

Možnosti výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek ÚP

Petra Hofírková

Bakalářská práce
2025



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Petra Hofírková
Osobní číslo:	H210083
Studijní program:	B0111A190011 Sociální pedagogika
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Možnosti výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek úřadu práce

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální práce s uživateli sociálních dávek, systému nepojistných sociálních dávek a agendy úřadu práce.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

CHRÁSKA, Miroslav, 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.
KOHOUTEK, Rudolf a Jaroslav ŠTĚPÁNÍK, 2000. Psychologie práce a řízení. Brno: CERM. ISBN 80-214-1552-5.
MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
MATOUŠEK, Oldřich, 2012. Základy sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0211-0.
MERTL, Jan, 2023. Sociální politika. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7676-675-4.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Michaela Lukešová**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **23. ledna 2025**
Termín odevzdání bakalářské práce: **2. května 2025**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 23. ledna 2025

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění bez ohledu na výsledek obhajoby;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- jedno vyhotovení bakalářské práce v listinné podobě bude ponecháno Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně k uložení;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá; neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji, že

- jsem na bakalářské práci pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem řádně citoval(a); v případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

Ve Zlíně, dne

.....
podpis autora

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá výkonem sociální práce na oddělení hmotné nouze Úřadu práce České republiky, a to se zaměřením na podmínky, v nichž je realizována, a na možnosti jejího uplatnění. Cílem bylo zjistit, jak pracovníci tuto činnost vnímají, s jakými překážkami se potýkají a jaké metody a nástroje při práci nejčastěji využívají. Výzkum měl kvantitativní charakter a byl realizován prostřednictvím dotazníkového šetření s kombinací uzavřených a otevřených otázek. Výzkumný soubor tvořilo 40 respondentů vybraných záměrným výběrem z konkrétního pracoviště Úřadu práce. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se věnuje metodám a možnostem sociální práce, systému dávek hmotné nouze a roli sociální práce v prevenci sociálního vyloučení. Praktická část prezentuje výsledky šetření, které ukazují vysokou pracovní zátěž, nedostatek podpory ze strany systému a rozpor mezi ideály a realitou výkonu sociální práce. Výsledky mohou sloužit jako podklad pro další výzkum i systémová doporučení vedoucí ke zlepšení praxe v této oblasti.

Klíčová slova: sociální práce, hmotná nouze, Úřad práce, pracovní podmínky, výzkum

ABSTRACT

This This bachelor thesis focuses on the performance of social work at the Department of Material Need within the Labour Office of the Czech Republic, with an emphasis on the conditions under which it is carried out and the possibilities for its implementation. The aim was to explore how social workers perceive their role, what obstacles they face, and which methods and tools they most frequently use. The research had a quantitative character and was conducted through a questionnaire consisting of both closed and open-ended questions. The research sample included 40 respondents selected through purposive sampling from a specific workplace of the Labour Office.

The thesis is divided into theoretical and practical parts. The theoretical section addresses the methods and possibilities of social work, the system of material need benefits, and the role of social work in the prevention of social exclusion. The practical part presents the research findings, which reveal a high workload, insufficient systemic support, and a gap between the ideals and the reality of social work practice. These findings may serve as a basis for further research and for formulating systemic recommendations aimed at improving practice in this area.

Keywords: social work, material need, Labour Office, working conditions, research

Ráda bych poděkovala všem, kteří mi pomohli při vytváření této bakalářské práce. Za podporu, trpělivost a inspiraci, kterou mě obklopovali.

Samozřejmě v první řadě bych chtěla poděkovat své vedoucí bakalářské práce Mgr. Michaela Lukešové, za její trpělivost, ochotu a odborné vedení, Jsem jí neskonale vděčná za rady a zkušenosti, které mi předala.

Dále bych ráda vyjádřila vděk své rodině, přátelům, spolužákům a kolegům za jejich vzájemnou spolupráci, podporu a důvěru ve mě po celou dobu studia.

Také bych chtěla poděkovat všem zúčastněným respondentům mého výzkumu, kteří mi vyplnili dotazník a pomohli pochopit jejich situaci v daném tématu.

Nakonec poděkování patří mé škole a všem, kteří mi pomohli v akademickém rozvoji.

Petra Hofírková

OBSAH

ÚVOD.....	13
I TEORETICKÁ ČÁST	14
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE	15
1.1 METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE	16
1.2 CÍLOVÉ SKUPINY SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	18
2 DÁVKY HMOTNÉ NOUZE.....	20
2.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE NA HMOTNÉ NOUZI	20
2.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ODDĚLENÍ NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK.....	21
3 MOŽNOSTI VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE NA NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK.....	22
3.1 HLAVNÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA NA ODDĚLENÍ NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK.....	22
3.2 LIMITY VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ÚP	22
3.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO PREVENCE SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ	23
3.4 STRUKTURA NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK.....	24
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	26
4 VÝZKUMNÝ PROBLÉM.....	27
4.1 CÍL VÝZKUMU	27
4.2 VÝZKUMNÁ OTÁZKA	28
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU, METODA SBĚRU DAT	28
5 ANALÝZA DAT.....	29
6 INTERPRETACE DAT.....	45
ZÁVĚR	47
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	49
SEZNAM TABULEK.....	52
SEZNAM GRAFŮ	53
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	54
SEZNAM PŘÍLOH.....	55

ÚVOD

Tato bakalářská práce se zaměřuje na možnosti výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek Úřadu práce, konkrétně na oddělení hmotné nouze. Hlavním záměrem výběru tohoto tématu je prozkoumat, jakým způsobem je zde sociální práce realizována, jaké metody a nástroje pracovníci využívají a s jakými problémy se při své práci setkávají. Vzhledem k rostoucím požadavkům a nárokům kladeným na zaměstnance těchto oddělení považuji za důležité zmapovat, jaký mají prostor pro výkon odborné sociální práce a zda mají pro svou práci vytvořeny odpovídající podmínky.

Výzkum si klade za cíl poukázat na konkrétní podmínky výkonu sociální práce na oddělení hmotné nouze, s důrazem na pracovní zátěž, dostupnost nástrojů a podporu ze strany vedení. Práce se zároveň snaží identifikovat faktory, které mohou výkon sociální práce limitovat, a přinést návrhy na jejich případné zlepšení.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce je společenskovední disciplína, která ovlivňuje a zasahuje do života klientů využívající sociální služby z různých důvodů. V užším slova smyslu můžeme sociální práci definovat podle Matouška kol. (2001):

„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“

Tato definice popisuje sociální práci jako společenskovední disciplínu i jako oblast praktické činnosti, oproti tomu Navrátil a Musil definují sociální práci jako profesionální aktivitu zaměřenou na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl. (Navrátil a Musil, 2000, Navrátil, 2001)

Pojmem sociální práce se zabývala také Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW – International Federation of Social Workers), která vytvořila tzv. Globální definici sociální práce (Global Definition of the Social Work Profession). V této definici je sociální práce popsána jako profese podporující sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posilování i emancipaci jednotlivců. Federace stanovila klíčové prvky pro sociální práci, jimiž jsou zásady sociální spravedlnosti, lidská práva, kolektivní odpovědnost a respekt k různorodosti. Sociální práce je opřena o teorie sociálních a humanitních věd, využívá znalosti obyvatelstva a zapojuje je do řešení životních problémů a pracuje na zvyšování blahobytu. (International Federation of Social Workers, 2014)

V České právní úpravě pojem sociální práce není přesně definován. Nejblíže k definici je znění části Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který stanovuje podmínky pro výkon sociální práce a vymezuje role sociálních pracovníků. Z tohoto zákona je sociální služba taková činnost, která zajišťuje podporu a pomoc osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2006)

1.1 Metody sociální práce

Metody sociální práce představují soubor odborných metod, technik a zároveň celého procesu od první interakce sociálního pracovníka se sociálním klientem, až po ukončení práce s ním. V obecnější rovině se dá na metody nahlížet na celkový soubor kroků (činností), které vedou ke standardizovanému výsledku. (Mátel, 2019)

Metody můžeme rozdělit do několika skupin. Metody můžeme rozlišovat podle vázání na cílový subjekt, který může být člověk – jednotlivce, skupina nebo společenství. (Novotná, 1992). Další metody jsou vázané na aktuální situaci subjektu (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné i nepředvídatelné sociální události), vázané na vztahový kontext (rodina, organizace, vrstevníci) nebo na systémové vazby (národní či regionální). (Navrátil, 2001)

V oblasti sociální práce se dále využívají metody pomoci při řešení problematických situací – tyto metody jsou posuzování sociální situace (diagnostika), krizová intervence, sociální poradenství a mediaci. (Matoušek, 2003) Další využívané metody v sociální práci jsou sdílené i s ostatními profesemi, které se zabývají pomoci ostatním. Jedná se základní metody sběru informací a dat od klientů – rozhovor a pozorování. (Mátel, 2019) V praxi se tyto metody sociální práce prolínají, navazují na sebe a kombinují se.

Individuální sociální práce je metodou, která jako cílový subjekt práce považuje jednotlivce a práci s ním. Pracovník se věnuje potřebám daného jedince, zpravidla se jedná o konkrétní osobu, která se nachází v obtížné sociální situaci. Skupinové práce jsou naopak aktivity s více lidmi najednou, což s sebou nese odlišný přístup a jinou dynamiku práce. Sociální celek, tvořený lidmi se společnými rysy (sociodemografické, kulturní, zájmové či jiné) tvoří společenství. Této problematice se věnují metody komunitní práce, s cílem naplnění potřeb místního společenství (např. řešení sociálního problému na úrovni městské části). (Matoušek, 2013)

Diagnostické posouzení sociální situace klienta je jednou z nejvíce využívaných metod v praxi sociální práce. Zabývá se převážně interpretací informací od klienta a posouzení jeho současné sociální situace. (Matoušek, 2013)

Přímější a aktivnější metodou je krizová intervence, jelikož znamená přímý zásah či zakročení v krizi klienta. Můžeme se setkat s přístupem ke krizové intervenci jako k strategii, jak zacházet s člověkem procházejícím si krizí. Cílem je eliminovat krizovou

situaci, stabilizovat jedince a vrátit jej do psychické rovnováhy. Tato pomoc může mít formu lékařskou, psychologickou, sociální a právní. (Špatenková, 2011)

Smyslem sociálního poradenství poskytnutí klientovi dostatečné informace, které pozitivně přispějí k řešení náročné sociální situace. Poradenství není samotným řešením problému, ale mělo by být motivující, podporující samostatnost a dodávající pravdivé a relevantní informace. Typově se může jednat o rodinné, psychologické, finanční či právní. Náplní zpravidla bývá zprostředkování kontaktu na instituce či orgány, sociálně-terapeutická činnost nebo pomoc při uplatňování práv. (Duková, 2013)

Další ze zmíněných metod je mediace – metoda řešení konfliktů mezi zúčastněnými stranami pomocí mediátora (nezainteresované a nezávislé třetí osoby). Mediace staví své základy na dvou konceptech – komunikace a systematický přístup. Komunikace je zde použita jako prostředek k porozumění a následnému odstranění klientových potíží. Systematický přístup je realizován pomocí hledání řešení, které budou ku prospěchu všech zúčastněných stran a současně se zprostředkuje dohoda mezi představami klientů. (Holá, 2011)

Rozhovor je metoda hojně využívaná v mnoha pracovních odvětvích, při situacích, kdy je požadované získat subjektivní informace od klienta. Slovní dorozumívání, mezi klientem a pracovníkem vede k zjištění stavu věcí, formulaci potřeb a tvorbě vzájemného vztahu. Komunikace je klíčovým faktorem a odehrává se jak ve verbální formě, tak v neverbální. Pracovním může využít k zpracování informací od klienta i jeho mimoslovní impulzy, způsob chování a emoce, které se v rozhovoru objeví. Velmi oceňovanou technikou při vedení rozhovoru je aktivní naslouchání. Tato technika se skládá z několika činností, kterými jsou objasňování, parafrázování nebo reflektování poznatků od klienta. Pracovník je soustředěn na klienta a dává mu najevo, že jeho myšlenky pozorně vnímá a hledá cesty k porozumění jeho sdělení a pocitů. (Matoušek, 2013)

Pozorování se dá označit, že probíhá v celém procesu řešení situace s klientem. Můžeme na něj ovšem nahlížet ze strukturovanějšího hlediska jako na metodu, která zohledňuje kontext, cíl, a hlavně souhlas klienta. Pracovník vymezí obsah i formu, bere v potaz cíle pozorování a klient je seznámen se smyslem této činnosti. Důležité je vždy při realizaci pozorování dbát na kontext situací, jelikož pozorovaný subjekt (klient) může reagovat velice rozdílně na různé situace s odlišným kontextem. Příkladem může být slovní reakce matky na dítě, když současně matka řeší náročnou finanční situaci v rodině. Takováto situace by se mohla vyvíjet zcela odlišně, pokud by byl jiný kontext. (Navrátil, 2014)

Metodika jako pojem označuje komplexní systém, zahrnující kombinaci různých přístupů, metod i technik, které pracovník využívá při práci s danou cílovou skupinou klientů. Řízení práce podle stanovených metodik přispívá k efektivitě a práce se lépe vyhodnocuje. (Mátel, 2019)

1.2 Cílové skupiny sociální práce

Sociální práce se věnuje široké škále klientů, kteří se z různých důvodů ocitli v nepříznivých životních situacích. Tito lidé se často potýkají se sociálním vyloučením, žijí v ekonomické nejistotě, řeší složité finanční problémy, a ne zřídka se musí vyrovnávat i se zdravotními či psychickými obtížemi. Některé ohrožuje ztráta bydlení či neschopnost zajistit funkční chod rodiny. Cílem sociální práce je tyto lidi podpořit, pomoci jim řešit jejich problémy a nasměrovat je směrem k zpětnému a aktivnímu začlenění do společnosti.

Od volby klienta sociální sítě se odvíjí i metodika využitá k této podpoře. Klientem může být jak jednotlivec, skupina, tak i celé společenství či komunita. V obecné rovině je to kdokoli, kdo se ocitl v nepříznivé nebo znevýhodněné životní situaci a potřebuje pomoc s jejím zvládnutím. Pro konkrétnější představu se může jednat například o osobu bez stálého příjmu, potýkající se s existenčními problémy, rodiny v hmotné nouzi, osoby se zdravotním postižením, které jim neumožňuje jednoduchý přístup k práci. Klienty sociální práce mohou být samozřejmě i děti v ohroženém prostředí, těm se ovšem v této práci věnovat nebudeme. (Matoušek, 2013)

Typy klientů sociální práce se dají rozdělit například takto:

- Jednotlivci v sociální nouzi – konkrétní osoby, které se dostaly do obtížné životní situace, často se sníženou schopností v základních životních dovednostech. Důvody k této situaci mohou být věk, zdravotní nebo psychický stav či vnější podněty, bezdomovectví nebo konflikty se společností (užívání návykových látek, nezákonné aktivity apod.)
- Rodiny v krizové situaci – rodiny ohrožené náročnými životními situacemi, kterými může být rozvod, domácí násilí, ztráta bydlení, nedostatečné životní podmínky nebo finanční problémy.
- Senioři – klienti v důchodovém věku, kteří čelí ztrátě soběstačnosti, závislosti na ostatních pečujících osobách a mohou se také setkávat s nízkými příjmy, nutností domácí péče nebo péče v zařízení sociálních služeb.

- Osoby se zdravotním postižením – lidé s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením, potřebující podporu v oblasti hledání zaměstnání, samostatnosti nebo zajištění bezbariérového přístupu.
- Osoby bez domova – klienti bez trvalého bydliště, kteří se často potýkají s doprovodnými problémy (zdravotní, finanční).
- Dlouhodobě nezaměstnaní – osoby, které dlouhodobě řeší problémy se zaměstnáním což sebou nese ztrátu pracovního návyku a ztrátu motivace. Tyto klienti potřebují nejen pomoc s hledáním vhodného zaměstnání, ale také s jejich aktivací, začleněním do trhu práce a nejlépe také motivací k vzdělání. (Matoušek, 2005)

Podle Zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi existuje rozdělení typů klientů:

- Osoby v hmotné nouzi – rodiny či jedinci, jejichž příjem nevystačí na zajištění základních životních potřeb.
- Dlouhodobě nezaměstnaní – osoby bez zaměstnání déle než 12 měsíců.
- Osoby v krizové situaci – klienti, kteří jsou v krizové situaci z důvodu např. ztráty bydlení, rozvodu, úmrtí nebo domácího násilí.
- Sociálně vyloučené osoby – osoby s kumulovanými problémy, například dluhy, nedostatečné vzdělání, užívání návykových látek nebo trestní minulost.

2 DÁVKY HMOTNÉ NOUZE

Systém příspěvků a sociální podpory a ochrany v České republice je zřízen pro osoby, jejichž příjmy nejsou v dostatečné výši, aby splňovaly podmínky životního minima, což vede k tomu, že si nemohou zajistit základní životní potřeby svépomocí. Tato podpora je legislativně zakotvena v zákoně 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a cílem této legislativní úpravy je zajistit osobám v těchto těžkých životních situacích minimální ekonomické zabezpečení a motivovat je k vlastnímu aktivnímu řešení této situace.

Dávky hmotné nouze jako pojem představují nepojistitelnou sociální pomoc od státu, významově se jedná o to, že na tento typ dávek má osoba nárok bez ohledu na předchozí zaměstnání nebo platbu pojistného. Tyto dávky jsou určeny pro všechny, kteří splní podmínku nedostatečného příjmu (a majetku). Dávky jsou klientům, kteří o ně zažádají vyřizovány pomocí Úřadu práce České republiky a pracují na nich zaměstnanci sociální práce. (Zákon č 111/2006 Sb., 2006)

2.1 Sociální práce na hmotné nouzi

Sociální práci v oblasti hmotné nouze vykonávají sociální pracovníci, jejichž úlohou je propojit materiální (finanční) pomoc ve formě dávek s pomocí odbornou (sociální intervencí). Pracovník na takovém oddělení zastává jak administrativní funkci, ale hlavně také funkci odborníka na posouzení sociální situace klienta. Klientům poskytuje také různé typy poradenství, podporu a motivuje je k řešení nesnadných situací.

Sociální práce na hmotné nouzi má hned několik základních cílů, kterými jsou:

- Zajištění základní životní potřeby klienta – pomocí administrativní podpory při poskytnutí vhodné dávky.
- Posouzení sociální situace klienta – na základě informací zanalyzovat příčiny problémů a jaké následky budou mít.
- Motivování klienta ke změně a spolupráce na zpětném začlenění do společnosti.
- Přímá podpora v krizových situacích – zvládání náročných situací sebou může nést dodatečné problémy, jako hledání bydlení a podobně. (Pomoc v hmotné nouzi, 2014)

2.2 Sociální pracovník oddělení nepojistných sociálních dávek

Podle ustanovení § 110 zákona o sociálních službách je hlavní předpoklad pro výkon povolání sociálního pracovníka: způsobilost k právním úkonům, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. (Musil a kol., 2017)

Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám s cílem dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět a mimoto pomáhá vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. (Matoušek, 2008)

Role sociálního pracovníka na oddělení nepojistných sociálních dávkách úřadu práce je důležitá pro poskytování podpory lidem, kteří mají potíže a potřebují pomoc s řešením různých sociálních potřeb. (MPSV, 2023)

3 MOŽNOSTI VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE NA NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK

Oddělení nepojistných sociálních dávek Úřadu práce České republiky spadá do odvětví výkonu sociální práce ve veřejné správě. Sociální pracovníci, zaměstnanci oddělení, přichází k denního kontaktu s klienty, kteří řeší obtížné životní situace a často se vyskytují na hranici (nebo pod hranicí) životního minima. Práce pracovníků spočívá ve vyřizování žádostí o dávky, odborné pomoci klientům, prevence sociálního vyloučení a práce s klienty v ohledu začlenění do společnosti. (Sociální práce, 2004)

3.1 Hlavní činnosti sociálního pracovníka na oddělení nepojistných sociálních dávek

Sociální práce na oddělení nepojistných dávek zahrnuje řadu úkolů a činností, které vyžadují odbornou způsobilost pracovníků a orientaci v aktuálně platné legislativě. Činnosti můžeme popsat jako hlavní činnosti přímo s klientem sociální práce a přidružené administrativní úkony.

Pracovník s klientem provádí sociální šetření, které může probíhat v terénu nebo jednodušeji pomocí pohovoru s danou osobou. Cílem je co nejobektivněji posoudit sociální situaci klienta a jeho podmínky, zda představují nárok na vyhovění žádosti o dávku. Následně probíhá individuální práce s klientem, při níž jsou posuzovány žádosti a potřeby klienta, plánuje se podpora a její forma a pomocí aktivního přístupu se přichází s návrhy na řešení situace. Neméně důležitá je i část poradenství, při které pracovník prochází možnosti pomoci (služby, dávky, odborné sezení a rady) s klientem a hledá nejvhodnější pro danou situaci.

Administrativní úkoly, které jsou nezbytné pro efektivní a celistvé vyřešení případu klienta jsou zpracovávání žádostí, vedení odpovídající dokumentace a administrativní vyhovění nastaveným procesům. Dále pak spolupráce a komunikace s dalšími institucemi a subjekty, kterými mohou být další sociální pracovníci, exekutoři, neziskové organizace nebo zdravotnická zařízení. (Mátel, 2019)

3.2 Limity výkonu sociální práce na ÚP

Výkon sociální práce na oddělení Úřadu práce sebou nese mnoho limitů, se kterými se pracovníci na denní bázi setkávají. Nejedná se vždy pouze o administrativní zátěž, která je

na první pohled jasně viditelná, jelikož velké množství agendy a procesů vyžaduje dokumentaci a její zpracování je časově náročné.

Další aspekty, které limitují efektivní a kvalitní práci sociálních pracovníků na Úřadu práce se dají rozdělit na dvě hlavní skupiny – limity způsobené podmínkami na Úřadu práce a limity pocházející od klientů.

Zaměstnanci se často potýkají s nedostatky pracovníků na počet klientů. Toto vede k jejich přetížení, nedostatku času na práci s daným klientem nebo k nižší motivaci k práci. Některá oddělení mohou mít nedostatečné proškolení pracovníků, což jim přináší překážky v práci a může vést k personálním změnám.

V náplni práce pracovníků je spolupráce s dalšími institucemi a odděleními, což přináší další třetí plochu, jelikož koordinace těchto subjektů je časově i procesně náročná.

Druhou kapitolou přinášející limity do sociální práce je na straně samotných klientů, kterým je poskytována. Osoby v tíživé situaci nemusí být vždy plně spolupracující, vyskytují se zde také jazykové bariéry, či komplexnost problému, které se u klientů kumulují a znemožňují jednoduché hledání řešení.

Nástroje k zefektivnění a zjednodušení práce by byly například pomocí vysoké odbornosti a vzdělávání pracovníků, rozvoji komunitních služeb, nastavené jasné komunikace a procesů při spolupráci se zapojenými institucemi, důraz na prevenční programy a výrazné zjednodušení administrativy (ideálně souběžně s digitalizací). (Hubíková, 2023)

3.3 Sociální práce jako prevence sociálního vyloučení

Sociální vyloučení je velice palčivý problém, který je nutné brát jako komplexní, jelikož zahrnuje jak ekonomické, sociální, kulturní tak i fyzické (prostorové) aspekty. Jedná se o situaci, ve které jednotlivec či skupina osob nemá přístup k základním zdrojům a službám, nutným k plnohodnotnému zapojení se do společnosti a společenského života. Sociální práce hraje klíčovou roli v prevenci sociálního vyloučení, díky včasné identifikaci faktorů a odhalení možných následků je sociální práce rozhodující a dokáže sociální vyloučení odvrátit.

Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo rámcový dokument s názvem Strategie sociálního začleňování 2021-2030, jenž přináší nástroje a opatření k předcházení sociálnímu

vytlučení u ohrožených osob a případně strategii na klíčové oblasti. Hlavní oblasti, kterým se při prevenci sociální práce věnuje jsou:

- Přístup k zaměstnání a jeho udržení,
- Sociální služby,
- Podpora rodiny,
- Podpora národnostních menšin,
- Rovný přístup ke vzdělávání,
- Přístup k bydlení a prevence jeho ztráty,
- Přístup k zdravotní péči,
- Rovná práva a příležitosti pohlaví,
- Zajištění důstojných životních podmínek
- a Podpora služeb posilující sociální začlenění. (Strategie sociálního začleňování, 2020)

Realizace sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách je také jednou z forem terénní sociální práce, která velkou měrou přispívá k vylepšování podmínek a prevenci. Důležitá je také práce s komunitou a aktivní zapojení obyvatel do řešení problémů v jejich lokalitě. Prostřednictvím komunitní práce se posílí sociální soudružnost, obyvatelé ve veřejném prostoru vytvoří lepší podmínky pro komunitu a obecné blaho. Prevence sociálního vyloučení vyžaduje koordinovaný a systematický přístup, jelikož jen díky němu lze dosahovat dlouhodobě udržitelných cílů a zlepšení v řádu desítek let. (Sheppard, 2006)

3.4 Struktura nepojistných sociálních dávek

Nepojistné sociální dávky jsou jedním ze základních pilířů v systému sociální podpory v České republice. Odlišnou částí jsou dávky pojistné, které vyžadují nutnost účasti na pojištění (ze zaměstnání, nebo nemocenské). Nepojistné dávky jsou poskytnuty všem osobám pouze na základě jejich příjmů, a tedy splňují ekonomickou situaci udanou v odpovídajících zákonech. Cílem těchto dávek je podpořit a zabezpečit životní potřeby u klientů, kteří jsou v této náročné situaci. Jedná se zejména o jedince, rodiny s dětmi nebo osoby se zdravotním postižením. (Duková, 2013)

Nepojistné sociální dávky jsou rozděleny do tří skupin – státní sociální podpora a dávky hmotné nouze a dávky pro osoby se zdravotním postižením.

Státní sociální podpora zahrnuje dávky, které poskytují pomoc rodinám s dětmi v různých životních situacích a jsou to například:

- Příspěvek na dítě
- Příspěvek na bydlení
- Porodné
- Rodičovský příspěvek
- Pohřebné
- Náhradní výživné.

Dávky hmotné nouze jsou poskytovány jednotlivcům a domácnostem, které se nachází v hmotné nouzi a nejsou schopni si svévolně zajistit životní potřeby. Jedná se o dávky:

- Příspěvek na živobytí
- Doplatek na bydlení
- Mimořádná okamžitá pomoc.

Další dávky jsou pro osoby se zdravotním postižením:

- Příspěvek na mobilitu
- Příspěvek na zvláštní pomůcku
- Příspěvek na péči.

Všechny tyto dávky se poskytují na základě splnění zákonem stanovených podmínek. Úřad práce vyhodnocuje a posuzuje nároky na uznání dávky při čemž se řídí podrobnou metodikou, která určuje přesné požadavky, kontroluje příjmy, majetek a další kritéria. Cílem dávek je pokrýt základní životní potřeby a předejít sociálnímu vyloučení a v neposlední řadě zajistit důstojný život jednotlivce či rodiny. (Tomeš, 2010)

II PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÝ PROBLÉM

Tento problém se zaměřuje na konkrétní možnosti sociální práce na nepojistných sociálních dávkách na oddělení hmotné nouze. Cílem výzkumu je zjistit, jakým způsobem je sociální práce realizována na oddělení hmotné nouze ÚP, jaké metody a nástroje pracovníci využívají a s jakými problémy se při své práci setkávají.

4.1 Cíl výzkumu

Hlavní cíl výzkumného šetření je zjistit, jakým způsobem je realizována sociální práce na oddělení hmotné nouze ÚP.

Pro snadnější zodpovězení na otázky hlavního cíle byly stanoveny dílčí výzkumné cíle:

DVC1: Zjistit, jaké konkrétní činnosti vykonávají pracovníci na oddělení hmotné nouze v rámci sociální práce.

DVC2: Zjistit, jaké překážky (časové, personální, organizační) ovlivňují efektivitu sociální práce na oddělení hmotné nouze.

DVC3: Zjistit, jak pracovníci vnímají pracovní zátěž, která je spojena s jejich činnostmi v oblasti sociální práce.

DVC4: Zjistit, jaké kompetence pracovníci považují za klíčové pro efektivní výkon své práce v oblasti sociální práce na tomto oddělení.

DVC5: Zjistit, jak pracovníci vnímají hranice mezi svou základní pracovní náplní a činnostmi, které mohou být považovány za nadstandardní.

DVC6: Zjistit, jak vnímají dostupnost zdrojů potřebných pro výkon sociální práce na oddělení hmotné nouze.

DVC7: Zjistit, jaký je pohled pracovníků na možnosti zlepšení procesů a metod sociální práce na jejich oddělení.

DVC8: Zjistit, jak pracovníci hodnotí efektivitu své práce a výsledky, které dosahují ve vztahu ke klientům oddělení hmotné nouze

4.2 Výzkumná otázka

K výše stanoveným cílům výzkumného šetření byla stanovena hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky.

HV: Jakým způsobem je realizována sociální práce na oddělení hmotné nouze ÚP?

DVO1: Jaké konkrétní činnosti vykonávají pracovníci na oddělení hmotné nouze v rámci sociální práce?

DVO2: Jaké překážky (časové, personální, organizační) ovlivňují efektivitu sociální práce na oddělení hmotné nouze?

DVO3: Jak pracovníci vnímají pracovní zátěž, která je spojena s jejich činností v oblasti sociální práce?

DVO4: Jaké kompetence pracovníci považují za klíčové pro efektivní výkon své práce v oblasti sociální práce na tomto oddělení?

DVO5: Jak pracovníci vnímají hranice mezi svou základní pracovní náplní a činnostmi, které mohou být považovány za nadstandardní?

DVO6: Jak pracovníci hodnotí podporu ze strany vedení a jak vnímají dostupnost zdrojů potřebných pro výkon sociální práce na oddělení hmotné nouze?

DVO7: Jak vnímají dostupnost zdrojů potřebných pro výkon sociální práce na oddělení hmotné nouze?

DVO8: Jak pracovníci hodnotí efektivitu své práce a výsledky, které dosahují ve vztahu ke klientům oddělení hmotné nouze?

4.3 Výzkumný soubor a způsob jeho výběru, metoda sběru dat

Pro zodpovězení hlavního výzkumného cíle bude využit kvantitativní design výzkumného šetření a jako metodu sběru dat byly zvoleny online dotazníky na platformě Survio. Po získání dat byla k vyhodnocení využita popisná (deskriptivní) metoda analýzy.

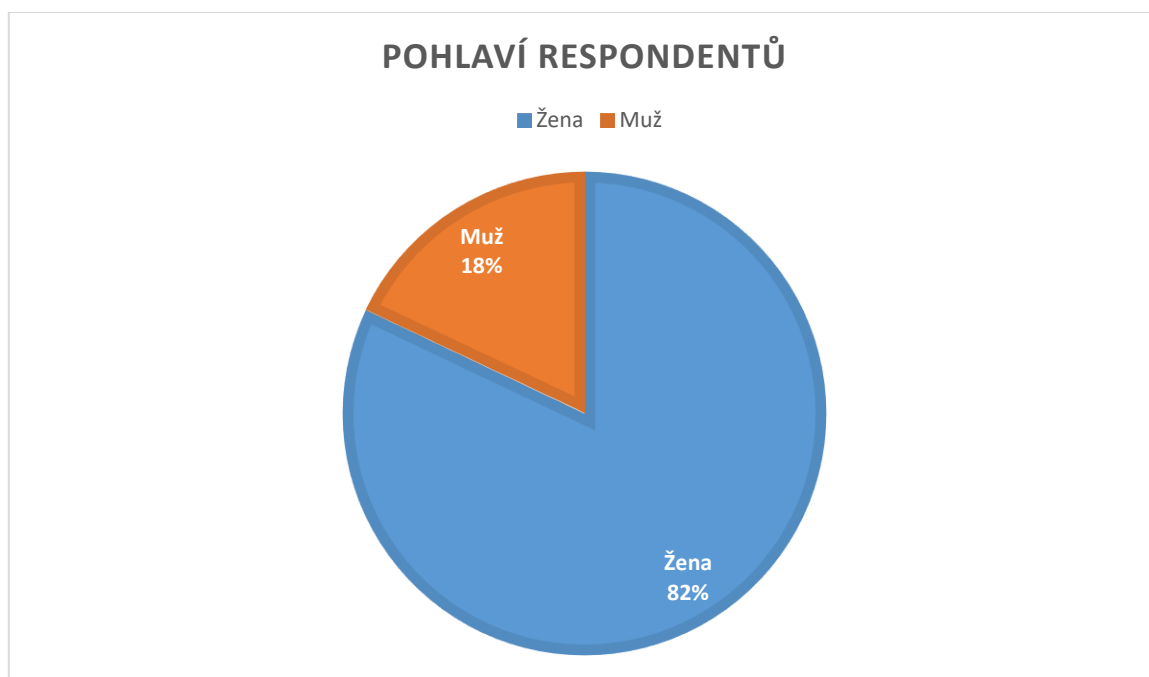
Základní soubor jsou pracovníci na Úřadu práce. Výběrovým souborem výzkumu jsou pracovníci na jednom konkrétním oddělení hmotné nouze ÚP.

5 ANALÝZA DAT

Tato kapitola je věnována vyhodnocování získaných dat z výzkumného šetření – dotazníku. Data byla zpracována ze 40 vyplněných dotazníků, přičemž rozdáno bylo 48 dotazníků. Návratnost činí 81 %.

První tři otázky v dotazníku se týkaly pohlaví, věku a délky praxe vybraných respondentů.

Graf 1 Jaké je vaše pohlaví?

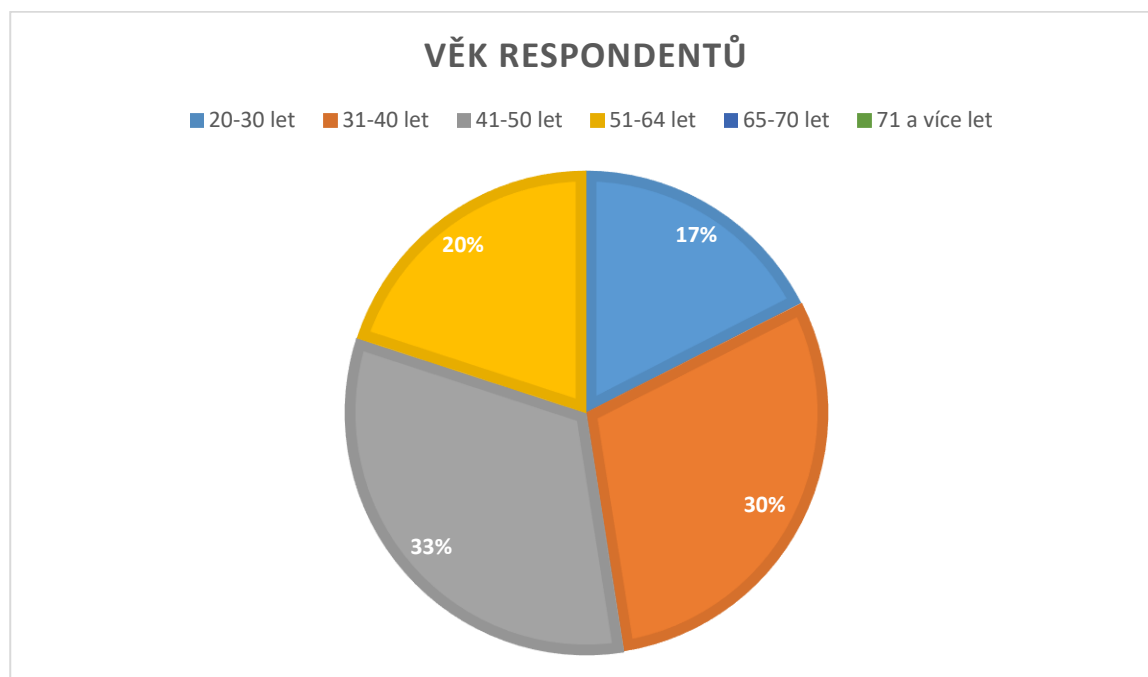


(zdroj: vlastní)

První otázka se zaměřovala na určení pohlaví respondentů. Z celkového počtu 40 respondentů bylo 82 % žen a 18 % mužů.

Obory jako sociální práce, zdravotnictví nebo školství jsou už dlouhodobě vnímané jako typicky ženské profese – a skutečně v nich ženy tvoří většinu pracovní síly. Třeba v oblasti zdravotnictví a sociálních služeb tvoří ženy zhruba 80 % všech pracovníků (Úřad vlády ČR, 2023).

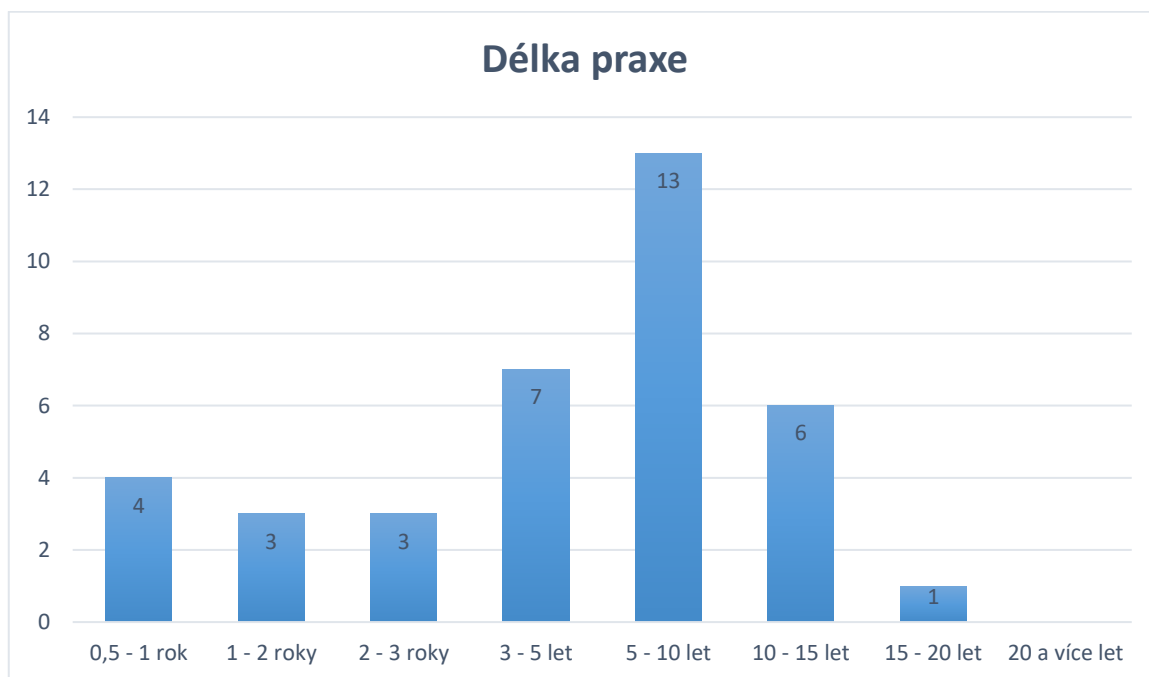
Graf 2 Jaký je váš věk?



(zdroj: vlastní)

Druhá otázka ukazuje věkové složení respondentů. Nejvíce odpovědí přišlo od respondentů ve věku 41 až 50 let 32,5 % a těsně za nimi byli respondenti mezi 31 a 40 lety 30 %. Věk 51 až 64 let uvedlo 20 % respondentů, a nejméně zastoupenou skupinou byli mladší lidé ve věku 20 až 30 let (17,5 %). Věk 65-70 a 71 a více let neoznačil nikdo z respondentů.

Graf 3 Jaká je vaše délka praxe na oddělení hmotné nouze?



(zdroj: vlastní)

Třetí graf ukazuje, jak dlouho už respondenti pracují na oddělení hmotné nouze. Nejvíce z nich má zkušenost mezi 5 až 10 lety, což naznačuje, že už mají za sebou solidní praxi. Poměrně silně jsou zastoupeni i ti, kteří pracují 3 až 5 let. Naopak nejméně je těch, kteří působí v oboru 15 až 20 let, což může ukazovat na to, že dlouhodobé setrvávání v této oblasti není příliš časté. Celkově tak většina dotázaných patří do skupiny s několikaletou praxí, což je důležité při posuzování jejich pohledu na výkon sociální práce a její každodenní realitu.

Další níže popisované výsledky otázek jsou v přímé souvislosti z dílčími výzkumnými cíli.

DVC1: Zjistit, jaké konkrétní činnosti vykonávají pracovníci na oddělení hmotné nouze v rámci sociální práce.

Tabulka 1 Co je nejčastější náplní Vaší práce na oddělení hmotné nouze?

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ	RESPONZÍ	PODÍL
Posuzování žádostí o dávky hmotné nouze	37	92,5 %
Komunikace s klienty a poskytování poradenství	32	80,0 %
Vyhodnocování a ověřování sociální a finanční situace žadatelů	26	65,0 %

Spolupráce s dalšími institucemi (např. Úřad práce, OSPOD, neziskové organizace)	22	55,0 %
Zpracování administrativní agendy a evidence žádostí	36	90,0 %
Kontrola dodržování podmínek pro přiznání dávek	27	67,0 %
Provádění sociálních šetření v terénu	30	75,0 %
Zajišťování opatření k aktivizaci klientů (např. zapojení do veřejné služby, rekvalifikace, pracovní poradenství)	11	27,5 %
Řešení stížností a dovolání klientů	12	30,0 %
Práce s informačními systémy a databázemi	22	55,0 %
Jiná (prosím uveďte)	0	0 %

(zdroj: vlastní)

Z celkového počtu 40 oslovených pracovníků uvedlo 92,5 % respondentů, že jejich nejčastější pracovní náplní je posuzování žádostí o dávky hmotné nouze, a 90 % z nich se věnuje také administrativnímu zpracování a evidenci těchto žádostí. Naopak nejméně pracovníků, konkrétně 27,5 %, označilo jako součást své práce zajišťování opatření na podporu aktivizace klientů, a 30 % respondentů uvedlo, že se věnují řešení stížností a odvolání klientů.

Tabulka 2 Jaké formy pomoci poskytujete klientům v rámci sociální práce na oddělení hmotné nouze?

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ	RESPONZÍ	PODÍL
Posuzování sociální situace klienta	35	87,5 %
Motivace klientů ke změně situace	23	57,5 %
Sociální práce (šetření) v terénu	22	55,0 %
Poradenství v oblasti dluhů	5	12,5 %
Poradenství v oblasti zaměstnanosti	5	12,5 %
Krizová intervence	3	7,5 %
Dlouhodobá podpora v době nezaměstnanosti a při hledání práce	3	7,5 %

Odkaz na jiné organizace pro vzájemnou spolupráci	21	52,5 %
Školení a osvěta v oblasti legislativy a sociálních práv	2	5,0 %
Opětovnou integraci do pracovního procesu	4	10,0 %
Povzbuzování k hledání zaměstnání	20	50,0 %

(zdroj: vlastní)

Z odpovědí pracovníků vyplývá, že nejčastěji se věnují posuzování sociální situace klientů, což uvedlo 87,5 % respondentů, a motivaci klientů ke změně jejich situace, kterou zmínilo 57,5 % pracovníků. Naopak nejméně často poskytují školení o sociálních právech (5 %) a krizovou intervenci (7,5 %).

DVC2: Zjistit, jaké překážky (časové, personální, organizační) ovlivňují efektivitu sociální práce na oddělení hmotné nouze.

Toto je další dílčí výzkumný cíl, který je propojen s otázkou:

Tabulka 3 Které z následujících překážek podle vás nejčastěji ovlivňují efektivitu výkonu sociální práce na oddělení hmotné nouze?

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ	RESPONZÍ	PODÍL
Nedostatek pracovníků v týmu	17	42,5 %
Nedostatek času na jednotlivé případy	15	37,5 %
Častá výměna zaměstnanců	7	17,5 %
Nedostatek odborné podpory (supervize, školení)	11	27,5 %
Nepřehledná organizace práce	4	10,0 %
Složitá komunikace mezi odděleními nebo institucemi	26	65,0 %
Pomalé schvalovací procesy a byrokratická zátěž	15	37,5 %
Nedostatečné materiální nebo technické vybavení	16	40,0 %
Neaktuální nebo složitý informační systém	13	32,5 %

Omezené finanční zdroje	10	25,0 %
Omezené institucionální zdroje	5	12,5 %
Nedostatek financí na školení a profesní rozvoj	2	5,0 %
Velké pracovní vytížení	16	40,0 %
Přetížení pracovníků	21	52,5 %
Osobní a psychické překážky (stres, vyhoření)	14	35,0 %
Nedostatečná podpora vedení nebo kolegů	9	22,5 %
Obtížná komunikace s klienty (jazyková bariéra, nízká spolupráce)	29	72,5 %
Zvyšující se počet klientů s komplexními problémy	22	55,0 %
Nedostatek návazných sociálních služeb	10	25,0 %
Jiná	5	12,5 %

(zdroj: vlastní)

Podle výsledků dotazníku nejčastější překážkou efektivního výkonu sociální práce je obtížná komunikace s klienty, kterou uvedlo 72,5 % respondentů, a dále špatná komunikace mezi odděleními nebo institucemi (65 %). Tyto výsledky naznačují, že právě oblast komunikace – jak směrem ke klientům, tak v rámci meziinstitucionální spolupráce – představuje zásadní problém, který výrazně ovlivňuje kvalitu a efektivitu poskytovaných služeb. Ukazuje se tak potřeba zaměřit se na posílení komunikačních dovedností pracovníků, zlepšení procesů spolupráce mezi odděleními a zavedení podpůrných mechanismů (např. školení, jednotné komunikační standardy).

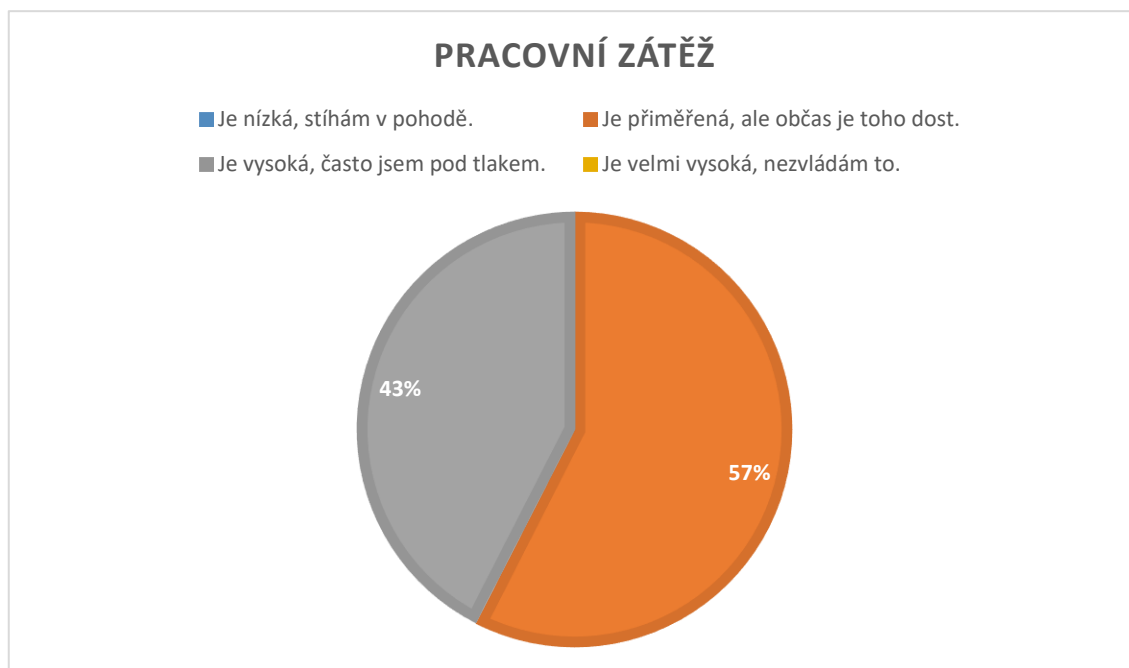
Naopak nejméně často byli jako problém označeni nedostatek financí na školení a profesní rozvoj (5 %) a práce pod supervizí (2,5 %), což může naznačovat, že tyto oblasti nejsou vnímány jako akutní nebo že jsou v některých organizacích již relativně dobře nastavené.

Do otevřené odpovědi (Jiná) 5 respondentů vyplnilo tyto konkrétní překážky které ovlivňují efektivitu sociální práce na oddělení HN:

- „nezájem klientů, resp. zájem jen o získání peněžní dávky“
- „Nulový zájem ze strany klientů“
- „neochota klientů ke spolupráci“
- „Klienti nemají zájem.“
- „Klienti nechtějí změnu, chtějí peníze a válet se.“

DVC3: Zjistit, jak pracovníci vnímají pracovní zátěž, která je spojena s jejich činností v oblasti sociální práce.

Graf 4 Jak byste ohodnotili svoji pracovní zátěž?



(zdroj: vlastní)

Na otázku, jak by ohodnotili svoji pracovní zátěž, vybrali respondenti pouze ze dvou odpovědí, a to: Je přiměřená, ale občas je toho dost konkrétně 23 respondentů (57,5 %). A ostatní respondenti (42,5 %): Je vysoká, často jsem pod tlakem.

DVC4: Zjistit, jaké kompetence pracovníci považují za klíčové pro efektivní výkon své práce v oblasti sociální práce na tomto oddělení.

Tímto dílčím výzkumným cílem se vytvořila otázka do dotazníku, kterou si ukážeme v tabulce č. 4.

Tabulka 4 Které kompetence považujete za nejdůležitější pro efektivní výkon sociální práce na oddělení hmotné nouze?

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ	RESPONZÍ	PODÍL
Znalost sociální politiky, legislativy a etických principů	25	62,5 %
Orientace v sociálních systémech a dávkách	36	90,0 %
Schopnost diagnostikovat sociální situaci klienta	15	37,5 %
Poskytování sociálního poradenství	13	32,5 %
Empatie a aktivní naslouchání	12	30,0 %
Efektivní komunikace s klienty i institucemi (včetně vyjednávání a mediace)	17	42,5 %
Schopnost řešit konfliktní a krizové situace	22	55,0 %
Vedení dokumentace a spisové agendy	15	37,5 %
Spolupráce s kolegy, dalšími odborníky a institucemi	26	65,0 %
Řízení a plánování sociálních služeb	1	2,5 %
Krizová intervence a práce s ohroženými skupinami	3	7,5 %
Schopnost rychlého rozhodování v náročných situacích	19	47,5 %
Práce s traumatem a prevence rizikového chování	3	7,5 %
Dodržování etického kodexu sociální práce	24	52,5 %
Respektování lidských práv a důstojnosti klientů	22	55,0 %
Znalost právních norem v sociální oblasti	25	62,5 %
Reflexe vlastní práce a sebezvoje	8	20,0 %
Práce pod supervizí	2	5,0 %
Vzdělávání a rozvoj odborných znalostí	17	42,5 %

Organizační schopnosti	16	40,0 %
Práce s administrativou	22	55,0 %
Psychická odolnost a zvládání stresu	28	70,0 %
Ochota učit se a rozvíjet své dovednosti	19	47,5 %
Jiné (prosím uveďte)	0	0 %

(zdroj: vlastní)

Z odpovědí respondentů je patrné, že pro efektivní výkon sociální práce na oddělení hmotné nouze považují pracovníci za nejdůležitější praktické a odborné kompetence, které jim umožňují zvládat každodenní agendu. Nejdůležitější je podle 90 % dotázaných **orientace v sociálním systému a dávkách**, což odráží vysoké nároky na znalost legislativy a technických aspektů práce. Dále byla velmi vysoko hodnocena **psychická odolnost a schopnost zvládat stres** (70 %), což souvisí s častým tlakem, emočně náročnými situacemi i s vysokou pracovní zátěží. Významná je i schopnost **spolupráce s kolegy a dalšími institucemi** (65 %), která podporuje mezioborovou koordinaci služeb a efektivní řešení složitých případů klientů.

Velký důraz pracovníci kladou také na **znalost sociální politiky, právních předpisů a etiky** (62,5 %) a **dodržování etického kodexu i respekt k lidským právům** (52,5-55 %), což ukazuje, že morální a hodnotové aspekty jsou vnímány jako důležité pro udržení profesionality a důvěryhodnosti v práci s klienty.

V rozmezí 47–55 % respondentů označilo za významné také kompetence jako **zvládání krizových situací, práci s administrativou, rychlé rozhodování v náročných situacích a ochotu se dále vzdělávat** – tyto schopnosti souvisí s flexibilitou pracovníka v praxi a adaptací na proměnlivé situace.

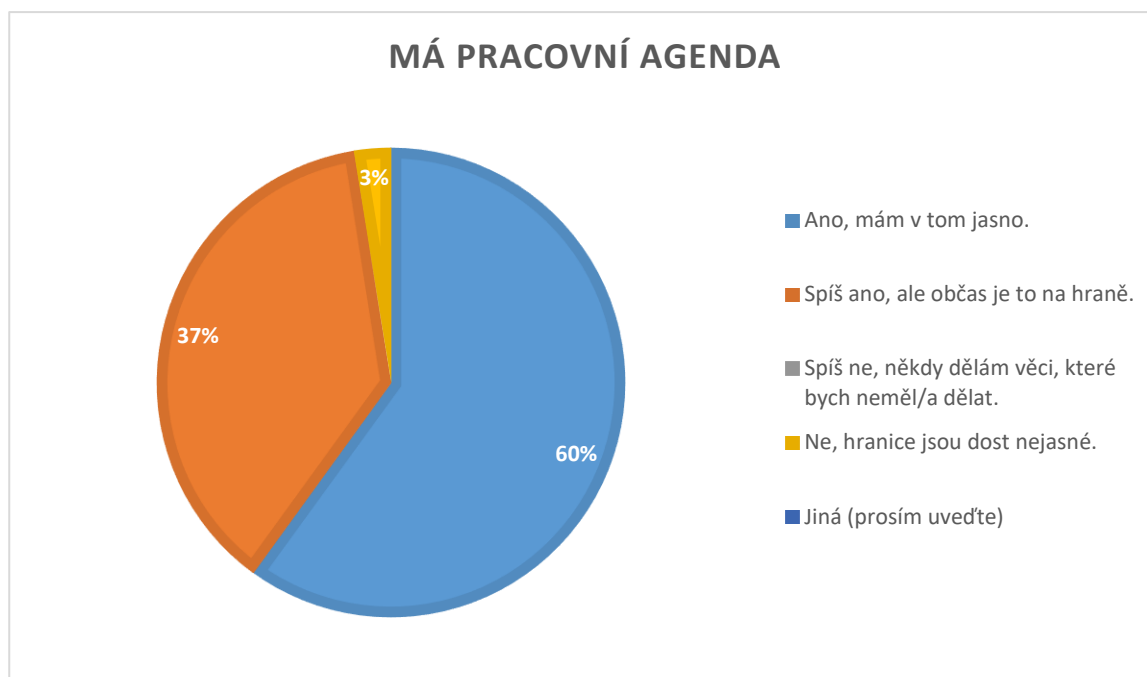
Naopak **méně důležité** podle respondentů jsou schopnosti jako **řízení a plánování sociálních služeb** (2,5 %), **práce pod supervizí** (5 %) a **krizová intervence a práce s ohroženými skupinami** (7,5 %). Tyto oblasti buď nejsou náplní běžné agendy pracovníků oddělení hmotné nouze, nebo jsou vnímány jako úzce specializované a řešené jinými subjekty.

Poměrně nízko se umístila i **reflexe vlastní práce** (20 %) a **empatie s aktivním nasloucháním** (30 %), což může naznačovat, že pracovníci v této oblasti kladou větší důraz na výkon technicko-administrativních úkolů než na hlubší psychosociální práci s klientem.

DVC5: Zjistit, jak pracovníci vnímají hranice mezi svou základní pracovní náplní a činnostmi, které mohou být považovány za nadstandardní.

Cíl číslo 5 v rámci výzkumu se váže ke dvěma otázkám, které byly součástí dotazníku.

Graf 5 Jste si vědom/a své pracovní agendy při výkonu svého povolání – tedy co spadá do vašich povinností a co už je nad jejich rámec?



(zdroj: vlastní)

Z odpovědí vyplývá, že 60 % dotazovaných má v pracovní náplni jasno. Dalších 37,5 % uvedlo, že většinou vědí, co je náplní jejich práce, ale někdy pro ně bývá hranice nejasná. Pouze jeden respondent označil pracovní povinnosti jako ne zcela srozumitelné. Možnost „spíš ne“ ani „jiná“ nezvolil nikdo.

Tabulka 5 Které z následujících činností podle Vás přesahují rámec Vaší práce na oddělní hmotné nouze?

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ	RESPONZÍ	PODÍL
Řešení dluhové problematiky klientů	19	47,5 %
Hledání zaměstnání a aktivní zprostředkování práce pro klienty	22	55,0 %
Sociální práce s klienty v krizové situaci (např. domácí násilí, bezdomovectví)	16	40,0 %
Psychologická podpora a dlouhodobé vedení klienta	14	35,0 %
Terénní sociální práce mimo úřad	11	27,5 %
Zajišťování materiální pomoci klientům (potraviny, oblečení apod.)	23	57,5 %
Administrativní úkoly, které nesouvisejí přímo se sociální prací	20	50,0 %
Jiné (prosím uveďte)	0	0 %

(zdroj: vlastní)

Z odpovědí pracovníků vyplývá, že za činnosti přesahující rámec jejich běžné pracovní náplně považují především praktickou materiální pomoc klientům, jako je shánění potravin, oblečení nebo jiných základních potřeb – tuto odpověď zvolilo 57,5 % respondentů. Velmi blízko se umístila také **aktivní pomoc při hledání zaměstnání** (55 %), která sice souvisí se sociální podporou, ale často spadá do kompetence jiných institucí nebo oddělení.

Za další nadstandardní činnosti je považováno **řešení dluhové problematiky klientů** (47,5 %) a **administrativní úkoly nesouvisející přímo se sociální prací** (50 %). Tyto úkony sice s klienty souvisejí, ale pracovníci je často vnímají jako úkoly, které by měly být řešeny buď specializovanými službami, nebo jiným personálem (např. administrativními pracovníky, finančními poradci).

Zhruba **40 % respondentů** označilo za přesahující rámec práce i **řešení krizových situací** klientů, jako je domácí násilí nebo bezdomovectví.

Psychologická podpora a dlouhodobé vedení klienta je vnímána jako nad rámec běžné agendy u **35 % dotázaných**, což odpovídá spíše specializované práci psychologů nebo

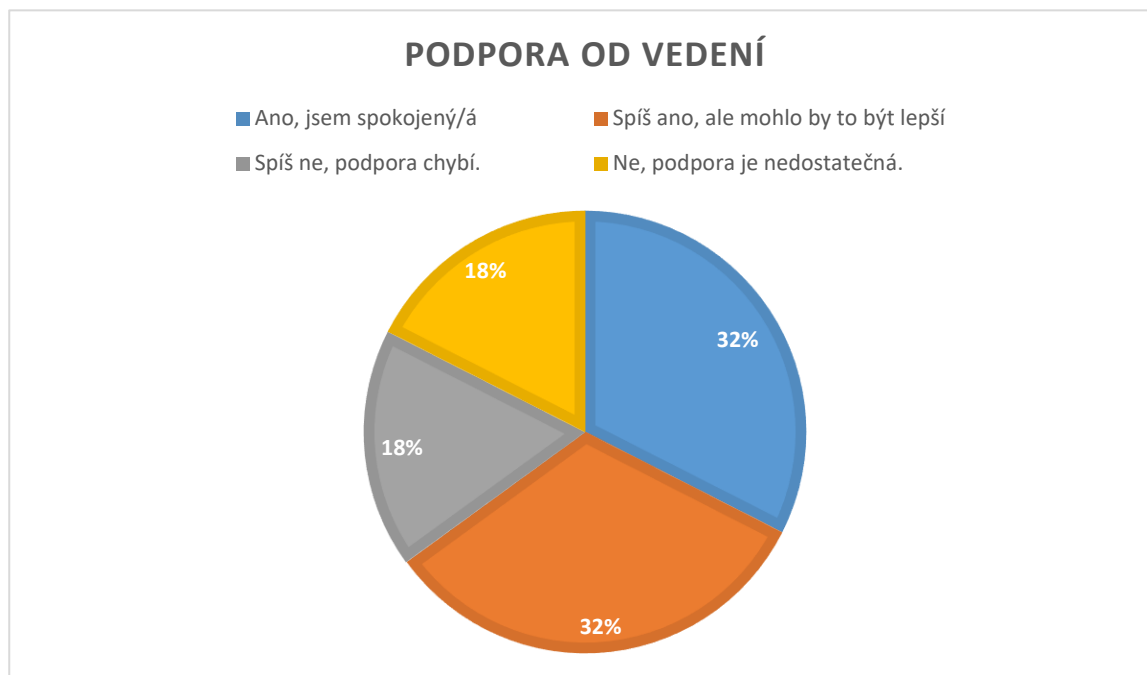
terapeutů. **Terénní práce mimo úřad** je pak nejméně často označována jako přesah – uvedlo ji **27,5 % pracovníků**, což může souviset s tím, že u některých pracovníků je alespoň občas součástí jejich pracovní praxe nebo je vnímána jako nezbytná v určitých případech.

DVC6: Zjistit, jak vnímají dostupnost zdrojů potřebných pro výkon sociální práce na oddělení hmotné nouze.

DVC7: Zjistit je pohled pracovníků na možnosti zlepšení procesů a metod sociální práce na jejich oddělení.

Do těchto dílčích cílů se prolínají tři otázky v dotazníku – 11,12,13.

Graf 6 Cítíte, že máte od vedení dostatečně uzpůsobené podmínky pro výkon práce?

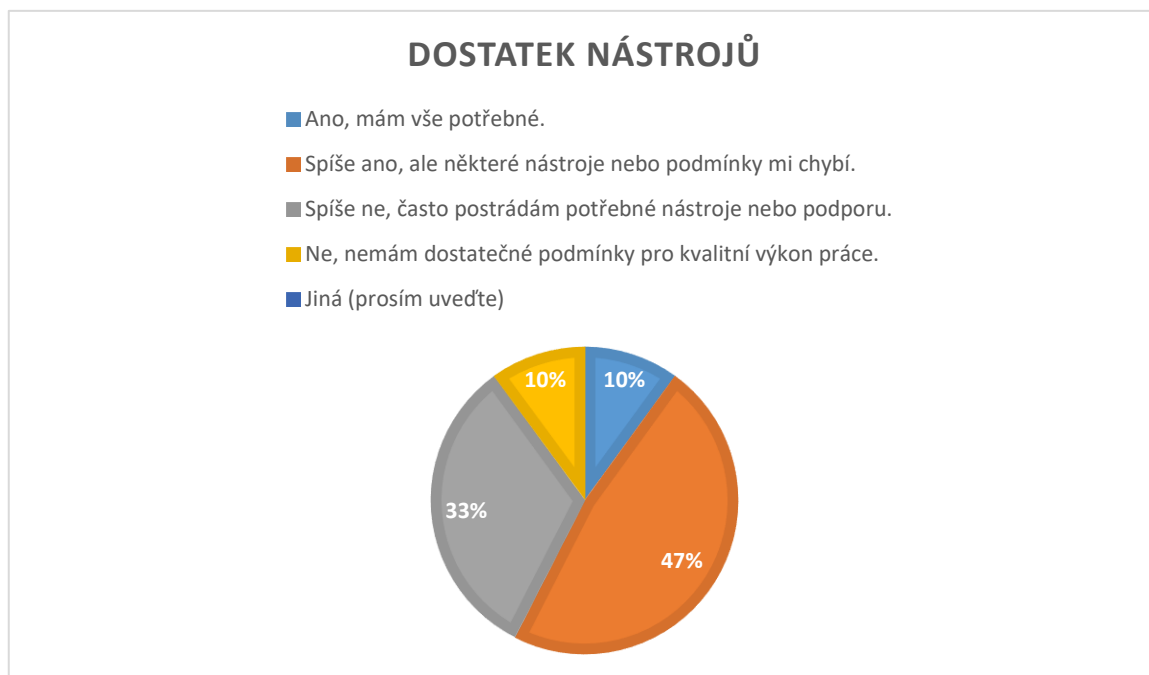


(zdroj: vlastní)

Na tuhle otázku odpovídali respondenti ve větší míře pozitivně celkem 65 %.

- 32,5 % uvedlo, že jsou spokojení a podmínky ze strany vedení vnímají jako dostatečné.
- Stejně procento (32,5 %) odpovědělo „spíš ano, ale mohlo by to být lepší“
- 17,5 % odpovědělo „spíš ne, podpora chybí“
- a dalších 17,5 % rovnou uvedlo, že „podpora je nedostatečná“.

Graf 7 Máte dostatek nástrojů, abyste svou práci na oddělení hmotné nouze mohli vykonávat dobře?



(zdroj: vlastní)

Výsledky ukazují, že naprosté minimum pracovníků (pouze 10 %) má pocit, že má k výkonu své práce na oddělení hmotné nouze **všechny potřebné nástroje a podmínky**. Většina respondentů (47,5 %) odpověděla, že **některé nástroje nebo podmínky jim chybí**, přestože základní vybavení pro práci většinou mají.

Dalších **32,5 % pracovníků uvedlo**, že **často postrádají potřebné nástroje nebo podporu**, což značí větší nespokojenost s pracovním prostředím a může negativně ovlivňovat kvalitu jejich výkonu i pracovní spokojenost. Kritickou situaci pak potvrzuje i posledních **10 % respondentů**, kteří uvedli, že **podmínky považují za zcela nedostačující**.

Tabulka 6 Jaké nástroje při práci na oddělení hmotné nouze běžně používáte?

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ	RESPONZÍ	PODÍL
Interní systémy (např. OKpráce, OKcentrum, ISZam...atd)	39	97,5 %
Word, Excel atd..	36	90,0 %
Informační systém MPSV	26	65,0 %
Komunikační nástroje (např. e-mail, Teams)	36	90,0 %

Skenovací a tiskové systémy	35	87,5 %
Webové aplikace pro vyhledávání informací	36	90,0 %
Jiné (prosím uveďte)	1	2,5 %

(zdroj: vlastní)

Z odpovědí respondentů je patrné, že pracovníci oddělení hmotné nouze se při své práci nejvíce spoléhají na **digitální a administrativní nástroje**, které jsou nezbytné pro efektivní výkon jejich agendy. Nejčastěji využívaným prostředkem jsou **interní systémy jako OKpráce, OKcentrum nebo ISZam**, které používá téměř každý dotázaný (97,5 %). Tyto systémy tvoří základ pro posuzování žádostí, vedení dokumentace i správu klientských údajů.

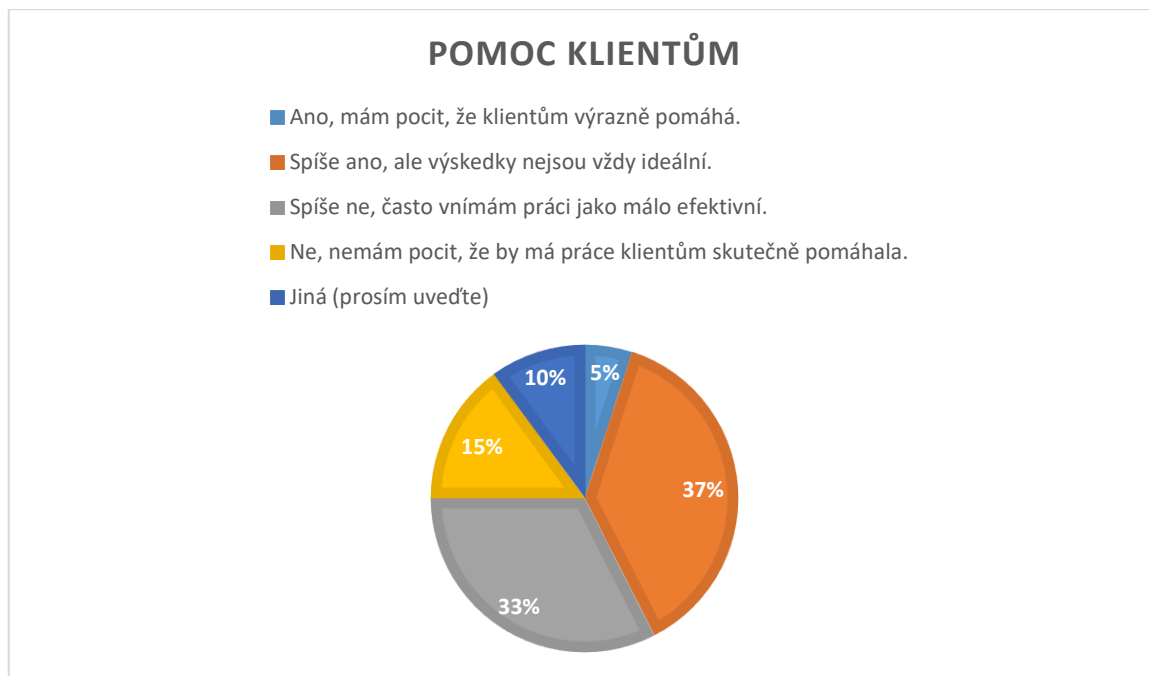
Dále 90 % respondentů uvedlo, že pravidelně pracují s **kancelářskými programy** (např. Word, Excel), **komunikačními nástroji** (e-mail, Teams) i **webovými aplikacemi pro vyhledávání informací**, což potvrzuje nutnost digitální kompetence pro zvládání každodenních úkolů. **Tisk a skenování dokumentů** patří také k běžným činnostem – využívá je 87,5 % pracovníků.

Zajímavostí je, že **informační systém MPSV**, ačkoli důležitý, je využíván „jen“ 65 % respondentů.

V otevřené odpovědi jeden z respondentů uvedl jako klíčový „nástroj“ **kolegy a nadřízené**, což ukazuje, že kromě technických prostředků hraje důležitou roli i **lidská podpora** a týmová spolupráce.

DVC8: Zjistit, jak pracovníci hodnotí efektivitu své práce a výsledky, které dosahují ve vztahu ke klientům oddělení hmotné nouze

Graf 8 Myslíte si, že vaše práce skutečně pomáhá lidem?



(zdroj: vlastní)

Odpovědi na tuto otázku byly poměrně rozmanité, což ukazuje, že pracovníci oddělení hmotné nouze mají různou zkušenost i pohled na to, jaký smysl a dopad má jejich práce.

Pouze 5 % respondentů (tedy jen dvě osoby) uvedlo, že mají pocit, že jejich práce výrazně pomáhá klientům. Nejčastější odpovědí 37,5 % ale bylo „spíše ano, ale výsledky nejsou vždy ideální“. Zhruba třetina 32,5 % popsala svou práci jako málo efektivní a 15 % lidí odpovědělo přímo, že nemají pocit, že by jejich práce klientům skutečně pomáhala.

Zbýlých 10 % zvolilo možnost „jiná“ a připojili vlastní komentáře do otevřené kolonky.

Do kolonky jiné odpověděli čtyři respondenti takhle:

- „pomáhá těm kteří to nepotřebují“
- „Ne mají nás jako bankomat“
- „Pomáhá jen ke zvyšování příjmů klientů na úkor daňových poplatníků“
- „Zcela pomáhá ve smyslu finančního a materiálního zabezpečení, rád bych klienty vedl minimálně k uvažování o změně a k pokusům o změnu, ale administrativa,

povinnost si vše k výplatám zjišťovat sám - klient nic nemusí, o pomoci, která by vedla klienta, aby si uměl pomoci sám tu nemůže být žádná řeč. Takže materiálně jim skutečně pomáhám, ale o skutečné smysluplné pomoci, mám často pochybnosti."

6 INTERPRETACE DAT

V teoretické části byla sociální práce vymezena jako **profese podporující sociální změnu, rozvoj a posilování jednotlivců** (IFSW, 2014; Matoušek, 2003). Z výzkumných dat však vyplývá, že v reálném provozu převládá **administrativní činnost** nad odbornou intervencí – 92,5 % respondentů označilo jako hlavní náplň **posuzování žádostí**, zatímco dlouhodobá podpora, krizová intervence či aktivizace klientů se objevují minimálně. Tím se ukazuje jistý **nesoulad mezi ideálem sociální práce a jejím praktickým výkonem**.

V práci Matouška (2013) a dalších autorů je zdůrazněna důležitost **metod individuální práce s klientem**, diagnostiky, krizové intervence i poradenství. Ve výzkumu se však ukazuje, že **specializované metody pomoci nejsou běžně využívány** – např. krizovou intervencí zmínilo jen 7,5 % pracovníků. Tento rozpor poukazuje na **omezené možnosti skutečné sociální práce v rámci struktury ÚP**, kde prostor pro individuální přístup bývá potlačen organizačními požadavky.

Významným zjištěním jsou **překážky výkonu sociální práce** – nejčastěji byly zmíněny obtížná komunikace s klienty, složitá koordinace institucí, přetížení pracovníků, nedostatek času, ale i technických prostředků. V teoretické části (Hubíková, 2023; Navrátil, 2014) byly tyto **limity rozděleny na strukturální a klientské**, což se zcela potvrzuje i výzkumně – například 72,5 % pracovníků uvedlo, že komunikace s klienty je velmi složitá. To souvisí s problematikou **sociálního vyloučení** a nízké motivace klientů ke změně, která je teoreticky spojena s kumulací zátěžových faktorů (Sheppard, 2006).

Co se týče **kompetencí sociálních pracovníků**, výsledky ukazují důraz na orientaci v dávkovém systému, legislativě a psychickou odolnost. Oproti tomu empatie, aktivní naslouchání či práce s traumatem byly hodnoceny níže, což může být způsobeno charakterem práce orientovaným více na výkon a méně na vztahovou rovinu. Přitom právě vztahová rovina je v odborné literatuře považována za klíčovou pro změnu klientova sociálního fungování (Matoušek, 2005; Mátel, 2019).

Pracovníci si jsou poměrně dobře vědomi **hranice svých kompetencí** a dovedou odlišit standardní činnosti od těch, které považují za nadstandardní. Jako „navíc“ označují např. shánění materiální pomoci, aktivní zprostředkování zaměstnání či psychologickou podporu – tedy oblasti, které by podle klasických definic mohly spadat do komplexní sociální práce, ale v reálné praxi nejsou považovány za jejich roli.

Z hlediska **vnímání smyslu práce** je zajímavé, že jen minimum respondentů má pocit, že jejich práce opravdu mění životy klientů. Nejčastěji uvádějí, že pomáhají „formálně“, zejména finančně. Tento výsledek kontrastuje s ideálem sociální práce jako profese zaměřené na **změnu a posilování klienta**, jak to definuje IFSW nebo autoři jako Navrátil a Matoušek. Z toho vyplývá, že pracovníci pocítují **frustraci z omezených možností skutečné intervence** a z nedostatečné systémové podpory pro hlubší práci s klienty.

Závěrem lze říct, že výsledky výzkumu korespondují s teoretickými poznatky, ale zároveň je vhodně **doplňují o praktickou perspektivu**, která upozorňuje na zásadní rozdíly mezi teorií a praxí. Zejména vysoká administrativní zátěž, nedostatečné nástroje, absence personálu a složitá práce s demotivovanými klienty jsou faktory, které omezují efektivní výkon sociální práce v této oblasti.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývala možnostmi výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek, konkrétně na oddělení hmotné nouze Úřadu práce. Cílem práce bylo zjistit, jakým způsobem je sociální práce v této oblasti realizována, jaké činnosti pracovníci vykonávají, jaké překážky jim tuto práci komplikují a jak vnímají smysl a efektivitu své profese.

Teoretická část práce přiblížila podstatu sociální práce jako profese, její metody, cílové skupiny i legislativní rámec. Dále byly popsány specifika výkonu sociální práce na oddělení hmotné nouze, role sociálního pracovníka a podmínky, za jakých je práce vykonávána. Zároveň byly shrnuty klíčové faktory, které mohou ovlivňovat kvalitu sociální práce a efektivitu zásahů ve prospěch klientů.

Praktická část prostřednictvím kvantitativního výzkumu zjišťovala, jak pracovníci oddělení hmotné nouze vnímají svou profesní roli a jaké konkrétní aspekty ovlivňují jejich každodenní praxi. Výzkum ukázal, že převážná část pracovní činnosti spočívá v administrativní agendě – především v posuzování žádostí a evidenci dávek. Přímá práce s klientem, poradenství či krizová intervence jsou sice součástí pracovní náplně, ale vzhledem k časovým a personálním limitům nejsou prioritní.

Za hlavní překážky výkonu sociální práce respondenti označili nedostatek času, přetížení, složitou komunikaci s klienty i mezi institucemi a absenci dostatečných nástrojů nebo odborné podpory. Častým problémem byla také nízká motivace klientů ke spolupráci. Přesto pracovníci většinou vnímají svou práci jako důležitou a přínosnou, i když její efekt vnímají spíše v materiální než transformační rovině.

Z výzkumu také vyplynulo, že pracovníci si jsou vědomi hranic své pracovní náplně a umí odlišit, které činnosti považují za nadstandardní nebo systémově nedostatečně podpořené. Vnímaný nedostatek nástrojů a podpory ze strany vedení však snižuje prostor pro hlubší sociální práci, která by vedla k posílení klienta a jeho aktivnímu zapojení do společnosti.

Na základě získaných poznatků lze uzavřít, že sociální práce na oddělení hmotné nouze ÚP je v praxi do značné míry limitována strukturálními podmínkami, které ne vždy umožňují naplnit její ideály v plném rozsahu. Přesto má potenciál být významným nástrojem podpory osob v obtížných životních situacích, pokud dojde ke zlepšení pracovních

podmínek, větší podpoře pracovníků a redukci administrativní zátěže ve prospěch přímé práce s klientem.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Duková, I., Duka, M., & Kohoutová, I. (2013). *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada.
- Holá, L. (2011). *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada.
- Hubíková, O., & Havlíková, J. (2023). Breaking the deadlock: Defining the quality of social work in the Czech Republic through social work research. *European Journal of Social Work*, 27(1), 5–17. <https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2208765>
- Janebová, R. (2014). *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2013). *Metody a řízení sociální práce* (3., aktualiz. a dopl. vyd.). Praha: Portál.
- Matoušek, O., et al. (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- Mátl, A. (2019). *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada.
- Musil, L. (2012). *Rámce posuzování v sociální práci*. Praha: SLON.
- Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
- Navrátil, P. (2014). *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita.
- Navrátil, P., & Matoušek, O. (2001). *Vybrané teorie sociální práce*.
- Navrátil, P., & Musil, L. (2000). Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*, 5(1), 105–141.
- Novotná, V., & Schimmerlingová, V. (1992). *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*. Praha: Univerzita Karlova.
- Sheppard, M. (2006). *Social work and social exclusion: The idea of practice* (1st ed.). London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315242859>
- Sociální práce – Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. (2004). *Sociální práce*, 2004(4). Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. [cit. 2025-04-19].

Špatenková, N. (2011). *Krizová intervence pro praxi* (2., aktualiz. a dopl. vyd.). Praha: Grada.

Použité internetové zdroje

International Federation of Social Workers. (2014). *Global definition of the social work profession*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Jirková, K. (2019, November 30). *Systém nepojistných sociálních dávek* [online]. [cit. 2025-04-19].

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2006). *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2019, March 14). *Pomoc v hmotné nouzi*. *Zákony pro lidi*. <https://www.mpsv.cz/pomoc-v-hmotne-nouzi>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2020). *Strategie sociálního začleňování 2021–2030*. <https://www.mpsv.cz/strategie-socialniho-zaclenovani-2021-2030>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2023). *Kompetenční model pro sociální pracovníky*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. https://www.mpsv.cz/documents/20142/2551995/Kompetencni_model_SP_2023.pdf

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2023). *Sociální práce na úřadech práce*. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz>

Pomoc v hmotné nouzi. Online. *Zákony pro lidi*. 14.03.2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pomoc-v-hmotne-nouzi>. [cit. 2025-04-19].

Sirovátka, T., & Hora, O. (2017). Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich význam pro praxi. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*, 53(2), 145–165.

Úřad vlády České republiky. (2023). *Zaměstnanost žen a mužů v České republice: Zpráva o rovnosti žen a mužů*. https://vlada.gov.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/Aktuality/FINAL_ENG_ZaMvD23.pdf

Věcí, M. P. a S. (1956). *Všechny nepojistné sociální dávky vyplácí Úřad práce ČR: Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2025-04-19].

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (2006). https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. (2006). *Zákony pro lidi*. <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Co je nejčastější náplní Vaší práce na oddělení hmotné nouze?	31
Tabulka 2 Jaké formy pomoci poskytujete klientům v rámci sociální práce na oddělení hmotné nouze?	32
Tabulka 3 Které z následujících překážek podle vás nejčastěji ovlivňují efektivitu výkonu sociální práce na oddělení hmotné nouze?	33
Tabulka 4 Které kompetence považujete za nejdůležitější pro efektivní výkon sociální práce na oddělení hmotné nouze?	36
Tabulka 5 Které z následujících činností podle Vás přesahují rámec Vaší práce na oddělení hmotné nouze?	39
Tabulka 6 Jaké nástroje při práci na oddělení hmotné nouze běžně používáte?	41

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Jaké je vaše pohlaví?	29
Graf 2 Jaký je váš věk?	30
Graf 3 Jaká je vaše délka praxe na oddělení hmotné nouze?	31
Graf 4 Jak byste ohodnotili svoji pracovní zátěž?	35
Graf 5 Jste si vědom/a své pracovní agendy při výkonu svého povolání – tedy co spadá do vašich povinností a co už je nad jejich rámec?	38
Graf 6 Cítíte, že máte od vedení dostatečně uzpůsobené podmínky pro výkon práce?	40
Graf 7 Máte dostatek nástrojů, abyste svou práci na oddělení hmotné nouze mohli vykonávat dobře?	41
Graf 8 Myslíte si, že vaše práce skutečně pomáhá lidem?	43

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika
HN	Hmotná nouze
IFSW	International Federation of Social Workers (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NSD	Nepojistné sociální dávky
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
ÚP	Úřad práce

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník k výzkumu

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK K VÝZKUMU

DOTAZNÍK K SOCIÁLNÍ PRÁCI NA ODDĚLENÍ HMOTNÉ NOUZE

Dobrý den,

ráda bych Vás poprosila o vyplnění krátkého dotazníku, který mi pomůže lépe pochopit, jak probíhá sociální práce na Vašem oddělení. Vaše odpovědi budou anonymní a slouží pouze pro účely výzkumu.

Děkuji, že mi věnujete svůj čas!

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) žena
- b) muž

2. Jaký je Váš věk?

- a) 20-30 let
- b) 31-40 let
- c) 41-50 let
- d) 51-64 let
- e) 65-70 let
- f) 71 – a více

3. Jaká je vaše délka praxe na oddělení hmotné nouze?

- a) 0,5 - 1 rok
- b) 1 - 2 roky
- c) 2 - 3 roky
- d) 3 - 5 let
- e) 5 - 10 let
- f) 10 – 15 let
- g) 15 – 20 let
- h) 20 a více let

4. Co je nejčastější náplní Vaší práce na oddělení hmotné nouze?

(Můžete zaškrtnout víc možností.)

- a) Posuzování žádostí o dávky hmotné nouze
- b) Komunikace s klienty a poskytování poradenství
- c) Vyhodnocování a ověřování sociální a finanční situace žadatelů
- d) Spolupráce s dalšími institucemi (např. Úřad práce, OSPOD, neziskové organizace)
- e) Zpracování administrativní agendy a evidence žádostí
- f) Kontrola dodržování podmínek pro přiznání dávek
- g) Provádění sociálních šetření v terénu
- h) Zajišťování opatření k aktivizaci klientů (např. zapojení do veřejné služby, rekvalifikace, pracovní poradenství)
- i) Řešení stížností a odvolání klientů
- j) Práce s informačními systémy a databázemi
- k) Jiné (uved'te):

5. Jaké formy pomoci poskytujete klientům v rámci sociální práce na oddělení hmotné nouze? (Můžete zaškrtnout víc možností.)

- a) Posuzování sociální situace klienta
- b) Motivace klientů ke změně situace
- c) Sociální práce (šetření) v terénu
- d) Poradenství v oblasti dluhů
- e) Poradenství v oblasti zaměstnanosti
- f) Krizová intervence
- g) Dlouhodobá podpora v době nezaměstnanosti a při hledání práce
- h) Odkaz na jiné organizace pro vzájemnou spolupráci.
- i) Školení a osvěta v oblasti legislativy a sociálních práv
- j) Opětovnou integraci do pracovního procesu.
- k) Povzbuzování k hledání zaměstnání.

6. Které z následujících překážek podle vás nejčastěji ovlivňují efektivitu výkonu sociální práce na oddělení hmotné nouze?

(Můžete zaškrtnout víc možností.)

- a) Nedostatek pracovníků v týmu
- b) Nedostatek času na jednotlivé případy
- c) Častá výměna zaměstnanců
- d) Nedostatek odborné podpory (supervize, školení)
- e) Nepřehledná organizace práce
- f) Složitá komunikace mezi odděleními nebo institucemi
- g) Pomalé schvalovací procesy a byrokratická zátěž
- h) Nedostatečné materiální nebo technické vybavení
- i) Neaktuální nebo složitý informační systém
- j) Omezené finanční zdroje
- k) Omezené institucionální zdroje
- l) Nedostatek financí na školení a profesní rozvoj
- m) Velké pracovní vytížení
- n) Přetížení pracovníků
- o) Osobní a psychické překážky (stres, vyhoření)
- p) Nedostatečná podpora vedení nebo kolegů
- q) Obtížná komunikace s klienty (jazyková bariéra, nízká spolupráce)
- r) Zvyšující se počet klientů s komplexními problémy
- s) Nedostatek návazných sociálních služeb
- t) Jiná překážka (uved'te jaká):

7. Jak byste ohodnotili svoji pracovní zátěž?

- a) Je nízká, stíhám v pohodě.
- b) Je přiměřená, ale občas je toho dost.
- c) Je vysoká, často jsem pod tlakem.
- d) Je velmi vysoká, nezvládám to.

8. Které kompetence považujete za nejdůležitější pro efektivní výkon sociální práce na oddělení hmotné nouze? (Můžete zaškrtnout víc možností.)
- a) Znalost sociální politiky, legislativy a etických principů
 - b) Orientace v sociálních systémech a dávkách
 - c) Schopnost diagnostikovat sociální situaci klienta
 - d) Poskytování sociálního poradenství
 - e) Empatie a aktivní naslouchání
 - f) Efektivní komunikace s klienty i institucemi (včetně vyjednávání a mediace)
 - g) Schopnost řešit konfliktní a krizové situace
 - h) Vedení dokumentace a spisové agendy
 - i) Spolupráce s kolegy, dalšími odborníky a institucemi
 - j) Řízení a plánování sociálních služeb
 - k) Krizová intervence a práce s ohroženými skupinami
 - l) Schopnost rychlého rozhodování v náročných situacích
 - m) Práce s traumatem a prevence rizikového chování
 - n) Dodržování etického kodexu sociální práce
 - o) Respektování lidských práv a důstojnosti klientů
 - p) Znalost právních norem v sociální oblasti
 - q) Reflexe vlastní práce a seberozvoj
 - r) Práce pod supervizí
 - s) Vzdělávání a rozvoj odborných znalostí
 - t) Organizační schopnosti
 - u) Práce s administrativou
 - v) Psychická odolnost a zvládání stresu
 - w) Ochota učit se a rozvíjet své dovednosti
 - x) Jiné (uved'te):

9. Jste si vědom/a své pracovní agendy při výkonu svého povolání – tedy co spadá do vašich povinností a co už je nad jejich rámec?
- a) Ano, mám v tom jasno.
 - b) Spíš ano, ale občas je to na hraně.
 - c) Spíš ne, někdy dělám věci, které bych neměl/a dělat.
 - d) Ne, hranice jsou dost nejasné.
 - e) Jiné (uved'te):
10. Které z následujících činností podle vás přesahují rámec vaší práce na oddělení hmotné nouze? (Můžete zaškrtnout víc možností.)
- a) Řešení dluhové problematiky klientů
 - b) Hledání zaměstnání a aktivní zprostředkování práce pro klienty
 - c) Sociální práce s klienty v krizové situaci (např. domácí násilí, bezdomovectví)
 - d) Psychologická podpora a dlouhodobé vedení klienta
 - e) Terénní sociální práce mimo úřad
 - f) Zajišťování materiální pomoci klientům (potraviny, oblečení apod.)
 - g) Administrativní úkoly, které nesouvisí přímo se sociální prací
 - h) Jiné (uved'te):
11. Cítíte, že máte od vedení dostatečné uzpůsobené podmínky pro výkon práce?
- a) Ano, jsem spokojený/á.
 - b) Spíš ano, ale mohlo by to být lepší.
 - c) Spíš ne, podpora chybí.
 - d) Ne, podpora je nedostatečná.
12. Máte dostatek nástrojů, abyste svou práci na oddělení hmotné nouze mohli vykonávat dobře?
- a) Ano, mám vše potřebné.
 - b) Spíše ano, ale některé nástroje nebo podmínky mi chybí.
 - c) Spíš ne, často postrádám potřebné nástroje nebo podporu.
 - d) Ne, nemám dostatečné podmínky pro kvalitní výkon práce.

13. Pokud ano, jaké používáte? (Můžete zaškrtnout víc možností.)

- a) Interní systémy (např. OKpráce, OKcentrum, ISZam...atd)
- b) Word, Excel atd..
- c) Informační systém MPSV
- d) Komunikační nástroje (např. e-mail, Teams)
- e) Skenovací a tiskové systémy
- f) Webové aplikace pro vyhledávání informací
- g) Jiné (uved'te):

14. Myslíte si, že Vaše práce skutečně pomáhá klientům?

- a) Ano, mám pocit , že klientům výrazně pomáhá.
- b) Spíš ano, ale výsledky nejsou vždy ideální.
- c) Spíš ne, často vnímám práci jako málo efektivní.
- d) Ne, nemám pocit, že by má práce klientům skutečně pomáhala.
- e) Jiné (uved'te):

Děkuji Vám za vyplnění!

Vaše odpovědi jsou pro mě důležité a moc si vážím Vaší pomoci.