsobení požadavků Metodiky místním podmínkám výkonu sociální práce; zahájení diskuse na pracovištích obcí a ÚP ČR o zavedení nových pracovních postupů

- jednání řídicích a řadových pracovníků obcí o využití konkrétních postupů popsanych v Metodice (části C, D, E) při práci s lidmi v HN nebo ohroženými HN;
- jednání řídicích a řadových pracovníků KoP ÚP ČR o využití konkrétních postupů popsanych v Metodice (části C, D, E) při práci s lidmi v HN nebo ohroženými HN;
- jednání řídicích a řadových pracovníků KoP ÚP ČR o možnosti přizpůsobení postupů popsanych v Metodice (části C, D, E) při práci s lidmi v HN nebo ohroženými HN podle aktuálních podmínek vlastní praxe;
- společná jednání řídicích pracovníků obcí a KoP ÚP ČR o možnostech a podmínkách spolupráce: s využitím Metodiky (část E) formulace vlastních postupů spolupráce, vytvoření manuálu pro úspěšnou spolupráci mezi institucemi s popisem konkrétních kroků směřujících ke spolupráci, zpracování instrukcí pro řadové pracovníky, případné uzavření formálních dohod;
- společná jednání řídicích a řadových pracovníků obcí a KoP ÚP ČR o možnostech a překážkách realizace spolupráce při práci s lidmi v HN nebo ohroženými HN;
- testování postupů, dohodnutých na základě společných jednání pracovníků obou institucí v praxi;

Krok 4 - rozvoj znalostí a dovedností potřebných pro zavedení Metodiky do praxe (individuální vzdělávání, skupinové vzdělávání, výcviky, supervize)

- jednání řídicích a řadových pracovníků obcí směřující k určení znalostí, dovedností, které je třeba doplnit a rozvíjet v zájmu posilování kompetence pracovníků realizovat dohodnuté postupy; diskuse o vhodných formách a obsahu dalšího vzdělávání, diskuse o formách a zaměření supervize;
- jednání řídicích a řadových pracovníků KoP ÚP ČR směřující k určení znalostí, dovedností, které je třeba doplnit a rozvíjet v zájmu posilování kompetence pracovníků realizovat dohodnuté postupy; diskuse o vhodných formách a obsahu dalšího vzdělávání, diskuse o formách a zaměření supervize;
- společná jednání řídicích a řadových pracovníků obcí a KoP ÚP ČR o společné strategii posilování kompetencí s cílem realizovat dohodnuté postupy;

Krok 5 - zavedení Metodiky do praxe; postupné opakování cyklu např. s ohledem na změnu vnějších (právní normy, rozhodování politické reprezentace) a vnitřních podmínek (personální změny, materiální a technické podmínky apod.)

- zavedení dohodnutých postupů do praxe;
- opakované hodnocení vnitřních podmínek uplatnění dohodnutých postupů v praxi;
- opakované hodnocení kompetence pracovníků obcí a KoP ÚP ČR pro realizaci dohodnutých postupů v praxi;
- opakované hodnocení vnějších podmínek limitujících úspěšné uplatnění Metodiky v praxi, které nelze ovlivnit z pozice obce nebo KoP ÚP ČR;
- opakované konzultace s uživatelem Metodiky.

Z naznačeného grafu a slovního popisu je patrné, že zavádění Metodiky integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi do praxe chápeme jako cyklický proces. Klíčovou pozici zde mají řídicí a řadoví pracovníci jak obcí, tak KoP ÚP ČR, kteří zde nejsou chápáni jako pasivní příjemci Metodiky, ale naopak s ohledem na bezprostřední zkušenosti z praxe, jako aktivní spolutvůrci.

Použitá související literatura

- Adams, R. *Empowerment, participation and social work*. Basingstoke: Palgrave, 2008.
- Beck, P., Hacaperková, D., Králová, J., Niederle, P. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením*. Olomouc: ANAG, 2012.
- Cermanová, R. a kol. *Sociální pracovníci Úřadu práce ČR: Sociální práce na ÚP ČR-podklady*.
- Cermanová, R. a kol. *Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni ve výkonu přenesené působnosti: podklady pro podobu sociální práce v přenesené působnosti od 1.1.2012*.
- Kubalčíková, K. Individuální plánování v sociálních službách pro seniory: příklad vybrané organizace Pečovatelské služby. *Sociální práce/ Sociální práca*, 3/2011, s. 56-66.
- Ledwith, M., Springett, J. *Participatory practice. Community-based action for transformative change*. Bristol: Policy Press, 2010.
- Matoušek, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013.
- MPSV. *Doporučený postup* č. 1/2012. Praha: MPSV ČR odbor sociálních služeb a sociální práce, 2012.
- Musil, L. Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta? *Sociální práce/ Sociální práca*, 1/2012, s. 52-76.
- Musil, L., Bareš, P., Havlíková, J. (eds). *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR* neveřejná závěrečná výzkumná zpráva z projektu MPSV č. HC 186/10. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2011.
- Navrátil, P. Posouzení životní situace: Úvod do problematiky. *Sociální práce/ Sociální práca*, 1/2007, s. 72-86.
- Navrátil, P., Musil, L. Posouzení životní situace klienta – jak na to. *Sociální práce/ Sociální práca*, 1/2007, s. 117-121.
- Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi 1. část. *Národní pojištění*, 2009, roč. 40, č.8-9, s. 53-56.
- O'Sullivan, T. *Decision making in social work*. Basingstoke: Palgrave, 2011.
- Smutek, M. Vnější podmínky a jednání aktérů procesu implementace lokálního sociálního programu. Dizertační práce MU v Brně, 2009.
- Zákon č. 108/2006, o sociálních službách, v platném znění.
- Zákon č. 111/2006, o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění.

Publikace, které předcházely Metodice

- Havlíková, J., Hubíková, O., Kubalčíková, K., Musil, L. Typy pojetí sociální pomoci poskytované příjemcům dávek pomoci v hmotné nouzi pracovníky ÚP ČR po sociální reformě: tři případové studie, *Fórum sociální politiky*, 6/2013, s. 2-9.
- Musil, L., Hubíková, O., Havlíková, J. Sociální práce s lidmi s hmotnou nouzí na kontaktních pracovištích Úřadu práce a na úřadech obecní samosprávy – od 18. 12. 2013 v recenzním řízení časopisu *Sociální práce/ Sociální práca*.

Přílohy

Příloha č. 1: Příklad praktického uplatnění Nástroje pro zpřehlednění získaných poznatků

Modelová kazuistika:

Pan Juraj Bílý je ve středním věku, od roku 2009 nemá trvalé zaměstnání, předtím pracoval jako pomocný dělník na stavbách, má pouze základní vzdělání. Od ztráty trvalého zaměstnání pracoval na příležitostných či sezónních brigádách. Na jedné z nich utrpěl úraz páteře, od té doby nemůže vykonávat těžší fyzickou práci. Od r. 2011 je v evidenci uchazečů o zaměstnání ÚP ČR, během té doby byl 2x zařazen na VPP, ale v současné době se pro něj nedaří najít takový typ činnosti na VPP, který by mohl vzhledem ke svému zdravotnímu stavu vykonávat. V současnosti jsou jediným jeho příjmem Příspěvek na bydlení (3 835 Kč) a dávky pomoci v HN, a to Příspěvek na živobytí (3 410 Kč) a Dopltek na bydlení (2 665 Kč).

Nyní muž přišel s tím, že mu byla ukončena nájemní smlouva, protože prý byl podle nového majitele domu moc hlučný a obtěžoval tak ostatní nájemníky, sám si ale myslí, že ho z nájmu vyhodili hlavně proto, že je Rom. Muž se obrací na sociálního pracovníka s žádostí o radu, co má dělat:

- nejraději by zůstal v původním bytě, kde do té doby, než dům změnil majitele, žil,
- nebo by se chtěl nastěhovat do bytu ke své matce a sestře, ale majitel tohoto bytu s tím nesouhlasí,
- říká, že ostatní rodina bydlí ve vzdáleném městě na ubytovně, tam to ale nezná, na ubytovnu se mu moc nechce a stejně nemá peníze na to, aby tam dojel,
- s bývalou družkou se nestýká, ta už bydlí s novým druhem, děti nevidá, donedávna platil alimony, ale teď na nich má dluh a družka vyhrožuje soudem,
- tvrdí, že stále hledá práci, ale nikde ho nechtějí.

Sociální pracovník dosud dále zjistil:

Pan Bílý s novým majitelem bytu dosud nejednal, neví, jak nebo kde by ho měl kontaktovat, výpověď mu přišla písemně, měl tříměsíční výpovědní lhůtu, ale už měsíc z ní uplynul, pan Bílý zatím v této věci nic neudělal. Výše nájmu pana Bílého byla 4 500 Kč za nájem a 2 000 Kč na zálohy na energie a vodu. Pan Bílý je schopen doložit pravidelné platby nájmu a energií, nemá zde žádný dluh.

Výživné bylo vyměřeno panu Bílému v roce 2007, v době, kdy měl ještě stálý příjem, na základě tehdejších příjmů, v částce 1 200 Kč na každé z jeho tří dětí, kterým tehdy bylo 1 rok, 4 roky a 5 let. Pan Bílý pravidelně platil do doby, než přišel o zaměstnání, od té doby platil nepravidelně či v menších částkách, v závislosti na svých nárazových příjmech. Kolik celkově mezi listopadem 2009 a březnem 2013 na výživném zaplatil, to neví přesně, nemůže prý ani všechny platby doložit, protože někdy peníze prý dával bývalé družce hotově, někdy jí je posílal. Kolik za tu dobu dluží na výživném tedy neví, ale bývalá družka po něm za toto období chce ještě 60 tisíc, pan Bílý se domnívá, že by to mělo být méně. Posledních osm měsíců neplatí vůbec, což je dalších 28 800 Kč dluhu na výživném. O žádné změny týkající se výživného nikdy nežádal.

Klient je soběstačný, ale má bolesti zad, horší pohyblivost ruky, hůře chodí a nemůže vykonávat fyzicky náročné práce. Podle jeho slov se jeho stav zhoršuje, ale u lékaře nebyl již více než rok, mimo jiné proto, že ztratil průkazku zdravotní pojišťovny a neví, zda by ho lékař ošetřil, případně, co má dělat. Nejnovější lékařské zprávy jsou více než rok staré. V souvislosti se svým zdravotním stavem nikdy o nic nežádal, i když o možnosti zkusit žádat o ID ví od své matky, která ČID pobírá.

Oblast života	Popis zjištěných skutečností	TYP POTÍŽÍ		
		Potíže v saturaci materiálních potřeb (tj. neuspokojené potřeby, riziko vzniku ohrožení uspokojení potřeby, příčina nedostatečného uspokojení potřeby)	Nedostatečné kompetence klienta pro zvládnání dané oblasti života	Potíže ve vztazích s dalšími osobami/ organizacemi
Bydlení	<ul style="list-style-type: none"> - nový majitel dal klientovi výpověď z bytu s trvalým pobytem, - výpověď je odůvodněná hlučným chováním klienta, - klient majitele nekontaktoval a neví, jak by to udělal, - výpovědní lhůta běží 	ANO	ANO	ANO
Dluhy	<ul style="list-style-type: none"> - dosud družkou nevymáhaný dluh na alimentech v nejasné výši, - riziko trestního oznámení družkou 	ANO	Zatím není jasné	NE
Finanční závazky	<ul style="list-style-type: none"> - vysoké výživné na 3 nezletilé děti, - dosud nežádal o snížení výše výživného 	ANO	ANO	NE
Příjmy	<ul style="list-style-type: none"> - dosud: Příspěvek na bydlení (3 835 Kč) a Příspěvek na živobytí (3 410 Kč) a Doplatek na bydlení (2 665 Kč) - ví o možnosti ID, ale dosud od ID nežádal 	ANO	Zatím není jasné	NE
Rodinné poměry	<ul style="list-style-type: none"> - po rozchodu s družkou (má s ní 3 děti) žije sám, - udržuje vztahy s matkou a sestrou a rád by u nich bydlel 	NE	NE	Zatím není jasné
Postavení vzhledem k trhu práce	<ul style="list-style-type: none"> - dlouhodobě nezaměstnaný, - uvádí pozitivní zkušenost s VPP 	ANO	Není relevantní	Zatím není jasné
Zaměstnatelnost	<ul style="list-style-type: none"> - základní vzdělání, - zdravotní omezení 	ANO	ANO	Zatím není jasné
Zdravotní stav	<ul style="list-style-type: none"> - trvalé následky po úrazu páteře 	ANO	Zatím není jasné	NE
Další	<ul style="list-style-type: none"> - ztráta průkazu pojištěnce VZP, vyřízení nového průkazu odkládá 	NE	ANO	NE

Řešení případu závisí na konkrétních zdrojích v lokalitě (sociální služby, obecní byty, podoba trhu práce), cílech, které klient bude považovat za důležité, zájmu klienta spolupracovat apod.

Příloha č. 2: Typické Postupy SP dle typu pracovníka a typu životní situace klienta z hlediska jeho nároku na DPvHN - tabulka

TYP KLIENTA	UPLATŇOVANÉ POSTUPY		
	Referentem HN při KoP ÚP ČR	Sociálním pracovníkem agendy HN při KoP ÚP ČR	Sociálním pracovníkem obce
Klient je ohrožen HN , ale DPv HN dosud nepobírá a ani není v kontaktu s KoP ÚP ČR	S klientem (zatím) nepracuje	S klientem (zatím) nepracuje	I.1, I.2, I.3, I.4, II.1,II.2, III.1, III.2, III.3 + spolupráce s referátem HN KoP ÚP ČR
Klient je novým žadatelem o DPvHN	I.1, I.2	I.3, I.4, + spolupráce s referentem HN se sociálním pracovníkem obce	I.2, I.3, I.4, II.1,II.2, III.1, III.2, III.3 + spolupráce s referátem HN KoP ÚP ČR
Klient pobírá DPvHN	Pokračuje v I.1, event. I.2	I.3, I.4, II.1,II.2, III.1, III.2, III.3 + spolupráce s referentem HN se sociálním pracovníkem obce	I.2, I.3, II.1,II.2, III.1, III.2, III.3 + spolupráce s referátem HN KoP ÚP ČR
Klientovi DPvHN nebyly přiznány , nebo byl sankčně vyřazen z evidence ÚP ČR	Předání klienta sociálnímu pracovníku obce; event. I.2	Předání klienta sociálnímu pracovníku obce	I.2, I.3, II.1,II.2, III.1, III.2, III.3