

Role poskytovatelů sociálních služeb
pro (dlouhodobě nezaměstnané) osoby
bez domova v procesu hledání a udržení
si zaměstnání a jejich spolupráce s ÚP ČR

Miriam Kotrusová

Jan Kubát

Helena Marešová

Danica Schebelle

Marie Táborská

VÚPSV, v. v. i. Praha

2020

Publikace byla schválena Ediční vědeckou radou ve složení:

doc. Ing. Ladislav Průša, CSc. (VÚPSV, v. v. i. Praha)

Ing. Martin Holub, Ph.D. (VÚPSV, v. v. i. Praha)

Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D. (FSV UK Praha)

doc. Ing. Robert Jahoda, Ph.D. (MU Brno)

Ing. David Prušvic, Ph.D. (MF ČR)

Ing. Jan Mertl, Ph.D. (VŠFS Praha)

Ing. Jan Molek, CSc. (JU České Budějovice)

doc. Ing. Olga Poláková, CSc. (Metropolitní univerzita Praha)

Monografie je součástí projektu Vyhodnocování účinnosti a efektivity realizace APZ, reg. č. CZ.03.1.54/0.0/0.0/15_122/0006089, který je financovaný z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím OP Zaměstnanosti a státního rozpočtu ČR."

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

Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00

jako svou 569. publikaci

Vyšlo v roce 2020, 1. vydání, počet stran 95

Tisk: VÚPSV, v. v. i.

Recenze: Mgr. Dalibor Holý

Ing. Jakub Novák

ISBN 978-80-7416-358-6 (print)

978-80-7416-378-4 (pdf)

<https://www.vupsv.cz>

Abstrakt

Cílem výzkumu bylo identifikovat roli poskytovatelů sociálních služeb (dlouhodobě) nezaměstnaným osobám v procesu hledání zaměstnání a zjistit, jak poskytovatelé služeb v tomto procesu spolupracují s Úřadem práce ČR. Vzhledem k heterogenitě jak poskytovatelů sociálních služeb, tak dlouhodobě nezaměstnaných osob, byla cílová skupina zúžená na poskytovatele přístřeší osobám bez domova (tj. azylové domy, noclehárny, domy na půl cesty atp.), které jsou osobami v hmotné nouzi. Byly použity kvantitativní i kvalitativní metody sběru dat. Hlavní zjištění našeho výzkumu potvrzuje závěry již dříve realizovaných výzkumů, že spolupráce mezi úřadem práce a sociálními pracovníky různých zařízení poskytujících sociální služby je funkční tam, kde na lokální úrovni existují dobré, často neformální vztahy mezi zúčastněnými aktéry. Pro efektivní realizaci "skutečné" sociální práce s osobami bez domova je však nutné zajistit koordinaci a v některých případech také funkční spolupráci mezi poskytovateli přístřeší osobám bez domova a zaměstnanci ÚP, zejména oddělením nepojistných sociálních dávek a útvarem zprostředkování.

Klíčová slova: sociální služby; osoby bez domova; poskytovatelé sociálních služeb; úřad práce; sociální práce

Abstract

Aims of our research were to identify a role of social services providers to long-term unemployed people to find a job and determine how social service providers cooperate with labour officers in the process of looking for a job. Because of great heterogeneity of social service providers as well as long-term unemployed people, we narrowed a target group to providers of a shelter to homeless people whom social assistance benefits are payed by labour office. Examples of the social service providers included in our research were different types of asylum homes or doss-houses according to the Czech social service legislation. We used quantitative and qualitative methods of data collection. Main conclusions of our research confirm results of previously realised researches that cooperation between labour offices and social service providers in general is functioning well if at the local levels informal and friendly relations between them exist. To provide effective (and real) social work with homeless people is necessary to ensure coordination and, in some cases also functional cooperation between subjects providing a shelter to homeless persons and labour officers, who administer social benefits as well as job brokerage to them.

Key words: social services; homeless people; social service providers; labour officers; social work

Obsah

Seznam zkratk a pojmů.....	7
Úvod.....	8
1. Metodologie výzkumu.....	10
2. Právní úprava sociální ochrany dlouhodobě nezaměstnaných osob bez domova a jejich začleňování na trhu práce.....	14
3. Teoretická východiska.....	17
3.1 Přístupy k řešení dlouhodobé nezaměstnanosti: „work-first“ a aktivizace.....	17
3.2 Integrace sociálních služeb a služeb zaměstnanosti.....	19
4. Vývoj veřejných služeb zaměstnanosti v ČR a jejich spolu- práce s (dalšími) orgány realizujícími sociální práci.....	21
5. Způsoby aktivizace nezaměstnaných osob v ČR.....	25
6. Hlavní zjištění realizovaného výzkumu.....	27
6.1 Nestrukturované individuální rozhovory.....	27
6.2 Online dotazníkové šetření.....	33
6.3 Skupinový rozhovor a polostrukturované individuální rozhovory.....	40
6.3.1 Informovanost klientů o subjektech poskytujících přístřeší osobám bez domova.....	40
6.3.2 Role subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova při hledání zaměstnání svým klientům.....	42
6.3.3 Vyhledávání informací o volných pracovních místech.....	45
6.3.4 Pomoc při zvyšování kompetencí k uplatnění na trhu práce.....	45
6.3.5 Spolupráce subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova s úřadem práce.....	47
Přílohy	
Příloha č. 1 Online dotazník.....	71
Příloha č. 2 Scénář skupinového rozhovoru a polostrukturovaných individuálních rozhovorů.....	75
Příloha č. 3 Kazuistiky včetně příkladů dobré praxe spolupráce zařízení poskytujících sociální služby a Úřadu práce ČR.....	77
Výtahy z oponentských posudků.....	95

Seznam zkratk a pojmů

APSS ČR	Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky
APZ	aktivní politika zaměstnanosti
AD	azylové domy
ČR	Česká republika
DPČ	dohoda o pracovní činnosti
DPP	dohoda o provedení práce
DŠ	dotazníkové šetření
ESF	Evropský sociální fond
GDPR	General Data Protection Regulation
HN	hmotná nouze
ID	invalidní důchod
MOP	mimořádná okamžitá pomoc
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NSD	nepojistné sociální dávky
OSPOD	Orgán sociálněprávní ochrany dětí
OPZ	Operační program Zaměstnanost
PSS	poskytovatelé sociálních služeb
REKV	rekvalifikace
TP	trh práce, mінěny útvary trhu práce na pracovištích ÚP ČR
ÚP, ÚP ČR	Úřad práce České republiky
VPP	veřejně prospěšné práce
VS	veřejná služba
VTOS	výkon trestu odnětí svobody

Úvod

Tato studie je jedním z dílčích výstupů čtyřletého projektu Vyhodnocování účinnosti a efektivity realizace APZ, jehož hlavním cílem je vypracovat a nastavit komplexní a vnitřně provázaný informační, analytický a monitorovací systém vyhodnocování nástrojů APZ. V předchozích etapách výzkumu byly týmy VÚPSV z brněnského a pražského pracoviště mapovány podmínky realizace vybraných nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti v roce 2017, konkrétně se jednalo o společensky účelná pracovní místa, veřejně prospěšné práce a rekvalifikace. Rovněž byly sledovány podmínky na trhu práce, v nichž byly intervence v rámci APZ poskytovány, a to jak na celostátní, tak krajské úrovni. Jedním ze zásadních zjištění, které bylo v rámci dotazování na pracovištích ÚP ČR zaměstnanci opakovaně zmiňováno, byla významnost vlivu charakteristik konkrétních uchazečů o zaměstnání na realizaci APZ.

Od roku 2014 vykazuje hospodářská situace v ČR rostoucí tendence, čemuž odpovídá i situace na trhu práce. Ten se v uvedené době vyznačoval kromě jiného i vysokou poptávkou po pracovní síle, výrazně klesala nezaměstnanost, a to až k hodnotám nejnižším za posledních více než 20 let. Na trhu práce se dařilo uplatnit stále vyššímu počtu osob a snižoval se celkový počet uchazečů o zaměstnání, což lze přisoudit nejen příznivé ekonomické situaci, ale také realizaci aktivní politiky zaměstnanosti.

Souběžně s výše uvedeným vývojem se však v evidenci uchazečů o zaměstnání ÚP ČR zvyšoval podíl osob, kterým v uplatnění na trhu práce bránily významné bariéry – závažné handicap, mnohdy kumulované. Tato skutečnost byla zaznamenána právě v předchozím šetření na pracovištích ÚP ČR, kdy skladba uchazečů o zaměstnání, evidovaných ve sledovaném období na ÚP ČR, kladla vysoké nároky na poradce, kteří měli za úkol pomoci klientům se zlepšením jejich sociální situace a uplatněním se na trhu práce. Práce s klienty, kteří byli zatíženi různými handicap, vyžadovala značné úsilí, komplexní a zároveň vysoce individualizovaný přístup. Jednalo se o osoby převážně dlouhodobě, případně opakovaně nezaměstnané, v naprosté většině příjemce dávek pomoci v hmotné nouzi.

Právě na podobu poradenské a sociální práce s touto skupinou osob byla zaměřena další etapa projektu, jejíž výzkumné aktivity jsou zpracovány v této studii. Vzhledem k tomu, že se jednalo o velmi diferencovanou skupinu evidovaných uchazečů o zaměstnání, bylo nezbytné před zahájením výzkumu provést redukci potenciačních subjektů tak, aby výsledná cílová skupina byla co nejvíce homogenní. Na základě vyhodnocení získaných informací z rozhovorů s experty se výzkumný tým rozhodl zaměřit na subjekty poskytující sociální služby (konkrétně přístřeší) osobám bez domova.

Cílem tohoto dílčího výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem probíhá spolupráce poskytovatelů sociálních služeb (subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova) s ÚP ČR, formy a obsah uvedené spolupráce se zaměřením na silné/slabé stránky, případné překážky a limity. V rámci výzkumu byla pozornost věnována též společensky závažné otázce, zda osoby bez domova, kterým subjekty poskytují přístřeší (a další pomoc), mají dostupné vhodné portfolio služeb tak, aby se jejich problematická životní situace zlepšila a možnost jejich uplatnění se na trhu práce zvýšila. Záměrem dílčí etapy bylo identifikovat možnosti, kterými v současnosti ÚP ČR a další relevantní subjekty, především subjekty poskytující přístřeší osobám bez domova, při práci s osobami bez domova disponují, resp. by disponovat mohly. Této specifické skupině nezaměstnaných osob bez domova je nutno poskytovat jak rozsáhlé individuální odborné poradenství, tak i sociální práci. V současné době se poskytování sociální práce nezaměstnaným

osobám bez domova věnují v různé míře a zaměření nestátní neziskové organizace, příslušné orgány a organizace místní samosprávy a ÚP ČR.

Dle definice sociální práce schválené Mezinárodní federací sociálních pracovníků v Montrealu v roce 2000 *„sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti“.* (Pavelková, Grunerová, Beck, 2019).

Tato zpráva vychází z dat, která byla získána v průběhu výzkumného šetření, realizovaného v průběhu roku 2019, založeného na kombinaci kvantitativního i kvalitativního výzkumného přístupu.

Poděkování:

Rádi bychom poděkovali doc. JUDr. Kristině Koldinské, Ph.D., za zpracování kapitoly č. 2, i celkovou spolupráci a čas, který poskytla realizačnímu týmu při řešení zkoumané problematiky.

V neposlední řadě děkujeme všem zástupcům dotazovaných subjektů za poskytnutí potřebných informací.

1. Metodologie výzkumu

Navazující dílčí etapa projektu Vyhodnocování účinnosti a efektivity realizace APZ byla zaměřena na mapování specifík role cílové skupiny výzkumu, tj. poskytovatelů sociálních služeb (přístřeší) pro (dlouhodobě) nezaměstnané osoby bez domova v procesu hledání či udržení si zaměstnání a jejich spolupráce s ÚP ČR. Pro dosažení stanoveného cíle projektu byl zvolen smíšený sociologický výzkum kombinující v tomto případě navazujícím způsobem následující kvalitativní a kvantitativní postupy:

- desk research, v rámci, kterého byla provedena sekundární analýza dostupných relevantních zdrojů ke zkoumané problematice,
- expertní šetření zahrnující:
 - o kvalitativní sběr dat, v rámci, kterého byly realizovány následující aktivity:
 - § nestrukturované individuální rozhovory s odbornými pracovníky z oblasti sociálních služeb,
 - § skupinový rozhovor se zástupci cílové skupiny a
 - § polostrukturované individuální rozhovory se zástupci cílové skupiny;
 - o kvantitativní sběr dat:
 - § online dotazování odborných pracovníků subjektů cílové skupiny.

V rámci výzkumu byla tedy použita metodologická triangulace sekvenčního způsobu kombinování výše uvedených metod kvalitativního a kvantitativního sběru dat, který lze znázornit následujícím schématem:



Sekvenční způsob kombinace použitých kvalitativních a kvantitativních metod nebyl náhodný a nepřisuzoval použitým metodám obou typů výzkumu nijaký vztah podřazenosti, přičemž „*tento způsob výzkumu předpokládá exploraci (zkoumaného) problému*“, ... *kdy „výsledky dotazníkového šetření se prohlubují další fází kvalitativního výzkumu“* (Hendl, 1997). Pro analýzu získaných dat byla použita explorační analýza dat, která předpokládá „*postupné odhalování vlastností datového souboru a postupné odhalování platných závěrů včetně sociologické interpretace*“ (Nešpor, 2017).

Subjektů, s nimiž Úřad práce spolupracuje na řešení problémů dlouhodobě nezaměstnaných osob (dále také spolupracující subjekty), je celá řada. Jedná se zejména o sociální služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (především služby sociální prevence), poskytovatele pracovních-rehabilitačních služeb (fyzické či právnické osoby

pověřené ÚP ČR k zabezpečení pracovní rehabilitace v souladu s § 69, odst. 1 zákona o zaměstnanosti), komerční organizace pracující se specifickými cílovými skupinami a subjekty státní správy a samosprávy, vč. státních a nestátních zdravotnických zařízení a dalších veřejných institucí.

Vzhledem k této vysoké variabilitě spolupracujících subjektů bylo potřebné zvolit vhodný způsob jejich redukce. V úvodní fázi terénního šetření jsme proto přistoupili k realizaci nestrukturovaných individuálních rozhovorů se zástupci těchto organizací, abychom následně mohli provést redukci poskytovatelů sociálních služeb a určit tak pro náš výzkum co nejvíce homogenní cílovou skupinu. V průběhu ledna až dubna 2019 bylo realizováno celkem 8 nestrukturovaných individuálních rozhovorů s odbornými pracovníky (viz tabulka č. 1) z oblasti sociálních služeb (řazeno alfabetycky):

Tabulka č. 1 Typy dotazovaných subjektů pro první fázi výzkumu

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR – sekce adiktologických služeb	sekce profesní organizace sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice, konkrétně služby pro osoby ohrožené závislostmi a jejich sociální okolí
Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR – sekce služeb pro lidi bez domova	sekce profesní organizace sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice, konkrétně azylové domy, noclehárny, nízkoprahová denní centra a domy na půl cesty
Centrum protidrogové prevence a terapie	obecně prospěšná společnost, poskytující služby prevence vzniku nežádoucích sociálních jevů, zejména závislostí na návykových látkách a dále služby snižující nežádoucí zdravotní i sociální dopady zneužívání návykových látek na jednotlivce, jeho blízké osoby a společnost
NNO (z důvodu zachování anonymity respondentů zde neuvádíme konkrétní název organizace)	nevládní nezisková společnost, zaměřená na humanitární pomoc a rozvojovou spolupráci, podporu lidských práv, programy sociální integrace
Azylový dům pro ženy a matky nebo otce s dětmi	obecně prospěšná společnost, založená městem v Královéhradeckém kraji, zaměřená na poskytování pomoci s řešením nepříznivé sociální situace spojené s bydlením a podporu v návratu zpět do běžného způsobu života matkám či otcům s dětmi, kteří z různých příčin ztratili bydlení
Oblastní charita	organizace, zaměřená na poskytování sociálních služeb, především azylový dům pro matky s dětmi, sociálně aktivizační služba pro rodiny a občanská poradna
Probační a mediační služba	státní organizace, která zajišťuje kontrolu výkonu trestů nespojených s odnětím svobody, připravuje podklady pro jejich ukládání a nabízí možnost jednání mezi pachatelem a obětí o urovnání následků trestného činu
Psychiatrická léčebna	příspěvková organizace, která poskytuje zdravotnické služby v oblasti psychiatrické ambulantní a lůžkové péče, v oblasti sociálních služeb chráněné bydlení a sociální rehabilitaci

Pro potřeby nestrukturovaného dotazování byla vybrána následující nosná témata:

- § specifikace role daného poskytovatele při hledání pracovního uplatnění pro své klienty, příp. řešení dalších jejich problémů,
- § spolupráce s Úřadem práce ČR a příklady dobré praxe, či návrhy doporučení.

Na základě zjištění získaných z rozhovorů s oslovenými experty jsme se rozhodli provést redukci poskytovatelů sociálních služeb zacílením na poskytovatele sociálních služeb (zajištění

přístřeší) osobám bez domova v rámci celé ČR. Právě tyto subjekty poskytující přístřeší osobám bez domova se totiž v největší míře aktivně účastní i hledání vhodného pracovního uplatnění svých klientů, přičemž v určité míře dochází také ke spolupráci s lokálním pracovištěm ÚP ČR. Tato zjištění byla ověřena v rámci realizovaného skupinového rozhovoru se zástupci poskytovatelů služeb (přístřeší) osobám bez domova, kterého se zúčastnili zástupci 6 krajů, a to z následujících regionů: Hlavní město Praha, Jihočeský kraj, Jihomoravský kraj, Karlovarský kraj, Královéhradecký kraj, Plzeňský kraj a Středočeský kraj. Na základě získaných informací ze skupinového rozhovoru a potvrzených předchozích zjištění byli do cílové skupiny zařazeny subjekty poskytující přístřeší osobám bez domova. Osobami bez domova v rámci tohoto výzkumu rozumíme dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, § 2 odst. 6 osobu, která nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší, a která v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, tudíž je považována za osobu v hmotné nouzi. Do zkoumaného souboru respondentů kvantitativního i kvalitativního výzkumu byli zahrnuti jak zástupci členských organizací APSS ČR (sekce sociálních služeb pro osoby bez domova), tak zástupci, kteří nebyli organizováni v rámci APSS ČR (tito byli identifikováni prostřednictvím veřejného Registru poskytovatelů sociálních služeb). Oslovenými poskytovateli sociálních služeb byli (řazeno opět alfabeta dle charakteru poskytované služby):

- azylové domy – pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení; jedná se zejména o poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- domy na půl cesty – pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež; a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby; jedná se o poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí;
- noclehárny – ambulantní služby osobám bez domova, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování; jedná se o pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí přenocování;
- sociálně-aktivizační služby pro osoby bez přístřeší – terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace (konkrétně absence domova), kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje, jedná se o výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

V rámci přípravy realizace plošného dotazování respondentů kvantitativního online sběru na celém území ČR bylo potřebné zvolit vhodný způsob oslovení subjektů cílové skupiny spolupracujících organizací. Bylo zjištěno, že v rámci určené cílové skupiny existují dvě podskupiny:

- a) poskytovatelé sociálních služeb pro osoby bez domova zastřešení Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR (82 subjektů),

b) poskytovatelé sociálních služeb pro osoby bez domova mimo zastřešení Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR (102 subjektů).

Subjektům těchto dvou podskupin cílové skupiny byla elektronicky zaslána prosba o jejich účast v online výzkumném šetření. Část poskytovatelů byla oslovena prostřednictvím Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, a to v součinnosti se Sekcí služeb určených pro osoby bez domova. Další část cílové skupiny, která nebyla organizovaná v rámci Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, byla identifikována prostřednictvím Registru poskytovatelů sociálních služeb a obdobným způsobem vyzvána ke spolupráci na online dotazování. Celkově bylo osloveno 184 subjektů. Kvantitativní online šetření bylo realizováno v dubnu a květnu 2019 a návratnost dotazování byla 55 %.

Online dotazování si kladlo za cíl zodpovědět dílčí výzkumné otázky položené v rámci projektu a obsahovalo následující tematické bloky:

- § poskytování pomoci a způsoby pomoci při hledání/udržení si zaměstnání klientů,
- § spolupráce s dalšími organizacemi při řešení otázek spojených s pracovním uplatněním klientů,
- § spolupráce s ÚP ČR se zaměřením na identifikaci tzv. dobré praxe a
- § stručná sociodemografie subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova.

V rámci online dotazování byly oslovené subjekty poskytující přístřeší osobám bez domova také požádány o účast v další navazující kvalitativní etapě smíšeného výzkumu. V rámci této etapy byla naplánována realizace polostrukturovaných rozhovorů, kde měli respondenti – zástupci subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova – možnost detailnějšího rozvedení zkoumané problematiky. Podmínkou účasti respondentů v této další výzkumné etapě byla pozitivní zkušenost se spoluprací s ÚP v procesu poskytování pomoci při uplatnění klientů na trhu práce – viz online dotazník (příloha č. 1). Kladně na tuto naši nabídku reagovalo celkem 37 oslovených osob a realizováno bylo celkem 15 polostrukturovaných rozhovorů.

Při realizaci polostrukturovaných individuálních rozhovorů byl použit scénář (příloha č. 2), který navazoval na skupinový rozhovor a byl obohacen o doplňující dotazy, vycházející ze zjištění získaných v úvodní části výzkumu. Individuální rozhovory byly též využity, jako zdroj sběru kazuistik, tj. konkrétních příkladů dobré praxe, viz příloha č. 3. Uvedené kazuistiky netvoří součást analýzy získaných dat, jejich hlavním cílem je poskytnout zdroj dobré praxe a inspirace pro další rozvoj spolupráce výše uvedených aktérů přicházejících profesně do kontaktu s osobami bez domova.

2. Právní úprava sociální ochrany dlouhodobě nezaměstnaných osob bez domova a jejich začleňování na trhu práce

Problematika sociální ochrany osob bez domova, které jsou dlouhodobě nezaměstnané, a navíc jsou také osobami v hmotné nouzi, je z hlediska jejich sociální ochrany i z hlediska služeb jim poskytovaných různými subjekty upravena několika stěžejními normami mezinárodního a českého práva:

- § Listina základních práv a svobod (zákon č. 2/1993 Sb.) zakotvuje právo každého, kdo je v hmotné nouzi, na takové zabezpečení, aby byly zajištěny jeho základní životní potřeby (čl. 30). Stejně tak je v Listině upraveno právo na práci (čl. 26), které není pojato ani jako povinnost pracovat, ani jako nárok na zajištění v nezaměstnanosti za každých podmínek. Právo na zabezpečení v nezaměstnanosti nicméně upraveno je a Listina počítá s provedením tohoto práva zákonem.
- § Zákon, který upravuje politiku zaměstnanosti, je zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Je to veřejnoprávní úprava obsahující definice pojmu státní politiky zaměstnanosti a dalších klíčových pojmů, dále pak služby zprostředkování zaměstnání, tedy aktivní politiku zaměstnanosti. V neposlední řadě jsou upraveny dávky podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci, přičemž poslední zmíněná je rovněž projevem aktivní politiky zaměstnanosti. Politika zaměstnanosti a její výkon přísluší Úřadu práce ČR, který tuto svou pravomoc vykonává prostřednictvím svých krajských poboček.
- § Úřad práce ČR byl zřízen zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR. Tento právní předpis neobsahuje žádná ustanovení, která by upravovala sociální práci s jakýmkoli klienty. Ani zprostředkování zaměstnání není nijak zvlášť upraveno. Jedná se v podstatě o procesně organizační normu, která odkazuje na další normy práva sociálního zabezpečení.
- § Sociální práce s osobami sociálně vyloučenými, resp. osobami v hmotné nouzi, je alespoň sporadicky upravena v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Tento zákon upravuje tři dávky pomoci v hmotné nouzi – příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádnou okamžitou pomoc. Zákon, konkrétně § 2, rovněž definuje, kdo se považuje za osobu v hmotné nouzi. Kromě těchto hmotněprávních ustanovení jsou v zákoně obsažena i ustanovení procesně-právní, která upravují řízení v oblasti pomoci v hmotné nouzi a rovněž sociální práci s klientem tohoto systému. Lze zmínit např. ustanovení § 35a odst. 2, kde se stanoví: *„O skutečnosti, že osobě užívající jiný než obytný prostor nebo ubytovací zařízení byl přiznán doplatek na bydlení nebo doplatek na bydlení přiznán nebyl, informuje krajská pobočka Úřadu práce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 20 kalendářních dnů, pověřený obecní úřad nebo újezdní úřad příslušný podle místa skutečného pobytu této osoby s podnětem k zahájení sociální práce za účelem řešení bytové situace této osoby.“*
- § Především je však sociální práce v rámci pomoci v hmotné nouzi upravena v ustanovení § 64 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi: *„zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi, kteří jsou zařazeni jako sociální pracovníci, jsou dále povinni v souvislosti s posuzováním stavu hmotné nouze příjemců příspěvku na živobytí a společně posuzovaných osob, které se nacházejí ve stavu hmotné nouze déle než tři kalendářní měsíce, s výjimkou nezaopatřených dětí,*

- a) *shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi, potřebné pro posouzení jejich situace,*
- b) *dohodnout ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich situace hmotné nouze,*
- c) *používat při řešení situace hmotné nouze osoby metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby,*
- d) *vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení situace hmotné nouze osob včetně zhodnocení při ukončení spolupráce s osobami v hmotné nouzi,*
- e) *spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi a umožňovat kontrolu použitých metod a postupů,*
- f) *spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají."*

Jelikož jsou dle ustanovení § 6 výše citovaného zákona orgány pomoci v hmotné nouzi krajské pobočky ÚP ČR a MPSV, plyne z výše uvedeného, že krajské pobočky ÚP ČR mají vykonávat prostřednictvím kontaktních pracovišť ÚP ČR sociální práci v tom rozsahu, v jakém to stanoví výše citované ustanovení § 64. Uvedené povinnosti platí obdobně pro zaměstnance obcí, kteří jsou zařazeni do pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností jako sociální pracovníci, a zaměstnance státu, kteří jsou zařazeni k výkonu práce v újezdních úřadech jako sociální pracovníci. Tito při řešení situace osob v hmotné nouzi (a to bez ohledu na dobu, po kterou se tyto osoby ve stavu hmotné nouze nacházejí) spolupracují s příslušnou krajskou pobočkou Úřadu práce ČR. Tito zaměstnanci jsou dále povinni v souvislosti s výkonem činností sociální práce vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí.

Zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi, tj. sociální pracovníci by měli realizovat sociální práci s osobami v hmotné nouzi. Nejdříve, ve fázi tzv. sociální evidence a sociální diagnostiky navazují prvotní kontakt s osobou, popř. osobami společně posuzovanými, v rámci jehož je poskytováno formou řízeného rozhovoru základní sociální poradenství a jsou získány základní anamnestické údaje osob, které jsou následně zpracovány do sociální anamnézy a dalších souvisejících dokumentů. V případě vyhodnocení situace takovým způsobem, že vede k podání žádosti o dávku, je součástí sociálního poradenství také poučení o právech a povinnostech žadatele o dávku, popř. pomoc při vyplnění a podání žádosti se všemi náležitostmi. Pokud řešení vyžaduje jinou než materiální pomoc prostřednictvím dávek, směřuje pomoc na doporučení např. zařízení sociálních služeb, zdravotnické zařízení, zařízení vykonávající poradenskou činnost v souladu se zvláštními právními předpisy apod. „Z uvedeného vyplývá nutnost jednak úzké spolupráce mezi pracovníky orgánu pomoci v hmotné nouzi navzájem (tj. mezi administrátory dávek a sociálními pracovníky) a dále též úzká spolupráce mezi pracovníky orgánu pomoci v hmotné nouzi a sociálními pracovníky obcí při řešení a nalezení optimálního řešení situace hmotné nouze osoby, přičemž mezi těmito pracovníky nevznikají vztahy nadřízenosti a podřízenosti“ (Pavelková, Grunerová, Beck, 2019).

V další etapě dochází k diagnostice, která je zaměřena na zjišťování a hledání příčin vzniku nepříznivé situace, posouzení životní situace osoby a osob společně posuzovaných. Probíhá formou řízeného rozhovoru. Je nutné rozlišit, zda jde o dočasný stav nebo o dlouhodobou situaci hmotné nouze osoby. Pak je třeba hledat příčiny vzniku této situace, zaměřit se na životní dráhu

klienta, negativní vlivy v minulosti i v současnosti, které mohou zásadním způsobem ovlivnit výsledek sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace. Dlouhodobá a přetrvávající nepříznivá situace ovlivněná zejména příjmovou nedostatečností vyžaduje podrobnou analýzu a intenzivnější sociální práci (Pavelková, Grunerová, Beck, 2019).

Dále je nutné dohodnout ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich situace hmotné nouze, tj. etapa navrhování řešení a zpracování plánu tzv. sociální terapie. Po vyhodnocení příčin vzniku situace hmotné nouze lze přistoupit k návrhům řešení ve spolupráci s osobou v hmotné nouzi. Jde o plán konkrétní pomoci, který by měl uspokojovat všechny potřeby osoby. Návrh řešení by měl obsahovat více variant řešení, se kterými je osoba v hmotné nouzi seznámena. Sestavení plánu sociální terapie je již plán individuální pomoci osobě v hmotné nouzi. Při tvorbě plánu sociální terapie lze využít pomoci dalších odborníků z jiných oblastí, např. zdravotnictví, sociálněprávní ochrany dětí, právní poradny apod. **Přítom** sociální pracovníci v hmotné nouzi, nebo obecních úřadů, budou u konkrétní osoby vždy koordinátory pomoci (Pavelková, Grunerová, Beck, 2019).

§ Sociální služby jsou obecně upraveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon ve svých úvodních ustanoveních zmiňuje jako základní účel úpravy boj proti sociálnímu vyloučení a zohlednění důstojnosti klienta za všech okolností, při nichž jsou sociální služby poskytovány. Zákon dělí sociální služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. S tématem tohoto výzkumu souvisí služby sociální prevence. Zákon v souvislosti s nimi neupravuje nijak zvlášť sociální práci s klientem, ani nestanoví povinnosti poskytovatelů sociálních služeb ve vztahu ke krajské pobočce Úřadu práce ČR.

§ Dalším právním pramenem, který je vhodné v souvislosti s tématem výzkumu zmínit, je např. zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon. Tato právní norma by mohla být ve vztahu k osobám bez domova využívána více než se to děje, především v souvislosti se zaměstnáváním osob bez domova, resp. při hledání zaměstnání pro ně. Tento zákon (obdobně jako je tomu v případě zákona o zaměstnanosti) zaručuje rovné zacházení, a to i v oblasti přístupu k zaměstnání.

§ V této souvislosti lze zmínit rovněž zákon č. 251/2009 Sb., o inspekci práce. Bylo by totiž možné uvažovat o využití kontroly a také sankcí namířených proti zaměstnavatelům, kteří buď zaměstnávají osoby bez domova bez pracovní smlouvy, lidově řečeno „na černo“, což má na postavení těchto osob velmi negativní dopad. Stejně tak i zaměstnavatelé, kteří diskriminují v přístupu k zaměstnání, mohou být postiženi sankcemi, zejména pokutami, uloženými inspektorátem práce.

3. Teoretická východiska

3.1 Přístupy k řešení dlouhodobé nezaměstnanosti: „work-first“ a aktivizace

90. léta minulého století jsou spojena s transformací sociálního státu spočívající v redukci finančně nákladných schémat podpory příjmu a posilování investic do služeb (sociálních a jiných, např. v oblasti vzdělávání) vedoucích k růstu vlastní aktivity na trhu práce a odpovědnosti za vlastní život. Nový typ sociálního státu je označován jako sociální stát zaměřený na investice do lidského kapitálu (ang. „social investment welfare state“) (Hemerijck, 2011) nebo ang. „enabling state“ (Gilbert, 2002) či aktivní sociální stát (Bonoli, 2013). Posun od tradičního, Keynesiánského „welfare state“, pasivního a ochranně zaměřeného, k Schumpeteriánskému „workfare state“ (Jessop, 1994) se promítl i do politiky zaměstnanosti, kde je pasivní poskytování dávek v nezaměstnanosti postupně nahrazováno aktivní podporou participace na trhu práce.

Uvedený paradigmatický posun v pojetí sociální politiky se promítl i do změn v přístupu k řešení nezaměstnanosti, kde v současné době vedle sebe spoluexistují dvě strategie založené na odlišných normativních předpokladech (Dingeldey, 2005): 1. „work-first“, který Horák (2010) označuje jako donucovací a 2. typ strategie označován jako aktivizace (Dingeldey, 2005) nebo sociálně-inkluzivní (Horák, 2010). Přístup založený na principech „work-first“ redukuje lidskou práci na pouhou komoditu na trhu práce, protože nutí nezaměstnané přijmout jakoukoliv práci. Lze jej charakterizovat jako zavádění donucovacích a sankčních mechanismů s cílem podpořit participaci na trhu práce „za každou cenu“, bez ohledu na kvalitu, pracovní či mzdové podmínky nabízeného zaměstnání. Typické prvky strategie „work-first“ jsou snižování sociálních dávek, zpříšňování kvalifikačních kritérií na tyto dávky, resp. podmiňování nároku na ně nějakou aktivitou, např. účastí na programech aktivní politiky zaměstnanosti. V rámci strategie work-first se často používají prvky tzv. work-fare¹, kam patří testování zájmu o práci, povinná účast na různých programech nebo podmiňování sociálních dávek prací (Dingeldey, 2005). V této souvislosti se zmiňuje i pojem „repressive welfare state“, jehož jedním z prvků je právě využívání podmiňování sociálních dávek nějakou aktivitou, příp. prací v komunitě, přičemž při neplnění těchto podmínek dochází k sankcionování lidí bez práce odnětím sociálních dávek. Tento trend lze pozorovat např. v Německu, Nizozemsku i Velké Británii (Vonk, 2014). Ze stejného principu vycházela novelizace zákona o pomoci v hmotné nouzi při úpravě veřejné služby (§ 18a) platná od ledna 2012, která zaváděla velmi úzkou vazbu mezi nárokem na sociální dávky a povinným výkonem veřejné služby (maximálně 20 hodin týdně). Osoba, která byla nezaměstnaná déle než 2 roky a odmítla nabídku jakékoliv práce (tj. i veřejné služby), byla vyřazena z evidence nezaměstnaných a ztratila tím nárok na dávky v nezaměstnanosti i dávky v hmotné nouzi na 6 měsíců. Ústavní soud ve svém rozhodnutí z roku 2012 uvedené pojetí veřejné služby zrušil s tím, že se jedná o nepřiměřený způsob nucení nezaměstnaných k přijetí zaměstnání ze strany státních orgánů (Vonk, 2014).

¹ Někteří autoři nerozlišují mezi „work-fare“ a „work-first“ přístupy. Workfare lze charakterizovat jako přístup, který zahrnuje programy nebo schémata politiky zaměstnanosti vyžadující od osob pobírajících dávky sociální pomoci nějakou formu pracovní aktivity (Lodemel and Trickey, 2001), ve smyslu „nárok na dávky si musí člověk zasloužit, příp. odpracovat“. Work-fare je, dle Sirovátky (2016), určitým extrémem, ani jeden z výše zmíněných typů aktivizace (work-first nebo inkluzivní forma aktivizace) nejde tak daleko.

Druhým přístupem k politice zaměstnanosti je strategie aktivizace. Termín „aktivace“ nebo „aktivizace“ se stal tzv. módním hitem v politice zaměstnanosti. Původně byla aktivizace chápána velmi úzce jako snaha o navýšení prostředků na program APZ oproti prostředkům na pasivní politiku zaměstnanosti spojených s výplatou dávek v nezaměstnanosti. Postupně začalo být pojetí aktivizace rozšiřováno na různé aspekty vztahu mezi finančními dávkami, velikostí a strukturou programů APZ a mírou, v jaké jsou sociální dávky podmíněné pracovní (nebo jinou) aktivitou (Martin, 2014). Termín „aktivační“ („aktivizační“) politika zaměstnanosti není synonymem pro označení programů aktivní politiky zaměstnanosti (nástroje APZ), které realizují veřejné služby zaměstnanosti.

Sociálně-inkluzivní pojetí aktivizace posiluje preventivní a emancipující aspekty nově pojeté aktivní sociální politiky. Je spojené s růstem zaměstnatelnosti, zvyšováním lidského kapitálu nezaměstnaných (včetně jejich vlastní zodpovědnosti a schopnosti se na trhu práce prosadit) prostřednictvím investic do jejich vzdělání (Dingeldey, 2005). Aktivizace se snaží o integrování širokých vrstev obyvatel na trh práce, a to nejenom těch s méně závažnými bariérami, ale zejména osob s celou řadou problémů, které jim znemožňují nalezení zaměstnání (Aurich-Beerheide et al., 2015).

Přístupy work-first a inkluzivní aktivizace nejsou alternativními způsoby řešení nezaměstnanosti, spíše představují vzájemně se doplňující strategie (Dingeldey, 2005), což se v praxi projevuje posílením podmíněnosti dávek pracovní aktivitou (nebo její alternativou) a povinností aktivizace osob pobírajících dávky (Van Berkel et al., 2017). V obou dvou přístupech se rovněž prolínají aspekty kontroly, dohledu a sankcí nad nezaměstnanou osobu: v případě „work-first“ čerpání dávek podmíněné pracovní aktivitou, v případě aktivizace zajištění účasti v různých programech zvyšujících zaměstnatelnost nezaměstnaných osob (Dingeldey, 2005). Aktivizační reformy v jednotlivých zemích se liší v tom, jakým způsobem integrují sociální politiku a politiku zaměstnanosti. Všechny země v současnosti uplatňují prvky obou přístupů, kombinují je však v různé míře vzhledem k jejich historicky a sociálně zakotvenému typu sociálního státu. V některých zemích převažuje důraz na rychlou integraci na trh práce prostřednictvím většího využívání donucovacích prvků „work-first“ přístupu, jiné usilují o více inkluzivní přístup (Aurich-Beerheide et al., 2015).

Zvláštní pozornost v rámci výzkumů o politice zaměstnanosti je nutné věnovat nejzranitelnější skupině nezaměstnaných osob, které jsou díky výskytu mnohočetných bariér nezaměstnané dlouhodobě a hrozí jim, že se stanou nezaměstnatelnými. Tito lidé jsou jak cílovou skupinou aktivní politiky zaměstnanosti, tak i systému sociální pomoci. Bredgaard (2015) poukazuje na to, že v různých typech sociálního státu 15-25 % populace v produktivním věku zůstává trvale mimo trh práce s téměř žádnou šancí na získání zaměstnání v dohledné budoucnosti. Podle něj se ví jenom málo o tom, jaký typ politiky nebo opatření funguje v případě těch nejvíce znevýhodněných osob s velmi omezenou pracovní zkušeností, které pobírají dávky sociální pomoci. Na druhé straně Card, Kluve a Weber (2018) ve své poslední metaanalýze více než 200 výzkumů hodnotících efektivitu různých programů APZ zjistili, že obecně mají programy APZ největší efekt pro ženy a skupinu dlouhodobě nezaměstnaných, přičemž nejefektivnější jsou pro ně programy zaměřené na růst lidského kapitálu (vzdělávání a dotace na podporu jejich zaměstnání v soukromém sektoru).

Nezaměstnaní představují velmi heterogenní cílovou skupinu, je velký rozdíl mezi nově přichozími osobami do evidence nezaměstnaných, kteří disponují pracovními zkušenostmi, vzděláním a ochotou pracovat, a těmi nezaměstnanými, kteří mají z různých důvodů velké obtíže se znovu integrovat na trh práce, jsou bez práce opakovaně a dlouhodobě. Studie ze Švýcarska

ukázala, že „work-first“ přístup (hrozba sankcí) a méně spolupracující přístup zprostředkovatelů vede u „čerstvě“ nezaměstnaných k rychlejšímu nalezení zaměstnání (Behncke, Frölich, Lechner, 2007). Zkušenosti z Dánska ukazují, že v případě skupiny dlouhodobě nezaměstnaných osob odkázaných na dávky sociální pomoci ekonomické sankce nevedou ke zvýšení jejich zaměstnanosti, ale že mají velmi negativní vliv na sociální situaci sankcionovaných jedinců a jejich dětí (Caswell et al., 2011 citováno v: Ravn, Nielsen, 2019). Pro tuto skupinu nezaměstnaných, z nichž velká část jsou příjemci dávek sociální pomoci, se ukázal být pro nalezení zaměstnání velmi důležitý jejich zprostředkovatel nebo sociální pracovník (Danneris, Herup Nielsen, 2018).

Zatímco dopadům/efektům aktivizačních opatření na různé skupiny nezaměstnaných je věnována poměrně velká výzkumná pozornost, mnohem méně se výzkumníci zabývají zkoumáním vlivu množství práce pracovníků služeb zaměstnanosti a vlivu spolupráce mezi těmito pracovníky a nezaměstnanými osobami. Ravn s Nielsenem (2019) identifikovali v jedné municipalitě v Dánsku² jako pozitivní faktor aktivizace obtížně zaměstnatelných osob (klientů sociální pomoci) vliv individuální práce sociálního pracovníka a navýšení množství času, který tento pracovník mohl individuální práci s nezaměstnanými věnovat.

3.2 Integrace sociálních služeb a služeb zaměstnanosti (včetně jejich koordinace a řízení)

Přístup aktivizace se však nepromítá jenom do práce s nezaměstnanými osobami, ale také do oblasti řízení politiky zaměstnanosti a koordinace s jinými (veřejnými) politikami, či posilování spolupráce s dalšími aktéry na trhu práce (Heidenreich, Aurich-Berheide, 2014). Pokud má sociální politika nebo politika zaměstnanosti umožnit lidem aktivně participovat na trhu práce, tak stát musí vytvořit potřebnou infrastrukturu a služby, které budou kompenzovat různé typy sociálně-ekonomických nerovností (Dingeldey, 2005). Aktivace rovněž znamená nutnost koordinace politiky zaměstnanosti s dalšími sociálními politikami ve snaze o vybudování a zajištění dostupnosti různých (veřejných nebo sociálních) služeb (Dingeldey, 2005). Široce pojatá aktivizace tak představuje i výzvu týkající se řízení a koordinace všech zaangażovaných subjektů (Heidenreich, Aurich-Berheide, 2014).

Aby byla aktivizace dlouhodobě nezaměstnaných osob s různými handicapami a jejich kumulací úspěšná, sociální služby musí doplňovat služby zaměstnanosti (zprostředkování práce nebo programy aktivní politiky zaměstnanosti). Jedná se o sociální služby, prostřednictvím kterých je možné se zabývat multidimenzionálními problémy, kterým čelí dlouhodobě nezaměstnaní nebo ekonomicky neaktivní osoby, např. o sociální služby poskytující péči dětem, nemocným, zdravotně postiženým nebo lidem vysokého věku, rehabilitační programy, podporu mobility a stěhování nezaměstnaných, sociální bydlení, pomoc závislým lidem, psychologické a finanční poradenství. Mezi sociálními službami a dlouhodobou nezaměstnaností existuje silná negativní korelace, která naznačuje relativně silný (pozitivní) vliv sociálních služeb na zmírňování různých znevýhodnění bránících v integraci dlouhodobě nezaměstnaných na trhu práce (0,40; testováno na datech Eurostatu z roku 2010 ve všech 28 zemích EU) (Heidenreich, Aurich-Berheide, 2014).

² V Dánsku v roce 2016 došlo k reformě v oblasti politiky zaměstnanosti, výplata dávek nezaměstnaným osobám společně s jejich aktivizací byla přesunuta na lokální úroveň (samosprávu). Část výdajů, které mají města s vyplatou dávek nezaměstnaným osobám, je jim následně uhrazená ze státního rozpočtu (Andersen, Caswell a Larsen, 2017).

Aktivizace je zároveň spojena s novou podobou řízení, resp. vládnutí (ang. governance), které mění vztah mezi sociálním státem a jednotlivcem. Úspěšnost aktivizačních opatření často záleží na tom, jak jsou implementována a přizpůsobena podmínkám na lokální úrovni a na spolupráci různých zainteresovaných aktérů (ang. multilevel governance) (Aurich-Beerheide et al., 2015). Aktivizační reformy posilují individuální odpovědnost (často prostřednictvím nátlaku a donucení) a poskytování celé řady na individuálního klienta zaměřených sociálních služeb (Eichhorst et al., 2008), které propojují a integrují sociální, vzdělávací, ekonomické, příp. zdravotní potřeby nezaměstnaných s takovými službami, jakými jsou péče o děti, zdravotnické služby nebo ubytovací služby (pomoc s bydlením). Tyto služby jsou poskytovány zároveň se zprostředkováním práce, poradenstvím nebo participací na programech aktivní politiky zaměstnanosti (Heidenreich, Aurich-Beerheide, 2014).

4. Vývoj veřejných služeb zaměstnanosti v ČR a jejich spolupráce s (dalšími) orgány realizujícími sociální práci

Veřejné služby zaměstnanosti v ČR jsou od počátku 90. let reprezentovány hlavně úřady práce. Žádný jiný subjekt v minulosti neměl (i legislativně), a ani v současnosti nemá takové postavení jako (do konce roku 2002 okresní) místní úřady práce a po roce 2011 Úřad práce ČR, který společně s MPSV nese hlavní odpovědnost za realizaci státní politiky zaměstnanosti. Dle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti se však na tvorbě politiky zaměstnanosti podílí i jiné subjekty: „*státní politiku zaměstnanosti vytváří stát a podílejí se na ní další subjekty činné na trhu práce, zejména zaměstnavatelé a odborové organizace; při provádění státní politiky zaměstnanosti spolupracuje stát s dalšími subjekty činnými na trhu práce, zejména s územními samosprávnými celky, profesními organizacemi, sdruženími osob se zdravotním postižením a organizacemi zaměstnavatelů*“ (§ 2, odst. 2). ÚP za účelem spolupráce na místním trhu práce zřizuje tzv. poradní sbory³ (§ 7, odst. 2) složené z představitelů uvedených subjektů. Stejně tak je v aktuálním strategickém dokumentu (Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020) zdůrazňována nutnost spolupráce a „*vytváření partnerství k boji s rostoucí nezaměstnaností, sociálním vyloučením a chudobou. Vytvoření fungujícího systému spolupráce na trhu práce je základním předpokladem prevence vzniku nezaměstnanosti a posílení konkurenceschopnosti českého hospodářství*“ (MPSV, 2014:40). Základním pilířem v rámci těchto partnerství ovlivňujících trh práce však nadále musí zůstat ÚP ČR (MPSV, 2014).

I když ve výše uvedeném výčtu subjektů nejsou poskytovatelé sociálních služeb explicitně zmíněni, od počátku 90. let se výrazným způsobem podílí na realizaci sociální práce zejména pro klienty v tzv. hmotné nouzi prostřednictvím spolupráce s místní samosprávou, která měla až do roku 2012 plně ve své kompetenci výkon sociální práce. Uvedené se netýká jenom zařízení sociálních služeb zřizovaných místní nebo krajskou samosprávou, ale všech poskytovatelů sociálních služeb, jejichž zařízení mohou mít různou právní formu.

Do roku 2012 měly územní samosprávné celky (tzv. pověřené obecní úřady či obecní úřady obcí s rozšířenou působností) v ČR na starosti poskytování sociální pomoci osobám v tzv. hmotné nouzi, kam ve velké míře spadali i dlouhodobě nezaměstnaní s kumulovanými handicapy. Jednalo se jak o administraci i výplatu sociálních dávek (v hmotné nouzi, osobám se zdravotním postižením, dávky pro pěstouny a příspěvek na péči), tak o sociální práci s jedinci a jejich rodinami. Územní samospráva tak byla mimořádně důležitou součástí sociální pomoci, nesla velkou část zodpovědnosti za řešení problémů chudoby, dlouhodobé nezaměstnanosti a sociálního vyloučení. Odpovědnost za agendu zaměstnanosti v tomto období měla pracoviště místních úřadů práce, která měla status decentralizovaných institucí s vlastní právní subjektivitou, a tím i možností rozhodovat o podobě a způsobu realizace politiky zaměstnanosti (viz Sirovátková, Winkler, 2011; Kotrusová, Výborná, 2015; Hiekischová, 2018).

Situace se změnila v roce 2011, kdy došlo přijetím zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR k reorganizaci a centralizaci veřejných služeb zaměstnanosti v ČR. Vznikla nová státní instituce, Úřad práce ČR, který je tvořen generálním ředitelstvím a 14 krajskými pobočkami. O rok později, v roce 2012, přešla oblast všech tzv. nepojistných sociálních dávek ze samosprávy (dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky pro osoby se zdravotním postižením včetně příspěvku na péči a dávky pro

³ Účelem poradních sborů je koordinace při realizaci státní politiky zaměstnanosti a rozvoje lidských zdrojů v příslušném správním obvodu.

pěstouny) pod tuto nově vytvořenou instituci. Hlavním cílem uvedených změn, explicitně sdělovaných veřejnosti, bylo sloučit výplatu všech sociálních dávek do jednoho místa a tím výrazně ušetřit na mzdových i provozních nákladech Úřadu práce ČR. Dalším cílem reformy bylo zavedení nové řídicí úrovně do existující organizační struktury služeb zaměstnanosti, a to úrovně krajské. Místní (okresní) pobočky Úřadu práce ČR tím přestaly být řízeny přímo z centrální úrovně, jak tomu bylo do roku 2011. Jejich přímým nadřízeným orgánem se v roce 2011 staly krajské pobočky Úřadu práce ČR. Uvedené, z definice spíše organizační změny, byly a jsou odbornou veřejností i samotnými pracovníky úřadů práce vnímány velmi negativně, protože ve svých důsledcích vedly k výrazné destabilizaci celého institucionálního prostředí politiky zaměstnanosti (Kotrusová, Výborná, 2015).

Úřad práce ČR se po roce 2011 stal institucí poskytující širokou nabídku nových služeb, se kterými však do té doby neměl zkušenosti. Výkon sociální práce na ÚP měli zajišťovat sociální pracovníci, kteří na něj přešli z obecních úřadů. Další část těchto pracovníků zůstala zaměstnána na pověřených obecních úřadech či obecních úřadech obcí s rozšířenou působností. Jejich úkolem bylo (a nadále je) provádět sociální poradenství a sociální práci, nicméně s jinými kompetencemi, a s referenty hmotné nouze spolupracovat (Hiekischová, 2018). Místo předpokládané spolupráce však došlo k oddělení dávkového systému na Úřadu práce ČR a výkonu sociální práce na obcích (Trbola, Nečasová, Rákoczyová, 2015) a také k omezení výkonu sociální práce, která nedosáhla úrovně „před reformou“ (Havlíková a kol., 2013).

Výzkumy zabývající se realizací sociální práce pro klienty hmotné nouze na ÚP po organizačních změnách v období 2011-2012 (např. Havlíková a kol., 2013; Musil, Hubíková, Havlíková, 2014; Hiekischová, 2015; Trbola, Nečasová, Rákoczyová 2015) potvrdily, že uvedené organizační změny se negativně promítly do výkonu sociální práce, a to jak na úrovni obcí, tak na úrovni ÚP. Místní samosprávě především chyběla možnost využívat sociální dávky jako nástroj kontroly a zároveň motivace (Hiekischová, 2018), tzv. referenti hmotné nouze nebo „dávkoví specialisté“ na ÚP sice vypláceli dávky klientům hmotné nouze, ale na výkon komplexní sociální práce jim chyběl čas a v některých případech také odbornost. Ekonomizace a politizace sociální práce zapříčinily bezmoc sociálních pracovníků v souvislosti s vykonáváním jejich profese, což degradovalo sociální práci a výrazně poškodilo kvalitu práce s klienty (Hiekischová, 2015).

Navzdory tomu, že zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi zavádí povinnost zaměstnanců orgánů pomoci v hmotné nouzi (krajské pobočky ÚP) při řešení situace osob v hmotné nouzi spolupracovat s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají (§ 64, ods. 2), tak tato spolupráce se ukazuje být spíše nahodilá a nesystematická, závislá na osobní zaangażovanosti referentů HN a jejich neformálních vztazích s ostatními zainteresovanými subjekty. Zde uvádíme citaci ze studie kolektivu autorů (Musil, Hubíková, Havlíková, 2014) pro ilustraci uvedené problematiky:

Z rozhovorů s řadovými i vedoucími pracovníky referátů HN ÚP ČR vyplynulo, že referenti HN ve spolupráci s dalšími subjekty nejčastěji řeší akutní situace spojené se ztrátou ubytování. Buď klientům v HN předávají kontakt na ubytovnu či azylový dům, často ale přímo sami referenti HN vstupují do jednání s těmito subjekty. Jednak zjišťují, kde by pro jejich klienta bylo volné místo, dále vyjednávají podmínky úhrady za ubytování (spolupráce s ubytovatelem při výplatě dávek pomoci v HN určených k úhradě ubytování), případně i vyjednávají s ubytovatelem v zájmu klienta. Na druhou stranu bývá kontakt s těmito ubytovacími zařízeními a službami využíván referenty HN i ke kontrole informací o klientovi, eventuálně i o jeho chování. V některých správních obvodech byla spolupráce s azylovými domy ještě širší – nejen azylové domy ubytovávaly klienty referátů HN při ÚP ČR, ale i pracovníci azylových domů se přímo na referenty HN obraceli a spolupracovali s nimi při řešení situace svých klientů.

Spolupráce s těmito subjekty probíhala na ryze neformální bázi a její iniciace závisela na aktivitě konkrétního referenta HN.

I když spolupráce s azylovými domy a ubytovacími zařízeními podle slov referentů HN převažovala, v závislosti na potížích klienta v HN někteří z nich se snažili klientovi zprostředkovat kontakt i s dalšími pomáhajícími organizacemi, či sami poskytnout pomoc např. při vyřizování potřebných dokladů. Často se jednalo buď o organizace poskytující dluhové poradenství či organizace zabývající se komplexní sanací rodiny.

K podobnému závěru dospěli i Trbola, Nečasová a Rákoczyová (2015), kteří zkoumali míru spolupráce sociálních pracovníků obcí s pracovníky ÚP na lokální úrovni v roce 2015 a identifikovali přetrvávání celé řady problémů souvisejících s organizačními změnami z období 2011–2012. Dle jejich zjištění se ukazuje, že způsob práce s klienty na ÚP a na obcích se významně liší. Pracovníci obecních úřadů měli o klientech větší přehled, znali je i jejich rodiny osobně a znali také jejich poměry, takže byli schopni přistupovat k jednotlivým klientům individuálně. Na ÚP pak podle názoru oslovených komunikačních partnerů pouze vyplácejí dávky, komplexní sociální práci však nedělají, a to i z toho důvodu, že se snaží (zatím bez kvalitního sociálního šetření a dostatečné kontroly neúspěšně) eliminovat finanční náklady systému. Zatímco obce se snaží působit spíše v pomáhajícím modu a poskytují klientům záchrannou síť, zaměstnanci úřadu práce, kteří rozhodují o výplatě sociálních dávek zase v kontrolním modu. Jak upozorňují autoři citované studie, pokud by např. sociální pracovník na obci v předstihu věděl, že klientovi hrozí vyřazení z evidence ÚP, např. proto, že se nedostavil na domluvenou schůzku, měli by společně s klientem ještě prostor pracovat tak, aby se součinnost obnovila. V některých případech se sociální pracovníci na obci snaží využít osobních kontaktů s pracovníky pobočky ÚP a příznání dávky mimořádné okamžité pomoci pro klienty vyjednat. Zda se jim to podaří, nezáleží tolik na situaci klienta a sociálním šetření, ale spíše na vzájemných vztazích. Výzkumníci dokonce zaznamenali případ, kdy obec vyčlenila na tuto oblast malé finanční prostředky ze svého rozpočtu a rozhodla se situaci řešit i pomocí naturálií (chléb, který poskytnou lidem v největší nouzi). Pracovníci na obcích navrhovali převedení dávky mimořádné okamžité pomoci zpět na obce (Trbola, Nečasová, Rákoczyová, 2015).

Příklady dobré spolupráce místní samosprávy s pracovníky na pobočkách ÚP uváděli komunikační partneři především tam, kde pečují o zachování dobrých vzájemných vztahů a uvědomují si vzájemnou závislost. Pozitivně také vnímali spolupráci s ÚP tam, kde vedoucí příslušného odboru na ÚP není jen manažerem, ale má i sociální kompetence. Záleží také na tom, o který odbor Úřadu práce ČR se jedná; např. spolupráce s odborem zaměstnanosti byla vnímána spíše jako dobrá (Trbola, Nečasová, Rákoczyová, 2015).

Zatímco na lokální úrovni experti identifikovali příklady spolupráce samosprávy a ÚP tam, kde si uvědomují propojení vlastních agend, na centrální úrovni prosazují oddělení těchto oblastí. Platná Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020 vychází z toho, že je nutné v rámci ÚP oddělovat dávkovou agendu a agendu zaměstnanosti: „Výraznou zátěží pro činnost služeb zaměstnanosti se stalo převzetí zodpovědnosti za správu agend v sociální oblasti, resp. za agendu pomoci hmotné nouze, poskytování příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, která byla na ÚP ČR přenesena ze samosprávných celků bez dostatečného personálního a technického zajištění. Přestože tyto oblasti sociální politiky úzce souvisí s politikou zaměstnanosti, je nezbytné důsledně tyto agendy oddělovat, a to tak, aby ÚP ČR dokázal plnit jemu svěřené úkoly na úseku zaměstnanosti včetně aktivního ovlivňování regionálních trhů práce a aktivní spolupráce se všemi relevantními aktéry“. (MPSV, 2014: 41)

Na straně druhé poslední novela zákona o hmotné nouzi z roku 2016 jde opačným směrem, snaží se o propojování dávkové agendy s agendou zaměstnanosti. Pracovník hmotné nouze by měl v rámci vyhodnocování nároku na dávku intenzivně spolupracovat s úsekem zaměstnanosti. *„Navrhovaná úprava tak přispívá k naplňování synergického efektu, který spojení sociální agendy a agendy zaměstnanosti do jednoho orgánu umožňuje a je základním předpokladem řešení situace osob ohrožených dlouhodobým sociálním vyloučením, případně osob dlouhodobě sociálně vyloučených“* (Důvodová zpráva, 2016). Uvedená novela zákona o hmotné nouzi z roku 2016 mimo jiné zavedla také (další) povinnost vypracování tzv. motivačního plánu pro osoby čerpající doplatek na bydlení, kde je konkretizován obsah sociální práce ÚP ČR v rámci části agendy pomoci v hmotné nouzi (§ 33d). Stanoví se zde aktivity směřující k nalezení přiměřeného bydlení v bytě, popřípadě v pobytovém zařízení sociálních služeb (postup a časový harmonogram plnění jednotlivých opatření). Jde o aktivity na straně osoby a také orgánu pomoci v hmotné nouzi, včetně spolupráce s obecním úřadem podle místa skutečného pobytu osoby (společně posuzovaných osob), spolupráce s neziskovými organizacemi, popřípadě s dalšími subjekty. S ohledem na potřebu vybavit ÚP ČR dostatečnými personálními kapacitami z hlediska počtu a kvalifikace ke zpracování motivačního plánu, jeho průběžnému vyhodnocování a aktualizaci je navrhována odložená účinnost této nové povinnosti ÚP ČR, a to o jeden rok. Zároveň je navrhováno, aby po tomto roce v té době u poskytovaných dávek byl motivační plán s příjemci dávek vypracován do 6 měsíců (Důvodová zpráva, 2016).

5. Způsoby aktivizace nezaměstnaných osob v ČR⁴

K zavádění aktivizačních prvků do české politiky zaměstnanosti došlo ve srovnání s jinými zeměmi poměrně pozdě, a to přijetím nové legislativy týkající se pomoci v hmotné nouzi v roce 2006, změnami v kvalifikačních kritériích dávek v nezaměstnanosti a služeb zaměstnanosti v roce 2004 (Sirovátka, 2016). Příkladem může být zavedení individuálního akčního plánu⁵ pro osoby nezaměstnané déle než 5 měsíců, jehož vypracování se však časem stalo spíše formalitou a nástrojem donucování a kontroly těchto osob (Horák, Horáková, Sirovátka, 2007), neboť jeho neplnění vedlo k sankčnímu vyřazení z evidence ÚP, a tím pádem i ztráty nároku na dávky v hmotné nouzi. Období do roku 2006 Sirovátka (2016) označuje jako uplatňování aktivizační strategie „work-first“.

V dalším období (2007–2012) bylo poskytování sociální pomoci dlouhodobě nezaměstnaným (dávek v hmotné nouzi a sociálních služeb) výrazně zpřísněno, a ještě více podmíněno, až vynucováno, pracovní aktivitou. Pro osoby pobírající dávky v hmotné nouzi déle než 6 měsíců byla zavedena možnost jejich zvýšení, pokud se účastní veřejné služby (tj. veřejných prací v délce 20-30 hodin měsíčně) organizované obcemi nebo neziskovými organizacemi. Pokud nezaměstnaní odpracovali více než 30 hodin, měli nárok na bonus k životnímu minimu. V případě, že tuto možnost nevyužili, jejich dávky (konkrétně příspěvek na živobytí) klesly na úroveň existenčního minima⁶, což Sirovátka (2016) označuje jako strategii radikálního „workfare“. Uvedené změny byly předmětem ostré kritiky, a to především z následujících důvodů: - obce neměly povinnost veřejnou službu zřizovat a – výkon veřejné služby nebyl nijak finančně odměňován (mimo to, že osoby vykonávající veřejnou službu měly nárok na dávky odvíjející se od životního minima, které je pro jednotlivce vyšší cca o 1 210 Kč než existenční minimum).

V roce 2011 však byla povinnost odpracovat si nárok na sociální dávky rozšířena na všechny nezaměstnané, kteří byli bez práce déle než 2 měsíce. Ti měli povinnost zúčastnit se veřejných prací až 20 hodin týdně. Odmítnutí mohlo vyústit do ztráty nároku na dávky v hmotné nouzi i na dávky v nezaměstnanosti. I když toto opatření bylo v praxi aplikováno jenom na osoby dlouhodobě nezaměstnané, úřady práce tím legálně získaly možnost ho použít i na krátkodobě nezaměstnané, jejichž nárok na dávky v nezaměstnanosti se odvíjel od pojištění v nezaměstnanosti. Sirovátka (2016) označuje proniknutí principu „work-fare“ do sociálního pojištění jako českou verzi „workfare“.

⁴ Aktivizací zde rozumíme intervence zacílené na dlouhodobě nezaměstnané osoby mimo programy APZ vymezené zákonem č. 453/2004 Sb. o zaměstnanosti.

⁵ Ke zvýšení možnosti uplatnění uchazeče o zaměstnání na trhu práce slouží individuální akční plán. Individuální akční plán je dokument, který vypracovává krajská pobočka Úřadu práce za součinnosti uchazeče o zaměstnání. Obsahem individuálního akčního plánu je zejména stanovení postupu a časového harmonogramu plnění jednotlivých opatření směřujících ke zvýšení možnosti uplatnění uchazeče o zaměstnání na trhu práce. Při určování obsahu individuálního akčního plánu se vychází z dosažené kvalifikace, zdravotního stavu, možnosti a schopnosti uchazeče o zaměstnání. Uchazeč o zaměstnání může požádat o vypracování individuálního akčního plánu kdykoliv v průběhu vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání. Individuální akční plán vypracuje krajská pobočka Úřadu práce vždy, pokud je uchazeč o zaměstnání veden v evidenci uchazečů o zaměstnání nepřetržitě déle než 5 měsíců. Uchazeč o zaměstnání je povinen poskytnout součinnost krajské pobočce Úřadu práce při vypracování individuálního akčního plánu, jeho aktualizaci a vyhodnocování, a to v termínech stanovených krajskou pobočkou Úřadu práce, a plnit podmínky v něm stanovené (§ 33, ods. 2).

⁶ Životní minimum je minimální společensky uznaná hranice peněžních příjmů k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb. Jeho výše pro jednotlivce je v současné době 3 410 Kč. Existenční minimum je minimální hranicí peněžních příjmů, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni umožňující přežití. V současné době je jeho výše 2 200 Kč.

Na základě podnětu řady poslanců ČSSD na Ústavní soud, byla povinnost absolvovat veřejnou službu nálezem Ústavního soudu ze dne 27. listopadu 2012 zrušena. V roce 2016 byla do zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi opět zavedena (§ 18a)⁷, v planost vstoupila v únoru 2017. Princip zůstal stejný, změnila se požadovaná minimální délka zaměstnání, a to 20 hodin měsíčně. Zvýhodněná je práce nad uvedený rámec, pokud nezaměstnaný odpracuje více než 30 hodin, získá bonus 605 Kč. Jak upozorňují kritici tohoto opatření, odměna za odvedenou práci je velmi nízká (20 Kč za hodinu) a navíc ÚP ČR opět nemá povinnost veřejnou službu nabízet, obce zase zřizovat. Veřejná služba dle řady kritiků nevede k řešení žádného z těchto problémů, není přizpůsobena potřebám a schopnostem příjemců dávek a reálně je pro ně spíš trestem než aktivizační aktivitou⁸. MPSV namítá, že se jedná o dobrovolné rozhodnutí, ne povinnost. Nezaměstnaný člověk na ni nemusí nastoupit, pokud se například účastní projektu Úřadu práce ČR či pokud pracuje alespoň 20 hodin měsíčně. Za aktivního je považován i ten příjemce dávky, který má nárok na podporu v nezaměstnanosti či podporu při rekvalifikaci. Výzkum na krajských pobočkách ÚP ČR realizovaný v roce 2017 (Kotrusová a kol., 2019) ukázal, že o výkon veřejné služby mezi dlouhodobě nezaměstnanými není velký zájem, velká část z nich si totiž vydělá mnohem více na nelegálním trhu práce, kde díky mimořádně nízké nezaměstnanosti převládá velký zájem o pracovní sílu.

K aktivizačním opatřením lze kromě veřejné služby zařadit i tzv. nekolidující zaměstnání. Jedná se o výkon pracovní činnosti uchazeče o zaměstnání na základě pracovního poměru nebo výkon činnosti na základě dohody o pracovní činnosti. Podmínkou vzniku nekolidujícího zaměstnání je výše mzdy, která nesmí přesáhnout polovinu minimální mzdy. Uchazeči o zaměstnání není po dobu trvání nekolidujícího zaměstnání podpora v nezaměstnanosti poskytována, její vyplácení je po tuto dobu pozastaveno. Z praxe se však ukazuje, že nekolidující zaměstnání je více chápáno jako (poměrně neúčinný) prostředek boje s nelegálním zaměstnáváním než jako opatření aktivizující lidi bez práce. Z pohledu zaměstnanců ÚP ČR bylo nekolidující zaměstnání opakovaně spojováno s demotivací k legálnímu pracovnímu uplatnění a zneužíváním sociálních dávek (např. „upřednostňování nekolidujícího zaměstnání před pracovním poměrem“, „nelegální práce krytá nekolidujícím zaměstnáním“) (Rákoczyová a kol., 2019).

⁷ Veřejná služba je pomoc obcím nebo dalším subjektům zejména v oblastech zlepšování životního prostředí, udržování čistoty ulic a jiných veřejných prostranství, pomoci v oblasti kulturního a sportovního rozvoje a sociální péče. Veřejná služba je vykonávána osobami v hmotné nouzi a osobami vedenými v evidenci uchazečů o zaměstnání. Může být organizována zejména orgány státní správy a samosprávy, neziskovými organizacemi, jako jsou např. nadace, nadační fondy, obecně prospěšné společnosti, příspěvkové organizace, školy, školská a předškolní zařízení, církevní organizace a dále organizacemi, které s obcí nebo krajem spolupracují na činnostech ve veřejném zájmu.

⁸ <https://www.charita.cz/aktualne/tiskove-zpravy/derava-sit-posledni-zachrany-zmeny-zakona-o-hmotne-nouzi-zhorsuji-dostupnost-bydleni-a-ubiraji-tem-nejchudsim/>

6. Hlavní zjištění realizovaného výzkumu

6.1 Nestrukturované individuální rozhovory

Nestrukturované individuální rozhovory sloužily jak k hlubšímu porozumění zkoumané problematice, tak pro účely zacílení navazujícího kvalitativního šetření s poskytovateli sociálních služeb a vytyčení homogenní cílové skupiny, resp. její zúžení, pro náš výzkum. S žádostí o poskytnutí anonymního nestrukturovaného individuálního rozhovoru bylo výzkumnými pracovníky osloveno celkem osm tuzemských expertů, všichni oslovení s osobním rozhovorem souhlasili. Jednalo se o zástupce zastřešující organizace Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (sekce sociálních služeb pro osoby bez domova, sekce adiktologických služeb), dále azylového domu, centra protidrogové prevence a terapie, neziskové organizace, oblastní charity, psychiatrické léčebny a probační a mediační služby. Řada z oslovených expertů byla současně řediteli konkrétních subjektů poskytujících sociální služby, případně u rozhovorů byli přítomni sociální pracovníci.

Nestrukturované individuální rozhovory byly zaměřeny zejména na náplň pracovní činnosti oslovených informantů z oblasti sociálních služeb a na jejich vzájemnou spolupráci s ÚP ČR. Uvedená témata byla v rámci rozhovorů strukturována do následujících dílčích tematických okruhů:

- informovanost klientů o poskytované službě a způsob získávání informací,
- role poskytovatelů sociálních služeb poskytujících přístřeší osobám bez domova v problematice uplatnění jejich klientů na trhu práce a jejich konkrétní praxe,
- formy spolupráce poskytovatelů sociálních služeb s ÚP ČR a identifikace iniciátora spolupráce,
- fungující spolupráce poskytovatelů sociálních služeb s ÚP ČR včetně příkladů dobré praxe,
- podněty pro zlepšení spolupráce poskytovatelů sociálních služeb a ÚP ČR.

Informovanost klientů o poskytované službě

Dle dotazovaných expertů byli jejich klienty v naprosté většině osoby zatížené závažnými, především sociálními a ekonomickými handicapami (bezdomovectví, závislosti), nacházející se v tíživé životní situaci. Informaci o možnosti využít jejich služby klienti získali na sociálních odborech příslušných obecních úřadů, zejména Orgánu sociálněprávní ochrany dětí (OSPOD), dále v rámci vlastní komunity, případně se o zařízení dozvěděli v rámci svých sociálních vazeb, např. od rodiny či známých. Aktivita ze strany úřadu práce v informování klientů o možnostech využití sociálních služeb poskytovaných příslušnými organizacemi byla, dle výpovědí úzkého okruhu námi oslovených expertů, spíše nahodilá a zpravidla závisela na osobním přístupu a motivaci samotných zaměstnanců úřadu práce.

Role poskytovatelů sociálních služeb v problematice pracovního uplatnění jejich klientů

Z odpovědí všech expertů vyplynulo, že v souvislosti s uplatněním klientů na trhu práce⁹ jim poskytovali podporu při hledání, udržení si nebo získání zaměstnání či brigády v různé míře, nutno však zmínit, že otázku získání pracovního uplatnění nepovažovali za prioritní. Za primární cíle klienta experti explicitně označovali spíše nalezení bydlení a zajištění určitého příjmu (formou sociálních dávek) než nalezení zaměstnání.

„Všechno začíná tím, funguje to všude po světě, že se lidé vezmou ze špatného prostředí, nabídnou se jim lepší prostředí (bydlení) a pak se teprve pracuje.“ (PL_Ř_M_1_3)

„Do práce lze docházet jedině ze zázemí, kde se může člověk umýt, najíst, vyspat. Bez toho v práci nikdo nevydrží.“ (KH_Ř_Ž_1_5)

Mezi základní cíle poskytovaných sociálních služeb experti shodně zařazovali „zkompetnění klienta“, pod kterým si představovali jeho aktivizaci ve smyslu větší samostatnosti při řešení své životní situace. Tento proces předpokládá postupné vyvedení klienta z režimu odkázanosti až závislosti na poskytované službě do režimu nezávislého tak, aby klient nabyl základní životní kompetence, přičemž zaměstnání anebo schopnost být zaměstnán je jedna z nich. Samostatnost klienta byla experty považována za klíčovou, pro dosažení tohoto cíle byl proto zpravidla uplatňován „koučovací přístup“, který by měl napomáhat zvyšovat kompetence klientů, aby nenadužívali či nezneužívali sociální systém.

Mezi dotazovanými experty převládalo přesvědčení, že nízká zaměstnatelnost obtížně uplatnitelných klientů byla problematičtější spíše v předchozích letech, tj. v době vyšší nezaměstnanosti. Obrat pozorovali v posledních dvou letech, kdy nezaměstnanost postupně klesala na historická minima, firmy ustupovaly od přísných vstupních požadavků a nabíraly i klienty s různými bariérami, např. trestní minulostí, osoby závislé aj.

„Trestní minulost v současné době není považována za bariéru, pokud klient chce, má zájem, nemívá problém se na trhu práce uplatnit.“ (UL_VP_M_1_7)

„Jakmile se to překloupí do opačné strany, že práce není, tak začne být problémem všechno.“ (PL_Ř_M_1_3)

V minulosti dle expertů docházelo častěji k umístování klientů ve spolupráci s úřadem práce.¹⁰ Naopak, v době realizace terénního šetření řešili pomoc při uplatnění klientů na trhu práce námi oslovení zástupci poskytovatelů sociálních služeb spíše sami, tzn. se sporadickým zapojením úřadu práce. Sociální pracovníci se nepotýkali u svých klientů tolik s jejich nezaměstnaností, ale především s významným nedostatkem jejich vnitřní motivace k legálnímu zaměstnání. V této souvislosti všichni experti považovali za jednu z nejproblematictějších skutečností bránící hledání legálního zaměstnání předlužení klientů a související exekuce. Předlužení u klientů velmi často vedlo k jejich zapojení do šedé ekonomiky, tzv. práce na černo. Odvážnější klienti, kteří chtěli svou situaci řešit legálně, zkusili dle zkušeností expertů využít institut osobního bankrotu.

⁹ Uplatněním na trhu práce bylo myšleno udržení nebo získání zaměstnání či brigády a dalších aktivit, např. podpora v komunikaci se zaměstnavateli, tréninky pracovních pohovorů, psaní životopisu, doprovody na instituce atd.

¹⁰ Na tento vývoj mohla mít vliv strategie ÚP ČR při realizaci APZ v jednotlivých letech, s čímž souvisí i množství alokovaných finančních prostředků na jednotlivé nástroje APZ.

*„Oni vám na rovinu řeknou, hele, já půjdu do fabriky, kde mi dají 25 000 Kč, a já dostanu 8 000 Kč...“
(UL_VP_M_1_7)*

Mnozí experti upozorňovali na skutečnost, že značné části klientů jejich nezaměstnanost a pobírání sociálních dávek spíše vyhovuje, naučili se jednat účelově a mnohdy se jedná o udržování si svého „status quo“.

„Registrují (úřad práce) už 3. generaci klientů, kteří nikdy nepracovali... kopírují strategie svých rodičů jako přes kopírák“. (UL_Ř_M_1_6)

Experti se domnívali, že této negativní životní strategii lze do určité míry předcházet důsledným individuálním přístupem ze strany sociálních pracovníků, např. doprovodem klientů na kontaktní schůzky na ÚP ČR, příp. další instituce, včetně zaměstnavatelů. Doprovod by měl však plnit nejen úlohu podpůrnou, ale také kontrolní. Experti z oslovených organizací uváděli, že doprovod nabízejí jako standardní službu. Týká se i návštěv na úřadu práce, kde je však ve většině případů doprovod poskytován na žádost klienta. Doprovod byl zpravidla vyžadován v konfliktních situacích, příp. kdy si klient nevěřil, že by jednání s úřadem zvládl bez pomoci. Často byl klient doprovázen na úřad v rámci sociálně aktivizačních dnů, příp. nácviků.

Takřka všichni experti do výčtu poskytovaných služeb souvisejících se získáním zaměstnání zahrnovali svou asistenci při aktivním vyhledávání volných pracovních míst klienty a kontaktování zaměstnavatele, dále při nácviku pracovních pohovorů, sepsání životopisu apod. Tyto aktivity zpravidla spadaly mezi povinnosti sociálního pracovníka, pokud se však jednalo o sociální zařízení, které v rámci svých služeb poskytovalo sociální rehabilitaci, řešil otázku zaměstnanosti klientů pracovník sociální rehabilitace.

Spolupráce poskytovatelů sociálních služeb s ÚP ČR

Komunikační partneři ze zastřešujících organizací této vstupní výzkumné aktivity, stejně jako experti poskytující sociální služby v praxi, při dotazování shodně uváděli, že s úřadem práce ve sledovaném období spolupracovali, avšak intenzita této spolupráce se lišila. Pouze jeden expert označil spolupráci s úřadem práce za velmi sporadickou, kdy k ní docházelo pouze v případě hrozícího či probíhajícího konfliktu při jednání klienta na příslušném pracovišti úřadu práce. Dále experti uvedli, že spolupráce byla iniciována jak ze strany poskytovatelů služeb, tak ze strany zaměstnanců ÚP ČR. Oslovení experti však zároveň podotýkali, že iniciace spolupráce byla ze strany ÚP ČR méně častá a většinou se jednalo o kontakt se zaměstnanci nepojistných sociálních dávek, kteří realizovali sociální šetření, kontroly, nebo ověřovali skutečnosti, které klient uvedl v žádosti o sociální dávky.

Z odpovědí expertů také vyplynulo, že většinou nevnímali úřad práce jako celek, nýbrž jako oddělené jednotlivé odborné úseky¹¹, přičemž shodně uváděli výrazně častější kontakty s úsekem NSD. Uvedené zjištění koresponduje s typem jejich klientů, kteří téměř ve všech případech pobírají dávky hmotné nouze. Bez těchto dávek by tito klienti fakticky nemohli financovat svůj pobyt v zařízeních poskytujících sociální služby. V případě, že dojde ke ztrátě nároku na dávky v hmotné nouzi např. z důvodu sankčního vyřazení z evidence ÚP ČR, je to pro klienty doslova likvidační (viz dále). Spolupráce s úsekem zaměstnanosti ÚP ČR souvisela

¹¹ Námí zkoumaná problematika se týkala zejména úseku zaměstnanosti a úseku nepojistných sociálních dávek.

především s vedením klientů v evidenci uchazečů o zaměstnání a zprostředkováním zaměstnání např. ve formě veřejné služby nebo veřejně prospěšných prací.

Většina expertů hodnotila spolupráci s ÚP ČR jako spíše komplikovanou a z jejich pohledu v určitém směru i nedostatečnou. U zaměstnanců ÚP ČR postrádali větší flexibilitu, individualizovaný přístup, sociální citění a vstřícnost. Jako jednu z příčin experti považovali poměrně nekompromisně nastavená interní doporučení pro práci s klienty. Metodiky a pracovní postupy zaměstnanců ÚP ČR byly dle mínění expertů zpravidla nastaveny směrem k finanční efektivitě, zohledňující rovněž finanční úspory a ekonomiku. Zároveň dle jejich vyjádření mnohdy zaměstnanci úřadu práce nerozlišovali specifické charakteristiky klientů, se kterými jednali, např. nepřizpůsobovali způsob vedení komunikace s ohledem na schopnosti klientů porozumět předávaným informacím.

„Naším klientům by měli úředníci věci více vysvětlovat, a ne je odbýt jednou větou, co (klienti) musí mít, ti klienti tomu nerozumí, mnohdy je potřeba jim situaci vysvětlit třeba i desetkrát, neustále je potřeba jim to opakovat, vysvětlovat, neustále se chodí ptát, než se dobereme k nějakému cíli...“ (UL_SP_Ž_1_8)

„Setkáváme se s požadavkem úřadu práce na klienta, aby využíval pouze elektronickou komunikaci, on ji ale neovládá.“ (UL_SP_Ž_1_4)

„Systém ztrácí kontakt s realitou, díky tomu pracovník (ÚP) ztrácí možnost využívat selský rozum, musí jet podle instrukcí a směrnic.“ (UL_Ř_M_1_6)

Expertí se o práci zaměstnanců ÚP ČR vyjadřovali spíše kritičtěji, zároveň však deklarovali pochopení jejich složité situace a náročnosti jejich pracovních povinností, kde se setkávaly na straně jedné vysoké nároky související s náplní jejich práce, vyžadující mnohdy specifický přístup při jednání, a na straně druhé personální poddimenzovanost pracovišť ÚP ČR, vysoká fluktuace zaměstnanců, příp. jejich neadekvátní platové ohodnocení. Expertí situaci ÚP ČR opakovaně srovnávali se situací v sociálních službách, kde sociální pracovníci vykonávají obdobně náročnou práci, ale jsou jak lépe placeni, tak podpořeni např. každoročním vzděláváním a především supervizí, která je podle zkušeností expertů nezbytná.

„Zprostředkovatelé jsou mnohdy frustrováni s ohledem na charakteristiky klientů a na specifika práce s nimi.“ (UL_Ř_M_1_6)

Za další problematickou oblast, která spolupráci s úřadem práce komplikovala, expertí označili podobu formulářů, používaných ÚP ČR. Klientům spadajícím do sledované cílové skupiny mnohdy ztěžovalo plnění jejich povinností, zahrnujících i vyplňování formulářů, jejich nedostatečné či chybějící vzdělání, nižší schopnost porozumění, případně další nedostatečné kompetence. Z těchto důvodů bývala ze strany jejich klientů mnohdy žádoucí asistence sociálních pracovníků.

„...když se jich (zaměstnanců ÚP) zeptáme na nejasnosti ve formulářích, tak nejsou schopni nám to logicky vysvětlit, bylo by potřeba, aby to „pracák“ udělal nějakou jednodušší formou, protože my sami máme co dělat, zkoumáme ty různé dávky, co je potřeba, a tohle, a ty prostý lidé to prostě nepochopí, to není šance to pochopit, nebo nemocní lidé to nepochopí.“ (UL_Ř_M_1_6)

„...vyhrknou na něj – tohle si vypíšte a tohle mi přineste, klient, který není v kondici, to nedokáže pojmut, to nezvládne.“ (HK_Ř_Ž_1_5)

„Klienti, kteří v systému umí chodit, např. pracují na černo, tak v evidenci zůstávají, naopak jsou vyřazováni ti, kteří neumí „správně“ argumentovat, např. s ohledem na nedostatek schopností či kompetencí.“ (UL_Ř_M_1_6)

Za zvlášť problematickou oblast spolupráce a komunikace s ÚP ČR bylo označováno předávání a sdílení informací, které v nedávné době ještě ztížilo zavedení opatření GDPR.¹²

Přestože ze strany expertů zaznívaly spíše kritičtější zaměřené zkušenosti, v několika případech byla zmíněna i fungující spolupráce, která však byla podmíněna osobními vztahy, vazbami a důvěrou mezi pracovníky ÚP ČR a oslovenými poskytovateli sociálních služeb. Tyto často dlouhodobě budované osobní vztahy a vazby umožňovaly překlenout případná nepochopení či rozdílný přístup. Přístup zaměstnanců ÚP ČR ke klientům byl často označován jako úřednický, zatímco pracovníci poskytovatelů sociálních služeb by přivítali, aby více naplňoval znaky sociální práce. Ve Slovníku sociální práce je sociální práce definována jako *„společensko-vědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů, jakými jsou např. chudoba, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost atd. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout, nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“ (Matoušek, 2016: 201)*

MPSV v připravovaném zákonu o sociálních pracovnících plánuje, jak sjednotit podmínky výkonu sociální práce, tak nastavit regulační mechanismy, jež pomohou ke garanci kvality v rámci sociální práce. *„Všechny navrhované změny mají jednoznačně za cíl konkrétně a závazně vymezit kompetence, ale současně standardizovat výkon sociální práce mezi jednotlivými složkami státní správy tak, aby došlo k zabezpečení systematického a koordinovaného přístupu ke klientovi, který se nachází v nepříznivé životní situaci.“ (MPSV, 2018)*

Sociální práce přitom byla charakterizována již v Konceptci sociálních služeb z roku 1969, jako *„sociodiagnostická, socioterapeutická a sociálně pomocná, popřípadě zprostředkovací činnost v terénu. Charakteristickým znakem je neúřední, humánní přístup k lidem a k jejich problémům a iniciativa ve vyhledávání a řešení takových situací, které potřebují zásah společnosti.“ (Špiláčková 2011).* Nedostatečné vymezení sociální práce v aktuálně platné legislativě může ovlivňovat i současnou praxi v přístupu a hodnocení toho, který subjekt sociální práci vykonává a který naopak sociální práci nevykonává, za jakých okolností či situací. Absence naplňování sociální práce byla zmiňována i ze strany respondentů.

„Nemají tam sociální pracovníky (na ÚP ČR), ale je to práce s lidmi. Minimálně aspoň kdyby ti pracovníci na přepážkách měli kurz pracovníka v sociálních službách, komunikaci s lidmi,... (v evidenci úřadu práce) jsou zdraví lidé, kteří asi selhávají, ale je to o tom, že s nimi nikdo nedělá sociální práci, co se dělala při dávkách dřív. My jsme byli s nimi i potom, když šli do práce, vypadli z dávek, ale dál jsme s nimi udržovali kontakt.“ (LB_Ř_Ž_2)

¹² Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation) představuje právní rámec ochrany osobních údajů v evropském prostoru s cílem hájit co nejvíce práva občanů EU proti neoprávněnému zacházení s jejich daty včetně osobních údajů. GDPR se týká všech firem a institucí, ale i jednotlivců a online služeb, které zpracovávají data uživatelů. GDPR je v celé EU jednotně účinné od 25. května 2018. V Česku tak nahradilo právní úpravu ochrany osobních údajů v podobě směrnice 95/46/ES a související zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů; více viz <https://www.gdpr.cz/gdpr/>

Potřeba poskytování sociální práce při řešení obtížných situací klientů úřadu práce bývá naplňována zejména prostřednictvím spolupráce úřadu práce s poskytovateli sociálních služeb opřenu o kolegiální a lidské vazby spolupracujících subjektů.

„My máme dobrou spolupráci s místním pracovištěm ÚP, je především díky nastavené vysoké důvěře a vzájemně dobré dlouholeté zkušenosti. Ale to je současnou paní ředitelkou, můžu to porovnat s praxí v jiných regionech, nebo s fungováním předchozího ředitelem pracoviště ÚP tady.“ (UL_Ř_M_1_6)

Jednou z expertů uváděných forem spolupráce, která dle jejich zkušeností má širší potenciál možného budoucího využití, jsou tzv. případová setkání¹³, která byla v praxi obvykle realizována v situacích, kdy zapojený poskytovatel sociálních služeb nedokázal klientovy problémy vyřešit sám. Za iniciátory případových setkání experti označovali zpravidla poskytovatele sociálních služeb či OSPOD. Účastníky bývali zástupci dalších relevantních subjektů, např. úřad práce, sociální odbor městského úřadu, probační a mediační služba, policie, opatrovník, lékař, škola, neziskové organizace atd. Zajímavým zjištěním bylo, že žádný z oslovených expertů se ve své praxi nesešel s tím, že by podnět pro realizaci případového setkání vzešel ze strany úřadu práce, ač to považovali za žádoucí, protože se v rámci těchto setkání nezřídka ukázalo, že služby danému klientovi byly častokrát poskytovány duplicitně, avšak bez vzájemné koordinace.

„Je to něco, co také umíme, ale není to primárně směrem k úřadu práce, ale děje se to rozhodně na té úrovni – péče o dítě, ve chvíli, kdy tam je OSPOD, nebo dokonce kdy OSPOD tam tu spolupráci inicioval, nebo probace a mediace, tak v tu chvíli jsme schopni se účastnit těch případových setkání... zatím si neuvědomuju, že bychom dělali někdy cíleně případovou konferenci za účelem zaměstnatelnosti, ale dovedu si to představit.“ (PL_Ř_M_1_3)

„...když děláme my (azylový dům) nějaký případový setkání, když je ta situace opravdu složitá a sejdem se tam my (zástupci služeb), který jsem jmenovala, tak vlastně zjišťujeme, že děláme všechno, všichni a snažíme se to nastavit tak, jak to jde, ale ono to moc nejde, protože všichni máme svoje pravidla...“ (HK_Ř_Ž_1_5)

Jedním z expertů byla zmíněna i ojedinělá praxe, kdy místní pracoviště úřadu práce zorganizovalo společné setkání poskytovatelů sociálních služeb a zaměstnavatelů. Expert vyhodnotil toto setkání jako důležitý krok ke vzájemnému seznámení a propojení účastníků.

Komunikační partneři opakovaně uváděli, že dobrá a fungující spolupráce s úřadem práce na lokální úrovni závisela zejména na osobním nastavení příslušných zaměstnanců ÚP ČR. Byla zaznamenána výrazně rozdílná kvalita vzájemné spolupráce v různých regionech, kdy se dle většiny dotazovaných pozitivní praxe odvíjela od osobnosti vedoucího pracovníka konkrétního pracoviště úřadu práce.

„Mnohdy musíme spolupracovat s úřadem práce, spolupracujeme velmi dobře, ale myslím si, že bez té důvěry, kterou tam máme, tak si myslím, že by to bylo mnohem složitější...“ (UL_Ř_M_1_6)

¹³ Manuál MPSV k případovým konferencím (resp. případovým setkáním) definuje případové setkání jako plánované a koordinované společné setkání klienta a všech, kteří pro něj představují, nebo mohou představovat, podpůrnou síť, s cílem výměny informací, zhodnocení jeho situace, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, definovaného v rámci individuálního plánu péče, který vede ke stanovenému cíli; více viz <http://www.knihovnanrp.cz/wp-content/uploads/2017/03/manual-k-pripadovym-konferencim.pdf>

Doporučení ke zlepšení vzájemné spolupráce s úřadem práce

Potenciál rozvoje spolupráce byl ze strany oslovených expertů spatřován v následujících oblastech:

- § ve vhodnějším legislativním, příp. metodickém nastavení, které by umožnilo posílit „proklientský“ a individualizovaný přístup,
- § ve zlepšení personální situace na pracovištích úřadu práce,
- § v kontinuálním zvyšování kvalifikace a interpersonálních kompetencí zaměstnanců,
- § v organizování vzájemných setkávání při řešení individuálních případů, která by mohla prohlubovat budoucí spolupráci a oboustrannou důvěru.

Na základě poznatků získaných z nestrukturovaných individuálních rozhovorů (tj. že různé typy bariér pro pracovní uplatnění dlouhodobě nezaměstnaných se kumulují zejména u osob bez domova, které přicházejí nejčastěji do styku se zařízeními sociálních služeb poskytujícími přístřeší) se výzkumný tým rozhodl pro redukci skupiny dotazovaných subjektů a zaměřil se na zařízení poskytující přístřeší pro osoby bez domova.

6.2 Online dotazníkové šetření

Popis zkoumaného souboru online dotazování

Ačkoliv byli v rámci tohoto šetření osloveni zástupci cílové skupiny všech krajů ČR, relevantní odpovědi (N = 102) byly zaznamenány z celkem 13 krajů, vyjma Karlovarského kraje. Zastoupení jednotlivých krajů v dotazníkovém šetření nebylo z objektivních důvodů regionálního rozložení subjektů cílové skupiny, tj. subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova, rovnoměrné. Jednou výpovědí byl zastoupen Jihočeský a Liberecký kraj, dvěma Kraj Vysočina, necelou polovinu výpovědí (47 %) relevantních záznamů dotazníkového šetření tvořily záznamy odpovědí respondentů z Moravskoslezského kraje.

V rámci dotazníkového šetření bylo identifikováno několik typů organizací, které určitým způsobem pracují a poskytují služby osobám bez domova. Na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách byl vytvořen číselník organizací uvádějící následující tři hlavní typy organizací, a to:

- § azylové domy,
- § domy na půl cesty,
- § noclehárny,
- § a dále volnou odpověď určující jiný, popř. upřesňující typ organizace.

Více než polovina (54 %) získaných odpovědí pocházela od zástupců azylových domů, 11 % byly zastoupeny noclehárny, jednotlivě dům na půl cesty. Druhou čtenější skupinu (34 % získaných odpovědí) tvořili zástupci variabilní skupiny subjektů, poskytujících sociální služby specifickým skupinám osob bez přístřeší/domova, např. nízkoprahová zařízení, chráněné bydlení, denní stacionář, dům se zvláštním režimem.

Respondenti zastupující azylové domy měli možnost blíže specifikovat okruh/y osob, na které jejich zařízení cílí svoje služby, tj. uvést skupinu/skupiny uživatelů jejich služeb. Na základě této identifikace skupin, kterým byly služby azylových domů poskytovány, lze konstatovat, že v rámci dotazníkového šetření (49 azylových domů¹⁴) byly nejvíce zastoupeny azylové domy určené pro potřeby žen a matek s dětmi (cca třetina této skupiny) či rodin s dětmi, dále azylové domy zaměřené na muže a ženy či mladé lidi do 26 let.

Pomoc a způsoby pomoci při hledání či udržení si zaměstnání klientům

Výzkumný tým vycházel z předpokladu, že klienti oslovených subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova řeší různé nepříznivé životní situace, přičemž nalezení či udržení si práce je pro ně důležité zejména z důvodu zajištění si vlastního příjmu ze zaměstnání. Služby těchto poskytovatelů sociálních služeb však primárně nesouvisí s podporou uplatnění jejich klientů na trhu práce. I přes tuto skutečnost však byli respondenti oslovených subjektů cílové skupiny dotázáni, zda zařízení poskytující sociální služby osobám bez domova, které oni konkrétně zastupují, přece jenom neposkytuje jejich klientům nějakým způsobem pomoc při hledání či udržení si zaměstnání nebo brigády. Z výpovědí respondentů bylo zjištěno, že naprostá většina všech oslovených subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova (88 % z N=102) nějakou formu pomoci při nalezení si či udržení zaměstnání na trhu práce svým klientům poskytovala. Oslovené subjekty, které pomoc při hledání či udržení si zaměstnání klientům neposkytovaly, byla zejména zařízení zaměřená na starší osoby ve věku 65 a více let, nebo osoby s vážnými zdravotními onemocněními, včetně limitované mentální úrovně, jejichž „klienti již nejsou ve stavu práce schopných“ (citace on-line dotazníkové šetření). Naprostá většina oslovených azylových domů zúčastněných on-line dotazování pomoc při udržení si či hledání zaměstnání svým klientům poskytovala, kromě jednoho azylového domu zaměřeného na ženy – matky na mateřské dovolené „Převážně jsou u nás maminky na MD. Pokud jsou již po mateřské, jsou většinou na ÚP...jejich situaci s nimi tedy samozřejmě řešíme a snažíme se pomoci, i přesto, že je to velmi složité.“ (citace on-line dotazníkové šetření).

Oslovené subjekty poskytovaly svým klientům širokou paletu podpůrných služeb a poradenských činností zaměřených jak na zaměstnané klienty, tak na klienty bez zaměstnání: v jednom případě dotazovaný subjekt uvedl dokonce i poskytování přímého zprostředkování zaměstnání, a to „na základě povolení ke zprostředkování zaměstnání v rámci projektu Podporovaného zaměstnávání“ (citace on-line dotazníkové šetření).

Respondenty oslovených subjektů cílové skupiny byly uvedeny následující způsoby pomoci klientům se získáním či udržením si zaměstnání, související jak s podporou orientace na trhu práce, tak se specifickými potřebami jejich klientů spojenými s jejich životní situací – viz následující schéma:

¹⁴ U jednoho azylového domu příslušná specifikace nebyla respondentem uvedena.

Schéma č. 1 **Různé formy pomoci osobám bez domova ze strany sociálních pracovníků zařízení poskytujících přístřeší**

Podpora při kontaktech a komunikaci s institucemi	Hledání pracovního uplatnění, podpora pro udržení v zaměstnání	Zlepšování kompetencí a měkkých dovedností klientů	Další pomocné a podpůrné činnosti
<ul style="list-style-type: none"> doprovod na výběrová řízení, doprovody na schůzky (ÚP, zaměstnavatel) doprovody např. do chráněného zaměstnání komunikace s úřady kontaktování a spolupráce s lokálními zaměstnavateli kontaktování na subjekty poskytující odborné poradenství, možnost řešení exekucí a pohledávek pomoc při vyplňování vstupních dotazníků příprava na pohovor u zaměstnavatele (včetně nácviku - přehrávání rolí) 	<ul style="list-style-type: none"> aktivní pomoc při hledání vhodné brigády či pracovního uplatnění doporučení k projektům zaměřeným na zaměstnanost u jiných poskytovatelů sociálních služeb individuální plánování postupů hledání vhodného zaměstnání motivace při hledání a udržení si zaměstnání nápomocnost pracovníků v přímé péči při vyhledávání zaměstnání orientace v pracovní inzerci (noviny, internet, místní nástěnky) podpora při nástupu do zaměstnání předávání kontaktů na zprostředkovatele přímé zprostředkování zaměstnání (na základě povolení k zprostředkování zaměstnání v rámci projektu Podporovaného zaměstnávání) zajištění práce klientům v chráněné dílně 	<ul style="list-style-type: none"> individuální/skupinová příprava klienta na vstup na trh práce mapování schopností a dovedností klienta nácvik základní uživatelské dovednosti práce s PC nabídka rekvalifikačních kurzů pro dlouhodobě nezaměstnané v rámci outsourcingu nabídka různých forem dobrovolnictví podpora tzv. měkkých dovedností (tvorba životopisu, motivačního dopisu apod.) poradenství v oblasti práv, povinností a nároků zaměstnance a zaměstnavatele rozhovory o rozdílech legální/nelegální práce, rozvoj a udržení si pracovních schopností trénink pracovních dovedností vysvětlování rozdílu mezi brigádou a HPP, mezi DPP a DPČ workshopy k tématu uplatnění se na trhu práce. zvyšování finanční gramotnosti - poradenství při hospodaření s výdělkem ze zaměstnání 	<ul style="list-style-type: none"> poskytnutí výjimek z domovního řádu přeposlání klienta na návaznou službu v rámci organizace – např. na nízkoprahové denní centrum realizace pracovní rehabilitace zajištění péče o nezletilé děti - interně či externě, zapůjčení telefonu změna místa poskytování služeb (z důvodu zajištění klidu na odpočinek), podpůrné rozhovory o vymezení druhu práce

Zdroj: Výstupy z plošného on-line dotazníkového šetření, 2019

Některé z uvedených činností zaměřených na podporu uplatnění klientů na trhu práce nabízených ze strany dotazovaných subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova byly totožné se službami a poradenstvím ÚP ČR. Na základě získaných odpovědí ovšem nelze určit, zda tuto pomoc oslovené subjekty zajišťují standardně a nepřetržitě, nebo pouze v rámci doby realizace konkrétního projektu, který realizovaly např. právě v období on-line dotazování nebo v dřívější době.

Spolupráce s různými organizacemi při řešení otázek spojených s pracovním uplatněním klientů na trhu práce

Otázku zaměstnání svých klientů řešily subjekty cílové skupiny zpravidla s cca třemi dalšími organizacemi, zejména však s ÚP ČR. S ÚP ČR spolupracovali zástupci všech typů oslovených organizací ve všech mapovaných krajích. Dále spolupracovali se zaměstnavateli,

dalšími poskytovateli sociálních služeb či s organizacemi z nestátního neziskového sektoru. Menší část dotazovaných subjektů zkoumaného souboru spolupracovala v souvislosti se zaměstnáváním svých klientů s municipalitami (tj. samosprávnými orgány měst či krajů) a také se vzdělávacími/školicími organizacemi. Některé ze subjektů zkoumaného souboru při řešení uplatnění svých klientů na trhu práce navázaly spolupráci např. s mateřskou školou, pracovní agenturou či výzkumnou firmou, (viz tabulka č. 2).

Tabulka č. 2 Spolupráce respondentů s organizacemi při řešení otázek spojených s pracovním uplatněním klientů na trhu práce

<i>spolupracující organizace (N=83)</i>	% z případů
ÚP ČR	85,5 %
zaměstnavatelé	56,6 %
poskytovatelé sociálních služeb	48,2 %
NNO	47,0 %
samosprávní orgány měst/krajů	22,9 %
vzdělávací/školicí organizace	18,1 %
jiné (uvedeny – mateřské školy, agentury práce, Sociofaktor s. r. o.)	7,2 %
celkem (součet nedává 100 %, možnost více odpovědí)	285,5 %

Zdroj: Výstupy z plošného online dotazníkového šetření, 2019

Naopak, se žádnou organizací neřešilo uplatnění svých klientů na trhu práce celkem 7 individuálních subjektů (3 azylové domy, noclehárna, dále občanská poradna, nízkoprahové zařízení a terénní program) z Jihočeského, Jihomoravského a Moravskoslezského kraje.

Respondenti, kteří uvedli, že jejich organizace spolupracuje při hledání uplatnění svých klientů na trhu práce i s dalšími subjekty (N=83), měli možnost na základě svých zkušeností z praxe vyjádřit míru své osobní spokojenosti s kvalitou spolupráce s relevantními subjekty. Pro hodnocení měli respondenti možnost použít bodovou hodnotící škálu 1 až 7, kde 1 = velmi nespokojen/a, 4 = ani nespokojen/a, ani spokojen/a, 7 = velmi spokojen/a. Ti respondenti, kteří na základě své odborné praxe neměli dostatečné pracovní zkušenosti pro hodnocení, měli možnost vzdát se hodnocení a respondenti, jejichž subjekt s danou organizací nespolečně pracoval, možnost hodnocení ztratili.

Na základě získaných odpovědí lze konstatovat, že ani jeden z vybraných spolupracujících subjektů (ÚP ČR, další poskytovatelé sociálních služeb, NNO, samospráva, vzdělávací/školicí zařízení) nebyl v průměru hodnocen ani výrazně pozitivně, ani výrazně negativně. Provedením neparametrického Kruskal-Wallis testu nebyla na 5% hladině významnosti zjištěna odlišná míra spokojenosti dotazovaných respondentů se spoluprací s organizacemi uvedenými v následujícím tabulkovém přehledu. Lze však konstatovat, že v rámci subjektivního hodnocení spokojenosti se spoluprací s ÚP ČR byly kromě nejčastějšího neutrálního hodnocení využívány všechny stupně použité hodnotící škály 1 až 7, ovšem s mírnou převahou pozitivního hodnocení (tj. stupně hodnotící škály 5 až 7). Obdobně tomu bylo i u hodnocení spokojenosti s ostatními spolupracujícími subjekty (viz tabulka č. 3), přičemž stupně pozitivního pole hodnotící škály byly respondenty více označovány v případě hodnocení spolupráce s NNO a s dalšími poskytovateli sociálních služeb. Při hodnocení spolupráce se zaměstnavateli převládlo mezi respondenty neutrální hodnocení spokojenosti. Regionální třídění hodnocení spolupráce s vybranými subjekty nebylo

z důvodu disparitního regionálního rozčlenění subjektů cílové skupiny zohledněno, a to zejména z důvodu rizika zkreslení interpretovaných zjištění.

Tabulka č. 3 Hodnocení spolupráce s dalšími organizacemi při hledání pracovního uplatnění osob bez domova na trhu práce

<i>spolupracující organizace</i>	N	průměr	stat. odchylka
NNO	53	5,09	1,974
poskytovatelé sociálních služeb	57	5,05	1,619
samospráva	43	4,72	1,750
vzdělávací/školicí organizace	33	4,36	1,168
zaměstnavatelé	60	4,27	1,364
ÚP ČR	76	4,17	1,777

Pozn.: Hodnotící škála 1 až 7, kde 1 = velmi nespokojen/a, 4 = ani spokojen/a, ani nespokojen/a, 7 = velmi spokojen/a. Řazeno sestupně dle průměru.

Spolupráce s ÚP ČR se zaměřením na identifikaci tzv. dobré praxe

Respondenti, jejichž spokojenost se spoluprací s ÚP byla buď neutrální, nebo pozitivní (stupně hodnotící škály 4 až 7), měli možnost popsat konkrétní osvědčené postupy spolupráce s ÚP, které byly v jejich praxi použity při řešení uplatnění jejich klientů na trhu práce. Tuto možnost využilo celkem 47 z 51 respondentů. Zejména z důvodu náročné práce s klienty bez domova, jejichž životní situace je celkově velmi obtížná, byla respondenty oceňována zejména aktivní účast ÚP ČR při řešení konkrétních případů klientů, dále zajištění kooperace zvolených postupů a činností ze strany ÚP a v neposlední řadě také osobní zájem zaměstnanců ÚP o seznámení se s prostředím a zázemím spolupracující strany. Při řešení situace pracovního umístění či udržení klienta na pracovním místě respondenti dále oceňovali přímou a aktivní komunikaci se zaměstnanci (zejména zprostředkovateli) ÚP a také vytváření vhodných pracovních míst pro jejich klienty v rámci VPP a VS, rovněž tak další služby nabízené ÚP ČR.

Jako nejdůležitější oblasti spolupráce subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova a ÚP ČR byly respondenty on-line dotazníkového šetření identifikovány následující oblasti:

- **aktivní účast ÚP ČR**
 - případové setkání/studie
 - zajištění koordinace činností
 - společné schůzky v prostorách poskytovatele sociálních služeb
 - workshopy
- **komunikace**
 - přímá komunikace (telefonicky, písemná, osobní setkání)
 - aktivní komunikace
 - osobní vazby odborníků

- nabídka služeb
 - poradenská činnost
 - pracovní rehabilitace
 - odborné konzultace
 - zajištění doplatků na bydlení
 - tvorba pracovních míst v rámci VPP a VS
 - nabídka rekvalifikací
 - společná výběrová řízení
 - podpora klienta

Vzájemná výměna informací o situaci a potřebách klientů (s jejich souhlasem) je potřebná obzvláště ve velmi specifických případech, kdy se např. jedná o klienty s mentálním postižením: *„Bohužel ne všichni naši uživatelé (lidé i se 3. stupněm ID) jsou registrovaní na ÚP. Také lidé s ID 1. stupně s mentálním postižením jsou tam trochu ztraceni – i přes snahu pracovníků, jsou jim doporučovány místa, která absolutně nezvládají – rychlé pracovní tempo, práce 10–12 hodin apod.“* (citace on-line dotazníkové šetření)

V rámci dotazování byl prostor věnován také uvedení konkrétních návrhů respondentů, které by mohly přispět ke zlepšení spolupráce s ÚP. I na tuto otázku odpovídali pouze ti respondenti, kteří v předchozím dotazu uvedli, že mají se spoluprací s ÚP dobrou zkušenost (konkrétní odpověď uvedlo celkem 17 respondentů).

Pro zlepšení spolupráce s ÚP na lokální úrovni byly respondenty uvedeny následující návrhy, ke kterým pro názornost v následujícím textu uvádíme citace odpovědí respondentů dotazníkového šetření.

Nejčastěji uváděným byl apel na lepší komunikaci:

- § *„často je problém se na ÚP dovolat“*
- § *„možnost komunikace mimo úřední dny a hodiny“*
- § *„občasná společná setkání poskytovatelů sociálních služeb se zaměstnanci ÚP“*
- § *„zlepšení komunikace pracovníků ÚP se sociálním pracovníkem azylového domu při problému klienta s evidencí, např. při jeho vyřazování“*
- § *„informování o aktivitách klienta“*
- § *„lepší předávání informací mezi zaměstnanci ÚP“*
- § *„navázání kvalitních pracovních vztahů – spolupráce v rámci různých odborných platforem – nastavení flexibilní komunikace v rámci různých agend ÚP (APZ, ZPR, REKV; TP obecně)“*
- § *„zlepšení by bylo možné v rychlosti nalezení řešení pro klienty: telefonickou komunikací a přes Skype“*
- § *„zpětná vazba od ÚP“*

Dále byla respondenty zmiňována podoba vzájemné spolupráce, přičemž očekávání respondentů směřovalo velmi často k přání prohloubit vzájemnou spolupráci a nastavit rovnoprávnost vztahu subjektů poskytujících sociální služby a ÚP, dále k možnosti sdílení relevantních informací o konkrétních klientech s cílem dosažení zkvalitnění sociální práce s klientem:

- § „hlubší a četnější spolupráce“
- § „větší spolupráce s poskytovateli sociálních služeb – vzájemné úkoly, partneři (resp. partnerský přístup)“
- § „Naše spolupráce se velmi zkomplikovala v důsledku zavedení GDPR do praxe, je obtížné či téměř nemožné získat informace, pokud je uživatel sám nesdělí. Mnohdy se však stává, že nám sdělí informace nepravdivé. Z tohoto důvodu je pak mnohem obtížnější uživateli pomoci.“
- § „Často máme společného klienta, jak náš sociální pracovník, tak každý z odborníků pomáhající profese zná klienta z jiného úhlu anebo s ním jedná pouze ve své agendě, proto zlepšení by někdy mohlo přinést jednání ve smyslu případové konference s ÚP ČR. Překážkou může být sdílení informací o klientovi, které by bylo nutné ošetřit z hlediska ochrany údajů (GDPR).“
- § „Líbila by se mi databáze našich klientů, kde by byly nabídnuty jejich schopnosti a dovednost, pro ně vhodná pracovní doba a ÚP by mohl tipovat, zda by nějaké pracovní místo z jejich databáze bylo pro někoho vhodné.“

Respondenti také zmiňovali, že u zaměstnanců ÚP postrádají **větší** pochopení pro jejich klienty a případná omezení, která jim brání v úspěšném uplatnění na trhu práce:

- § „Netlačit na to, aby chodili na výběrová řízení, která nejsou bezpečná pro danou závislost.“
- § „Pokud je klient exekučně zatížen, je motivace či podpora bezpředmětná a klient velmi těžko nachází motivaci k práci. Exekuce nejsou primárním posláním ÚP, ale ve spolupráci mohou být klienti odkázáni k řešení této situace tak, aby práce byla motivačním a hnacím faktorem ke zlepšení sociální situace.“
- § „respektování možností a zároveň možného omezení klienta, větší respekt k důstojnosti klienta“
- § „zaměstnání by mělo být ve městě, kde se nachází naše služby, klienti nemají finance na cestu, ÚP jim to neproplácí“

Několik podnětů směřovalo také ke zlepšení chodu a působení pracovišť ÚP ČR:

- § „rozšíření pracovní doby úřadu práce (pohotovost v mimopracovní době), větší mobilnost pracovníků ÚP ČR, možnost spolupracovat i s ÚP ČR mimo trvalé bydliště klientů“
- § „sjednocení vnitřních pravidel, každý zaměstnanec řeší stejnou situaci/problém jinak“
- § „širší nabídka pracovních míst“
- § „větší nabídka podporovaných pracovních míst“

Jednou se objevil i požadavek na vhodnější posuzování žádostí o mimořádnou okamžitou pomoc, a to zejména v případech, kdy by tato sociální dávka měla být využita k pokrytí finančních nákladů pro nástup do zaměstnání:

§ „uznávání některých výdajů klientek pro účely žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc: např. pracovní pomůcky a obuv, dioptrické brýle, proplacení vstupní zdravotní prohlídky“

V rámci on-line dotazníku jsme rekrutovali respondenty k další spolupráci na výzkumu formou osobního rozhovoru s výzkumným pracovníkem. Týkalo se to těch respondentů, kteří uvedli dobrou zkušenost se spoluprací s ÚP. O anonymizovaný osobní rozhovor neprojevil zájem 14 z 51 respondentů. Naopak 37 respondentů zájem potvrdilo a zároveň uvedlo preferovaný způsob následného kontaktování výzkumným pracovníkem (telefonicky, osobně, elektronicky formou Skype či jinak).

6.3 Skupinový rozhovor a polostrukturované individuální rozhovory

Na základě výše uvedených získaných poznatků z expertního dotazování byla výzkumnými pracovníky identifikována vhodná cílová skupina subjektů poskytujících sociální služby, jejichž klientelu z větší části tvořily osoby obtížně zaměstnatelné, a tuto cílovou skupinu představovaly subjekty poskytující **přístřeší** pro osoby bez domova. Mezi oslovené pracovníky cílové skupiny, kteří se účastnili online kvantitativního šetření (viz předcházející kapitola), byli tedy zahrnuti zástupci azylových domů, domů na půl cesty a nocleháren.

Na základě rekrutace respondentů v rámci on-line dotazování se podařilo realizovat individuální rozhovor s pracovníky celkem 15 subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova v deseti následujících krajích ČR: Hl. m. Praha, Jihomoravský kraj, Královéhradecký kraj, Liberecký kraj, Moravskoslezský kraj, Olomoucký kraj, Pardubický kraj, Plzeňský kraj, Ústecký kraj a Kraj Vysočina. Individuální rozhovory byly realizovány dle předem připraveného scénáře. Respondenti měli v průběhu rozhovoru možnost detailněji popsat konkrétní zkušenosti pozitivní spolupráce s ÚP ČR při hledání zaměstnání pro jejich klienty. Naprostá většina realizovaných individuálních rozhovorů proběhla přímo v prostorách subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova, tedy v prostředí známém a důvěrném pro komunikační partnery této výzkumné části sběru dat.

Realizován byl také skupinový rozhovor s 11 sociálními pracovníky ze šesti krajů ČR: Hl. m. Praha, Jihočeský kraj, Jihomoravský kraj, Karlovarský kraj, Královéhradecký kraj a Středočeský kraj. Jednalo se o zástupce členských organizací sekce sociálních služeb pro osoby bez domova APSS ČR, tj. pracovníky znalé námi zkoumané problematiky. Primárním záměrem bylo identifikovat fungující způsoby spolupráce a role jednotlivých zúčastněných aktérů při hledání, udržení si nebo získání zaměstnání jejich klientů s akcentem návaznosti diskutovaných témat na předcházející výzkumná zjištění.

6.3.1 Informovanost klientů o subjektech poskytujících přístřeší osobám bez domova

Účastníci skupinového i individuálních rozhovorů shodně uváděli, že zdroje informací o jejich činnosti a nabízených službách dostupné jejich klientům jsou různé. Informaci o možnosti využití jimi poskytovaných služeb klienti nejčastěji získávali, respektive byli k nim nasměrováni,

prostřednictvím sociálních pracovníků příslušných odborů obecních, či městských úřadů, zejména OSPOD. Za stejně častý informační zdroj označovali sdílení informací v rámci komunity, rodiny, či známých klientů, kteří např. měli již s daným zařízením osobní zkušenost. Webové stránky, internet obecně, či letáčky ve výčtu uvedli takřka všichni dotazovaní. Ojedinele byl uveden jako zdroj informací i facebook.

„Nejčastěji nás oslovují pracovníce OSPODu na městských úřadech a samozřejmě máme ty webové stránky, máme letáčky, máme i terénní sociální službu, takže zajíždíme, máme takový letáček jednoduchý, takže ti potenciaální klienti se můžou takhle lehce, i z ulice o nás dozvědět.“ (UL_SP_M_2)

„...taky je to na webových stránkách a máme tam kontaktní formuláře, je to vlastně přes web, to je velmi častý.“ (V_Ř_M_2)

Poměrně často klienty informují samy subjekty poskytující přístřeší osobám bez domova, konkrétně pracovníci azylových domů. Dle respondentů se tak děje zejména v případech, kdy klientovi končí (zpravidla) jednoroční lhůta pro pobyt v azylovém domě¹⁵ a nezvládl by si zajistit jiné bydlení např. z důvodu neschopnosti zaplatit kauci, nedostatku finančních prostředků, nezaměstnanosti, případně jiných těžkostí. Téměř všichni oslovení respondenti během rozhovorů zmiňovali, že se v České republice rozvinul negativní jev v podobě pendlování klientů mezi azylovými domy, hovorově označovaný „azylová turistika“. Tuto skutečnost připisovali i současnému legislativnímu nastavení.

„...anebo azyláky navzájem mezi sebou, ... protože ten azylák je jenom na jeden rok bydlení, takže když to někomu už končí a není schopný prostě najít si svůj byt, a to kvůli kaucím, nebo právě, že nemá tu práci, nemá ty peníze, tak volají na ty jiné azyláky a ptají se...“ (OL_VP_Ž_2)

„Oni (klienti azylového domu) pak pendlují mezi azyláky, aby se naplnil zákon...“ (UL_Ř_Ž_2)

Názorová nejednotnost byla zaznamenána u popisu úrovně aktivity ze strany úřadu práce při informování klientů o možnosti využít službu subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova. Zatímco účastníci skupinového rozhovoru označovali tuto aktivitu ve sledovaném období spíše za sporadickou až nahodilou, v rámci individuálních rozhovorů byla zmiňována výrazně častěji.

„Určitě, určitě, oni většinou právě jakoby klienta třeba i nasměrovávají k nám, protože, když si oni (zaměstnanci úřadu práce) jako nevědí třeba rady, nebo tam mají nějaký klienty, kteří jsou bez domova, tak je nasměrují sem. Mají tam naše vizitky, mají tam náš letáček, takže, oni ví.“ (PA_VP_Ž_2)

„Jasně, s úřadem práce ve více pohledech spolupracujeme, nejen zaměstnanost, dávky, MOPky.“ (JM_VP_Ž_2)

„Za 17 let, co máme azyl v ..., jsem schůzku s úřadem práce neměla, mne nikdo neoslovil, zájem v ... nula. U nás by to asi bylo stejné, kdybych je neoslovila já.“ (KS_Ž_2)

Významnou roli respondenti individuálních rozhovorů připisovali rovněž osobním kontaktům, přístupu a motivaci samotných pracovníků úřadu práce.

¹⁵ Prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, § 22, odst. 1) písmeno b) stanovuje poskytnutí ubytování v azylovém domě na dobu pobytu zpravidla ne více než jeden rok.

*„Je to hodně o tom, že tady zrovna máme ty skvělý pracovníce, že se s nimi rádi vidáme...“
(UL_VP_Ž_2)*

*„My tam máme ... blízké vztahy s nimi, takže když se tam někdo dostane, tak určitě informují.“
(JM_VP_Ž_2)*

Jednou z dalších uvedených možností, jak se o subjektech poskytujících přístřeší osobám bez domova klienti od úřadu práce dozvěděli, byly uvedeny intervence aktivní politiky zaměstnanosti, zejména veřejně prospěšné práce a výkon veřejné služby.

„Tam je spíš, že nezaměstnaní, oni se o nás dozví spíš z toho důvodu, že my poskytujeme veřejnou službu, a tím pádem, ten úřad práce, pokud jsou nezaměstnaní, tak jim říká, nebo jim doporučí: Tady je organizace, která poskytuje veřejnou službu, a běžte tam, jestli ji chcete vykonávat.“ (MS_SP_M_2)

Přestože účast na individuálních rozhovorech byla podmíněna pozitivní zkušeností spolupráce s úřadem práce, několikrát v rámci individuálních rozhovorů byla označena aktivita úřadu práce při informování klientů jako minimální až absentující.

„To musím říct, že bych byla ráda, kdyby tam tu roli úřad práce hrál, a to si myslím, že ne, přestože jsme se snažili, máme letáčky, dávali jsme je zprostředkovatelům, nejsem si jistá, když tam zprostředkovatelé dostanou tu naši cílovou skupinu, že by jim dali kontakt: běžte, tam vám pomohou ještě jinak, a budeme spolupracovat. To tam nezaznívá. Já mám zkušenosti se spoluprací s úřadem práce z dřívější doby, než jsem byla tady, to jsem cca 20 let spolupracovala s úřadem práce při práci s touto cílovou skupinou. Dřív to fungovalo, potom, co dávky (dávky pomoci v hmotné nouzi) přešly pod úřad práce, myslím, že to je úplně pryč.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Úřad práce zas až tak ne, spíš ty OSPODY.“ (UL_VP_Ž_2)

Většina respondentů byla přesvědčená, že uplatnění na trhu práce je jedním ze zásadních kroků při snaze o zlepšení sociální situace jejich klientů. Ovšem podporu a pomoc při aktivitách souvisejících s hledáním zaměstnání či brigád považovali za důležitou, nikoliv však prioritní součást své činnosti. Opět bylo zdůrazňováno, že pro klienty sociálních zařízení je primární stabilizace příjmu nejčastěji prostřednictvím dávek, což sociální pracovníci považovali za jakýsi „odrazový můstek“ k další sociální práci s klientem, včetně pomoci při uplatnění na trhu práce.

„Oni většinou přijdou s tou zakázkou – prostě najít bydlení, najít práci, to je taková nejčastější zakázka.“ (VY_SP_Ž_2)

„Já bych to definoval jako nějaké základní poradenství, výpomoc s psaním životopisů, orientace v nabídce zaměstnavatelů, nějaká letmá instruktáž, nechci říkat mentoring, když si má něco dojednat, ale já se snažím tlačit to do aktivity samotného klienta, takže ho nekontrolujeme, nevedeme ho, ale ti co chtějí, tak s těmi spolupracujeme.“ (MS_Ř_M_2)

6.3.2 Role subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova při hledání zaměstnání svým klientům

U jednotlivých zařízení se poměrně výrazně lišila skladba poskytovaných služeb, zaměřených na pomoc s uplatněním klienta na trhu práce. Tento jev mohl souviset s typem klientů konkrétních zařízení. Mezi dotazovanými byli např. i zástupci azylových domů, zaměřených na cílovou skupinu mentálně postižených matek s dětmi, u kterých případné uplatnění se na trhu práce přicházelo v úvahu až po stabilizaci bydlení a zajištění péče o dítě.

Možnosti jejich zaměstnání byly navíc značně omezeny psychickými i fyzickými indispozicemi klientek.

„Je to maminka s dítětem, je nějakým způsobem omezená, a je těžké například, když by (zaměstnavatelé) potřebovali plnohodnotnej pracovní úvazek, takže nám chybí nabídky těch kratších pracovních úvazků.“ (UL_SP_M_2)

„Máme další, dojíždí do ..., nevím, jestli to není chráněné místo, je to do prádelny – mandlování, žehlení. Ale je to na 4 hodiny. Pokud je to aspoň trochu chráněné (zaměstnání), tak oni uspějí.“ (UL_Ř_Ž_2)

„U maminek pracovní poměr nepřichází v úvahu. Když seženeme školku, tak je to zase o tom, že nemáme dost zkrácených úvazků, oni to nestihnou – do školky, do družiny, je na to sama...“ (KS_Ž_2)

„Celkem se nám daří klienty v práci udržet, nebo jim práci najít, ale nemůžu říct, že by to bylo zásluhou ÚP, to fakt ne.“ (LB_Ř_Ž_2)

Podstatným faktorem, který měl dle zjištěných informací zásadní vliv na rozsah poskytovaných služeb, byl i charakter samotného zařízení. Jeden z oslovených subjektů mohl kombinovat různé úrovně služeb, které zahrnovaly jak nízkoprahové denní centrum, tak noclehárnu a azylový dům, tudíž služby poskytoval odstupňovaně dle možností a potřeb jednotlivých klientů. Přínosem tohoto uspořádání byla také možná prostupnost mezi různými úrovněmi služeb, v závislosti na případném zvyšování kompetencí klientů. Jednalo se však o ojedinělou praxi, jejíž realizace byla možná pouze díky projektu, v jehož rámci bylo zařízení nově vybudováno.

Naopak, další komunikační partner uvedl částečné omezení způsobené tím, že zařízení, jehož byl zástupcem, mohlo poskytovat pouze terénní služby, případně poradenství v přirozeném prostředí uživatelů služby, portfolio nabízených aktivit tak bylo výrazně užší.

Respondenti většinou spatřovali svůj hlavní úkol ve zkoumané oblasti především ve vytváření či posilování motivace klientů, jejichž značná část si práci ani najít nesnaží.

„Jinak co je jakoby na nás, tak určitě motivace uplatnit se. Motivace a najít, v čem byli dobrý v rámci jejich historie.... Mnozí právě nemají vůbec žádné pracovní návyky, a už jenom to, že jsou nějaký akce, třeba tady u nás a jsou třeba i v ranních hodinách, tak i já toto už považují za dobrý návyk – nějak vstát, mít nějakou povinnost.“ (VY_VP_M_2)

„Je to hodně o motivaci, aktivizaci, ukazujeme mu i jinou stránku, že to není jen o dřině, že bude někde makat.“ (UL_VP_Ž_2)

„Je to na tom klientovi a jestli se chce plácát od azylu k azylu (azylové domy), tak s ním neuděláte vůbec nic.“ (KS_Ž_2)

„Kdo pracovat chce a může, tak v dnešní době pracuje, protože těch míst je fakt hodně, nám tam zůstávají ti klienti psychiatrický nebo i z důvodu stáří, máme hodně seniorů.“ (KS_Ž_2)

Ve sledovaném období se dle vyjádření většiny respondentů někteří nezaměstnaní nesnažili najít si legální zaměstnání, případně se zaměstnání vyhýbali cíleně, např. pomocí účelového jednání. Jako jeden z často uváděných důvodů bylo zmiňováno např. racionální vyhodnocení vlastní situace, kdy se klientům především s ohledem na jejich zatížení exekucemi nevyplatilo legálně pracovat. Naopak, setrvávání v nezaměstnanosti a pobírání sociálních dávek, případně navíc v kombinaci s příjmem z tzv. „práce na černo“ se jim ekonomicky vyplácelo více. Respondenti dokonce uváděli příklady, kdy si někteří klienti, znalí sociálního systému, dokázali

poradit i v situacích, kdy byli sankčně vyřazeni z evidence úřadu práce a hrozilo jim odejmutí dávek hmotné nouze. Řešení našli v převodu příjemce dávek na jiného rodinného příslušníka, čímž se vyhnuli mnohdy negativnímu finančnímu dopadu. Tuto možnost upravuje § 46, písm. a) zákona o hmotné nouzi. Pokud jde o jednotlivce, tak tomu se po vyřazení z evidence dávka odejme. Pokud jde o rodinu a žadatel je vyřazen z evidence, tak může požádat o převedení spisové dokumentace (žádosti o dávku) na nejstarší zletilou (většinou manželka) nebo i nezletilou osobu v rodině, a pak tyto dávky jdou za tímto rodinným příslušníkem. Nicméně i v případech převedení dokumentace na nezletilého rodinného příslušníka dávky hmotné nouze přebírá z evidence sankčně vyřazený žadatel. V domácnosti sankčně vyřazeného klienta sice dojde po dobu jeho vyřazení k určitému snížení dávek hmotné nouze, ale rodina je pobírá i nadále.

Dalším poměrně často uváděným příkladem z praxe bylo uplatnění klientů v šedé ekonomice. Komunikační partneři se s tímto jevem setkávali většinou u osob, které neztratily motivaci, částečně měly zachovány pracovní návyky, ale z důvodu předluženosti preferovaly nelegální zaměstnání s výhodou bezprostřední výplaty vydělaných finančních prostředků.

„Problémem je, že když si přivydělají někde bokem, tak dostanou peníze hned, pro ně je likvidační čekat na výplatu – chodit měsíc do práce a pak čekat 10, 15 dnů do další výplaty.“ (KS_Ž_2)

„Myslím si, že řada našich klientů je nastavena prostě na práci ve smyslu nelegální práce. Prostě – platba na ruku, do kapsy.“ (VY_VP_M_2)

„Ten důvod, proč chodí na brigády, proč nechodí do zaměstnání, je hodně často, že mají malé děti, téměř vždycky mají základní vzdělání a téměř vždycky dluhy a ve chvíli, kdy mají dluhy a exekuci, tak si vždycky spočítají, jestli se jim to vyplatí.“ (PH_VP_M_2)

„Jim se prostě nevyplatí chodit do práce. Oni nemůžou mít pracovní smlouvu legálně, protože ty exekuce jim všechno vezmou. ... takže oni si ty dávky nechávají posílat buďto na ty dětské účty nebo na složenky, nebo pak jdou na motivační kurz od ÚP, zjistí, že v hrubém dostanou o 5 tisíc míň a řeknou si, že se jim to nevyplatí, že nebudou z daní platit ostatní.“ (PA_VP_Ž_2)

„Tak z naší praxe, tady ti klienti většinou mají fakt tu strategii, že práce na černo jim vyhovuje i z toho důvodu, že mají třeba exekuce. Takže ta mzda, kterou by pak dostali, tak bude mnohem menší, než co si vydělají na černo + dávky + ta jistota.“ (VS_VP_M_2)

„Převodem dávky na nezletilé děti. Prostě nejsou vůbec potrestáni, oni jsou sice krácení třeba o nějaké 2 tisíce, ale na hmotné nouzi se ty dávky převedou na nezletilé a je to, oni jsou zas spokojený dál... a máma chodí hrát automaty dál.“ (PA_VP_Ž_2)

Dle vyjádření všech dotazovaných danou situací navíc umocňoval institut nekolidujícího zaměstnání, jelikož bylo velmi složité uchazečům o zaměstnání prokázat vyšší participaci na trhu práce, než kterou povoluje zákon. Za neúčinnou opakovaně označovali také legislativní úpravu zákona o zaměstnanosti z roku 2017, kterou byla možnost přivýdělku v rámci nekolidujícího zaměstnání změněna z DPP na DPČ.

„Když je to teďko na DPČ, tak to úplně zabíjí, na tom úřadě práce, předtím spousta klientů dělala na DPP a teď je to nemožný, protože je to už náročnější forma pracovního poměru pro některý zaměstnavatele, takže zase jsou klienti krácení o možnost, jakkoliv se zapojit do pracovního procesu, takže místo DPP kvete práce na černo.“ (KS_Ž_2)

6.3.3 Vyhledávání informací o volných pracovních místech

Vyhledávání informací o volných pracovních místech patřilo dle výpovědí všech respondentů mezi standardně poskytované služby. Někteří sociální pracovníci sami aktivně vyhledávali informace o volných pracovních místech na internetu, v tisku apod. a následně je předkládali klientům, případně jim pomáhali s oslovením potenciálních zaměstnavatelů. Naopak, část zástupců subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova považovala za důležité vést klienty k samostatnosti a k vyhledávání tohoto typu informací proto vedli samotné klienty.

„Kolegové se snaží objíždět různé inzeráty či vystříhávat nějaké noviny, z internetu vyjíždíme různé nabídky, co tam jsou, dáváme to na nástěnku, aby to uživatelé věděli.“ (OL_VP_Ž_2)

„Posíláme i e-maily, třeba těm potenciálním zaměstnavatelům. Jednomu klientovi jsme tady vyloženě sehnali práci.“ (PA_VP_Ž_2)

„Teď se zaměřujeme i na facebookové skupiny, kde se zaměstnání nabízí lokálně, přesvědčovala jsem klienty, proč by facebook měli mít, pod jakým jménem, takže zase to vystupování navenek ...“ (KS_Ž_2)

„...ten člověk nám povykládá, s čím přichází, my ho potom vlastně spíš posunujeme dál, ale nevěnuje se mu ten čas, že bychom si s ním třeba sedli a 2 hodiny s ním na internetu vyhledávali práci.“ (MS_SP_M_2)

6.3.4 Pomoc při zvyšování kompetencí k uplatnění na trhu práce

Jako jedna ze základních dovedností, které jsou dle respondentů jedním z předpokladů pracovního uplatnění klientů, byl vhodný způsob komunikace se zaměstnavateli. Podporu a pomoc při tom považovala většina respondentů za součást sociálních služeb, které klientům poskytují. Nejčastěji byla zmiňována podpora při sepsání životopisů, nácviky telefonické komunikace a pohovorů.

„...korekce toho, jakým způsobem komunikují, ten prvotní kontakt u zaměstnavatele, i tohle je třeba upravovat. Někdy i nácviky komunikace – jak s nimi mluvit, na co se zaměřit, připravit si to dopředu. Takže někdy i nácviky přímo těch telefonátů.“ (VY_VP_Ž_2)

„Ve chvíli, kdy by měly problémy s jednáním na úřadech, nabízíme jim, že je tam doprovodíme, pomůžeme jim s vyplněním formuláře, s napsáním motivačního dopisu, životopisu, s hledáním inzerátů. Poskytneme jim přístup na internet, poskytneme jim telefon, když nemají kredit.“ (PH_VP_M_2)

„Může to být i forma jako dalšího vzdělávání, nebo jenom úplně toho základního nácviku – jednání se zaměstnavatelem, sestavování životopisu, což my normálně děláme.“ (VY_VP_Ž_2)

„...vytvoříme pracovní profil, potom se připravuje člověk na hledání práce, aby věděl, jak to chodí. My nejsme agentura práce, kam člověk přijde: tak máme pro vás kuchaře, číšníka a vyberte si. My se snažíme, aby to uměl i do budoucna, když ztratí práci. Oni to ti mentálně postižení nebudou umět, oni přijdou, máme tu některé opakovaně, ale už trošičku některý věci vědí – jak napsat životopis, jak mám mluvit do telefonu, jak se obléct na pohovor, když má někdo problém s hygienou, tak trénujeme hygienu.“ (UL_VP_Ž_2)

Pracovníci subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova však očekávali, že by veškeré aktivity, jejichž cílem je klientovo uplatnění na trhu práce, měly být v gesci zaměstnanců

úřadu práce, a to jako součást zprostředkování zaměstnání, s čímž se ovšem dle jejich vyjádření v praxi setkávali spíše zřídka. Obzvláště respondenti pracující v zařízeních, která pečují o klienty se závažnými handicapy, např. s mentálním či psychickým postižením, tento nedostatek uváděli opakovaně s tím, že jim někdy až povrchní přístup některých zaměstnanců ÚP výrazně ztěžuje jejich práci s klienty.

„Teď minulý týden byla jedna maminka na schůzce (na úřadu práce), musela si napsat životopis a natrénovat pohovor u zaměstnavatele. Ona vůbec nevěděla, co od ní chtějí, přišla i s takovým desaterem, jak by se měla chovat, pro ni to muselo být hrozně složité.“ (UL_SP_M_2)

„Když ten klient není úplně psychicky v pořádku, tak mi přijde, že si ho pracovník úřadu práce úplně vychutná, když má maminku se třemi dětmi, která říká: nemá mi kdo hlídat, tak jí dá umístěnku do firmy s 3směnným provozem.“ (KS_Ž_2)

„My bychom potřebovali, aby toho klienta vlastně vzali za ruku a prostě lidsky, jak s dítětem, mu všechno vysvětlili a vyplnili, a oni na to nemají čas!“ (KS_Ž_2)

V rámci rozhovorů byly všemi respondenty zmiňovány doprovody klientů zajišťované kompetentními sociálními pracovníky. Příslušný sociální pracovník doprovázel klienta v případě potřeby jak na úřad práce, tak např. k potencionálním zaměstnavatelům. Respondenti hodnotili doprovody jako velmi přínosné zejména v situacích, kdy se klient mohl potýkat s problémy při porozumění předávaných informací. Na doprovodech klientů do jisté míry oceňovali i určitou možnost kontroly u jedinců, kteří by mohli účelově jednat s cílem např. bojkotovat pohovor u zaměstnavatele a zůstat tak nadále nezaměstnanými.

„Doprovod je jedna ze služeb, kterou poskytujeme ve chvíli, kdy si nejsou jistý s těmi úřady, nebo že budou nějak odbyty, máme na to kapacity a čas od času to děláme. My to nabízíme, ale záleží na uživateli, jestli to využije.“ (PH_VP_M_2)

„Pokud se klient bojí z jakýchkoliv důvodů jít na ÚP, není zvyklý jednat s úřady, tak tam s ním jde ten pracovník nebo sociální pracovníce. Nebo zkontaktuje pracovníci, která s ním bude jednat, aby jí obeznámil se situací, připraví klientovi půdu, aby o sobě nemusel říkat ty informace, které nechce sdělovat nějaké paní na přepážce, oni to tak mají. U těchto lidí musí být nejdřív důvěra a někteří pracovníci za přepážkou mají problém si důvěru získat.“ (LB_Ř_Ž_2)

„To bych šel, protože někdy nejsou (klienti) schopný se vyjádřit, nebo dělám to, že zavolám na úřad, řeknu: „Já vám tady pana ... dám k telefonu“ ..., a potom si to stejně vezmu, když už je ten kontakt navázaný.“ (MS_SP_M_2_9)

„Pracovník vede klienta k tomu, aby si zašel na úřad a vyřídil si to. V případě, že pozoruje, že to nezvládá, tak ho doprovodí. Vidí, jak ten klient se projevuje, jak tam mluví atd. Spíš je to na tom klientovi, aby on řešil. Protože nikdo za něho nemůže tu situaci pořešit.“ (MS_SP_M_2_10)

„Naši klienti mají nechuť chodit na úřad práce, řeknou nám rovnou, že tomu nerozumí. Naši klienti jsou, jací jsou, a dochází potom k agresí. My máme naštěstí možnost pozvat tam terénní pracovníky, kteří vlastně všechno řeknou za ně.“ (KS_Ž_2)

„Když vidíme, že je trošku schopná, tak jde sama, zjišťujeme, jestli opravdu šla, jak to dopadlo... U jedné byla jazyková bariéra, tak to jsme museli s ní jít, nebo některá se neumí dobře vyjádřit, co by chtěla.“ (UL_VP_Ž_2)

6.3.5 Spolupráce subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova s úřadem práce

Mezi dotazovanými zástupci subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova převládala spíše negativní zkušenost se spoluprací s ÚP. Komunikace se zaměstnanci ÚP se, dle respondentů, vyznačovala častou neochotou, rigidním až přehnaně formálním a úřednickým přístupem pracovníků úřadu práce vůči sociálním pracovníkům, kteří pracovali s klienty bez domova. Míra těchto negativních rysů se lišila jak regionálně, tak i lokálně.

„Na úřadech práce je to neurované, nesystematické, neorganizované, co pobočka, to jiný způsob jednání.“ (KS_Ž_2)

„Pracovníci úřadu práce ve velké míře jednají z pozice moci, často arogantně.“ (KS_Ž_2)

„Setkáváme se hodně často s tím, že přístup úředníků z úřadu práce je úřednický, nikoli sociální a proklientský.“ (KS_Ž_2)

„Je potřeba, aby nás (subjekty poskytující přístřeší osobám bez domova) úřad práce bral jako rovnocenné partnery, byl nám nápomocen a ne, aby nám házel klacky pod nohy.“ (KS_Ž_2)

„Potřebovali bychom od úřadu práce větší sociální, proklientský přístup k našim klientům a častější společnou spolupráci mezi námi. Také pravidelná setkání, kde by se klient řešil komplexně, předávali bychom si o něm informace, klient by se tak nemusel pořád opakovat a „otvírat“ několika pracovníkům v několika institucích. My většinou už máme s klientem vybudovaný důvěrný vztah.“ (KS_Ž_2)

V souvislosti s výše uvedenými praktickými zkušenostmi upozorňovali respondenti také na často se vyskytující střet dvou přístupů. Uváděn byl příliš formální přístup ze strany úřadu práce, a to jak v oblasti zaměstnanosti, tak v rámci útvaru nepojistných sociálních dávek, a naopak spíše sociální přístup ze strany pracovníků subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova.

„Pracovníci úřadu práce klientovi pouze vyjedou doporučenku a řeknou, dojděte si, zavolejte si, ale už neřeší, že klient si nemá odkud zavolat, neumí hledat na internetu, my je pak necháváme telefonovat z našeho telefonu, hledáme s nimi práci, nebo brigády na internetu.“ (KS_Ž_2)

„Přijde mi, že dají uchazeči doporučenku, ale už nepřemýšlí na co. Stalo se nám, že klienta bez vzdělání poslali na místo, kde se vyžadovalo středoškolské vzdělání.“ (KS_Ž_2)

„ÚP by měl zaměstnávat kvalitní lidi, ale měli by s nimi spolupracovat i jiní. Oni dělají spoustu školení, rekvalifikací pro lidi, kteří vůbec dělat nebudou, to máme zkušenosti tady s jednou bezdomovkyní. To jsou strašný peníze, který se vyhodí jenom proto, že to na ministerstvu někdo nařídil... Tady máme paní, která chodí 2x nebo 3x týdně na ÚP a furt jí dávají papír. Ona přitom má smlouvu se mnou a uklízí tady (v azylovém domě). Ona furt chodí, něco jí nabízej, někam jí posílají a ona má tolik zdravotních problémů, že jí ani nemůžou někam vzít. Ne, oni tvrdošjně jí furt někam posílají. A ty holky furt lepí ty čárové kódy, to bylo dřív, to všechno fungovalo, všechno se evidovalo v počítači, teď máte pomalu na každý slovo čárový kód. Už se s těmi lidmi ani moc nebaví, přitom to je o komunikaci, zjistit, co by ten člověk chtěl dělat, nebo mohl dělat, podle toho hledat na trhu... Ty děvčata tam to jsou hlavně úřednice, který mají hlavně strach, aby měly všechno správně udělaný!“ (PA_Ř_M_2)

„Oni se obhajují (zaměstnanci ÚP), že klientovi vydali 15 doporučení do zaměstnání, ale už je nezajímá, že pět z toho bylo na již obsazená místa, tři na směnný provoz, který klientka s dětmi vykonávat nemůže, a zbylé na dojíždění, kdy je klientka bez finančních prostředků a na příspěvek na regionální mobilitu nedosáhne, protože nesplňuje podmínky, ve většině případů z důvodu zadlužení.“ (KS_Ž_2)

„Vypíšeme výběrové řízení třeba na uklízečku a bereme, ať je to Rom nebo OZP, já že jsem dělala v těch dávkách, tak si říkám: jsme sociální organizace, tak dáme sociální příležitost a ať se ukážou. Ale oni nám pošlou s doporučenkou klientku, která mi rovnou říká, že nemůže nastoupit, protože je sama se 2 dětma, bydlí v ..., což je dojíždění, takže mi nemůže jít dělat uklízečku nebo pečovatelku, byť má kurz. Nebo mám jasně dáno, že chci lidi s řidičákem, protože rozváží obědy a oni mi pošlou paní bez řidičáku s doporučenkou. To je to, co mne štve, protože mne to zdržuje.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Mám pocit, že to vychází z toho názvu, prostě úřad práce je úřad, proto se tam úřaduje, jo, ty lidi tam prostě přijdou si udělat nějaký zápis, odškrtnout si, že tam byli a já si myslím, že to tak ze značný míry vidí i ty pracovníci tam.“ (VY_VP_M_2)

„Ty návštěvy jsou tak krátký: máte práci, nemáte práci, našel jste si něco, nenašel, tak zase za 14 dní nebo za 2 měsíce, není to intenzivní... ÚP pro to nemá prostor, i když si myslím, že teď by se to mohlo, když klesla nezaměstnanost, mohl by tam být častější a delší kontakt, ale je to na té úrovni úřednické, není to na úrovni lidské.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Já chápu, že oni (pracovníci úřadu práce) se zase musí řídit nějakými svými metodikami, zase svrchu, ... ale jak říkám, ono je to všechno, podle mě, opravdu o lidech. Ono vždycky to jde nějak udělat, když se chce. Oni jsou už spíš vyloženě státní sféra, kdy prostě si jede papírově, byrokraticky a my jsme tady od toho spíš se snažit těm klientům pomoci, byť musíme taky papírovat, no, takže stejně spolu nějak tak jakoby válčíme, no.“ (PA_VP_Ž_2)

Jak vyplývá z uvedených výroků komunikačních partnerů, postup ÚP ve vydávání doporučenek do vhodného zaměstnání považovali spíše za neadekvátní. Dotazovaní opakovaně uváděli příklady nabídek zaměstnání ze strany zaměstnanců úřadu práce, které byly zjevně neadekvátní s ohledem na klientovy časové možnosti, dosažené vzdělání, dopravní dostupnost a další. Někteří zástupci subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova se dokonce domnívali, že zaměstnanci úřadu práce klientům vydávali doporučenky pouze formálně, s cílem učinit nabídku, ale bez vyhodnocení reálných možností klienta a bližšího zaměření na něj.

Zástupci subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova poměrně často popisovali u zaměstnanců úřadu práce rozdílný náhled na klienta a způsob práce s ním. Možné východisko spatřovali ve zlepšení vzájemné informovanosti a spolupráci.

„My lidi z neziskovek chodíme a jsme taková „bijci“ za naše „klijóše“, ale když jsem normálně slušně jednal, nechal jsem klienta mluvit, vysvětloval jsem případně, co tím paní myslí, ale vlastně to ani kolikrát nebylo potřeba, protože ty paní byly opravdu fajn.“ (MS_Ř_M_2)

„Nám se zase stalo, měli jsme klientku, poskytli jsme jí doprovod na úřad práce, všechno proběhlo v pořádku, ona má tedy IQ dítěte z 5. třídy a řekla, že už to sama zvládne [dostavit se na kontaktní návštěvu úřadu práce pozn. autora], v pondělí měla jít na zaměstnanost a ve středu na hmotnou nouzi. Ona si ty dny spletla, prokazatelně tam byla, vyřadili nám ji pro nespolečnost, teď ji máme na nízkoprahu, pátý měsíc bez příjmu, úplně jako bez koruny, ... zkoušeli jsme kde co, aby to vzali v potaz (zaměstnanci úřadu práce pozn. autora), že si spletla dveře, na jednom útvaru jásalí – vy jste tady dřív, vy jste šikovná, na druhém řekli – vy jste tu o dva dny později, máte prostě smůlu. To je zase ten individuální přístup a úřednický.“ (KS_Ž_2)

„U nás teda ještě úřad práce má jeden problém a to, když si klient sežene práci a sežene si ji v půlce měsíce, tak ho strašně moc přemlouvají (pracovníci úřadu práce), ať nastoupí až od prvního, protože by museli (zaměstnanci úřadu práce) znova přepočítávat dávky, a to je práce navíc.“ (KS_Ž_2)

„Na ÚP pracovníce neměly vůbec informace, vůbec za to nemohly, ta metodika byla vytvořená nedávno, chudáci vůbec nevěděli, jak postupovat. Člověk tam přišel s klientem a oni mu řekli: vy máte mentální postižení, vy tam nemůžete, to je jenom pro ty po úrazech. Vy se snažte toho klienta namotivovat a úředník mu řekne toto.“ (UL_VP_Ž_2)

„Nejsem si jistá, když tam zprostředkovatelé dostanou tu naši cílovou skupinu, že by jim dali kontakt: běžte, tam vám pomohou ještě jinak, a budeme spolupracovat. To tam nezaznívá.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Protože my máme vlastně klienta, který je společný. U nás klient deklaruje cíl – třeba najít si práci a z druhé strany k tomu přistupuje, pokud je tedy klientem evidovaným na úřadu práce, tak k němu přistupuje zase ten zprostředkovatel a ten má ten stejný cíl taky. Takže z jedné strany u nás má cíl najít si práci, na úřadu práce má taky podobný cíl – najít si práci, ale my spolu nekomunikujeme, tam by to asi musel schválit ten klient, protože jak jste zmínil – výměna informací, ochrana osobních údajů atd. Protože my toho klienta známe z nějaké strany, zprostředkovatel na „úpečku“ ho zná také z nějaké strany a jako byl by to nějaký globální pohled, který by mohl k něčemu přispět, ale myslím si, že k tomu nikdy nedošlo.“ (VY_Ř_M_2)

Možné příčiny uváděných nedostatků v přístupu zaměstnanců ÚP spatřovali respondenti ve značném nárůstu administrativy, která je spojena se službami poskytovanými úřadem práce, dále (z jejich pohledu) v nedostatečném vzdělání pracovníků úřadu práce v oblasti sociální práce a chybějící odborné supervizi v této oblasti. Dle jejich názoru by změna jak v přístupu, tak v práci s klienty ze strany úřadu práce byla žádoucí, a to zejména s ohledem na výraznou proměnu charakteristiky klientely úřadu práce, zejména nárůstu klientů s psychickými problémy.

„Co mám z doslechu z úřadu práce z dávek nepojistných sociálních z hmotný nouze, tak vzhledem ke snížení počtu klientů, právě kvůli vyšší zaměstnanosti, tak narostla nějakým stylem administrativa, která se kolem toho klienta dělá, že to zdůvodnění už není na stránku, ale na 2,5 stránky třeba.“ (VY_VP_M_2)

„On je problém i systémový, já věřím, že toho mají hodně (zaměstnanci úřadu práce), nicméně my, jako sociální pracovníci máme povinných 24 hodin vzdělávání ročně, furt se snažíme o nějaký proklientský přístup, máme supervize atd. a úředníci nemají nic, oni v podstatě neumějí, nemají žádné asertivní přístupy k těm lidem.“ (KS_Ž_2)

„Některý, co tam jsou už 20 let, jsou opravdu šikovný, ale ta rutina prostě zabije aktivitu, co si budeme nalhávat. Oni jsou ubitý těma oběžníkama, tím direktivním seshora.“ (PA_Ř_M_2)

„Kdyby se pro ně (pracovníky ÚP) dala vymocit ta supervize, i pro jejich ošetření, chápu, že ne každý s nimi jedná slušně.“ (UL_VP_Ž_2)

„Jde o tu důvěru a získat je (klienty) vůbec, že je to pro ně. A to je fakt taková měkká práce, která vyžaduje čas a je to na základě důvěry.“ (VY_VP_M_2)

„Byli jsme na skupině se zprostředkovatelkami, byl to úplně výlev emocí a informací, myslím, že se snaží, ale nemají to komu říct. Denně musí vztít tolik lidí, střídá se jim to tam, každý druhý je na ně hnusný, každý pátý smrdí, potřebovali by supervizi, relax.“ (UL_VP_Ž_2)

„Často k nim (zprostředkovatelkám) přichází lidi, který nejsou vůbec diagnostikovaný, i když jsou psychiatrický.“ (UL_VP_Ž_2)

„Zase jde o to, že kdyby na hmotné nouzi a na zprostředkování dostali nějaké sociální vzdělání, možná v kurzu, ale spíš v jiném než pro pracovníky v sociálních službách, zaměřeném na komunikaci, historii klienta, pochopení a jednání. My museli na spoustu kurzů, zaměřených na komunikaci s problémovým klientem, s agresivním klientem, asertivní techniky... když dělám s lidmi, musím ho umět posoudit v komplexu.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Jenomže ono je taky třeba ještě říct to, že ta klientela se postupem času mění, dřív to byla opravdu ta cílová skupina lidí bez domova, a teďka opravdu třeba polovina uživatelů AD, které tam máme, tak jsou lidé, kteří mají nějakou psychiatrickou diagnózu, a to potom už ta práce je taky úplně jiná.“ (KS_Ž_2)

„...zvysuje se počet psychiatrických pacientů, ... drogy, lepší přístup k nim, drogový, alkoholový, pak hodně ty dědičné zátěže, hodně schizofrenici...“ (UL_VP_Ž_2)

Zajímavým zjištěním realizovaného výzkumu bylo, že subjekty poskytující přístřeší osobám bez domova při pomoci klientovi s uplatněním na trhu práce výrazně častěji uváděli fungující spolupráci s komerčními subjekty a neziskovým sektorem než s úřadem práce. Konkrétně zmiňovali např. agentury práce či neziskovou organizaci zaměřenou na pomoc osobám s trestní minulostí, nebo se zařízením poskytujícím sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénními pracovníky sociálních služeb, případně dalšími regionálně působícími subjekty.

„Ve spolupráci s úřadem práce se nám podařilo za poslední dva roky umístit pouze 1 klienta, a to na VPP.“ (KS_Ž_2)

„ÚP nedělá komplexně, a kam se ÚP posunul – teď je to jenom o tom, jestli má čárku, jestli přijde, jestli si něco našel, úřad mu nic nenajde, a jestli to tak můžu říct, je to o velké buzeraci lidí. Jiný slovo na to neumím najít.“ (LB_Ř_Ž_2)

„My se snažíme zjistit co, kdo pro toho klienta může udělat, jednou z věcí je, že teda pokud někdo má zájem, tak hledají práci – sociálně aktivizační skupiny anebo teda teréňáci... já nevím, jestli klienti dochází na úřad práce, jsou tam registrovaný samozřejmě, a jestli se snaží najít přes ten úřad práce zaměstnání a mně se to ještě, můžu říct za necelý 3 roky, ještě nestalo, že by využili třeba jako nabídky, spíš se jim to povedlo najít s tím terénem, nebo s tím SASem.“ (KS_Ž_2)

„Když si odmyslíme teda tu sociální doménu, kde ho rozhodně vnímáme jako partnera (úřad práce), tak v tom pracovním trhu, třeba za mě od stolu, jako ředitel – moc ne, ale možná že sociální pracovníci to vnímají jinak.“ (VY_Ř_M_2)

„Je to o spolupráci i s těmi ostatními organizacemi, člověk sám toho tolik nezvládne.“ (UL_VP_Ž_2)

„Oni chtějí, aby každá ta služba se jakoby nekompromisně držela toho svého nastavení ze zákona, aby se to neprolínalo, což mi připadá jako absolutní nesmysl. Akorát to ztěžuje práci, protože nikdy nebudeme mít ty služby tady tak hustě zajištěny, abychom mohli říct: „Aha, tohle nepatří do naší kompetence, běžte tam, tam vám to udělají.“ Při dnešní politice, kdy se šetří a není ani úplná podpora toho, aby ty služby vznikaly, tak se dostáváme do takového klínče. To mě docela v tomhle mrzí... Myslíme si, že když je někde pracovní potenciál, a mys tím můžeme něco udělat, tak bychom s tím něco udělat měli, ať jsme sociální rehabilitace nebo pracovní rehabilitace.“ (JM_VP_Ž_2)

„...vůbec nad tím nepřemýšlím, protože když to bude potřeba, tak to uděláme. Nepotřebuji nějakou záštitu institucionální nebo nástroj, prostě tam zajdu, zeptám se, zjistím informace. To přece není problém, prostě sítujeme různé služby, vytváříme různé platformy, multidisciplíny...“ (MS_Ř_M_2)

Velmi pozitivní ohlasy ohledně spolupráce s ÚP ze strany zástupců subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova se týkaly oblastí, kde se pracovníci úřadu práce setkávali a komunikovali se zástupci dalších subjektů v souvislosti s realizací pracovní rehabilitace. Zároveň je nutno uvést, že se tak dělo převážně v souladu s některými aktivitami projektu „Rozvoj systému podpory zaměstnávání osob se zdravotním postižením na volném trhu práce“. Někteří z respondentů přisuzovali pozitivní posun v oblasti spolupráce již zmíněnému projektu a většímu důrazu na problematiku zaměstnávání OZP a tématu pracovní rehabilitace ze strany generálního ředitelství úřadu práce. Dle vyjádření účastníků skupinového rozhovoru a některých účastníků individuálních rozhovorů se práce s klienty OZP cíleně rozvíjí, je podpořena řídicími akty i posilováním počtu pracovníků pro tuto oblast.

„Nejvíc, co nás sblížilo s pracákem, bylo to, že se z ministerstva začal klást důraz na pracovní rehabilitaci, tlačilo se na ty pracovníce z ÚP, tak jsme s nimi navázali kontakt.“ (UL_VP_Ž_2)

„Intenzivně spolupracujeme s ÚP, já jsem členkou pracovní skupiny pro pracovní rehabilitace, takže tam spolupráce probíhá výborně. ... kraj je jeden z těch ÚP, kde jsou nejdál, co se týče pracovních rehabilitací, protože tam už probíhají dlouho a síť partnerů je, funguje to.“ (MS_Ř_Ž_2)

Při dotazech, které cílily na podobu konkrétní spolupráce s úřadem práce, byla respondenty nejčastěji uváděná situace, kdy bylo nutné zajistit příjem, respektive sociální dávky pro klienta. V této souvislosti byl dotazovanými zástupci subjektů poskytujících přístřeší pro osoby bez domova shodně nadřazován význam a četnost spolupráce s pracovníky útvaru nepojistných sociálních dávek nad spoluprací s pracovníky útvaru zaměstnanosti ÚP, která přišla na řadu až po stabilizaci sociální situace klienta. Zároveň spoluprací s útvarem nepojistných sociálních dávek, konkrétně dávek hmotné nouze, hodnotili dotazovaní v porovnání se spoluprací s útvarem zaměstnanosti častěji pozitivně, nicméně v některých regionech zástupci subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova upozornili na závažné úskalí zdánlivě nesouvisějící s námi zkoumanou problematikou¹⁶. Problémy spatřovali zejména v nejednotném přístupu pracovníků úřadu práce při posuzování žádostí a výplatě dávek hmotné nouze, např. mimořádné okamžité pomoci (MOP), v některých uváděných případech, dle mínění respondentů, v závislosti na „libovůli“ pracovníků ÚP. Za možnou příčinu uváděných zkušeností označovali přílišnou rozvolněnost zákona o hmotné nouzi, která takto různé přístupy umožňovala. V této souvislosti respondenti upozorňovali na případy z praxe, kdy měly rozdílné přístupy zaměstnanců útvaru hmotné nouze „fatální“, ekonomicky likvidační dopady na některé klienty sociálních zařízení“.

Dle mínění většiny respondentů bylo pro klienty z dané cílové skupiny klíčové, aby měli stabilně zajištěný příjem finančních prostředků a díky tomu vyřešeno bydlení, byť např. v azylovém domě. Teprve po stabilizaci situace klienta v oblasti zajištění bydlení považovali respondenti za reálné, aby se klienti mohli snažit o další krok ve zlepšení své životní situace, a to najít si legální zaměstnání. Uvedenou skutečnost neovlivňovaly pouze procesy a postupy uplatňované pracovníky hmotné nouze. Jednu z klíčových rolí je možno připsat spolupráci všech relevantních subjektů, neopomenutelný význam měla především bezproblémová a včasná komunikace mezi pracovníky hmotné nouze a sociálními pracovníky místně příslušných orgánů samosprávy.

„Ono vlastně, jak se ptáte na tu spolupráci, tak z naší strany není oficiální – spolupráce je v trojúhelníku. Já bych řekl, že nyní máme našeho uživatele (klienta), k úřadu práce se dostáváme přes toho klienta, jako jednotlivě, individuálně. Maximálně tam může být doprovod. A většina toho podílu, typuju, se týká dávek hmotný nouze a spíše té sociální problematiky než zprostředkování zaměstnání. Tam víceméně my jsme zázemím, nebo podporou tomu klientovi, ale s tím úřadem práce jedná ten klient.“ (VY_Ř_M_2)

„Za tou přepážkou je to v lidech, kdo tam sedí, jen o lidech a vzájemných sympatiích přes tu přepážku... Fakt je to o těch sympatiích, na té MOPce obzvlášť. Co mne třeba zarazí na její výplatě, když je to mimořádný okamžité, tak by to mělo být mimořádně okamžité teď, a ne za měsíc.“ (UL_VP_Ž_2)

„Mluvíme o zákonu o hmotný nouzi, který je tak rozvolněný, že je tam potřeba číst mezi řádky, jak říkají pracovníci úřadu práce, a proto vlastně dochází k těm ohromným rozdílům, který tady řešíme.“ (KS_Ž_2)

¹⁶ Výrazně odlišná situace byla zaznamenána v rámci jednoho kraje, kde respondenti skupinového rozhovoru označili spolupráci s útvarem NSD za naprosto nedostatečnou.

„MOPky u nás víceméně přiznávají minimálně, úplně minimálně.“ (KS_Ž_2)

„My jsme měli klientku ve vysokém stupni těhotenství a potřebovali jsme ji dostat na úřad práce do ..., prostě daleko, 2x přestupovat, tak jí (úřad práce) dal MOPku na cestu tam, a tam ať si vyřídí zase MOPku na cestu zpátky, to je přeci ale strašný...“ (KS_Ž_2)

Další, respondenty uváděné nedostatky na straně ÚP, konkrétně útvaru nepojistných sociálních dávek, byly spatřovány ve velmi zdlouhavém vyřizování dávek v hmotné nouzi, v důsledku čehož se klienti mohou dostávat do dluhů a ocitnout se „na ulici“. Někteří z respondentů popsali konkrétní případy, kdy zdlouhavý schvalovací proces např. v případě žádosti o doplatek na bydlení způsobil dluh klienta u azylového domu a v konečném důsledku opakovaného neplnění stanovených povinností z jeho strany došlo až k jeho vyřazení ze služby, přechodu na noclehárnu, či dokonce pobytu na ulici.

Další, respondenty uváděné nedostatky na straně ÚP, konkrétně útvaru nepojistných sociálních dávek, byly spatřovány ve velmi zdlouhavém vyřizování dávek v hmotné nouzi, v důsledku čehož se klienti mohou dostávat do dluhů a ocitnout se „na ulici“. Někteří z respondentů popsali konkrétní případy, kdy zdlouhavý schvalovací proces, např. v případě žádosti o doplatek na bydlení, způsobil dluh klienta v pobytovém zařízení a v konečném důsledku neplnění stanovených povinností z jeho strany docházelo i k jeho vyřazení ze služby, přechodu na noclehárnu, či dokonce pobytu na ulici.

Z podrobnějšího dotazování mezi zaměstnanci ÚP vyplynulo, že např. v působnosti kontaktních pracovišť s velkou spádovou oblastí, typicky např. pražských, mohla problematickou situaci při vyřizování dávek HN způsobit zákonem stanovená odpovědní lhůta (20 dní¹⁷), v níž se vyjadřoval dotčený obecní úřad v rámci schvalovacího procesu Žádosti o doplatek na bydlení. V těchto případech bylo nezbytné vyjádření¹⁸ příslušného sociálního odboru obecního úřadu o ubytovacích kapacitách a možnostech bydlení v dané lokalitě. V regionech, kde dle dotazovaných vzájemná spolupráce s relevantními subjekty fungovala především na osobních vazbách, se s uvedenými problémovými situacemi takřka nesetkali.

Zdlouhavé schvalování u rodičů s dětmi mohlo v krajních případech zapříčinit odebrání dětí a jejich umístění do ústavní péče.

„Dostávají se (klienti) do prodlení s platbou (za poskytovanou službu), protože než si vyřídí dávky, vyplácí se zpětně, často se ještě mění podle jejich příjmů, jsou tam lhůty na odvolání, takže i tak často od nás odcházejí s dluhem na nájemném.“ (PH_VP_M_2)

Tyto skutečnosti mohou přispívat k rozšíření, již výše popsané tzv. „azylové turistice“ klientů subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova.

Za jedno z možných řešení uvedených nedostatků dotazovaní považovali větší zohlednění individuálních potřeb svých klientů ze strany ÚP a rovněž zavedení např. zrychleného řízení u klientů azylových domů, s ohledem na fakt, že se jedná o klienty ve velmi tíživé životní situaci zpravidla bez finančních prostředků.

¹⁷ § 35 písm. a) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

¹⁸ Žádost o informaci pověřeného obecního úřadu nebo újezdního úřadu k vyhodnocení podmínek případu hodného zvláštního zřetele pro nárok na doplatek na bydlení u osob užívajících jiný než obytný prostor, ubytovací zařízení a část bytu podle § 33c zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Dotazovaní respondenti většinou lépe hodnotili **původní organizační nastavení** (před rokem 2012), kdy výplata dávek nebyla řešena v rámci úřadu práce, nýbrž ji zajišťovala obec. Situace klienta byla tehdy, dle většinového názoru respondentů¹⁹, řešena **kontinuálně a komplexně**. V souvislosti s převedením agendy výplaty dávek na úřad práce, veřejnosti známé jako tzv. Drábkova (sociální) reforma, však došlo k přesunu výplaty všech sociálních dávek na nově vzniklý ÚP ČR. Respondenti upozorňovali na vážné konsekvence výše uvedených nedostatků v praxi a zmiňovali potřebnost modifikace, respektive změny v aktuálním nastavení. Opakovaně uváděli, že v současné době postrádají nezbytné provázání výkonu sociální práce a vyplacení sociálních dávek.

„Já jsem byla dříve na městském úřadu, takže vím, že když dávky spadaly pod město, tak tam byla větší provázanost s tím daným terénem, protože to nebyl ten úřad a bylo jednodušší se domluvit. Drábek to tím (sociální reformou) ale všechno zničil.“ (KS_Ž_2)

„Já si pamatuju, že když na mém odboru byly sociální dávky, tak se vyplácely všechny, a to vám můžu říct, že ta sociální pracovnice o tom klientovi věděla všechno, takže se nestalo, že by jí mohl vyprávět nějaké pohádky, ty dávky prostě nešly zneužívat, protože ona (sociální pracovnice) znala celou rodinu, znala všechno. Podle mě, říkám, že to bylo lepší.“ (KS_Ž_2)

„Dřív to fungovalo, potom, co dávky přešly pod ÚP, myslím, že to je úplně pryč. Řeknu to na rovinu, když je to anonymní, myslím, že pan ministr Drábek zničil veškerou sociální práci a práci s lidmi na obcích v celé republice. Shodujeme se na tom všechny, co jsme to kdysi dělaly. Já jsem začínala na dávkách sociální potřeby, které se přesunuly do dávek hmotné nouze, to bylo opravdu o práci s lidmi, o komplexní práci – peníze, vztahy, zázemí, bydlení, všechno, my jsme fakt řešili všechno a měli jsme úspěch. Nemyslím jenom náš úřad, ale i ostatní v obcích, co jsme se setkávali, pak se z toho stal jen dávkový systém a neřeší se komplexně.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Vždyť tam zacházím s lidským osudem, to je to komplexní, co my jsme dělali, ne jenom doneste mi podklady a buď vám dávka vyjde, nebo ne, vůbec mne nezajímá, jestli máte co jíst nebo ne.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Dnes je to hodně anonymní, na úřadu práce o těch lidech nic nevědí.“ (KS_Ž_2)

„Já si vybavuju, i někdejší pan ředitel úřadu práce se zlobil, že zprostředkovatel zaměstnání má nějaký objem klientů, musí je dejme tomu „otočit“ v nějaký době, tzn., on je přehazuje vidlema jako seno...“ (VY_Ř_M_2)

Naopak, jako příklad fungující spolupráce s úřadem práce dotazovaní respondenti uváděli spolupráci s útvarem zaměstnanosti v souvislosti s vedením klientů v evidenci uchazečů o zaměstnání a v otázkách zaměstnávání klientů. Na základě svých zkušeností hodnotili respondenti velmi pozitivně možnost umístit klienta na VS, příp. VPP, kdy mohou s klientem dále realizovat sociální práci. Tato praxe však dle některých respondentů v posledních letech téměř vymizela.

„Řešíme veřejnou službu, tady máme 10 míst a veřejně prospěšné práce, ty máme taky, takže tohle řešíme hodně s úřadem práce se zaměstnaností (myšleno úsekem zaměstnanosti) a s hmotnou nouzí řešíme, když nám občas volají kvůli ubytování, hlavně platby, dávky.“ (OL_VP_Ž_2)

¹⁹ Navzdory dlouhodobé odborné kritice organizačních změn ÚP z roku 2011 se však ojediněle objevuje i názor, že realizovaná reforma byla správná. Za důkaz správnosti organizačních změn lze, dle tohoto úhlu pohledu, považovat přetrvávání zavedených institucionálních změn na ÚP. (Hiekischová 2018: 179)

„Mně se ten nástroj (VPP) líbí z pohledu toho, když ho vezmou obce na úklid, protože obec může vyčlenit jednoho koordinátora, pak to podporoval i ÚP. Co fungovalo perfektně, to byla veřejná služba při hmotné nouzi, když byla hmotná nouze pod obcemi. To byla nádhera.“ (OL_VP_Ž_2)

„Ten nástroj je dobrý, nevím tedy jak pro tu cílovku, která tam teď zůstala. Nemám přehled, kdo tam teď je, jen podle toho, kdo se k nám chodí hlásit o práci, jsou to lidi se základním vzděláním, ale nemají ten handicap.“ (OL_VP_Ž_2)

„Byla to pro nás velká pomoc, právě když jsme pracovníka úklidu mohli mít, myslím, že to bylo na VPPčko, tak jsme ho měli na zimní noclehárnu, právě díky úřadu práce takhle zaměstnaného a pro nás to byla neskutečná pomoc.“ (VY_Ř_M_2)

Většina respondentů pozitivně hodnotila spolupráci s ÚP při výběrových řízeních, či předvýběrech uchazečů do zaměstnání realizovaných úřadem práce, která probíhala za přítomnosti zástupce zaměstnavatele, dále zástupce úřadu práce z útvaru zaměstnanosti a zpravidla útvaru hmotné nouze. Přínos výběrových řízení za přítomnosti všech uvedených zúčastněných stran byl spatřován zejména v možnosti přistupovat ke klientovi komplexně a lépe propojit jeho možnosti s požadavky příslušného volného pracovního místa.

„Bylo to fajn, bylo to příjemný,... třeba kolegyně z hmotné nouze nám řekla, že ten uživatel je třeba schopný, nebo jak to má i s dávkami, třeba bydlení, takže viděla i tu sociální oblast. Ze zaměstnanosti nám třeba řekli, jak to mají, jestli ukončují často práci, jestli jsou spolehliví, jak dlouho je třeba v evidenci. My potřebujeme i někoho spolehlivého a je nám úplně jedno, jestli je to mladší kluk, nebo starší,... jestli někdo se večer napije a ráno by nadýchal 0,5 promile, to my vůbec neřešíme, pro nás je prostě důležité, aby tam do té práce došel, aby byl spolehlivý.“ (OL_VP_Ž_2)

„Mám dobrou zkušenost, že nám udělají (úřad práce) třeba předvýběr lidí, dokonce na jednom výběrku tu s námi byl zprostředkovatel... V tomhle je ta spolupráce dobrá, ani to administrativně netrvá tak dlouho..., tam ta spolupráce a komunikace funguje. Ve vztahu ke klientům je to horší...“ (LB_Ř_Ž_2)

Další oblastí spolupráce s příslušným pracovištěm úřadu práce, s níž převážná většina respondentů vyjádřila spokojenost, bylo zaměstnávání osob na podpořeném pracovním místě, případně výkon veřejné služby. Zástupci některých zařízení uváděli, že tuto možnost využívají při zaměstnávání jak vlastních klientů, tak dalších nezaměstnaných osob. Pozitivně hodnotili jak samotnou možnost tohoto způsobu pracovního uplatnění osob, tak související komunikaci a spolupráci s úřadem práce.

„Nedá se říct, že bychom měli nějakou špatnou spolupráci, zvláště s ředitelkou ÚP, třeba máme možnost veřejné služby, že ji můžou maminky vykonávat u nás.“ (UL_Ř_Ž_2)

„Mě napadá i spousta evropskej projektů, kdy ... dělala kdysi projekt – malý řemesla. V podstatě jako dublovali malej úřad práce. Měli teoretickou přípravu, měli nějakou diagnostiku pracovní, psychologa, skupiny a pak opravdu řemesla, kdy měli dílny a ten klient z úřadu práce tam docházel a získával si kvalifikaci na něco – truhlář, zedník, malíř, natěrač, nastoupil na podpořené pracovní místo... získával pracovní návyky v reálném prostředí. To byl určitě krok dobrým směrem, si myslím. Ale projekt skončil.“ (VY_Ř_M_2)

„My se snažíme ty lidi brát, dát do nich nějakou přidanou hodnotu a pak si je nechat.“ (UL_Ř_M_2)

Nutno poznamenat, že několik respondentů při popisu funkční spolupráce s úřadem práce v rámci zaměstnávání na podpořeném pracovním místě spíše vzpomínalo a často řadilo tyto pozitivní zkušenosti do doby dřívější, a to před organizačními změnami úřadů práce.

„Mám zkušenosti z dřívější, kdy zprostředkovatelky fungovaly dobře, ony tam ještě některé stále jsou, ale ta instituce se tou metodikou posunula někam jinam, odklonilo se to od pomáhání k byrokracii.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Ten zprostředkovatel by měl znát i historii klienta, měl by vědět, čím si ten člověk prošel v životě, to je ta místní znalost, co my jsme měli na těch obcích, když tam byly dávky. My jsme věděli, kolik má dětí, jak bydlí, věděli jsme, čím si to dítě prošlo, dospělý čím si prošel, že je z dětského domova. Oni tohle nemají a není tam ten individuální přístup ke klientovi.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Řekla bych, že se teď z ÚP stala instituce, přepážková. Jde o to udělat tu čárku, já jim fakt nechci sahat do svědomí, mám tam hodně známých lidí, kteří tu práci dělají fakt hodně poctivě. Ta instituce se posunula někam jinam, kde už to není o té práci s lidmi a o pomoci lidem.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Úřad práce vlastně svým způsobem dělá sociální práci, protože i to zprostředkování zaměstnání atd. by mohla být skvělá sociální práce, ale ono se to mnohdy smrskne na krátký kontakt byrokratického typu.“ (VY_Ř_M_2)

„Je to prostě překážka opravdu té kvalitní práce. Kvalitní práce není to, že na papír napíšu tu práci, ale že to skutečně udělám.“ (JM_VP_Ž_2)

„Když říkají, jak je obtížné dosáhnout na dávku mimořádné okamžité pomoci, na nákup pomůcek pro děti a tak, my jsme je dávali a věděli jsme, proč je dáváme, věděli jsme, proč té paní dáváme na lednici, znali jsme její domácnost. To oni dnes neznají, tak chápu, že je těžké posoudit, jestli tu lednici fakt potřebuje nebo ne.“ (LB_Ř_Ž_2)

Funkční spolupráce s ÚP byla dle většinového názoru respondentů mnohdy podmíněna osobními vztahy a kontakty jednotlivých pracovníků (obou) zúčastněných stran, jejichž význam vnímali jako klíčový. Za přínosné, ne-li nezbytné, označovali pravidelná setkávání, která zásadně přispívala ke vzájemné kontinuální informovanosti všech zainteresovaných stran. Konkrétně se respondentům zastupujícím subjekty poskytující přístřeší osobám bez domova v praxi osvědčila tzv. **případová setkání**, kterých se však zástupci úřadu práce účastnili zřídkakdy. Většina oslovených by uvítala, aby se tento typ setkávání stal běžnou součástí vzájemné spolupráce, současně by ocenili větší proaktivitu a intenzivnější zapojení ze strany úřadu práce.

„Oni (úřad práce) prostě musí uznat, že je to člověk s problémem, беру vás (sociální služby pozn. autora) jako partnera a tu cestu (klienta) nastavíme společně.“ (KS_Ž_2)

„S úřadem práce jinak spoluprací máme, tím, že já jsem zvyklá s nimi pracovat, mám tam kontakty ještě z dřívější pozice, tak to funguje.“ (LB_Ř_Ž_2)

„Ono je to všechno hlavně o lidech, to je prostě můj názor, protože, když se setkáte na úřadu práce s nějakým člověkem, který prostě nechce pomoci, nebo nefunguje, tak prostě s tím stejně nikdy nic neuděláte, no.“ (PA_VP_Ž_2)

„Hodně je rozdíl mezi těmi pracovníci úřadu práce, některé jsou podpůrnější, některé hodně restriktivní.“ (PH_VP_M_2)

„Nám pomáhá, že se tam zúčastňují služby, které s ním (klientem) nemají vůbec nic co do činění, ale dávají nápady nebo doporučení, mají třeba zkušenosti s jiným klientem, který byl podobný... u nás by měli být lidé, kteří jsou zastabilizovaní, protože do práce člověk, který má velké výkyvy, nikdy nepůjde. To bylo zajímavé na setkání se zprostředkovatelkami, přinesly si složky problémových klientů a klientek, teď nám to představovaly, my jsme jim říkali: tahle třeba do práce vůbec nemůže, a ta zprostředkovatelka říkala: to jsem ráda, že jsem to nezanedbala, já mám pocit, že jí tu mám strašně dlouho. Já říkám: to je nemocný člověk, vím, že nemá invalidní důchod, ..., to je na hospitalizaci.“ (UL_VP_Ž_2)

I přes poměrně kriticky vyznívající hodnocení spolupráce oslovených subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova většina respondentů zmiňovala i situace, ve kterých se jejich vzájemná kooperace jevila jako přínosná a funkční, případná kritika pracovníků úřadu práce byla zpravidla doprovázena jistou mírou pochopení.

„To mi říkali i na úřadu práce, že tam vzniklo oddělení zaměřené na kvalitu jejich práce a že z toho jdou takový nesmysly, že to jde i proti. Přejde jedno nařízení a pak přijde druhý a jde to absolutně proti sobě a teď ti pracovníci, co mají jako dělat? (JM_VP_Ž_2)

„Já si myslím, že oni jsou tak přehlcení. No, je pravda, že oni tam mají nějaké ty projekty, takže možná v rámci těch projektů, asi by možná mohli, no, těžko říct.“ (OL_VP_Ž_2)

Shrnutí

Na úvod je potřeba zdůraznit, že naše zjištění se týkají pouze jednoho segmentu zařízení poskytujících sociální služby, a to konkrétně **přístřeší lidem bez domova**, a nemohou tak být zobecněna na celý sektor sociálních služeb. Na druhou stranu se však domníváme, že zjištění uvedeného výzkumu lze vztáhnout i na další organizace spolupracující s úřadem práce při poskytování pomoci klientům, kteří mají výrazná sociální, ekonomická či zdravotní omezení pro nalezení zaměstnání.

Cílem realizovaného výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem probíhá spolupráce subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova s ÚP, jaké jsou její formy a obsah, v čem spočívají její pozitiva a negativa. V tomto případě jsme se zaměřili pouze na perspektivu tohoto užšího segmentu poskytovatelů sociálních služeb. Perspektivě zaměstnanců Úřadu práce ČR jsme se obsáhle věnovali v předchozích výzkumech (Rákoczyová a kol., 2019; Kotrusová a kol., 2019), kde jsme zjistili, že pracovníci ÚP nejintenzivněji spolupracovali s jinými aktéry než se zařízeními poskytujícími sociální služby, nejčastěji se obraceli na místní samosprávu. Pouze 6 % dotázaných pracovníků ÚP ČR uvedlo, že velmi často spolupracuje s neziskovými organizacemi v případě obtížně zaměstnatelných klientů s bariérami, 54 % s těmito subjekty spolupracuje občas. Nejčastější formu spolupráce ÚP s neziskovými organizacemi bylo doporučení služeb této organizace klientovi, u kterého byl identifikován sociální problém, na jehož řešení se právě různé neziskové organizace zaměřují. Využití těchto služeb však nezřídka naráželo na nezáměr klientů a legislativně danou nemožnost ÚP trvat na tom, aby klient využíval sociální služby (Rákoczyová a kol., 2019).

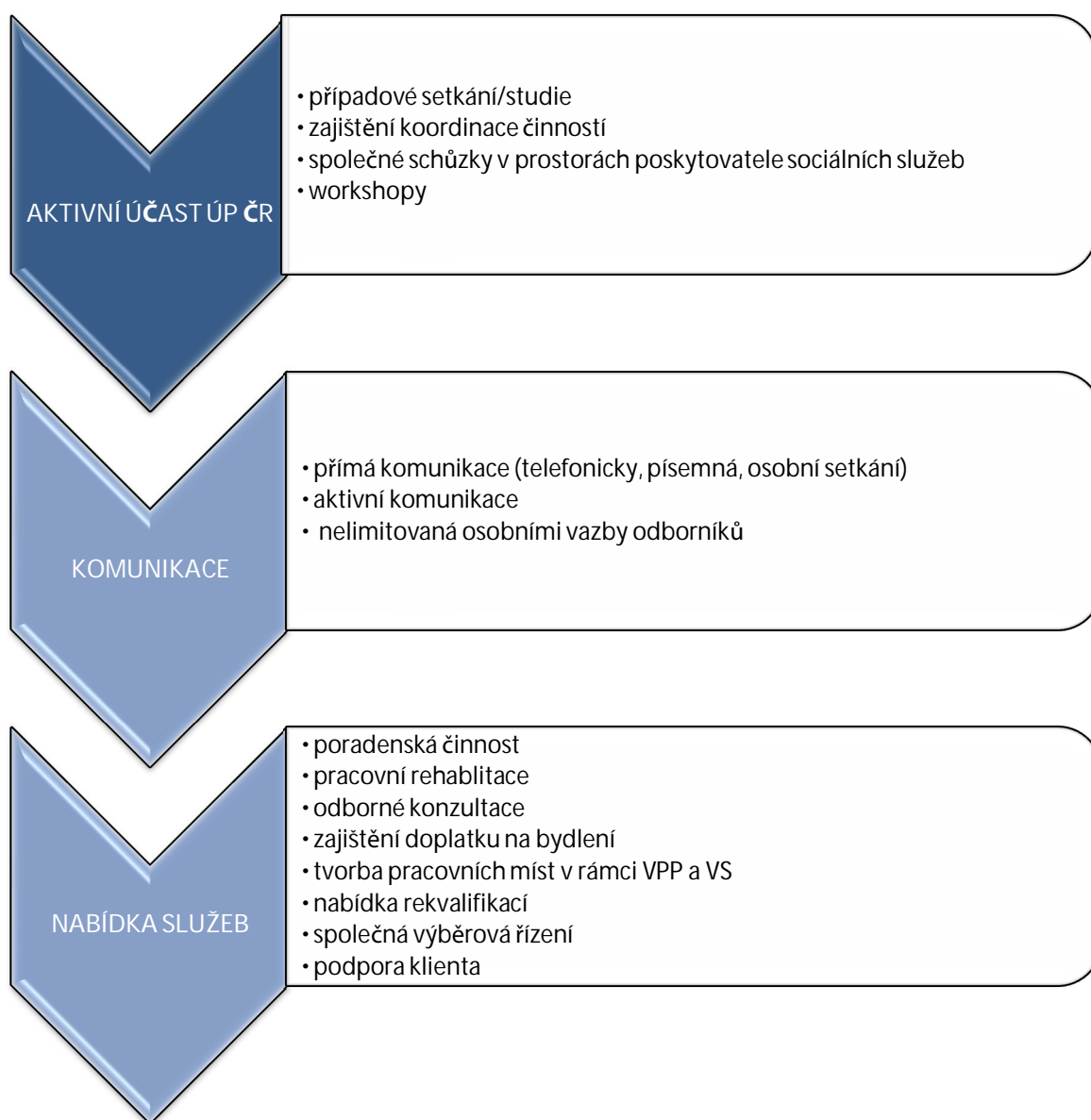
Většina námi dotazovaných respondentů, sociálních pracovníků zařízení poskytujících přístřeší lidem bez domova, spolupracuje s úřadem práce. ÚP je pro ně **nejdůležitějším** partnerem, až na dalších místech se umístili zaměstnavatelé, další poskytovatelé sociálních služeb, neziskové organizace či samospráva. V online výzkumném šetření hodnotili sociální pracovníci subjektů poskytujících osobám bez domova práci s ÚP relativně dobře, přičemž se hodnocení lišilo regionálně i lokálně. V individuálních i skupinovém rozhovoru s experty i sociálními pracovníky zařízení poskytujících přístřeší osobám bez domova zaznívaly kritické výhrady, které se týkaly zejména komunikace se zaměstnanci ÚP. Ta se vyznačovala často vnímanou neochotou, formálním a **úřednickým přístupem pracovníků úřadu práce vůči sociálním pracovníkům**. Je však nutné zdůraznit, že toto hodnocení se týkalo zejména pracovníků agendy nepojistných sociálních dávek, s nimiž sociální pracovníci subjektů cílové skupiny přicházejí nejvíce do styku. Další často zmiňovanou výtkou byly stížnosti na nejednotný postup týkající se (výplaty a lhůt pro výplatu) dávek v hmotné nouzi, zejména mimořádné okamžité pomoci.

Probíhající spolupráce zařízení poskytujících přístřeší osobám bez domova s ÚP však ukazuje, že navzdory povinnosti spolupracovat, která je daná zákonem o hmotné nouzi, je **funkčnost spolupráce zúčastněných aktérů** v současnosti podpořena **především osobními vztahy a osobní iniciativou jednotlivých pracovníků ÚP**.

Hlavní oblasti vzájemné spolupráce pracovníků subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova a ÚP jsou znázorněny ve schématu č. 2. Týkají se aktivní účasti zaměstnanců ÚP na řešení situace osob bez domova (koordinace spolupráce, případové konference), komunikace s ÚP a poskytování služeb ze strany ÚP v oblasti poradenství a opatření aktivní politiky zaměstnanosti. Spolupráce zařízení poskytujících přístřeší osobám bez domova s ÚP

funguje poměrně dobře v případě, kdy sociální zařízení nabídne svému klientovi i zaměstnání, a to formou veřejné služby nebo veřejně prospěšných prací, zřízených a financovaných s pomocí ÚP. Sociální pracovníci tak poskytují klientovi podporu nejen při nástupu na podpořené pracovní místo, ale také v průběhu samotného výkonu práce.

Schéma č. 2 Nejdůležitější oblasti spolupráce subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova a ÚP ČR



V oblasti hledání pracovního uplatnění sociální pracovníci zařízení poskytujících přístřeší osobám bez domova pomáhají hledat pracovní uplatnění a udržet si ho, komunikovat se zaměstnavateli nebo různými institucemi, zlepšovat jejich kompetence a měkké dovednosti.

Aktivity a činnosti subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova a ÚP v oblasti hledání pracovního uplatnění klientů se však dublují (např. psaní životopisů, poskytování informací a poradenství, zvyšování motivace apod.), což vede k neefektivitám v rámci sociálního systému a na straně klienta ke zmatkům, nechuti, ztrátě motivace. Dochází také ke snižování autority ÚP jako instituce, která je částí veřejnosti již delší dobu vnímána pouze jako místo výplaty sociálních dávek. ÚP se v této situaci musí často bránit kritice odborné i laické veřejnosti.

Jako jednu z důležitých překážek pro dobrou a fungující spolupráci s ÚP považují sociální pracovníci negativní vnímání osob bez domova zaměstnanci ÚP nebo nedostatečné zohledňování specifík této skupiny osob při vzájemné komunikaci, formě předávaných informací či nabízené pomoci. Může tak docházet k častějšímu sankčnímu vyřazení osob v hmotné nouzi, která pak vede k tomu, že tyto osoby musí opustit sociální zařízení poskytující jim ubytování z důvodu ztráty nároku na dávky v hmotné nouzi. Pokud systém v hmotné nouzi, příp. politice zaměstnanosti tyto lidi sankčně vyřadí, je velmi pravděpodobné, že se jen přesunou do jiné oblasti sociálního systému, např. v případě nezaopatřených dětí do systému péče o ohrožené děti. Jako další bariéra lepší spolupráce s ÚP byla uváděna nemožnost většího sdílení informací, které souvisí se současným legislativním nastavením ochrany osobních údajů.

Silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby spolupráce zařízení poskytujících přístřeší osobám bez domova a ÚP jsme shrnuli v následující SWOT analýze.

SWOT analýza spolupráce subjektů poskytujících přístřeší osobám bez domova a ÚP ČR

<p>SILNÉ STRÁNKY</p> <ul style="list-style-type: none"> • stejný cíl: přivést klienta k samostatnosti a zodpovědnosti za vlastní život • možnost komplementarity poskytovaných služeb • spolupráce v rámci intervencí APZ poskytovaných osobám bez domova, zejména VS a VPP • spolupráce při výběrových řízeních • vysoký potenciál efektivní spolupráce v rámci komplexního individualizovaného přístupu při poskytování služeb a práci s klientem (prokázán konkrétními příklady z praxe, zejména v rámci pracovní rehabilitace OZP) • shodná znalost regionálních a lokálních charakteristik trhu práce, sociální struktury i problémů konkrétních klientů • potenciál efektivního rozdělení pracovních činností a aktivit s klienty (životopisy, nácvik pohovoru atd.) mezi zaměstnanci ÚP ČR a PSS, dle jejich možností a kompetencí 	<p>SLABÉ STRÁNKY</p> <ul style="list-style-type: none"> • nahodilé informování klientů ÚP ČR o existenci služeb nabízených PSS (nesystémová) • odlišnost primárních cílů PSS (zajištění bydlení) a ÚP ČR (nalezení zaměstnání) • spíše obecný nezájem ÚP ČR o skutečně intenzivní spolupráci s PSS • spolupráce je pouze nahodilá, intenzivní zejména v oblasti NSD • striktní interní metodiky ÚP ČR práce s klienty • PSS nejsou ze strany ÚP ČR vnímány jako rovnocenní partneri spolupráce • absence systematického vzdělávání a supervize pracovníků ÚP ČR v oblasti práce s „problémovými klienty“ • vysoká personální fluktuace zaměstnanců ÚP ČR a ztráta kompetencí i zkušeností • plánování a návaznost poskytovaných služeb klientům ve spolupráci s PSS není ze strany ÚP ČR systémově řízeno a funkčně koncipováno, dochází k duplicitám poskytovaných služeb • spolupráce probíhá zejména na bázi osobních vztahů a vazeb – značné regionální odlišnosti ve funkčnosti spolupráce • nedostatečné využití potenciálního přínosu komplementarity poskytovaných služeb a individualizace práce s klienty
---	---

<p>PŘÍLEŽITOSTI</p> <ul style="list-style-type: none"> • zavedení praxe sociální práce s klienty bez domova (intenzivní individuální práce, doprovody – kontrola) • širší využití případových setkání organizovaných ÚP ČR • zvýšení informovanosti a vzájemné důvěry v rámci realizace pravidelných setkání PSS, zaměstnanců ÚP ČR a zaměstnavatelů v regionu • efektivní spolupráce zvyšuje možnosti úspěšného osamostatnění klienta, zlepšení jeho sociálního postavení a snížení finančních výdajů na nepojistné sociální dávky a snížení sociálně patologických jevů • legislativní úprava sdílení informací mezi PSS a ÚP ČR v rámci GDPR umožní získání komplexnějšího pohledu na klienta a individuálního přístupu • snížení pracovního vytížení zaměstnanců ÚP při efektivním a účelném převedení vybraných pracovních činností s klienty na PSS • zvýšení efektivity poskytování sociální rehabilitace klientů ÚP ČR a PSS • systémové posílení možnosti přechodu klientů z veřejné služby na veřejně prospěšné práce • posílení spolupráce v rámci případových setkání 	<p>HROZBY</p> <ul style="list-style-type: none"> • prohlubování negativních jevů souvisejících s dlouhodobou nezaměstnaností a sociálním vyloučením • exekuce klientů vedou k nedostatečné motivaci k legální práci, práce na černo • dlouhodobá nezaměstnanost, prohlubování závislosti na sociálních dávkách • rizika projektového financování v rámci APZ • negativní důsledky novely ohledně nekolidujícího zaměstnání • individualizovaný přístup ke klientům bez důrazu na převzetí iniciativy může vést k nepřijetí vlastní zodpovědnosti při řešení problémů • Nefunkční spolupráce může vést k posilování spolupráce s jinými komerčními i nekomerčními subjekty, bez možnosti komplexní koordinace a zapojení ÚP ČR • neefektivnost vynaložených finančních prostředků a vynaloženého pracovního úsilí PSS i zaměstnanců ÚP ČR • zvyšování rizika „syndromu vyhoření“ PSS a pracovníků ÚP ČR při neúspěšných intervencích či chybějící supervizi • nemožnost poskytovat služby klientům vzhledem k problémům při zajištění finančních prostředků (MOB) pro pokrytí základních potřeb • komplikace ve spolupráci ÚP ČR a PSS při předávání informací v rámci GDPR • prohlubování špatné pověsti ÚP jako výplatního místa
---	--

Pozn.: PSS = zařízení (sociálních služeb) poskytující přístřeší osobám bez domova

Doporučení

Zásadním zjištěním našeho výzkumu je absence koordinace sociální práce s osobami bez domova, které jsou osobami v hmotné nouzi. Z toho důvodu se v současné době jeví stěžejním nastavení efektivní spolupráce ÚP ČR s poskytovateli sociálních služeb (v daném případě přístřeší osobám bez domova) i místní samosprávou na lokální úrovni. Pro posílení spolupráce úřadu práce s dalšími lokálními aktéry, a to zejména poskytovateli sociálních služeb by měl být rovněž identifikován vhodný koordinátor této spolupráce. Právě tento koordinační prvek by byl pojistkou včasné a adekvátní sociální práce s (dlouhodobě nezaměstnanými) klienty – osobami bez domova – ÚP ČR. Dle současné legislativy, konkrétně § 64 odst. 2 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi mají orgány pomoci v hmotné nouzi spolupracovat při řešení situace osob v hmotné nouzi s poskytovateli sociálních služeb, dále s poradenskými zařízeními a organizacemi zaměřenými na poskytování pomoci těmto osobám na lokální úrovni.

Koordinaci spolupráce relevantních lokálních partnerů při řešení situace osob bez domova by měly zajišťovat především dva (stěžejní) subjekty, a to sociální pracovníci oddělení hmotné nouze ÚP ČR a sociální pracovníci obecních úřadů. Uvedená nejednoznačnost může představovat vážné riziko, že osobám v hmotné nouzi nebude poskytnuta potřebná a včasná sociální práce, která by přispěla k dosažení kvalitativního zlepšení jejich nepříznivé sociální situace. Jednoznačné určení konkrétního koordinačního subjektu spolupráce lokálních partnerů by mohlo výrazně přispět k efektivnímu nastavení a průběhu uvedené spolupráce při řešení konkrétní nevyhovující sociální situace osob v hmotné nouzi.

Z toho důvodu je našim hlavním doporučením, aby koordinátorem sociální práce s klienty (osobami bez domova nebo osobami v HN) na lokální úrovni byl ÚP ČR, který má jako jediný orgán státní správy kompetence jak ke stabilizaci finanční situace těchto osob prostřednictvím sociálních dávek, tak k poskytnutí pomoci s jejich pracovním uplatněním formou APZ. Na úrovni ÚP by koordinační funkci sociální práce s osobami v hmotné nouzi mohl plnit např. poradce pro zprostředkování, který má k dispozici znalosti o klientovi, jeho situaci a jeho potřebách.

Argumenty pro:

- ÚP ČR od roku 2011 vyplácí dávky v HN,
- regionální síť poboček ÚP ČR je hustější, než je tomu u obecních úřadů se sociálními odbory,
- ÚP ČR eviduje osoby bez domova pobírající dávky HN,
- ÚP ČR již má dobré zkušenosti s koordinační prací u pracovní rehabilitace OZP.

Argumenty proti:

- ne všechny osoby bez domova jsou zároveň i klienty úřadu práce.

Zajištění koordinace sociální práce s osobami bez domova místní samosprávou (v současné době) naráží na následující bariéry:

- obce nemusí v současné době disponovat dostatečnou znalostí klienta a jeho situace z důvodu dopadů institucionální změny v roce 2011 včetně ztráty kompetence k výplatě dávek v HN.

Dále formulujeme dílčí doporučení k zajištění koordinace a spolupráce mezi subjekty poskytujícími přístřeší osobám bez domova a ÚP ČR (stranou ponecháváme doporučení k systémovým změnám v oblasti exekucí, sociálního bydlení atd., jejichž nutnost pro osoby v hmotné nouzi je široce známá a přijímána):

Úroveň legislativy, příp. metodiky:

1. Lépe vymezit či definovat typ sociální práce, kterou realizuje ÚP ČR, příp. poskytovatelé sociálních služeb, příp. místní samospráva.
2. Lépe propojit výplatu sociálních dávek se sociální prací realizovanou poskytovateli sociálních služeb (poskytujícími přístřeší osobám bez domova) ve spolupráci/koordinaci s ÚP či místní samosprávou.
3. Zavést, příp. rozšířit možnost případových konferencí zaměřených na hledání řešení nepříznivé sociální situace osob bez domova dle praxe orgánů sociálněprávní ochrany dětí (viz zákon č. 359/1999 Sb., o sociálněprávní ochraně dětí, ve znění zákona č. 401/2012 Sb.)
4. Povinnost zpracovat „integrační plán“ u klientů hmotné nouze ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb, příp. sociálním odborem obecního úřadu a (obou úseků) ÚP ČR (viz doporučení 2). Integrační plán by v sobě zahrnoval jak individuální akční plán zpracováváný ÚP, tak motivační plán pro osoby čerpající doplatek na bydlení (§ 33d zákona o hmotné nouzi), příp. plán, který se svým klientem uzavírá zařízení poskytující sociální služby.
5. Umožnit sdílení (vybraných) informací o jednotlivcích, kteří jsou zároveň klienty zařízení poskytujícího sociální služby a klienty ÚP.
6. Sjednocení přístupů k výplatě MOP. V některých regionech lze dávku čerpat na širší spektrum událostí než v jiných. Sjednocení přístupu k MOP lze např. dosáhnout poskytováním zpětné vazby z pozice GR, které by vyhodnocovalo rozhodnutí o přiznávání MOP v regionech.
7. Rozšířit a posílit funkci Poradních sborů ÚP ČR s cílem dosažení lepší spolupráce s poskytovateli sociálních služeb a zajištění koordinace realizace sociální práce na lokální úrovni za účelem větší spolupráce s poskytovateli sociálních služeb při řešení situace osob se závažnými, případně kumulovanými handicapami, např. osob bez domova.

Úroveň organizační:

1. Vytvořit vhodné podmínky pro nastavení spolupráce s dalšími aktéry na lokální úrovni, zejména poskytovateli sociálních služeb a místní samosprávou, jejímž koordinátorem by měl být právě ÚP ČR, konkrétně poradce pro zprostředkování.

2. Personální navýšení sociálních pracovníků, v případě potřeby zavést jejich další vzdělávání a možnosti supervize.
3. Zjednodušit a zrychlit proces přenosu údajů o klientovi mezi jednotlivými pracovišti ÚP ČR, např. při stěhování klienta mezi jednotlivými azylovými zařízeními, automatické předání potřebných informací mezi pracovníky zaměstnanosti a hmotné nouze.

Závěr

Celá řada změn realizovaných v politice zaměstnanosti v ČR v uplynulé dekádě měla za cíl jak větší aktivizaci dlouhodobě nezaměstnaných osob důrazem na individuální práci s nimi, tak zlepšení řízení, resp. vládnutí v dané oblasti. Na základě studií VÚPSV (např. Musil, Hubíková, Havlíková, 2014; Trbola, Nečasová, Rákoczyová, 2015) i námi realizovaného výzkumného šetření lze konstatovat, že legislativní a organizační změny, realizované v ČR v letech 2011–2012, nevedly k posílení sociální práce ani spolupráce subjektů zodpovědných za realizaci sociální práce s osobami v hmotné nouzi. ÚP realizuje sociální práci jen velmi omezeně, zatímco sociálním pracovníkům obcí pro efektivní sociální práci chybí účinný nástroj, kterým je výplata sociálních dávek. Za předpokladu, že nedojde k systémovým změnám, je nutné hledat prostor pro větší spolupráci těchto aktérů.

ČR pokračuje v přístupu k aktivaci dlouhodobě nezaměstnaných lidí, který lze označit jako strategii radikálního „workfare“, která spočívá v důrazu na vyřazování evidovaných osob pro neplnění podmínek evidence na ÚP, čímž dochází ke ztrátě nároku na dávky v hmotné nouzi (viz např. návrh novely zákona o zaměstnanosti, který MPSV poslalo do meziresortního připomínkového řízení, spočívající v prodloužení délky doby sankčního vyřazení a ztrátě nároku na dávky ze 6 měsíců na 9 měsíců²⁰). U části dlouhodobě nezaměstnaných osob evidovaných na ÚP lze předpokládat, že přístup ÚP je legitimní vzhledem k jejich (pravděpodobně) účelové evidenci (pobírání dávek v hmotné nouzi v situaci nízkých pobídek k legálnímu zaměstnání). U osob bez domova je, dle našich zjištění, však prioritní zajištění jejich bydlení, což v situaci neexistence systému sociálního bydlení zajišťují především azylové domy nebo noclehárny. Aby mohl člověk bez domova pobývat v zařízení poskytujícím bydlení, nutně potřebuje finance na jeho zaplacení, které však nemá. Z uvedeného důvodu je proto danému člověku okamžitě doporučeno kontaktovat ÚP, zaregistrovat se jako nezaměstnaná osoba, vyřídit veškeré formality potřebné pro výplatu dávek v hmotné nouzi. V tomto případě je úřad práce jedinou institucí, na kterou se člověk bez domova obrací, a to i za asistence, doprovodu a pomoci sociálních pracovníků zařízení poskytujících sociální služby. Jak ukazují zjištění námi realizovaného výzkumu, jsou zkušenosti jednotlivých sociálních pracovníků s útvarem nepojistných sociálních dávek velmi různé, někdy i poměrně negativní. Vyřazení osob bez domova (ale i jiných rizikových skupin) z evidence ÚP následně vede ke ztrátě přístřeší, což může v případě rodičů-samoživitelů vést dokonce k umístění dětí do ústavní péče. Jak upozorňují pracovníci sociálních služeb, někdy by stačilo jinak komunikovat s těmito lidmi, příp. kontaktovat sociální zařízení, aby došlo k nápravě, příp. splnění podmínek evidence na ÚP. Místo intenzivní sociální práce s těmito lidmi, hrozí riziko prohlubování jejich nepříznivé sociální situace a jejich přesunutí do další oblasti sociálního systému.

Až když se podaří osobu bez domova stabilizovat, tj. zajistit ji přístřeší k tomuto účelu určených zařízení sociálních služeb, může přijít na řadu snaha o hledání zaměstnání tak, aby byl daný člověk schopný si toto zaměstnání také udržet, mít z něj příjem, zaplatit si samostatné bydlení a své další životní potřeby. V tomto směru mu opět mohou pomoci jak poskytovatelé sociálních služeb, tak ÚP, konkrétně útvar zprostředkování, který doporučuje evidovaným nezaměstnaným potenciální pracovní nabídky, zaměstnavatele, příp. financuje pracovní příležitosti (programy aktivní politiky zaměstnanosti). Podoba aktivizace, která je aplikována poskytovateli sociálních služeb na jedné straně a zprostředkovateli zaměstnání či dávkovými

²⁰ <http://denikreferendum.cz/clanek/30598-nezamestnani-mohou-az-na-devet-mesicu-prijit-o-podporu-statu-navrhuje-malacova>

specialisty na straně druhé, je odlišná. Sociální pracovníci zařízení poskytujících přístřeší lidem bez domova se snaží o sociálně-inkluzivní přístup, tj. o zvýšení lidského kapitálu svých klientů a o jejich větší samostatnost při řešení vlastních problémů. V některých případech však narážejí na více autoritativní, v některých případech až represivní přístup u zaměstnanců ÚP ČR.

Naše zjištění potvrzují závěry celé řady výše uvedených výzkumů realizovaných VÚPSV, v. v. i., které konstatovaly, že v ČR chybí systémová spolupráce ÚP a dalších organizací zabývajících se problematiku skupinou nezaměstnaných klientů, kteří jsou zároveň osobami v hmotné nouzi a měla by jim být poskytnuta sociální práce. ÚP funguje relativně dobře při poskytování služeb zprostředkování zaměstnání klientům, kteří jsou samostatní nebo potřebují jen trochu dopomoci k práci, např. formou dotovaného zaměstnání nebo rekvalifikace. ÚP však v současné době nerealizuje sociální práci v podobě, rozsahu a kvalitě, jak ji před tzv. Drábkovou reformou z roku 2012 zajišťovala místní samospráva, a nelze očekávat, že ji realizovat bude, pokud v této oblasti nedojde k zásadním změnám. Domníváme se, že již není možné navrátit se ke stavu před tzv. sociální reformou a doporučujeme, aby došlo k určení koordinátora spolupráce ÚP a zařízení poskytujících sociální služby. Považujeme za důležité zdůraznit, že pokud se nepodaří vytvořit legislativní, finanční, personální a jiné předpoklady k zajištění koordinace/spolupráce, hrozí riziko, že v období ekonomických problémů se bude počet dlouhodobě nezaměstnaných či sociálně vyloučených osob zvyšovat, či že se jejich problémy ještě prohloubí.

Literatura

Andersen, N., Caswell, D., Larsen, F. 2017. A New Approach to Helping the Hard to Place Unemployed: The Promise of Developing New Knowledge in an Interactive and Collaborative Process. *European Journal of Social Security*, 19(4), pp. 335–352. [online]. [cit. 20. 6. 2019]. Dostupné z: <<https://doi.org/10.1177/1388262717745193>>.

Aurich-Beerheide, P., Catalano, S.L., Graziano, P.R., Zimmermann, K. 2015. Stakeholder participation and policy integration in local social and employment policies: Germany and Italy compared. *Journal of European Social Policy*, 25(4), pp. 379–392.

Behncke, S., Frölich, M., Lechner, M. 2007. Unemployed and their caseworkers: Should they be friends or foes? IZA Discussion Paper, No. 3149.

Bonoli, G. 2013. *The origins of active social policy: Labour market and childcare policies in a comparative perspective*. Oxford University Press.

Bredgaard, T. 2015. *Evaluating what works for whom in Active Labour Market Policies*.

European Journal of Social Security, 17(4), pp. 436–452.

Card, D., Kluve, J., Weber, A. 2018. *What Works? A Meta Analysis of Recent Active*

Labor Market Program Evaluations. *Journal of the European Economic Association*, 16(3), pp. 894–931.

Danneris, S., Herup, N.M. 2018. Bringing the client back in: A comparison between political rationality and the experiences of the unemployed. *Social Policy and Administration*, pp. 1–14.

Dingeldey, I. 2007. Between workfare and enablement–The different paths to transformation of the welfare state: A comparative analysis of activating labour market policies. *European Journal of political research*, 46(6), pp. 823–851.

Důvodová zpráva. 2016. Sněmovní tisk 783/0, část č. 1/6 Novela z. o pomoci v hmotné nouzi. PS Parlamentu ČR. [online]. [cit. 20. 6. 2019]. Dostupné z: <<https://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=7&CT=783&CT1=0>>

Eichhorst, W., Grienberger-Zingerle, M., Konle-Seidl, R. 2008. *Activation Policies in Germany: From Status Protection to Basic Income Support*. In Eichhorst, W., Kaufmann, O., Konle-Seidl, R. (eds). *Bringing the Jobless into Work?* Berlin; Heidelberg: Springer pp. 17–68.

Gilbert, N. 2002. *Transformation of the welfare state: The silent surrender of public responsibility*. Oxford University Press, USA.

Havlíková, J., Hubíková, O., Kubalčíková, K., Musil, L. 2013. Typy pojetí sociální pomoci poskytované příjemcům dávek pomoci v hmotné nouzi pracovníky ÚP ČR po sociální reformě: tři případové studie. *Fórum sociální politiky*, 7(6), pp. 2–9.

- Heidenreich, M., Aurich-Berheide, P. 2014. European Worlds of Employment and Social Services: The Local Dimension of Activation Policies. *International Journal of Social Welfare* 23(S1), pp. 6–22.
- Hendl, J. 1997. Metodologická triangulace v empirickém výzkumu. *Čs. kinantropologie* 1 (22), pp. 75–88. [online]. [cit. 15. 9. 2019]. Dostupné z: <<http://web.ftvs.cuni.cz/hendl/metodologie/triang.htm>>.
- Hemerijck, A. 2011. 21st Century Welfare Provision is more than the "social insurance state": A reply to Paul Pierson. Zentrum für Sozialpolitik Universität Bremen: ZeS-Working Paper No. 3. [online]. [cit. 8. 7. 2019]. Dostupné z: <http://edoc.vifapol.de/opus/volltexte/2014/5290/pdf/ZeS_AP_2011_3.pdf>.
- Hiekischová, M. 2015. Vliv reformy systému služeb zaměstnanosti v ČR na realizaci sociálních šetření u agendy hmotné nouze. *Fórum sociální politiky*, 9, pp 9–15.
- Hiekischová, M. (2018). Selhání a úspěchy veřejných politik: Případová studie organizační reformy na úřadech práce. Disertační práce. Praha: FSV UK.
- Horák, P. 2010. Možnosti a aktuální způsoby realizace aktivační politiky na trhu práce ve dvou regionech ČR: výpovědi expertů z úřadů práce a z nestátních organizací. In Winkler, J.; Klimplová, L. (eds.): *Nová sociální rizika na trhu práce a potřeby reformy české veřejné politiky*. Brno: Masarykova univerzita.
- Horák, P., Horáková, M., Sirovátka, T. "Zemřely" na českých úřadech práce profesionálně poskytované individuální akční plány zaměstnanosti? *Fórum sociální politiky*, 1(3), pp. 7–13.
- Jessop, B. 1994. The transition to post-Fordism and the Schumpeterian workfare state. In: Burrows, R., Loader, B. *Towards a post-Fordist welfare state? London and New York: Routledge*, pp. 13–37.
- Kotrusová, M., Výborná, K. 2014. Zhodnocení institucionální reformy veřejných služeb zaměstnanosti v roce 2011 v České republice. *Fórum sociální politiky*, 6, pp. 10–17.
- Kotrusová, M., Kubát, J., Schebelle, D., Marešová, H., Táborská, M., Váňová, J. 2019. Podmínky realizace intervencí a (vybraných) programů APZ a způsoby hodnocení jejich účinnosti perspektivou zaměstnanců ÚP ČR v roce 2017: Dílčí podkladová studie II. Praha: VÚPSV, v. v. i.
- Lødemel, I., Trickey, H. (eds.). 2001. 'An offer you can't refuse': workfare in international perspective. Policy Press.
- Martin, J. P. 2014. *Activation and Active Labour Market Policies in OECD Countries: Stylized Facts and Evidence on their Effectiveness*, IZA Policy Paper Series No. 8.
- Matoušek, O. 2016. *Slovník sociální práce*, Praha: Portál.

Musil, L., Hubíková, O., Havlíková, J. 2014. Sociální práce s lidmi s hmotnou nouzí. *Sociální práce/Sociálna práca*, 14(2), pp. 71–86.

MPSV. 2014. Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020. [online]. [cit. 23. 10. 2019]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/848077/strategiepz2020.pdf/a666485c-355f-3d35-4fe7-0692661e271a>.

MPSV. 2018. Tisková zpráva ze dne 19. března 2018. [online]. [cit. 23. 5. 2019]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/519576/TZ - MPSV koncepce reaguje na zjisti NKU.pdf/11ac2571-74c0-32a0-9027-6dea93634878>.

Nešpor, Z. R. 2017. Sociologická encyklopedie. Praha: Sociologický ústav AV ČR. [online]. [cit. 27. 3. 2019]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Anal%C3%BDza_dat_explora%C4%8Dn%C3%AD.

Pavelková, M., Grunerová, I., Beck, P. 2019. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi na Úřadu práce a obcích. Praha: Wolters Kluwer.

Rákoczyová, M., Kotrusová, M., Horák, P., Kubát, J., Marešová, H., Schebelle, D., Táborská, M., Trbola, R., Váňová, J. 2019. Realizace vybraných programů aktivní politiky zaměstnanosti a hodnocení jejich efektivity a účinnosti perspektivou zaměstnanců ÚP ČR v roce 2017: Dílčí podkladová studie I. Praha: VÚPSV, v. v. i.

Ravn, R., Nielsen, K. 2019. Employment effects of investments in public employment services for disadvantaged social assistance recipients. *European Journal of Social Security*, 21(1), pp. 42–62.

Sirovátka, T., Winkler, J. 2011. Governance of Activation Policies in the Czech Republic: Uncoordinated Transformation. In: van Berkel, R., de Graaf, W., Sirovátka, T. *The Governance of Active Welfare States in Europe*. New York: Palgrave Macmillan., pp: 173–194.

Sirovátka, T. 2016. When workfare fails: post-crisis activation reform in the Czech Republic. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 36(1/2), pp. 86–101.

Špiláčková, M. 2011. Sociální plánování sedmdesátých a osmdesátých let 20. století v Československu. Disertační práce. Ostravská univerzita v Ostravě. pp. 60–62.

Trbola, R., Nečasová, M., Rákoczyová, M. 2015. Role lokálních vlád při řešení problémů sociálního začleňování. Praha: VÚPSV, v. v. i.

Van Berkel, R., et al. 2017. *Frontline Delivery of Welfare-to-Work Policies in Europe – Activating the unemployed*. New York: Routledge.

Vonk, G. 2014. Repressive welfare states: the Spirall of Obligations and Sanctions in Social Security. *European Journal of Social Security*, 16(3), pp. 188–203.

Přílohy

Online dotazník

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i. realizuje projekt „*Vyhodnocování účinnosti a efektivity realizace aktivní politiky zaměstnanosti*“, který je spolufinancován v rámci OPZ z prostředků ESF a státního rozpočtu ČR. Partnery projektu jsou Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad práce ČR.

Tento online dotazník je určen poskytovatelům sociálních služeb, jejichž klientelu z větší části tvoří osoby obtížně zaměstnatelné. Oslovuje pracovníky azylových domů, domů na půl cesty a nocleháren. Cílem dotazníku je mapování zapojení těchto subjektů do procesu hledání a udržení si zaměstnání klienta. Otázky slouží ke zjištění, zda Vaše organizace poskytuje klientům takové služby, které eliminují některé z jejich handicapů, a tím jim umožňují či usnadňují uplatnění na trhu práce. Pod termínem „uplatnění na trhu práce“ rozumíme hledání a udržení si nebo získání zaměstnání či brigády.

Dotazník je formulován stručně a předpokládáme, že jeho vyplnění Vám nezabere více než 10 minut.

Vaše organizace poskytuje sociální služby v:

kraj: *respondent vybere z nabídky krajů*

okres: *respondent vybere z nabídky okresů*

Typ organizace (*vyberte prosím jednu možnost dle typu Vaší organizace*):

- a) Azylový dům
- b) Dům na půl cesty
- c) Noclehárna
- d) Jiné, uveďte, prosím, konkrétně:

Uveďte prosím všechny cílové skupiny, kterým vaše organizace poskytuje služby azylového domu. *Možno označit více odpovědí.*

- a) muži
- b) ženy
- c) mladí do 26 let
- d) rodiny s dětmi
- e) ženy a matky s dětmi
- f) další, uveďte, prosím, konkrétně:

1) Vaši klienti řeší různé nepříznivé sociální a životní situace a nalezení či udržení si práce je pro ně důležité zejména z důvodu zajištění příjmu. Služby, které poskytujete svým klientům, však primárně nesouvisí s jejich uplatněním na trhu práce. Přesto nás zajímá, zda vašim klientům nějakým způsobem pomáháte při hledání či udržení si zaměstnání nebo brigády?

- a) Ano, pomáháme
- b) Ne, nepomáháme

1a) Uveďte, prosím, důvody, kvůli kterým svým klientům při hledání či udržení si zaměstnání nebo brigády nepomáháte.

Uveďte, prosím, maximálně tři hlavní důvody.

2) Jakými způsoby vaše organizace pomáhá svým klientům s udržením si nebo získáním zaměstnání či brigády?

Popište, prosím, konkrétně:

3) S jakými organizacemi spolupracujete při řešení otázek s pracovním uplatněním vašich klientů na trhu práce? Vyberte, prosím, z následujících možností. *Možno označit více odpovědí.*

- a) Úřad práce ČR
- b) Poskytovatelé sociálních služeb
- c) Nestátní neziskové organizace
- d) Samosprávné orgány města/kraje
- e) Vzdělávací/školící organizace
- f) Zaměstnavatelé
- g) Jiné, uveďte:
- h) Nespolutracujeme se žádnou organizací

4) Při řešení pracovního uplatnění Vašeho klienta na trhu práce může být úroveň spolupráce Vaší organizace s vámi uvedenými organizacemi různá. Na základě Vašich pracovních zkušeností prosím zhodnoťte, jak Vy osobně jste spokojen/a či nespokojen/a se spoluprací institucí, které jste uvedl/a v předchozí otázce č.3? *Pro hodnocení použijte prosím škálu 1 až 7, kde 1 = velmi nespokojen/a, 4 = ani spokojen/a, ani nespokojen/a, 7 = velmi spokojen/a. V případě, že na základě Vaší odborné praxe nemůžete posoudit úroveň spolupráce, nebo s uvedenou organizací nespolutracujete, označte, prosím, kód 99.*

Nutno označit konkrétní odpověď v každém řádku tabulky.

- | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| a) Úřad práce ČR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 99 |
| b) Poskytovatelé zdravotních služeb | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 99 |
| c) Poskytovatelé sociálních služeb | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 99 |

d) Nestátní neziskové organizace	1	2	3	4	5	6	7	99
e) Samosprávné orgány města/kraje	1	2	3	4	5	6	7	99
f) Vzdělávací/školící organizace	1	2	3	4	5	6	7	99
g) Zaměstnavatelé	1	2	3	4	5	6	7	99
h) Jiné, uveďte:	1	2	3	4	5	6	7	99
i) Jiné, uveďte:	1	2	3	4	5	6	7	99
j) Jiné, uveďte:	1	2	3	4	5	6	7	99
k) Jiné, uveďte:	1	2	3	4	5	6	7	99

5) Uveďte, prosím, postupy, které se Vám osvědčily při vzájemné spolupráci s ÚP ČR, když jste v rámci vaší organizace řešili uplatnění Vašich klientů na trhu práce:

Uveďte, prosím, konkrétní skutečnosti:

6) Uveďte, prosím, návrhy pro možné zlepšení spolupráce Vaší organizace s ÚP ČR:

Uveďte, prosím, konkrétně:

7) Téma spolupráce vaší organizace s ÚP ČR nás velmi zajímá, proto bychom Vás chtěli požádat o možnost další spolupráce například formou osobního rozhovoru (Vaše odpovědi budou anonymizovány), abychom se této oblasti mohli věnovat hlouběji. Jakým způsobem byste preferoval/a, abychom s Vámi komunikovali? *Možno označit více odpovědí.*

- a) Elektronická komunikace (formou Skype)
- b) Telefonická komunikace
- c) Osobní komunikace
- d) Jiné, uveďte:
- e) Nemám zájem o další spolupráci

8) V případě Vašeho zájmu o další spolupráci, bychom Vás chtěli požádat o souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů (viz text níže- Informace o zpracování osobních údajů) a uvedení Vaší aktuální e-mailové adresy, kterou běžně používáte, případně telefonního kontaktu.

Informace o zpracování osobních údajů:

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., IČO: 45773009, se sídlem Dělnická 231/12, 170 00 Praha 7 – Holešovice, (dále jen „Správce“) zpracovává a spravuje osobní údaje respondentů za účelem výzkumného šetření v rámci projektu Vyhodnocování efektivity a účinnosti aktivní politiky zaměstnanosti, mapující zapojení subjektů do procesu hledání a udržení si zaměstnání klientů.

Sdělením Vámi uvedeného osobního údaje udělujete souhlas Správci, aby v souladu s obecně platnými právními předpisy, zejména pak ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) zpracovával Vaše osobní údaje za účelem participace na výše uvedeném výzkumném šetření. Vaše osobní údaje nebudou v žádném případě použity pro komerční či marketingové účely.

Osobní údaje budou Správce zpracovávány po dobu nezbytně nutnou k naplnění výše uvedeného účelu, tedy dokončení výzkumného šetření, nejdéle však po dobu 5 let od jejich poskytnutí.

Pro styk se Správce využijte následující kontaktní údaje:

- písemně na adrese sídla Správce uvedené výše
- písemně na e-mailové adrese Správce: vupsv@vupsv.cz

Jakožto subjekt údajů máte právo tento souhlas ve vztahu ke všem či některým zpracovávaným osobním údajům kdykoliv odvolat prostřednictvím oznámení zaslaného na některý z výše uvedených kontaktních údajů.

Ve vztahu ke zpracovávaným osobním údajům máte jako subjekt údajů podle obecných právních předpisů rovněž právo:

- požadovat po Správci informaci, jaké jeho osobní údaje zpracovává, vyžádat si kopii těchto údajů
- vyžádat si přístup k těmto osobním údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit, popřípadě požadovat omezení zpracování
- požadovat výmaz osobních údajů, pokud již jejich zpracování není potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány
- na přenositelnost údajů, tedy právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu Správce jakkoli bránil podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo se obrátit na soud.

Vaše osobní údaje nebudou v žádném případě použity pro komerční či marketingové účely.

Souhlas se zpracováním vašich osobních údajů:

ano

ne

Kontakt na Vás (např. e-mail, telefon)

Velmi děkujeme za Váš čas, Vaši vstřícnost a spolupráci při probíhajícím výzkumu.

Scénář skupinového rozhovoru a polostrukturovaných individuálních rozhovorů

Uvedení dané problematiky

- § VÚPSV, v. v. i. v rámci projektu „*Vyhodnocování účinnosti a efektivity realizace APZ*“, jehož partnery jsou MPSV a ÚP ČR, mapuje existující spolupráci a její limity mezi specializovanými subjekty a ÚP ČR, při řešení problémů obtížně zaměstnatelných klientů
- § Vzájemné představení moderátorů, účastníků a jejich mateřských organizací se specifikací cílové/ých skupiny/skupin, kterými se jejich organizace zabývá

Úvodní blok:

- § Informace o dosavadních aktivitách (analýza kvantitativních, kvalitativních dat získaných z šetření na ÚP ČR)
- § Zdůvodnění výběru účastníků (různorodá klientela, různé typy bariér, překážek pro vstup na trh práce)

Cíl skupinového rozhovoru:

Zjistit jakým způsobem zařízení poskytující sociální služby (např. azylové domy, noclehárny a domy na půl cesty) participují na řešení problémů svých klientů s pracovníky pracovišť ÚP ČR a identifikovat fungující způsoby spolupráce a role jednotlivých zúčastněných aktérů.

Hlavní blok:

- Jakým způsobem se o Vás Vaši klienti dozvědí? (letáčky, web, zda a jakou roli hraje ÚP ČR)
 - ü Hraje v tom nějakou roli ÚP ČR, pokud ano, jakou?
 - ü Kdo další v tom hraje roli? (obecní úřad, lékař, rodina apod.)
- Řešíte s Vašimi klienty záležitosti související s jejich uplatněním se na trhu práce? (udržení nebo získání zaměstnání či brigády, životopisy, tréninky pohovorů, komunikace se zaměstnavateli, doprovod)
- Spolupracujete ve věci klientova uplatnění na trhu práce s ÚP ČR?
 - ü Pokud ano, se kterými útvary ÚP ČR?
 - ü Pokud ano, v čem konkrétně spočívá, jakým způsobem?
 - ü Jak často probíhá – pravidelně, nahodile, dle potřeby?
 - ü Kdo je iniciátorem případné spolupráce, jaká je odezva ze strany ÚP ČR?
 - ü Jaké je dle Vašeho mínění současné nastavení spolupráce vaší organizace s ÚP ČR?

- Setkali jste se v rámci své praxe s fungující spoluprací s ÚP ČR, která přispěla k uplatnění Vašeho klienta na trhu práce, tzn. situace, kdy se daří vašim klientům např. získat zaměstnání, brigádu či jinou práci?? (osvědčené postupy, konkrétní příklady, region)
- Existují, dle vašeho názoru bariéry, které spolupráci Vaší organizace s ÚP ČR nějak limitují?
 - ü Pokud ano, v čem spočívají, co konkrétně ztěžuje Vaši spolupráci s ÚP ČR při řešení problémů obtížně zaměstnatelných klientů?
 - ü Jedná se o bariéry systémového charakteru, technického, osobního aj.?
- Vidíte prostor pro možné zlepšení spolupráce mezi Vaší organizací a ÚP ČR?
 - ü Pokud ano: v jakých oblastech, za jakých předpokladů atd.
 - ü Pokud ne: z jaké příčiny a jaké alternativní řešení raději zvolí
- Spolupracujete v této problematice s nějakými dalšími subjekty (kromě ÚP ČR)? Např. s dalšími organizacemi poskytujícími jiné služby nebo se sociálním odborem měst a obcí či krajů, nebo s někým jiným?
 - ü Pokud ano, v čem konkrétně ta spolupráce spočívá, jakým způsobem probíhá?
 - ü Jsou vhodné podmínky pro spolupráci s dalšími subjekty – legislativní a jiné?
 - ü Jak často spolupráce probíhá – pravidelně, nahodile, dle potřeby?
 - ü Kdo je iniciátorem případné spolupráce?
- Realizujete, pořádáte případová setkání ve věci klientova uplatnění na trhu práce?
 - ü Pokud jste přizvaným účastníkem případových setkání, kdo je svolává?
- Závěrem bychom Vás požádali o doporučení, na základě Vašich zkušeností, koho bychom mohli oslovit s prosbou o získání dalších příkladů dobré praxe (fungující spolupráce s ÚP).

Děkujeme mnohokrát za Vaši otevřenost a účast.

**Kazuistiky včetně příkladů dobré praxe spolupráce zařízení
poskytujících sociální služby a Úřadu práce ČR**

KAZUISTIKA č. 1

Pobytová sociální služba – azylové domy a Technické služby XY²¹, příspěvková organizace

Od 1. ledna 2019 se novým poskytovatelem pobytových sociálních služeb „Městská sociální zařízení“ (Azylový dům pro muže a ženy, Domov pro osamělé rodiče s dětmi, krizový a sociální byt) staly Technické služby, příspěvková organizace (TS). Toto spojení stále vyvolává u části veřejnosti rozporuplné pocity, mnohdy i negativní, kdy si především odborná veřejnost myslí, že takovýmto spojením dojde ke stigmatizaci našich uživatelů. Opak je ovšem pravdou a v praxi se toto spojení velmi osvědčilo, především pak v individuálním přístupu k našim uživatelům.

Pomoc při zaměstnávání uživatelů – paní Kateřina Š.

POPIS PŘÍPADU

Sběr informací a dat o klientovi: objektivní anamnéza – doložené informace ze spisu uživatelky + další autentické doklady; subjektivní anamnéza – vlastní vyprávění klientky o její situaci a problémech, náhled sociálního pracovníka, náhled zaměstnavatele TS. Interview – rozhovor s klientkou, zaměstnavatelem.

Úvod: Kazuistika je zaměřená na zaměstnávání uživatelů v rámci spojení sociálních služeb a technických služeb a individuální přístup.

Základní charakteristika klienta: paní Kateřina, žena, 38 let, dokončené základní vzdělání, 2 děti (dcera v předškolním vzdělávání, syn na základní škole), samoživitelka. Otec dětí je ve výkonu trestu odnětí svobody (dále jen VTOS), rodina jej jezdí pravidelně navštěvovat. Uživatelka již v minulosti pracovala, poté byla na rodičovských dovolených a v evidenci uchazečů o zaměstnání na ÚP ČR – úseku zaměstnanosti – v současnosti byla dlouhodobě nezaměstnaná. Pobírala sociální dávky. Katka má rovněž dluhy a exekuce, které do nynějška nesplácela kvůli finanční tísní.

POPIS SITUACE

Kateřina je po 4leté rodičovské dovolené, kdy dcera nastoupila do školky a ona se šla zaevidovat do evidence uchazečů o zaměstnání na ÚP ČR – úseku zaměstnanosti. Jelikož je matka samoživitelka a nemá bližší kontakt s rodinou, je pro ni velmi těžké najít si takové zaměstnání, které by spojila s péčí o děti, tedy vedení dětí do školky a školy a vyzvedávání je. Jelikož Katka nemá ani odpovídající vzdělání, nemůže si najít vhodnou práci, kde by jí zaměstnavatel vyšel vstříc s upravenou pracovní dobou, případně práci na zkrácený úvazek.

Kateřina je bývalá uživatelka návykových látek, jejíž aplikace tvrdých drog se podepsala na jejím vzhledu, tudíž její vystupování není přesvědčivé a věrohodné.

APLIKACE ŘEŠENÍ SITUACE

Ve spolupráci s ÚP ČR – úsekem zaměstnanosti jsme se domluvili na společném výběrovém řízení, kterého se zúčastnila vedoucí pobytových sociálních služeb, vedoucí Technických služeb,

²¹ Z důvodu zachování anonymity nebyla konkrétní lokace uvedena.

příspěvkové organizace, pracovnice ÚP ČR – zprostředkovatelky zaměstnání a pracovnice dávek hmotné nouze. K výběrovému řízení bylo pozváno cca 30 uchazečů a hledali se vhodní kandidáti pro obecně prospěšné práce k technickým službám na pozici dělníci údržby města.

Výběrového řízení se zúčastnila i Kateřina, která byla i po doporučení vedoucí pracovnice sociálních zařízení přijata na tuto pozici. Jelikož jsme uživatelku znali již delší dobu (ze sociálních služeb), věděli jsme, že se jedná o zodpovědnou paní, která si nemůže najít zaměstnání pouze z důvodu péče o děti a její minulosti, která se na ní podepsala. S vedoucím technických služeb byla domluvena kratší pracovní doba tak, aby Kateřině umožnila sloučení pracovního a rodinného života, tj. aby mohla vodit své děti do školky a školy a odpoledne je opět vyzvedávat. Za takto stanovených podmínek paní Kateřině v nástupu do práce nic nebránilo a práci okamžitě přijala.

ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ (výstup řešení)

Katka vykonává obecně prospěšné práce již 5 měsíců a jelikož se řadí mezi zodpovědné pracovníky, byla jí nabídnuta pracovní smlouva u TS na 1 rok s možností prodloužení na dobu neurčitou. Kateřině je přizpůsobena pracovní doba. Při rozhovoru uživatelka sdělila, že ji práce baví a je za ni hrozně ráda. Je ráda, že dostala takovou šanci.

Díky spojení technických služeb a pobytové sociální služby můžeme s Katkou pracovat komplexně a jsme schopni ji pomoci začít fungovat nejen v osobním životě, ale také v pracovním. Díky stálému příjmu je schopna platit si své pohledávky, našetřit si na kauci a najít si tak vhodné bydlení.

KAZUISTIKA č. 2

Pobytová sociální služba – azylové domy a Technické služby XY²², příspěvková organizace

Od 1. ledna 2019 se novým poskytovatelem pobytových sociálních služeb „Městská sociální zařízení“ (Azylový dům pro muže a ženy, Domov pro osamělé rodiče s dětmi, krizový a sociální byt) v XY staly Technické služby, příspěvková organizace (TS). Toto spojení stále vyvolává u části veřejnosti rozporuplné pocity, mnohdy i negativní, kdy si především odborná veřejnost myslí, že takovýmto spojením dojde ke stigmatizaci našich uživatelů. Opak je ovšem pravdou a v praxi se toto spojení velmi osvědčilo, především pak v individuálním přístupu k našim uživatelům.

Pomoc při zaměstnávání uživatelů – pan Pavel L.

POPIS PŘÍPADU

Sběr informací a dat o klientovi: objektivní anamnéza – doložené informace ze spisu uživatele + další autentické doklady; subjektivní anamnéza – vlastní vyprávění klienta o jeho situaci a problémech, náhled sociálního pracovníka, náhled zaměstnavatele TS. Interview – rozhovor s klientem, zaměstnavatelem.

Pozn.: Technické služby, příspěvková organizace má společné vedení s firmou XY, jehož součástí je i firma XY (třídící linka, popeláři aj.). Obě firmy mají jiné IČO, ovšem stejné personální obsazení vedoucích pracovníků a stejné sídlo.

Úvod: Kazuistika je zaměřená na zaměstnávání uživatelů v rámci spojení sociálních služeb a technických služeb a individuální přístup.

Základní charakteristika klienta: P. pan Pavel, muž, 23 let, vyučen v oboru pekař, často střídá zaměstnání (nikde nevydrží déle než zkušební dobu), utíká od problémů, neumí hospodařit s penězi, má 2 exekuce (půjčka, zdravotní pojištění) a drobné dluhy. U Pavla bylo nedávno zjištěno trauma z dětství, vývojově se zasekl v raném věku, čemuž odpovídá jeho řešení problémů a utíkání od nich. Jeho chování v kolektivu je mnohdy přehnané, vychloubačné, kdy Pavel si vymýšlí historky, aby zapadl mezi ostatní a cítil se jako velký chlap. Nyní je objednan na psychologické vyšetření.

Pavel je velmi pracovitý a snaživý kluk, netrpí žádnými závislostmi. Touží po velké rodině, kterou nikdy nezažil, jelikož vyrůstal v dětském domově, se svou biologickou rodinou není v kontaktu, otce nesnáší.

POPIS SITUACE

Pavel je pracovitý, ví, že potřebuje mít práci, aby měl peníze a mohl si tak platit bydlení, stravu a také udělat si řidičský průkaz, koupit nový telefon, oblečení a začít si šetřit na vlastní bydlení, jelikož chce mít velkou rodinu. Věří, že když bude mít práci a peníze, bude mít také ženu, po které tolik touží. Práci si vždy hledal aktivně sám, případně s pomocí sociálního pracovníka obce či přátel. Během roku vystřídal nespočet zaměstnání, všude vydržel pracovat 1–2 měsíce, kdy vždy

²² Z důvodu zachování anonymity nebyla konkrétní lokace uvedena.

ze zaměstnání musel rychle odejít a nastoupil do jiného. Bylo velmi těžké zjistit, proč v žádném zaměstnání nevydrží déle, když vždy, když se nechal zaměstnat, byl z počátku velmi nadšený.

Pavla jsme dne 5. 6. 2019 ubytovali v Azylovém domě pro muže a ženy v XY, kdy k nám přišel z ulice, bez finančních prostředků a bez zaměstnání. Uživatele jsme ubytovali již opakovaně, známe jej z minulosti.

APLIKACE ŘEŠENÍ SITUACE

Pavla se nám ihned podařilo zaměstnat v Separexu jako pracovníka na pozici závozník. Jelikož bylo zjištěno, že Pavlovi více vyhovuje pracovat v užším kolektivu, domluvili jsme mu takovou pracovní pozici, aby pracoval pouze s jedním spolupracovníkem. Pavlovi se práce okamžitě zalíbila, z počátku tam chodil velmi rád. Po krátké době ovšem opět přišel s tím, že ho práce už nebaví a rád by dělal něco jiného. Okamžitě bylo zjištěno, co se v zaměstnání děje a spolupracovník Pavla nám sdělil, že chlapec je velmi vychloubačný a vymýšlí si různé historky, které nejsou pravdivé. Díky tomuto se začali dostávat do společného konfliktu a Pavel se tak začal snažit od problému opět utéct. Svou vychloubačností a machrováním se mu dokonce podařilo zničit 2 popelnice v celkové škodě cca 1 900 Kč. Pavel po první výplatě nepřišel do zaměstnání, o čem nás ihned informoval vedoucí provozu s tím, že dostane vytýkáci dopis a bude mu ukončen pracovní poměr pro hrubé porušení pracovní kázně. Situace Pavla byla řešena s jeho vedoucím pracovníkem, kterému bylo vše vysvětleno a také sděleno, že Pavel netrpí žádnými závislostmi (první výplatu nešel utratit za alkohol a drogy), ale pouze pravý důvod, proč do zaměstnání nepřišel. Pavlovi nakonec zaměstnání ukončeno nebylo a vedoucí pracovník byl dokonce ochotný promluvit si se spolupracovníkem Pavla a vysvětlit mu jakou má hoch povahu. Rovněž jsme společnými silami zjistili, jaké pracovní podmínky by Pavlovi nejvíce vyhovovali a snažili jsme se mu je dle možností nastavit.

Pavel je současně v zaměstnání již 4. měsíc, do práce chodí bez větších problémů.

ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ (výstup řešení)

Vedoucí pobytové sociální služby a sociální pracovník společně s vedoucím firmy XY byli ochotni a schopni nejen dostat uživatele do zaměstnání, ale pokusit se mu porozumět a nastavit takové pracovní podmínky, které potřebuje nejen zaměstnavatel, ale vyhovují také pracovníkovi – individuální přístup.

Díky spojení technických služeb a pobytové sociální služby s Pavlem můžeme pracovat komplexně a jsme schopni mu pomoci začít fungovat nejen v osobním životě, ale také po pracovní stránce. Prostřednictvím pravidelného příjmu jsme schopni s Pavlem nastavit splátkový kalendář na placení si svých pohledávek, pomoci mu lépe hospodařit s financemi a začít si šetřit na kauci, aby se mohl osamostatnit a najít si své vlastní bydlení. Zároveň v rámci sociální služby učíme uživatele běžné denní úkony, tedy péči o sebe a o domácnost tak, aby byl opravdu připravený na samostatný život.

KAZUISTIKA č. 3

Kazuistika je zaměřena na zaměstnávání uživatelů v rámci spojení sociálních služeb a spoluprací s ÚP ČR.

Pomoc při zaměstnávání uživatelů – slečna Kateřina

POPIS PŘÍPADU

Slečna Kateřina, 24 let, základní vzdělání, drogově závislá, bez domova, prodělané těhotenství, avšak dítě je v pěstounské péči, nyní bez zaměstnání.

Slečna Kateřina uvádí: *„Jsem spokojená se svým životem, nic mi nechybí, nic mne nesvazuje, nic nemusím.“*

Slečna Kateřina dochází nyní do našeho zařízení. Zařízení se jmenuje XY²³ – zařízení pro sociálně vyloučené osoby. V našem zařízení se centralizuje více sociálních služeb, a to azylový dům pro muže a pro ženy, noclehárna pro muže a pro ženy, nízkoprahové denní zařízení, terénní programy a sociální rehabilitace. V rámci projektu Dobrý start mají klienti možnost přebývat přes den na nízkoprahovém denním centru, odkud mohou večer za poplatek 30 Kč za noc přespat na noclehně. Klientům je nabídnuta v rámci sociální rehabilitace práce na DPP či DPČ na 4 hodiny denně. Pokud klient splňuje předpoklady pro vstup do zařízení, což je max. 0,5 promile alkoholu, tak sociální pracovníce s nimi pracují ve všech směrech, ve kterých potřebují poradit. Ať už je to vyřízení dávek, hledání obvodního lékaře, vyřízení invalidního či starobního důchodu atd.

ANAMNÉZA

Slečně Kateřině je v současné době 24 let, má základní vzdělání, poté se chtěla vyučit na kuchařku – číšnici, avšak zvládla pouze dva roky studia a školu nedokončila. Kateřina šla do diagnostického ústavu, kde pobývala 3 měsíce. Do diagnostického ústavu byla poslána proto, že se doma její matce ztrácely věci. Vztah mezi Kateřinou a matkou nebyl dobrý, Kateřina doma kradla, prodávala cenné věci, aby měla peníze, které potřebovala na drogy, byla závislá na opiu, heroinu, pervitinu a marihuaně.

Kateřina po návratu z diagnostického ústavu pracovala jako operátorka u lisu po dobu 3 měsíců u firmy XY. Jiné pracovní zkušenosti nemá.

POPIS SITUACE

Kateřina se po propuštění z diagnostického ústavu vrátila na internát, avšak poté školu opustila. Slečna Kateřina pochází z města XY, avšak v diagnostickém ústavu se seznámila s přítelem Tomášem, který ji dovedl do našeho města, kde s ostatní partou začala tzv. squatovat.²⁴ Poté přebývala s ostatními squatterry také v jednom opuštěném domě, který byl ovšem exekučně

²³ Z důvodu zachování anonymity nebyla konkrétní lokace uvedena.

²⁴ Squatting je obsazování opuštěných nebo neobývaných pozemků či budov (obvykle obytných), které squatter nevlastní, nemá v nájmu nebo nemá zákonné povolení k užívání.

vydražen, nový majitel je vystěhoval a přesunuli se do opuštěného síla, kde přebývali několik let. V zimě využívali služeb domu okamžité pomoci, které město zřídilo pro osoby bez domova a bylo přes zimu otevřeno 24 hodin sedm dní v týdnu. Kateřina byla neustále v kontaktu s matkou. Vyhovoval jí způsob života, který vedla. V létě s kamarády chodila na makové pole krást mladé makovice, ze kterých si s kamarády dělali opiové čaje, pokud měli hlad, vždy něco zcizili, či v nočních hodinách chodili za supermarkety, kde se vyhazovali neprodané a prošlé potraviny. Kateřina nebyla v evidenci ÚP, chtěla být svobodná a nesmělo jí nic svazovat. Z představy práce se jí chtělo zvracet.

Slečna Kateřina nebyla v minulosti nikdy soudně trestána. Kateřina nemá v současné době zdravotní problémy. Dávky pomoci v hmotné nouzi nepobírala. Slečna Kateřina má exekuce na zdravotním pojištění a z různých pokut od města. Kateřina má svého obvodního lékaře.

Koncem roku 2017 bylo zjištěno u slečny Kateřiny těhotenství. Bylo zjištěno ve vysokém stádiu. Jelikož již několik let nemenstruovala, nevěděla to, zjistila to až tehdy, kdy dle jejích slov cítila pohyby dítěte. Kateřina celé těhotenství užívala opiové čaje, alkohol a nikotin. Byla pod dohledem našich sociálních pracovníků, kteří zajistili sledování plodu v nemocnici, kde se specializují na drogově závislé matky. Kateřina společně se sociálními pracovníky dojížděla na kontroly. Dostávala léky od gynekologů, které mírnili závislost na drogách. Současně jí byl zajištěn porod v této nemocnici.

APLIKACE ŘEŠENÍ SITUACE

Kateřina byla pod neustálým dohledem našich sociálních pracovníků. Byla obeznámena, že jejím stylem života hrozí možnost předčasného porodu. Ovšem největším problémem byl fakt, že neměla kde dítě vychovávat, a hlavně dítě nechtěla, nevznikl v ní mateřský pud, brala to, že má pouze větší břicho. Kateřina neměla vztah k dítěti vůbec utvořen. Chtěla dítě dát k adopci. Sociální pracovníci se spojili s rodiči jak matky, tak otce. Kateřiny matka nechtěla mít s dítětem nic společného, ovšem matce přítel to jedno nebylo a začala situaci společně s námi řešit. Vnouče chtěla, a tak jsme s babičkou dítěte vyřešili potřebné tiskopisy, aby si po narození dítěte mohla dítě vzít do pěstounské péče. Kateřina byla poučena, že pokud by jí nebylo dobře a měla pocit stahů břicha, ať nás neprodleně volá či navštíví. Celé těhotenství Kateřina říkala, že se bojí bolesti, měli jsme strach, aby až Kateřina začne rodit, neudělala si opiový čaj, proti bolesti a vše pak nakonec špatně nedopadlo. Naštěstí přítel nás o víkendu zkontaktoval, Kateřina začala rodit. Sociální pracovnice přes své volno vzala automobil, a Kateřinu odvezla do Pardubic, kde se po dvaceti hodinách narodila krásná holčička Barborka. Byla předčasně o měsíc narozena, takže na pár týdnů byla umístěna v inkubátoru. Bohužel malé holčičce se od narození museli podávat léky proti závislosti na alkoholu a drogách, měla veliké abstinční příznaky, ale vše zvládla. Kateřina byla po týdnu propuštěna. Vrátila se zpět na squat. O dceru nejevila zájem. Barunka vše zvládla, potřebné papíry jsme také vyřešily a nyní je z Barunky nádherná roční holčička, která má krásný domov. Je bez následků, chodí na pravidelné kontroly k dětskému neurologovi, a je vše v pořádku.

Sílo, kde Kateřina se svým přítelem žila a squattovala, vyhořelo. Nyní neměli kam jít. Ve stejné době, kdy vyhořelo sílo, tak jeden investor ve Svitavách boural staré buňky ubytoven. Klienti si buňky přestěhovali na okraj Svitav a tam se zdržovali.

ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ (výstup řešení)

Jelikož jsme na konci loňského roku otevřeli nové zařízení pro osoby bez domova, kde je možnost využívání služeb, jako je azylový dům pro muže, ženy, noclehárna pro muže a ženy, nízkoprahové

denní zařízení a sociální rehabilitace. Společnou sociální práci jsme slečnu Kateřinu přesvědčili ve využívání těchto služeb. Jelikož do areálu zde smí klient vstoupit pouze s 0,5 promile alkoholu, Kateřina se naučila nepít. Provádíme zde také namátkové testy na drogy. Kateřina v současné době drogy neužívá. Dochází pravidelně do našich služeb. Výživné na dcerku platí, stýká se s ní. Je v evidenci ÚP, pobírá dávky pomoci v hmotné nouzi a chce začít znovu. Máme velkou radost z posunu slečny Kateřiny. Kateřina nyní dochází na pravidelné schůzky na ÚP ČR, kde se jí nyní snaží zapojit do projektu hledání zaměstnání pro mladé do věku 25 let. Vypadá to nadějně s jejím uplatněním na trhu práce. Zprostředkovatelka zaměstnání na ÚP se velmi dobře ujala slečny Kateřiny, dokáže s ní mluvit tak, aby byla přístupnější. Slečna Kateřina je problémový člověk a málokoho k sobě pustí. Při počátečních návštěvách na úřadu práce doprovázela Kateřinu sociální pracovnice. Vzhledem k tomu, že zprostředkovatelka zaměstnání klientce naslouchá a vykonává vše tak, jak by měla, není další pravidelný doprovod nutný. Zprostředkovatelka zaměstnání na základě vhodného individuálního posouzení doporučila slečnu Kateřinu do projektu a nyní dochází na pravidelné schůzky, na které nezapomíná, což už je možné považovat za velký úspěch. ÚP ČR s námi velmi úzce spolupracuje. Vše je na vysoké úrovni. Spolupráce je výborná. Věříme, že touto vzájemnou intenzivní spoluprací bude slečna Kateřina brzy zaměstnaná.

KAZUISTIKA č. 4

POPIS PŘÍPADU

Kombinace poradenské činnosti a nástroje APZ, realizované ÚP ČR, a zapojení dalších subjektů při hledání zaměstnání pro klienta

Pomoc při zaměstnávání uživatelů – paní Jana V.

ANAMNÉZA

Paní Jana V., věk 56 let, odborné vzdělání v oboru sociální práce a celkem 13 let praxe jako asistentka pedagoga. Před získáním maturity pracovala jako průvodčí u ČD, poté získala odborné vzdělání v oboru sociální práce a celkem 13 let pracovala jako asistentka pedagoga. Ve sledovaném období byla nezaměstnaná, délka evidence na ÚP 3,5 roku. Žila v nestandardním obydlí s druhem, v nevyhovujících hygienických podmínkách, trvalý pobyt měla přihlášen na obecním úřadě. Je Romka, její vzhled odráží, že o sebe příliš nedbá, má viditelně poškozený chrup.

POPIS SITUACE (ŘEŠENÝ PROBLÉM)

Paní Jana byla v evidenci ÚP ČR 3,5 roku. V roce 2018 byla pracovníky ÚP zařazena do skupiny uchazečů, která je sledována z důvodu dlouhodobé evidence. Tato skutečnost znamená zvýšenou četnost kontaktních návštěv na ÚP (minimálně 2x měsíčně schůzka se zprostředkovatelkou) a zahrnutí specifických činností do IAP (především poradenské aktivity zaměřené na komunikaci a sebezprezentaci, vypracování životopisu a motivačního dopisu, kurzy zaměřené na práci s výpočetní technikou). V daném roce se zúčastnila 3x individuálního poradenství u poradce pro dlouhodobě nezaměstnané (dále jen DNZ). Při této poradenské činnosti bylo osloveno 20 potenciálních zaměstnavatelů v oboru, ve kterém má uchazečka vzdělání a praxi. Jana chtěla především využít svoje dosažené vzdělání a pokud možno navázat na svoji poslední praxi. Za tímto účelem si ve spolupráci s poradcem vypracovala aktuální životopis a koncept motivačního dopisu.

Vzhledem k délce evidence byla nejprve v roce 2018 zařazena do sledování dlouhodobě evidovaných UoZ a přestože bylo osloveno oněch 20 zaměstnavatelů – základní a mateřské školy v okrese, nepodařilo se uchazečku pro personální naplněnost umístit.

Proto byla oddělením zprostředkování v roce 2019 navržena a následně zařazena do nově realizovaného projektu „Podpora zaměstnanosti dlouhodobě evidovaných uchazečů o zaměstnání“ (dále jen PDU)²⁵.

ŘEŠENÍ SITUACE

V rámci projektu PDU absolvovala uchazečka jak opakované individuální, tak skupinové poradenství.

²⁵ Hlavním cílem projektu je zvýšení zaměstnanosti a zaměstnatelnosti dlouhodobě evidovaných uchazečů o zaměstnání na Úřadu práce ČR. Období realizace od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2021. Registrační číslo projektu: CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_121/0010247

Zároveň pracovník úřadu práce oslovil sociální odbor městského úřadu s žádostí, zda je možné najít pro uchazečku řešení ohledně bydlení. Dále vytipoval a oslovil potenciálního zaměstnavatele, který je poskytovatelem sociálních služeb pro seniory a osoby s handicapem, a byla mu nabídnuta možnost zaměstnat uchazečku na VPP, pozici osobní asistentka. Potenciálnímu zaměstnavateli se Jana líbila, souhlasil s jejím nástupem po absolvování poradenských aktivit a podal příslušnou žádost v rámci aktivní politiky zaměstnanosti.

Mezitím probíhaly poradenské aktivity, realizované úřadem práce. V průběhu skupinového poradenství uchazečka absolvovala aktivity zaměřené mj. na sebereprezentaci na trhu práce, komunikační dovednosti a sebepoznávání pro trh práce, které měly přispět k posílení vyjednávací pozice uchazečky při hledání vhodného zaměstnání.

Během skupinového poradenství byla paní Jana vždy aktivní, ostatní účastníci ji akceptovali. V rámci individuálního poradenství jsou s každým uchazečem probírány jeho silné a slabé stránky. Kromě aspektů, jako je vzdělání, praxe, možnosti dojíždění a ochota přizpůsobit se požadavkům zaměstnavatele, nemohla být opomenuta skutečnost, že Jana je romského původu. Uvedla, že se nejednou setkala s etnickou diskriminací. Toto téma bylo podrobně, ale citlivě a v rámci možných společenských mantinelů prodiskutováno. Uchazečka například uvedla své pocity z absolvovaných výběrových řízení, poté, co byla opakovaně dána přednost jinému účastníkovi, že rozhodující roli sehrál její etnický původ. Pro odstranění podobné zkušenosti v dalších takových situacích jí bylo doporučeno, aby sebekriticky posoudila, zda při srovnání s ostatními účastníky dosahuje požadovaných kvalit. Nemusí to vždy být pouze etnická diskriminace, ale i otázka vlastní připravenosti. Proto byl s uchazečkou probrán i její vzhled, úprava zevnějšku a pocit sebedůvěry. Byla jí citlivě doporučena návštěva zubního lékaře a kadeřníka. Obojí akceptovala a absolvovala, a to i přesto, že obě služby představovaly pro dotyčnou značný finanční výdaj.

Doprovod k zubaři a kadeřnici Janě zajistila sociální pracovnice budoucího zaměstnavatele, společnosti XY.²⁶ Výsledek byl viditelný. Poradce i Jana udělali pro zdar věci více, než se původně očekávalo, a to ke spokojenosti všech zúčastněných.

ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ (výstup řešení)

Zaměstnavatel uchazečku přijal na pozici osobní asistentka v rámci VPP od 6/2019. V její pracovní náplni je pomoc s dětmi při pobytu venku, na procházkách, při převlékání, mytí a stravování.

Ve spolupráci se zaměstnavatelem a sociálním odborem městského úřadu jí bylo nabídnuto důstojné bydlení v městské ubytovně, které Jana se svým druhem přijala.

Do dnešního dne u zaměstnavatele pracuje, do práce pravidelně dojíždí a obě strany jsou dle zjištění spokojené.

²⁶ Z důvodu zachování anonymity nebyla konkrétní lokace uvedena.

KAZUISTIKA č. 5

POPIS PŘÍPADU

Spolupráce mezi správními orgány a poskytovateli sociálních služeb při řešení složité situace klienta.

Pomoc při zaměstnávání uživatelů – pan J.

ANAMNÉZA

Pan J.

- po dlouhodobém VTOS
- bez platného občanského průkazu (dále jen OP)
- bez domova
- nezaměstnaný, není evidován u ÚP jakožto uchazeč o zaměstnání
- bez podání žádostí dávek pomoci v hmotné nouzi

POPIS SITUACE (řešený problém)

Pan J. přišel do našeho zařízení azylového domu ve stavu, kdy bylo patrné, že nocoval již několik nocí v nouzových podmínkách.

Po započetí jednání se zájemcem o službu sdělil, že byl propuštěn z VTOS již před několika dny. Po několika nocích strávených venku na ulici mu byly zcizeny všechny osobní věci, které měl při sobě v tašce včetně průkazu totožnosti. Přičemž mu bylo sděleno, že z tohoto důvodu nemůžeme jakožto registrovaná pobytová sociální služba uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby a z tohoto důvodu nemůže být v našem zařízení ubytován.

Na tuto skutečnost reagoval velmi podrážděně, a to především z důvodu, že před návštěvou našeho azylového domu byl na návštěvě úřadu práce (ÚP – chtěl se registrovat jako uchazeč o zaměstnání a také HN – dávky pomoci v hmotné nouzi – PnŽ) a i tam nevyřídil potřebné záležitosti s kladným výsledkem.

Byl velmi rozhořčen a nadával na systém pomoci našeho státu těmto lidem, kteří se nacházejí v nelehké životní situaci.

ŘEŠENÍ SITUACE

Žadateli bylo nasloucháno a za pomoci metod sociální práce, především pak základního sociálního poradenství, byl odkázán za sociálním kurátorem, kterému jsme společně telefonovali a domluvili schůzku. Ve spolupráci se sociálním kurátorem byla podána žádost dávky pomoci v hmotné nouzi – Mimořádná okamžitá pomoc k vyřízení nového OP. Komunikace s ÚP a podání žádosti proběhlo za této situace již bez problémů, komunikaci byl přítomen sociální kurátor, který

napomohl hladkému průběhu a s jeho pomocí potřebnou dávku MPO pan J. získal. To mu umožnilo, aby splnil jednu ze základních potřeb a vyřídil si nový, platný OP.

Pan J. s novým OP zažádal o pobyt v našem azylovém domě. Jeho žádosti bylo vyhověno a byl přijat jako uživatel služby.

Poté podal žádosti o dávky pomoci v hmotné nouzi – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení, přičemž stále využíval podporu sociálního kurátora a nově také sociálního pracovníka našeho azylového domu.

Postupně jevil zájem řešit svou situaci i v dalších ohledech, postupně si uvědomoval, co všechno potřebuje k znovuzařazení do společnosti.

Vzhledem k tomu, že pan J. měl zájem se začlenit do pracovního procesu a řešit svou životní situaci, byla mu doporučena další spolupráce s ÚP, tentokrát se zaměřením na zprostředkování zaměstnání. A to zejména proto, že po několika neúspěšných pokusech o nalezení zaměstnání vlastními silami postupně opadalo jeho počáteční nadšení a motivace.

S panem J. byl veden pohovor a bylo mu vysvětleno, že vzhledem k tomu, že dosáhl pouze základního vzdělání, nemá žádnou doloženou prokazatelnou praxi z předchozích zaměstnání (na pracovní poměr s pracovní smlouvou doposud nepracoval) a také skutečnost, že má záznam v rejstříku trestů (dále jen RT), je složité ve velmi krátké době nalézt vhodné zaměstnání s pracovní smlouvou.

Rozebírali jsme, jaké má možnosti a bylo mu doporučeno zpočátku využít nabídky pracovnice dávek pomoci v hmotné nouzi a zvýšit si příjem vlastním přičiněním a nastoupit na veřejnou službu (dále jen VS).

Při tomto rozhovoru si však pan J. začal uvědomovat i to, že překážkou v pracovním uplatnění není pouze fakt, že má zápis v RT, ale i to, že po dobu VTOS odvykl pracovnímu režimu a pracovním návykům. Pan J. však po celou dobu aktivně za spolupráce sociální pracovnice a svého klíčového pracovníka ve svém individuálním plánu zdůrazňoval, že za pomoci dílčích kroků dosáhne toho, že bude mít práci a poté vhodné bydlení.

Vzhledem k tomu, že součástí našeho azylového zařízení je i projekt cvičných dílen, pan J. cvičné dílny poctivě a rád navštěvoval. Zde se postupně nastartoval na proces každý den vstát a jít do práce. V práci vydržet a zvládat pracovní den.

Měl možnost výběru dřevařské dílny či kovodílny pod vedením zkušených lektorů – mistrů. Zde mohl získat potřebnou praxi k běžným úkonům údržby a drobných oprav.

Po nástupu do VS, kterou přijal a řádně konal, se naskytla příležitost nastoupit u stejného zaměstnavatele na veřejně prospěšné práce (dále jen VPP).

ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ (výstup řešení)

Přestože p. J. již není ubytován v našem azylovém domě, víme o něm, protože se občas zastaví na návštěvu a poděkuje za naši podporu v jeho nelehké životní situaci. Při návštěvě u nás se nezapomene pochlubit, že je případ s dobrým koncem.

A tím dává naději i nám všem zaměstnancům, že je i naše práce přínosem a má smysl. Pan J. je stále motivován vidinou k získání řádné pracovní smlouvy. Již má doložitelnou pracovní praxi a obnovené pracovní návyky.

Zatím bydlí v podnájmu, kdy obývá část bytu. Spoří si finanční prostředky a čeká na přidělení obecního bytu. Má dobré vyhlídky.

Prvotní neřešitelná životní situace pana J. tedy skončila dobře a je pěkným příkladem součinnosti a spolupráce mezi správními orgány a poskytovateli sociálních služeb.

KAZUISTIKA č. 6

POPIS PŘÍPADU

Spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb a úřadem práce při řešení složité životní situace klienta a jeho uplatnění na trhu práce.

Pomoc při zaměstnávání uživatelů – slečna Šárka

ANAMNÉZA

Slečna Šárka, 33 let, pochází z malé obce, je jedináčkem a žije stále se staršími rodiči, kteří mají v obci obchod. Absolvovala SOU v oboru aranžérka, ve kterém se však nikdy neuplatnila. Do služby sociální rehabilitace (dále jen služby SR) se přihlásila prostřednictvím své příbuzné, která službu SR znala a domnívala se, že Šárka potřebuje pomoci v mnoha oblastech života. Byla bez zaměstnání, financí, přátel. Jediným jejím koníčkem byla muzika, kterou poslouchala z rádia a příležitostně výlety a akce, které byly pořádány obcí.

POPIS SITUACE (řešený problém)

Po navázání spolupráce se slečnou Šárkou, kdy byla zmapována její nepříznivá sociální situace, zjistila sociální pracovnice služby SR, že Šárka nepracuje, není ani v evidenci úřadu práce (dále jen ÚP), nemá placené zdravotní pojištění a má projevy člověka s určitým typem zdravotního postižení. Šárka často pomáhala rodičům v obchodě, kde získala výborné komunikační dovednosti a vystupování, které vedly k tomu, že ostatní lidé u ní zdravotní postižení neviděli. Přišla jim jen „jiná“ a osamělá.

ŘEŠENÍ SITUACE

Sociální pracovnice služby SR spolu se Šárkou domluvily návštěvu psychologičky, která diagnostikovala lehké mentální postižení. Sociální pracovnice služby SR ji informovala o dávkách pro osoby se zdravotním postižením. Během této spolupráce společně zašly na ÚP, kde se jim podařilo Šárku na základě psychologického vyšetření a také informace o tom, že se připravuje žádost o přiznání invalidního důchodu, přihlásit na oddělení pro osoby se zdravotním postižením. Zprostředkovatelka ÚP byla informována o komunikaci se Šárkou, vyšla vstříc spolupráci a byl ze začátku domluven i doprovod Šárky na schůzky za přítomnosti pracovnice služby SR. Sociální pracovnice služby SR pomohla Šárce také s komunikací se zdravotní pojišťovnou, která vyčísliła dluh na zdravotním pojištění. Přes uvedení zdravotního postižení a doložení lékařské zprávy nebylo penále z dluhu odpuštěno, zdravotní pojišťovna nabídla Šárce splacení dluhu formou splátkového kalendáře. Proběhla schůzka s otcem, který vůbec nevěděl o situaci Šárky, uvedl, že si myslel, že na ÚP chodí. Vzhledem k tomu, že neměla žádné příjmy, pomohl jí se splácením dluhu. Šárka během schůzky uvedla, že nevěděla, že se musí na ÚP přihlásit. Šárce bylo z ÚP (z běžného oddělení pro uchazeče o zaměstnání) doporučeno pracovní místo u velké firmy sídlící poblíž Prahy. Šárka dokázala do jejich sídla dojet a uzavřela s nimi pracovní smlouvu od ledna, které však nerozuměla. Do této práce již nikdy nedojela a po třech měsících přišlo ukončení pracovního poměru ze strany firmy. Šárka uvedla, že čekala na telefon, kdy ji řeknou, kdy má jít do práce.

Vzhledem ke svému zdravotnímu postižení nebyla schopna si tyto záležitosti vyřídit sama. Při mapování pracovních zkušeností sociální pracovnice služby SR zjistila, že po škole byla Šárka nějakou dobu v evidenci ÚP, poté nastoupila do otcova obchodu, kde měla pracovní poměr šest let. Jelikož se obchod nachází na malém městě, nebyl výdělek takový, aby tam mohla pracovat i Šárka. Znovu se přihlásila s otcem na ÚP, kde byla vedena delší dobu s jednou pracovní příležitostí v továrně, opět na tři měsíce, poté znovu ukončení z důvodu náročnosti práce a vstup do evidence ÚP a nakonec po nějaké době uzavření pracovní smlouvy s firmou u Prahy.

Sociální pracovnice služby SR začala se Šárkou vyřizovat žádost o invalidní důchod (včetně rozhovorů a schůzek s lékaři) a začala zjišťovat od Šárky, jaké práce by ji bavily a se kterými má zkušenost. Pracovala i s pomocí fotografií a obrázků pro lepší představu Šárky. Domluvila Šárce exkurze na chráněných pracovištích u firmy XY (úklidové práce, práce v pohostinství, kompletační práce apod.). Šárka si také vyzkoušela prostřednictvím praxí několik pracovních činností, kde se u ní zjistilo, že je šikovná na úklid, práce s prádlem, práce v pohostinství ji ale třeba nezaujala. Šárka přišla s představou, že dokáže pracovat na osm hodin. Avšak během praxe se zjistilo, že po třech hodinách začíná být velmi unavená a ideální pracovní dobou jsou pro ni čtyři hodiny denně – tedy poloviční úvazek. Proběhla společná schůzka se zprostředkovatelkou z ÚP, kde ji byla sdělena zjištění. Domluvily se, že Šárce nebudou nabízet práce na směny, v továrnách a práce s větší zodpovědností. Během tohoto období byl Šárce přiznán invalidní důchod prvního stupně. Žádost byla podána s pomocí služby SR a Šárka si přála i doprovod k posudkové komisi, byla z toho velmi nervózní a měla strach, ale vše zvládla výborně. Po schválení invalidního důchodu byla zprostředkovatelka ÚP informována o rozhodnutí, proběhla opět společná schůzka Šárky i sociální pracovnice služby SR, která ještě více upřesnila pracovní profil Šárky. Během vzájemné spolupráce se objevila možnost práce pomocné dělnice na chráněném pracovišti v prádelnách, kde měla třídit a skládat prádlo. Služba SR pomohla Šárce s vyřízením nástupu a také v prvních týdnech se zapracováním, kdy s ní chodil pracovník služby SR přímo na pracoviště a pomáhal ji navázat komunikaci s vedoucí a kolegy, ukázat ji, kde se co nachází a být k ruce, pokud by si nevěděla rady.

ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ (výstup řešení)

Šárka se osvědčila a již 11 měsíců zde pracuje. Zrychlila pracovní tempo, zaměstnavatel je s jejím pracovním výkonem moc spokojen a zapadla do kolektivu pracovníků. Při uzavírce pracoviště či dovolených je Šárka nešťastná, že nemůže chodit do práce, tak moc je motivovaná. Již by si dle jejich slov nedovedla představit žít bez práce a nemít žádnou náplň volného času, bez financí. Před třemi měsíci se také odstěhovala od rodičů do pronájmu, kde ji služba SR pomohla s dojednáním další sociální služby, která ji připravuje na samostatné bydlení. Rodiče jsou také rádi, že Šárka se dokázala osamostatnit a přijali postupně její zdravotní postižení. Díky práci našla nové přátele, se kterými podniká více aktivit. Pracovní uplatnění přispělo velkou mírou také ke zlepšení psychického stavu a získání většího sebevědomí. V současné době Šárce zbývají již jen dva měsíce doplatit dluh zdravotní pojišťovně, na který již po získání finančních prostředků sama přispívá. Šárka ve službě SR ještě neskončila, v současné době ji pomáhá s bezpečností při uzavírání smluv a přípravou na partnerský život. Šárka si našla přítele.

KAZUISTIKA č. 7

Spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb, správními orgány a úřadem práce při řešení složité životní situace klienta a jeho uplatnění na trhu práce.

Pomoc při zaměstnávání uživatelů – pan I.

ANAMNÉZA

Pan I.

- po VTOS
- ve špatném zdravotním stavu, a to rovněž po stránce psychické
- bez domova
- bez kontaktů se sociálním prostředím a zcela přetrhané rodinné vztahy
- nezaměstnaný, není evidován u ÚP jakožto uchazeč o zaměstnání
- bez podání žádostí dávek pomoci v hmotné nouzi

POPIS SITUACE (řešený problém)

Pan I. přišel do našeho zařízení azylového domu na doporučení své sociální kurátorky. Vykonal víceletý, avšak první trest ve věznici.

Vzhledem k tomu, že do vězení nastupoval v době, kdy mimo trestnou činnost také podnikal, neměl o činnosti úřadů (ÚP, Hmotná nouze apod.) vůbec ponětí. Tyto informace se mu však zprostředkovaně dostávaly již na tzv. výstupním oddělení ve věznici od sociálních pracovníků. Některé informace rovněž obdržel od našeho zařízení azylového domu formou dopisů, kdy pracovníci našeho azylového domu byli v písemném styku s p. I. již ve výkonu trestu.

Avšak situace po propuštění po mnohaletém trestu je zcela odlišná, než p. I. očekával. Jakmile opustil bránu věznice, cítil se ztracen. Přestože měl prvotní informace, nevěděl, kam má jít.

Zůstal sám. Bez rodiny, kamarádů a v neposlední řadě také bez finančních prostředků. S jednou taškou v ruce a nic víc.

Naštěstí však vzhledem k tomu, že p. I. vedl písemnou korespondenci s naším zařízením, o jeho propuštění jsme věděli a byli domluveni, že po příjezdu vlakem do XY²⁷ pracovník v sociálních službách jej vyzvedne a doveze do našeho zařízení.

Po příjezdu na azylový dům p. I. byl velmi smutný a téměř nekomunikoval, proto bylo s tímto zájemcem o naši službu vyřízeno pouze nezbytné, ať není zbytečně zatěžován jinak zdlouhavým jednáním se zájemcem o službu. Převzali jsme posudek o zdravotním stavu, který obdržel od lékaře ještě ve věznici (tiskopis byl již zaslán poštou našim pracovníkem). V případě p. I. bylo zřejmé, že je skutečně naší cílovou skupinou. Proto byla sepsána smlouva o poskytnutí sociální služby a začal být veden jakožto náš uživatel. Další záležitosti jsme ponechali na následující den

²⁷ Z důvodu zachování anonymity nebyla konkrétní lokace uvedena.

s informací, že je zapotřebí dodělat některé úkony, které jsou součástí pro jeho pobyt v azylovém domě. Rozuměl a souhlasil.

Vzhledem k tomu, že p. I. měl o životě mimo věznici zcela jiný pohled a svět "venku", si pamatoval jinak, bylo zapotřebí pozvolna vést mnoho krátkých, avšak podstatných rozhovorů, týkajících se především registrace na ÚP, vyřízení dávek pomoci v HN a dalších dílčích kroků.

Bylo obtížné p. I. přesvědčit jít na ÚP k registraci a zaevidovat se. Po vysvětlení důležitosti evidence na ÚP a podání dávek HN přece jen šel. Jakmile se úspěšně evidoval a podal žádosti o příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení, myslel, že veškerá jeho součinnost s úřady končí a již nic nemusí. Bylo pro něj těžké se ztotožnit s myšlenkou, že i on musí plnit povinnosti uchazeče o zaměstnání a na plánované schůzky na ÚP docházet. Vždy jednal arogantně a s přesvědčením, že to není jeho povinnost, při schůzce s poradkyní odmítal navržené aktivity a nesouhlasil s jejími návrhy. Naštěstí se jeho poradkyně spojila s naším pracovníkem a oba se snažili panu I. domluvit. Schůzky na ÚP přesto ještě nějakou dobu probíhaly v nepříjemném duchu, ale sociální pracovník poradkyni z ÚP vysvětloval složitou situaci, pana I. dokonce na jednu schůzku doprovodil a společně s poradkyní ho dovedli k poznání, že pokud si nebude plnit povinnosti uchazeče, přijde nejen o evidenci uchazečů o zaměstnání, ale souběžně nebude osobou v hmotné nouzi (pokud si nenajde zaměstnání apod.) a přijde i o dávky. A s tím i o zázemí v podobě pobytu v azylovém domě.

Vzhledem k tomu, že v minulosti bydlel v rodinném domě, velmi tíhnul k pracím spojených se starostmi o zvířata, které v areálu azylového domu chováme k užítku i radosti. Postupně si upevňoval základní pracovní návyky, které během pobytu ve vězení téměř vymizely.

Při plánovaných schůzkách na ÚP se svou zprostředkovatelkou o zaměstnání na ÚP a po konzultacích, jakou práci by mohl vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a vzdělání vykonávat, dospěli nejen pro zodpovědný a profesionální přístup pracovnice k závěru, že se půjde ucházet o nabízenou pracovní pozici v ZOO.

S doporučenkou od ÚP se šel pan I. o nabízenou pracovní nabídku ucházet. A po výběrovém řízení se mu podařilo práci získat.

Do pracovního poměru nastoupil a svou práci vykonával svědomitě a rád. Během této doby si již zažádal o přidělení městského bytu a také navázal spolupráci s jinými neziskovými organizacemi zabývajícími se otázkou bydlení.

Pomocí využití potravinové pomoci a skladu šatstva, kterou naše organizace svým uživatelům nabízí, se mu podařilo spořit si finanční rezervy. Ušetřené peníze tak mohl mít k dispozici pro případnou kauci a další výlohy spojené se získáním bytu.

Postupem času a zejména ke skutečnosti, že se blížila zákonem daná doba, která je stanovena na poskytování ubytování v pobytové sociální službě azylového domu se rozhodl jít do podnájem. I když se nejednalo o nájemní bydlení, o které jsme se celou dobu snažili, tento byt byl vyhovující. Také náklady spojené s bydlením byly pro pana I. vyhovující. Měl blízko do zaměstnání, a tak byl dobrý předpoklad, že si práci, a tím i bydlení udrží.

ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ (výstup řešení)

Nelehká životní situace pana I. skončila dobře. A to nejen příkladným, profesionálním, ale i lidským přístupem ze strany pracovnice ÚP, součinnosti a spolupráce mezi správními orgány a poskytovateli sociálních služeb.

Výtahy z oponentských posudků

Mgr. Dalibor Holý

Údaje sebrané ve třech výše popsaných etapách byly autory zpracovány profesionálně, podle nejlepší praxe v oblasti sociologie. Dominantněji se prosadily kvalitativní metody.

Záběry jsou relevantní, logicky odvozené a nezpochybnitelné, jsou vždy dobře vyargumentované a v textu velmi často dokumentované citacemi z výzkumu.

Studie především upozorňuje na neosobní, formální až byrokratický přístup na úřadech práce a následnou neschopnost komunikace, což souvisí s vysokou zátěží a nedostatečným vzděláním pracovníků a též personální poddimenzovaností ÚP. Za nejvíce znepokojující považují zjevně neadekvátní nabídky zaměstnání, což svědčí o hlubokém systémovém problému. Úřad práce všeobecně začal být veřejností vnímán jako místo, kde se pouze vyplácí sociální dávky, ne jako místo pomoci uchazečům o zaměstnání, což je zásadní selhání.

Prekvapivé a potěšující naopak je, že vysoká většina poskytovatelů sociálních služeb, třebaže to přímo není náplní jejich práce, se snaží pomáhat klientům s hledáním vhodného zaměstnání a stará se o zvyšování jejich kompetencí k uplatnění na pracovním trhu.

Nahodilost a závislost na osobě konkrétního zaměstnance je leitmotivem, který se prolíná takřka všemi zkoumanými oblastmi, od informovanosti klientů až po spolupráci všech aktérů. Je teda jasné, že sociální systém ČR není efektivní a nefunguje tak, jak bychom si představovali v civilizované společnosti. Studie poukazuje na konkrétní slabá místa.

Pro klienty je důležité nabytí životních kompetencí, nikoli získat jakékoli zaměstnání. Práce má v našich životech výrazný formační vliv a jejím prostřednictvím získáváme sebevědomou hodnotu. Proto nelze zprostředkování zaměstnání pro uchazeče vnímat jen jako tržní produkt. Studie přináší výrazné podněty k proměně celého sociálního systému ČR, včetně palčivé otázky exekucí.

Ing. Jakub Novák

Autorům se podařilo sesbírat velké množství informací od širokého spektra respondentů a velmi srozumitelně je zpracovat. Mírným zklamáním může být pouze fakt (který není plně v moci autorů), že téměř polovina relevantních odpovědí z online dotazníkového šetření dorazila z Moravskoslezského kraje, zatímco z některých krajů nedorazila žádná nebo pouze jednotky.

Formulované závěry jsou podloženy provedeným šetřením a vycházejí z informací vytěžených během sběru dat. Korespondují s vytyčeným cílem a osobně s nimi souhlasím.

Výsledky provedeného výzkumu jsou v praxi vysoce využitelné.