

Univerzita Hradec Králové
Filozofická fakulta

Diplomová práce

2021

Bc. Vojtěch Růžička

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Vztah sociální práce a moderní technologie

Diplomová práce

Autor: Bc. Vojtěch Růžička
Studijní program: Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Hradec Králové

2021



Zadání diplomové práce

Autor:	Vojtěch Růžička
Studium:	U1911
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název diplomové práce:	Vztah sociální práce a moderní technologie
Název diplomové práce AJ:	Relation of social work and modern technology

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce se zabývá vztahem sociální práce a moderních technologií. V dané problematice jsou analyzována rizika a příležitosti uplatnění nových technologií v poradenském módu sociální práce. V první části práce jsou popsány vybrané etické modely vztahu člověka a technologie. Druhá část diplomové práce se zaměřuje na aplikaci daných etických modelů na data získaná z kvalitativního výzkumu prováděného za pomoci rozhovorů se sociálními pracovníky.

CARR, Nicholas G. Skleněná klec: automatizace a my. Brno: Emitos, 2015. Pod povrchem. ISBN 978-80-87171-46-2. BRYNJOLFSSON, Erik. Druhý věk strojů: práce, pokrok a prosperita v éře špičkových technologií. V Brně: Jan Melvil Publishing, 2015. Pod povrchem. ISBN 978-80-87270-71-4. MAŘÍK, Vladimír. Průmysl 4.0: výzva pro Českou republiku. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-440-0.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	PhDr. Martin Smutek, Ph.D.
Oponent:	Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	30.4.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval pod vedením vedoucího práce samostatně a uvedl jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 24. 03. 2021

Poděkování

Chtěl bych poděkovat primárně třem osobám, které mi s prací pomohly. Zaprvé děkuji PhDr. Martinu Smutkovi, Ph.D. za čas, který mi věnoval, a za jeho vlídný a profesionální přístup a vedení. Dále děkuji Mgr. Karlu Kubínovi za profesionální korekturu, díky které má tato práce formální úroveň. A v neposlední řadě děkuji své mamince, Bc. Martině Růžičkové, DiS., která při mně po celý čas této práce stála a byla mi oporou. Děkuji jí za všechny ty probdělé noci, kdy na mě myslela, a omlouvám se za všechny ty šedivé vlasy, které jsem jí způsobil.

Anotace

RŮŽIČKA, Vojtěch. *Vztah sociální práce a moderní technologie*. Hradec Králové: Filozofická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2021. 93 s. Diplomová práce.

Diplomová práce se zabývá riziky a přínosy vstupu nových technologií do oblasti občanských poraden. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V první části je obecně popsán obsah a dopady na společnost 4. průmyslové revoluce – Průmysl 4.0. Dále je vysvětlena odlišnost těchto dopadů na sociální profese a představena možná rizika a přínosy pro občanské poradenství vycházející z literatury. Ve druhé části práce jsou popsány výsledky rozhovorů s pracovníky občanských poraden na téma „dopady Průmyslu 4.0 na jejich profesi“. Z těchto dvou částí je v závěru práce vytvořena tabulka s možnými přínosy a riziky vstupu nových technologií do oblasti občanských poraden.

Klíčová slova: sociální práce, občanské poradny, Průmysl 4.0, nové technologie

Annotation

RŮŽIČKA, Vojtěch. *The relationship between social work and modern technology*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2021. 93 pp. Master Thesis.

The diploma thesis deals with the risks and benefits of the entry of new technologies into the field of civic counseling. The work is divided into theoretical and practical part. The first part generally describes the content and impact on society of the 4th Industrial Revolution - Industry 4.0. Furthermore, the difference between these impacts on social professions is explained and the possible risks and benefits for civic counseling based on the literature are presented. The second part describes the results of interviews with employees of civic counseling on the topic "impacts of Industry 4.0 on their profession". From these two parts, a table is created at the end of the work with possible benefits and risks of the entry of new technologies into the field of civic counseling.

Keywords: social work, civic counseling, Industry 4.0, new technologies

Obsah

Úvod	8
1. Vývoj digitální technologie	10
1.1 Stroj a člověk	14
2. Průmysl 4.0 = 4. průmyslová revoluce	17
2.1 Průmysl 4.0 a Česká republika	19
2.2 Dopady Průmyslu 4.0	21
3. Digitální technologie v sociální práci	28
3.1 Ohrožení základních principů sociální práce	28
3.2 Dopady Průmyslu 4.0 na sociální práci	33
4. Shrnutí teoretické části	40
5. Metodologie diplomové práce	41
5.1 Hlavní cíle a dílčí cíle výzkumného šetření	41
5.1.1 Hlavní cíl	41
5.1.2 Dílčí cíle	41
5.2 Druh výzkumné strategie	43
5.2.1 Polostrukturovaný hloubkový rozhovor – expertní rozhovor	44
5.2.2 Analýza dokumentů	44
5.3 Organizace a průběh výzkumu	45
5.4 Možné problémy výzkumu:	47
5.4.1 Etické problémy	47
5.4.2 Rizika metody	48
5.5 Kritéria výběru informantů	48
5.6 Realizace rozhovorů	48
6. Interpretace rozhovorů	50
6.1 Změna prostředí	50
6.2 Změna obsahu práce	56
6.3 Změna komunikace	62
7. Analýza dokumentů	68
Závěr	71
Seznam použitých zdrojů	79
Seznam tabulek	84
Přílohy	85

Úvod

Technologie přinesla a také stále přináší spoustu pozitiv. Avšak je nutné říci, že je také spojena s mnoha riziky, která lidstvo trvale ovlivňují a mohou navždy změnit náš způsob života.

Bavíme-li se o technologiích, nelze se o nich bavit separátně, bez konkrétního oboru, ve kterém je nalézají své uplatnění. Avšak to, co mají technologie společné, je fakt, že lidstvu již mnoho let pomáhají práci zjednodušit, zrychlit a zefektivnit. Z pohledu managementu jsou všechny tyto inovace vítané a vymění-li se někdy v budoucnu člověk za robota, tak to pro zaměstnavatele znamená ušetření výdajů. Avšak velice pravděpodobně samotní nahrazení zaměstnanci tuto změnu nebudou vítat s takovým nadšením.

To, jestli technologie postupem času globálně nahradí pracovníky či jim pouze pomohou vykonávat lépe jejich profese, je náročná otázka, na kterou ve své práci nesnažím nalézt odpověď. Já se ve své diplomové práci primárně zaměřuji na vztah moderní digitální technologie a sociální práce, přesněji na poradenská centra. Tématem mé práce je vliv Průmyslu 4.0 na českou populaci a ústřední otázkou je: „Jak Průmysl 4.0 ovlivní poradenskou profesi?“.

Na pracovníky poradenských center se zaměřuji primárně z toho důvodu, že jestliže Průmysl 4.0 přináší technologie, které jsou schopny nahradit lidi na některých pozicích, je pravděpodobné, že zaměstnanci poraden budou s těmito nahrazenými – nezaměstnanými lidmi pracovat, a proto jich bude třeba. Problém však je, že právě poradci mohou být těmi, kteří budou nahrazeni. A nepříjde-li pracovník poradny kvůli Průmyslu 4.0 o práci, je možné, že série následných kroků digitalizace/robotizace/modernizace povede k jeho dehumanizaci, resp. dehumanizaci jeho profese.

Domnívám se tedy, že Průmysl 4.0 přímo ovlivní poradenskou profesi – sociální pracovník bude muset zvládat nové výzvy, nové množství nezaměstnaných...

Cílem mé práce je zjistit formou kvalitativních interview s pomáhajícími profesionálními poradci v oblasti sociálního poradenství, kteří působí v neziskovém sektoru v Občanském poradenském středisku, jaké jsou podle nich rizika a přínosy vpuštění nových technologií do jejich agendy.

Označením „nové technologie“ v této práci primárně myslím ty technologie, které by se mohly přímo spolupodílet na práci. Například chatbot nebo voicebot by mohly přímo vykonávat část práce poradce, dále například komunikační program pro virtuální setkávání přímo ovlivňuje a mění prostředí pracovníka a klienta. Tímto označením tedy primárně nemyslím v této práci moderní stroje, které jsou pouze nástroji. Například vysavač či rychlovarnou konvici, které jistě moderními jsou, a do jisté míry by se dalo argumentovat tím, že prostředí ovlivňují, ale jejich vliv nepovažuji za nikterak markantní.

Má práce je složena z teoretické a praktické části. V úvodu první poloviny představuji vývoj technologie, abych názorně demonstroval rychlost a nezastavitelnost tohoto procesu, a na jednotlivých revolučních vynálezech předvedl dopad na lidskou společnost dané doby. Následně se zabývám samotným Průmyslem 4.0 – co to je a co s sebou přináší, dále nezastupitelným lidským vztahem mezi klientem a pracovníkem, který je neodmyslitelnou součástí sociální práce.

Z těchto kapitol vyvstávají příležitosti a hrozby nasazování nových technologií v poradenských centrech, které jsou využity na sestavení podkladů a otázek k samotným expertním rozhovorům s profesionálními poradci v oboru v oblasti sociálního poradenství působící v neziskovém sektoru v Občanském poradenském středisku. Data z nich získaná slouží jako výčet možných dopadů Průmyslu 4.0 na občanské poradny v České republice.

Samotný obsah je kritickou reflexí vývoje budoucí české společnosti, který je určen profesionálům samotným – jako náhled na nové téma, se kterým možná dosud nepřišli do styku. Taktéž bych rád tuto komunitu propojil a dal jí celkový náhled na problematiku, kterou je nutné řešit.

1. Vývoj digitální technologie

V této kapitole představím stěžejní milníky historie digitálních technologií, přičemž se nezaměřím pouze na samotné technologie, ale i na změny ve společnosti, které vyvolaly. Myslím si, že pro pochopení problematiky digitálních technologií v rámci pomáhajících profesí je nutné znát míru a rozsah jejich působení na naše předky a jejich předky, jelikož utvářeli a vychovávali moderního člověka. Osoba, která s digitálními technologiemi již běžně pracovala, k nim bude mít jiný vztah než ta, jehož rodina se jim vyhýbala nebo k nim neměla vůbec přístup. Taktéž považuji za nezbytné popsat základní atributy technologií napříč dějinami, abychom pak mohli lépe analyzovat jejich dopad na současnost.

Pokud bychom v historii hledali první programovatelný přístroj, jistě by mnozí začali své pátrání v 19. století. Pravdou však je, že první programovatelný přístroj byl sestaven již kolem roku 1745 a jeho konstruktérem byl Jacques de Vaucanson. Jednalo se o tkalcovský stav, který se programoval díky dřevěným štítkům vyrobených z tvrdého papíru. Systém, který přijímal informace o poloze nití ze štítku, následně zdokonalil Joseph Marie Jacquard v roce 1804. Pochopil, že i velmi složité úkony se dají reprezentovat jednoduchými symboly. V tomto případě se jednalo o otvory na štítcích, což by se dalo považovat za první verzi binárního kódu, který známe dnes. Tento vynález několikanásobně zrychlil výrobu látky, ale vyžádal si i vlnu nepokojů. Tkalci se cítili ohrožení novou technologií a po neúspěšných vlnách protestů došlo i ke vzbouření a zničení strojů v Lyonu. Lidé se báli, že ztratí svou práci.¹

Osobně si myslím, že strach to byl opodstatněný, jelikož se nacházeli v době průmyslové revoluce a svět se měnil tak rychle, že obyčejní lidé nestíhali vnímat novinky, které se objevovaly. Navíc rychlost, kterou vznikaly nové technologie, musela logicky vést k obavám, že zanedlouho někdo vytvoří stroj, který již nebude potřebovat lidskou obsluhu – tedy přijdou o práci všichni kromě konstruktérů těchto strojů. Dopad na společnost byl tak výrazný, že to vedlo ke vzniku hnutí Ludditů, které si kladlo za cíl zničit stroje a vrátit práci zpět lidem.²

¹Lee, John A. N. 1996. International biographical dictionary of computer pioneers. London : London Chicago Fitzroy Dearborn Publ., 1996. First Published in 1996. Routledge is an imprint of Taylor & Francis, an informa company. ISBN: 9781315074030

²Tamtéž.

Průmyslová revoluce změnila v relativně krátkém časovém úseku sociální fungování celé společnosti. Je však nutné podotknout, že po čase se ukázalo, že právě díky těmto změnám se životní úroveň většiny lidí zlepšila. Industrializace vedla ke potřebě vzniku sociálních institucí, které do té doby prakticky neexistovaly. Vznikly první odborové organizace, byla zakázána dětská práce a zavedena povinná školní docházka, byla zřízena základní zdravotní péče aj.³ Osobně si myslím, že technologická revoluce byla ve finále jedním ze základních kamenů vzniku dnešního školského, zdravotního a sociálního systému. Technologie v tomto případě vyvolala prudké změny, které přestože prvotně vyvolaly negativní ohlasy, staly se základem moderní společnosti.

Přestože Joseph Marie Jacquard byl tím, kdo přišel první s ucelenou myšlenkou programu, který vykonává složité úkony zadáním jednoduchých vstupních příkazů, tím skutečně prvním, kdo sestrojil počítačový stroj schopný funkčního samostatného provozu, byl Charles Babbage. Usiloval o vytvoření přístroje, který by pomohl lidem s početními úlohami. Sestrojil proto diferenční stroj, který sloužil pro výpočet logaritmických tabulek pro námořníky k orientaci. Ten prováděl sérii výpočtů, které dokázal i memorovat a využívat je v pozdější době. Z konceptu diferenčního stroje vycházel při tvorbě svého analytického stroje. Tím byl již víceúčelový digitální programovatelný počítač, který dokázal provést jakýkoliv výpočet.⁴

Již od vzniku prvních měst bylo nutné, aby měl vládce přehled o počtu lidí, kteří žijí v jeho zemi. Myslím si, že existují dva stěžejní důvody. Prvním je informovanost o potencionální vojenské síle svého města či celé říše. Druhým nutnost vést soupisky lidí, kteří musí odvádět daně. Proto byl již od počátků řešen problém, jak co možná nejefektivněji provádět sčítání obyvatel a statistiky s nimi spojené.

Jedním z moderních řešení tohoto problému byl vynález Hermana Holleritha, který oproti svým mechanickým předchůdcům byl až desetkrát rychlejší při zpracování a třídění dat. Počítačový stroj, který Holerith v roce 1890 sestrojil, využíval děrné štítky,

³BRYNJOLFFSSON, Erik. Druhý věk strojů: práce, pokrok a prosperita v éře špičkových technologií. Přeložil Filip DRLÍK. V Brně: Jan Melvil Publishing, 2015. Pod povrchem. ISBN 978-80-87270-71-4.

⁴Lee, John A. N. 1996. International biographical dictionary of computer pioneers. London : London Chicago Fitzroy Dearborn Publ., 1996. First Published in 1996. Routledge is an imprint of Taylor & Francis, an informa company. ISBN: 9781315074030

které obsahovaly zakódované informace o jedincích. Tento přístroj znamenal revoluci ve sčítání lidí a urychlil práci o celé měsíce.⁵

Přestože stroje, které vytvořili Charles Babbage a Herman Hollerith, neměly na společnost tak zřetelný dopad jako tkalcovský stav Josepha Marie Jacquarda, jelikož nevyvolaly u obyvatel přímo vlny nadšení či odporu, jejich význam je veliký. Jsou přímým důkazem toho, jak technologie dokáže ze dne na den změnit vnímání jistého oboru a několikanásobně zefektivnit práci. A přemýšlíme-li o moderních technologiích, je záhodno si uvědomit, že skoky v efektivitě, které jsem zde nastínil, se v naší době dějí dennodenně na mnoha místech a po celém světě.

Vynálezy, které jsem zde ve stručnosti představil, přinesly ve své době zefektivnění práce, a i přes některé počáteční negativní pohledy veřejnosti je po jisté době lidé přijali jako užitečné. Avšak i po mnoha letech prospěšné práce se může nebezpečí, které s sebou technologie přinášejí, vynořit a změnit původní účel, který jim jejich konstruktér vtisknul.

Příklad takovéto situace nalezneme v nacistickém Německu. Přístroj na sčítání lidí Hermana Holleritha byl v této době spojován s masovým vyvražďováním. Milióny Židů, Romů, gayů, leseb, barevných mužů a žen, postižených, politických odpůrců a dalších civilních obětí, byly těmito stroji zaznamenány a sečteny. Hollerithův evidenční systém efektivně řídil některé druhy průmyslové výroby, sčítal židovské obyvatelstvo a zajišťoval řízení vyhlazovacích a koncentračních táborů.⁶ Přestože svůj stroj vynalezl Hollerith na zefektivnění práce, jistě by jen těžko předpokládal, že bude využit právě takto.

Je zde názorně vidět, že jakékoliv informace o jedinci, se kterými se může kalkulovat, mohou být zneužity. Informace o lidech jsou dnes velice ceněnou komoditou, která je prodávána za nemalé peníze. Problém však spatřuji v tom, že informace o nás jsou sbírány na každém kroku, aniž bychom věděli, že se to děje. Počítače, chytré mobilní telefony, tablety a další zařízení neustále zaznamenávají naše kroky, nemluvě o tom, že nezanechávat za sebou virtuální stopu je dnes téměř nemožné. Primárně jsou tyto informace využívány pro cílení reklamy, ale nikdy

⁵Tamtéž.

⁶Tamtéž.

nevíme, kdy je někdo využije k něčemu mnohem horšímu. Nebylo by to v historii poprvé a zřejmě ani naposled...

Na druhou světovou válku lze nahlížet různými pohledy. Většina z nich jasně vypovídá o krutosti a brutalitě té doby. Avšak je nutné podotknout, že také byla katalyzátorem technologického pokroku. Právě díky ní se dal do pohybu vývoj v mnoha odvětvích. Nedostatečné množství přírodních surovin byl příčinou vzniku nylonových vláken, díky nedostatku kaučuku spatřila světlo světa syntetická guma z ropy. A jedním z nejrychleji rostoucích odvětví této doby byla strojní výpočetní technologie. Výpočet balistických střel, navigační systémy, kódovací mechanismy...⁷

Nutnost mít informace a efektivně s nimi pracovat byla a je klíčovým faktorem nutným pro vedení války a dosažení vítězství. Proto se mnohé boje neodehrávaly na zemi, ani ve vzduchu či vodě, ale na intelektuální úrovni. Možnost rozkódovat nepřátelské zprávy a naopak zakódovat ty své, se stala životně důležitým prvkem války. Obě strany pracovaly na zdokonalení svých přístrojů, aby získaly výhodu nad soupeřem. Výsledky jejich práce dopomohly digitálním technologiím být tam, kde teď jsou.

Na straně spojenců byl elektromechanický přístroj The Bombe, jenž sestavil Alan Mathison Turing, které dokázalo napodobit chod několika zařízení Enigma najednou, čímž svou efektivitou několikanásobně převyšoval své předchůdce. V lednu roku 1943 se britskému inženýrovi Thomasi Flowersovi podařilo za pomoci Turingových poznatků sestavit první elektronický počítač, který pojmenoval Colossus. Byl to první programovatelný počítač na světě a díky němu se podařilo zkrátit luštění zachycených zpráv z týdnů na dny. Jeho rychlost činila 5000 znaků za sekundu. Následně vytvořená modernější verze pojmenovaná Colossus Mark II je pokládána za první programovatelný elektronický počítač. Jeho rychlost vzrostla až na 25 000 znaků za sekundu.⁸ Díky tomuto přístroji a jemu podobným bylo zachráněno několik miliónů životů.

⁷BRYNJOLFSSON, Erik. Druhý věk strojů: práce, pokrok a prosperita v éře špičkových technologií. Přeložil Filip DRLÍK. V Brně: Jan Melvil Publishing, 2015. Pod povrchem. ISBN 978-80-87270-71-4.

⁸Lee, John A. N. 1996. International biographical dictionary of computer pioneers. London : London Chicago Fitzroy Dearborn Publ., 1996. First Published in 1996. Routledge is an imprint of Taylor & Francis, an informa company. ISBN: 9781315074030

Vývoj digitální technologie po druhé světové válce se ještě zrychlil a svět se začal pomalu formovat do podoby, ve které ho známe nyní. Počátek druhé poloviny 20. století nám přinesl předchůdce internetové sítě s názvem ARPANET. Následně roku 1974 vstoupil do prodeje první osobní počítač Altair 8800. Roku 1983 Motorola uvedla na trh první mobilní telefon pro běžné uživatele s názvem DynaTAC 8000x. Na počátku 90. let se koncept celosvětové počítačové sítě začíná označovat jako internet a dostává se k běžným uživatelům. Počátkem nového století vznikají první sociální sítě a lidé začínají propadat tomuto fenoménu. V roce 2007 byl představen iPhone, jakožto multifunkční kapesní zařízení, které se stává vzorem pro budoucí chytré mobilní telefony. Roku 2017 získává humanoidní robot Sofia od Saudské Arábie státní občanství.⁹

Je mnoho milníků, které jsem ve své práci nepředstavil, jelikož smyslem mé práce není sepsat podrobné dějiny digitálních technologií. Touto kapitolou jsem chtěl názorně nastínit, jak dlouho tu s námi tyto vynálezy jsou, potvrdit, že od počátku nás všechny pozitivně či negativně ovlivňují, a nastínit rychlost, jakou se tyto technologie vyvíjejí.

1.1 Stroj a člověk

Podle Bible stvořil Bůh muže a ženu. Ti však porušili Boží zákaz a ochutnali jablko ze stromu poznání. Tím Boha rozhněvali, a proto je vykázal z ráje. Avšak čím ho rozhněvali? Tím, že porušili jeho zákaz, nebo tím, že projevíli svobodnou vůli jednat?

Člověk stvořil stroj. Co se však stane, poruší-li stroj lidský zákaz či projeví svobodnou vůli? Kam ho vykážeme? A budeme na to mít právo a hlavně sílu? Pokud by stroj opravdu projevoval svobodnou vůli a uvědomoval si sám sebe, můžeme ho beztrestně zničit nebo se už bude jednat o vraždu?

Touto otázkou se zabývalo a nadále zabývá nemalé množství odborníků. Jedním z nejznámějších je Alan Mathison Turing. Ten si uvědomil, že stroj není jen pouhý výčet součástek, ale že počítač je koncept a princip, jehož fungování může nabývat různých podob, které představuje ve svých úvahách. Zajímaly ho digitální procesy, které se svými početnými úkony blížily konceptu přemýšlení. Tím se dostal

⁹Tamtéž.

k úvahám o umělé inteligenci. Zdali je možné, aby existovala, a jaké podmínky by musely být splněny, aby tomu tak bylo.¹⁰

Vymyslel proto test pro umělou inteligenci, který prokáže, zdali se jedná o skutečnou umělou inteligenci nebo jen naprogramovaný stroj. Test spočíval v tom, že nezaujatý a neinformovaný člověk musí rozpoznat, zdali si přes počítač píše s jiným člověkem nebo umělou inteligencí tak, že pokládá druhé straně otázky a analyzuje odpovědi. Není-li pozorovatel schopen rozpoznat, pochází-li odpovědi od stroje či od člověka, je možné hovořit o umělé inteligenci.¹¹

Avšak záhy byl objeven problém tohoto testu. Americký filosof John Scarle přišel s argumentem, který je znám jakožto argument čínského pokoje. Scarle představuje experiment, kdy člověka zcela neznalého čínského jazyka umístí do pokoje, ve kterém se nachází kniha, která ukazuje sérii symbolů, které odkazují k jiným symbolům. Vloží-li pod dveřmi do tohoto pokoje někdo papír s otázkou v čínštině, muž v místnosti za pomoci knihy najde stejné symboly (otázku) a připíše na druhou stranu papíru jiné symboly, ke kterým odkazují ty původní (odpověď). Člověk před dveřmi dostane smysluplnou odpověď na svou otázku a může zcela právem tvrdit, že v pokoji je někdo, kdo ovládá čínský jazyk. Avšak pravdou je, že osoba v místnosti jen přepsala znaky z knihy. Zjednodušeně řečeno: stroj sice může odpovědět na lidskou otázku, avšak bez toho, aby jí porozuměl.¹²

To je do jisté míry problém dnešního pohledu na digitální technologie. Lidé k nim přistupují, jako kdyby nám dokázaly samy odpovědět, ale ony pouze „v moudré knize v čínském pokoji“ hledají, jaký výstup má sada symbolů, které jsme jim odeslali.

Fakt, že stroj komunikuje, neznamena, že je schopen porozumění, dodává i samotný Turing. Po argumentu čínského pokoje doplňuje, že samotný test má být důkazem inteligence stroje, ale má sloužit jako nástroj, který odhalí míru neschopnosti smýšlet jako člověk.¹³

Tuto kapitolu jsem zařadil do své práce, jelikož si myslím, že budeme-li vnímat moderní digitální technologii pouze jako nástroj, nedokážeme obsáhnout problematiku

¹⁰PEREGRIN, Jaroslav. Filozofie pro normální lidi. Praha: Dokořán, 2008. ISBN 978-80-7363-192-5.

¹¹Tamtéž.

¹²Tamtéž.

¹³Tamtéž.

její implementace do sociální práce. Také tím chci upozornit na fakt, že moderní digitální technologie má potenciál simulovat lidské smýšlení a za splnění určitých podmínek nemusí komunikující na druhé straně rozpoznat, že konverzuje se strojem.

Avšak myslím si, že i ta nejvěrohodnější konverzace simulující lidské myšlení nedokáže zcela nahradit kontakt s opravdickým člověkem. Mechanismus není schopen cítit, což je zásadní nedostatek, obzvláště zaměřujeme-li se na sociální sféru. Moderní digitální technologie pro nás může být velice ceněným asistentem, ale ne zcela plnohodnotným partnerem. Člověk je bytost sociální a ve svém životě potřebuje jiné lidi – náhražky nestačí...

2. Průmysl 4.0 = 4. průmyslová revoluce¹⁴

Tato kapitola, jak již její název napovídá, se věnuje průmyslu 4.0. Prvotně zde definuji tento pojem a představuji podstatu 4. průmyslové revoluce. Pokračuji popisem situace průmyslu 4.0 v České republice. Následně se věnuji samotným změnám, které 4. průmyslová revoluce přináší. Kromě hospodářských a ekonomických změn, které jsou v textu představeny, se také zaměřuji na přímé dopady na životy občanů. Tyto změny jsou pojímány obecně, avšak v určitých případech konkrétně popisují jejich podobu v České republice. Dále uvádím pozitiva, která s sebou přináší průmysl 4.0, ale také hrozby, na které je nutné se připravit a ideálně se vyvarovat kroků, které by je mohly způsobit.

Mluví-li se o průmyslové revoluci, většina z nás si představí výrazný technologický pokrok, který znamená revoluční změnu a vede ke změně celé společnosti. Již z tohoto laického popisu jasně vyplývá, že tento milník v lidské historii nenastal pouze jednou. 1. průmyslová revoluce započala v 18. století objevením parní energie a následnou mechanizací výroby. V 19. století následovala 2. průmyslová revoluce, která je spojována s elektrifikací a se vznikem montážních linek. A následná 3. průmyslová revoluce začala v 70. letech 20. století, kdy byla zavedena částečná automatizace prostřednictvím programovatelných řídicích prvků a počítačů. 4. průmyslovou revoluci, zvanou též jako průmysl 4.0, zažíváme právě teď. Je charakterizována masovým rozšířením internetu a jeho průnikem do většiny oblastí lidské činnosti. K síti nejsou připojeni pouze lidé, ale také stroje a věci obecně. Reálný a virtuální svět se tedy začínají prolínat.¹⁵

Již v roce 2011 se poprvé objevila základní vize průmyslu 4.0. Tento koncept představili na veletrhu v Hannoveru Henning Kagermann, Wolf-Dieter Lukas a Wolfgang Wahlster. Tito tři duchovní otcové na základě tohoto konceptu již o dva

¹⁴Před započítáním této kapitoly jsem si v knihovně půjčil knihu Průmysl 4.0 od Vladimíra Maříka a kolektivu s rozhodnutím si ji přečíst a zpracovat jako hlavní zdroj této kapitoly. Avšak záhy jsem zjistil, že mi nevyhovuje tříštění mé pozornosti mezi knihou a počítačem, do kterého si dělám poznámky. Rozhodl jsem se proto prozkoumat internet, zdali nenaleznu možnost, jak si práci usnadnit. Nalezl jsem program SpeechTexter, který převádí vše, co vyslovím na psaný text. Takže mohu číst knihu z pohodlí svého křesla a kdykoliv mě některá myšlenka či informace zaujme, vyslovím ji jednoduše nahlas a program ji zaznamená do textového dokumentu. Uvádím to zde z toho důvodu, jelikož jsem v předchozích kapitolách představoval rychlost vývoje moderních technologií, ale sám bych nevěřil, že již následující kapitolu budu mít na pomoc digitálního zapisovatele...

¹⁵CEJNAROVÁ, Andrea. Od 1. průmyslové revoluce ke 4. *Technický Týdeník* [online]. 4. červen 2015 [cit. 2020-10-28]. Dostupné z: https://www.technickytydenik.cz/rubriky/ekonomika-byznys/od-1-prumyslove-revoluce-ke-4_31001.html

roky později představili s pověřením německé vlády ucelený program Industry 4.0. Hlavní myšlenkou průmyslu 4.0 je počítačově propojit výrobní stroje s výrobky a polotovary, které se těmito stroji vyrábějí. Mohlo by se na první pohled zdát, že tento koncept je pouze o digitalizaci a propojování všeho se vším, ale podle profesora Vladimíra Maříka je jeho základní podstatou znalostní integrace – jak inteligentně propojit prvky této sítě s využitím znalostí, tak aby se začali chovat optimálně a efektivně.¹⁶ Tyto prvky jsou virtuálními dvojníky reálných objektů, které za ně "komunikují". Čili výrobek se v průmyslu 4.0 stává aktivním prvkem.

Avšak i lidé jsou stále důležitou součástí procesu. Profesor Vladimír Mařík zdůrazňuje, že se průmysl 4.0 nesnaží zcela vyloučit lidi z výrobního procesu, ale snaží se lidi zapojit do chodu sítě na těch místech, kde je jich třeba tak, aby celý tento systém byl maximálně efektivní a optimální. Celkovým globálním cílem je optimalizovat výrobu. Učinit ji levnější, rychlejší, šetrnější k životnímu prostředí apod. Dosáhnout toho má být vytvořením heterogenní distribuované sítě, kde jsou zapojeni všichni – stroje, dopravníky, výrobky a lidé. Společně navzájem komunikují a rozhodují.¹⁷

Předpokladem k tomu, abychom mohli takovouto síť provozovat, je to, že každý fyzický objekt – ať již stroj, výrobek, dopravník či člověk – musí mít své virtuální dvojče. Tato virtuální dvojčata jsou mezi sebou schopna komunikovat a spolupracovat. Je tedy nutné virtualizovat fyzický svět a vytvořit jeho virtuální obraz ve virtuálním světě. Tímto propojením světa virtuálního a světa fyzického vznikne kyberneticko-fyzický systém. Digitalizace je tedy jenom základní podmínkou pro uskutečnění myšlenek 4. průmyslové revoluce, nad to přichází nadstavba kybernetická, speciálně umělo-inteligentní, která z výroby dělá něco nového.¹⁸

Mařík si všímá faktu, že v naší společnosti stále převládá víra v kvalitu hierarchického systému, řízeného shora dolů. Tedy toho samého systému, který u nás fungoval již v dobách Rakouska-Uherska. Tuto víru musíme však odbourat, jelikož složité systémy nelze řídit hierarchicky, domnívá se Mařík. Hierarchická

¹⁶MAŘÍK, Vladimír. Vladimír Mařík: Od Průmyslu 4.0 ke Společnosti 4.0. In Youtube [online]. 28. 6. 2017 [cit. 2011-05-25]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=9jmbIEyvsFQ&ab_channel=DTOCZ. Kanál uživatele DTO CZ.

¹⁷MAŘÍK, Vladimír. Průmysl 4.0: výzva pro Českou republiku. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-440-0.

¹⁸Tamtéž.

pyramida přenosu informací podle něj v průmyslové revoluci končí. Nové složité systémy se skládají z malých autonomně operujících jednotek, které fungují samostatně, a když zjistí, že potřebují k chodu nějakou informaci, tak si jsou o ni schopni říci. Samotná komunikace spojuje elementární části. Čili hlavní myšlenka je prosíťovat všechno v reálném světě a potom nadefinovat jednotlivé funkční systémy tak, aby agenti, kteří do nich vstupují, mohli komunikovat mezi sebou. Agent obsahuje všechny informace o daném elementu. Všichni agenti, kteří tvoří jeden malý systém, mají jeden společný cíl a ten sdílejí a podřizují mu svou činnost.¹⁹

Ačkoli se celá tato myšlenka zdá poměrně složitá a proniknutí do komplexnosti celého tohoto systému vyžaduje poměrně zevrubné studium, lze to jednodušeji předvést na příkladu z oboru zdravotnictví. Virtuální dvojník pacienta se stane aktivním a začne vše vyjednávat za člověka tím, že komunikuje s ostatními virtuálními dvojníky. Objedná kontrolu u lékaře či samotné konkrétní vyšetření a naplánuje následnou léčbu pacienta. Aktivně pracuje na „svém“ uzdravení, tedy na uzdravení pacienta.

2.1 Průmysl 4.0 a Česká republika

Průmysl 4.0 nelze ignorovat. Mají-li si státy zachovat schopnost konkurence, je nezbytné, aby podporovaly průmysl při digitálním vývoji, který aktuálně probíhá. Česká republika se svou vysokou koncentrací průmyslové výroby má značnou šanci se zařadit mezi země, ve kterých se nové technologie nejen implementují, ale kde se také nová technologická řešení vyvíjí.²⁰

Implementace nových technologií průmyslu 4.0 je v České republice dominantně tažena velkými výrobními podniky, primárně v sektorech strojírenství a automobilové výroby. Pro menší a střední podniky jsou technologie průmyslu 4.0 finančně velmi nákladné a jejich nákup bez finanční podpory v současné době je velice obtížný. Většina z nich proto zvolila vyčkávací taktiku a čeká, až dojde ke zlevnění

¹⁹MAŘÍK, Vladimír. Vladimír Mařík: Od Průmyslu 4.0 ke Společnosti 4.0. In Youtube [online]. 28. 6. 2017 [cit. 2011-05-25]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=9jmbIEyvsFQ&ab_channel=DTOCZ. Kanál uživatele DTO CZ.

²⁰KRULIŠ, Kryštof. Společnost 4.0 v České republice. *ASOCIACE PRO MEZINÁRODNÍ OTÁZKY* [online]. 19. 6. 2018 [cit. 2020-10-30]. Dostupné z: http://www.amo.cz/wp-content/uploads/2018/06/AMO_spolecnost-4.0-v-ceske-republice.pdf

technologie, popřípadě dokud nenaleznou vhodnou finanční podporu.²¹ V České republice je prostor pro tuto podporu, avšak je zcela pochopitelné, že v aktuální krizi jsou finanční prostředky směřovány zcela do jiných sektorů. Domnívám se však, že jsou jisté kroky, které lze činit i bez finančních investic.

Jedním z možných kroků je odstranění nadbytečné zátěže pro zavádění nových technologií plynoucí z regulace, zefektivnění služeb státu a také zajištění dlouhodobě stabilního právního prostředí. Zavádění nových technologií rovněž vyžaduje vzdělanostní kapacitu na straně pracovníků a uživatelů nových služeb, a odpovídající infrastrukturu. Dále je nutné odstranit elementární nedostatky, které zcela evidentně prosperitě průmyslu 4.0 škodí. Je nutné snížit vysokou cenu datových služeb. Ve srovnání s většinou ostatních zemí Evropské unie jsou ceny datových služeb v České republice enormní. Dále je nezbytné podporovat zavádění vysokorychlostního internetu na našem území.²² To kvituje i Vladimír Mařík, který vnímá rychlost internetu v České republice jako tristní.²³

Myslím si, že většina těchto kroků bude veřejností vnímána poměrně kladně, avšak nalezne se i výjimka. Mám na mysli projekt pokrytí signálem 5G sítí. Přestože by tato technologie dle mého názoru usnadnila mnoho věcí, veřejností je vnímána značně rozporuplně, a to nejen v České republice. Je proto otázkou, zdali bude vládou tento projekt veřejně podporován a se slávou zaveden, nebo zdali bude zaveden bez mediálního věhlasu, či zdali se zavádění této technologie zastaví a bude se čekat na data z jiných zemí.

Problémem implementace nových technologií může být i špatná informovanost podniků o základních prvcích průmyslu 4.0. Není tomu tak, že bychom informace neměli k dispozici. Taktéž si nemyslím, že by informace byly neucelené a jednalo by se spíše o teoretickou práci než o prakticky sepsanou metodiku. Avšak osobně si domnívám, že by se o 4. průmyslové revoluci mělo více hovořit a s jejími prvky seznámit českou veřejnost.

²¹Tamtéž.

²²Tamtéž.

²³MAŘÍK, Vladimír. Vladimír Mařík: Od Průmyslu 4.0 ke Společnosti 4.0. In Youtube [online]. 28. 6. 2017 [cit. 2011-05-25]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=9jmbIEyvsFQ&ab_channel=DTOCZ. Kanál uživatele DTO CZ.

V knize Průmysl 4.0 - Výzva pro Českou republiku lze nalézt několik motivačních faktorů, které podporují zavedení prvků 4. průmyslové revoluce. Mezi nejzásadnější faktory patří: zvýšení produktivity práce, řešení nedostatku pracovníků, předcházení budoucího tlaku zahraničních obchodních partnerů – tedy předcházení problémům spojených s pozdním zavedením prvků průmyslu 4.0.²⁴

Přestože již nyní známe předpokládané dopady na průmyslovou sféru, dopady mimo ni jsou spíše spekulativní. Taktéž je nutné nezapomínat na nedostatky, kterými stále trpí samotná Česká republika – neschopnost vlády rozhodnout o prioritách orientovaných na digitální ekonomiku, nedostatečný rozvoj infrastruktury potřebné pro zavádění průmyslu 4.0 a na aplikovaný výzkum využitelný v průmyslu. Nemyslím si, že by tyto faktory zcela zabránily vstupu průmyslu 4.0 do České republiky, ale je možné, že mohou způsobit zpomalení implementace jejich prvků, což by vedlo k odlivu špičkových technologických pracovišť a kapacit mimo Česko.

2.2 Dopady Průmyslu 4.0

Většina odborníků se shodne na tom, že 4. průmyslová revoluce kladně ovlivní samotný průmysl. Lze totiž očekávat pokles surovinové náročnosti a snížení energetických výdajů. Dále je předpokládáno zvýšení produktivity a výrobní efektivity. Průmysl 4.0 s sebou přináší nové možnosti optimalizace logisticko-technologických řešení pro decentralizované systémy výroby, distribuce energie a také novou inteligentní infrastrukturu. Očekávané přínosy vycházejí primárně z nových možností propojení systémů a zvýšení schopnosti automatizovaných rozhodovacích strojů.²⁵

Výkon profese bude vyžadovat více činností, jejichž náplní bude samostatné a kreativní uvažování. Tím se zásadně změní rytmus celkové práce na pracovištích. Budou vznikat nové pracovní týmy založené na virtuálních vazbách. Díky tomu budou moci spolu odborníci komunikovat a spolupracovat nejen v rámci jedné firmy, ale napříč nimi. Taktéž vzniknou nové příležitosti pro pracovní uplatnění osob ze

²⁴MAŘÍK, Vladimír. Průmysl 4.0: výzva pro Českou republiku. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-440-0.

²⁵Tamtéž.

vzdálených lokalit. Díky těmto novým možnostem bude moci pracovník nabídnout své schopnosti více zaměstnavatelům, což povede k zefektivnění práce.²⁶

Díky tomu, že průmysl 4.0 umožní zvýšení produktivity, může dojít k významným posunům na trhu práce. A to pozitivně i negativně. 4. průmyslová revoluce přinese nová pracovní místa. Ta budou spojena s vyššími nároky na kvalifikaci pracovní síly zejména v oblasti digitálních a inženýrských dovedností. Avšak dle predikcí ve článku Elišky Kuhnové v časopisu JOSRA nově vzniklých míst bude méně než těch zaniklých.²⁷ V dokumentu Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU z roku 2015 je uvedeno, že digitalizace bude zodpovědná za zhruba třetinu zaniklých a osminu nově vzniklých pracovních míst.²⁸ Podle studie z roku 2013 je v důsledku automatizace a robotizace ohroženo až 50 % pracovních míst v tradičních odvětvích.²⁹ Odborníci³⁰ se shodují v názoru, že robotizací budou převážně nahrazeny profese, které mají rutinní charakter a jsou spojeny především s nízkými kvalifikačními nároky.

Dále jsou ohroženy i ty profese, jejichž činnost lze standardizovat a algoritmizovat. Avšak předchozí tvrzení může být pravdivé pouze z poloviny. Jelikož Moravcův paradox říká, že naprogramovat stroj tak, aby vykonával úkony, které lidem všeobecně přijdou velice složité, je jednodušší, než ho naprogramovat na činnosti z pohledu lidí jednoduché. Rozumové uvažování je snadněji naprogramovatelné než senzomotorické dovednosti.³¹ Z čehož vyplývá, že kupříkladu zahradník či kuchař by měli být méně ohroženi než například tržní analytik.

²⁶Tamtéž.

²⁷KUHNOVÁ, Eliška. Digitalizace změní trh práce. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* [online]. 2017, roč. 10, č. Průmysl 4.0. Dostupný z: <http://www.bozpinfo.cz/josra/digitalizace-zmeni-trh-prace>. ISSN 1803-3687.

²⁸CHMELAŘ, Aleš, Stanislav VOLČÍK, Aleš NECHUTA a Ondřej HOLUB. Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU. In: *OSTEU* [online]. 12/2015 [cit. 2020-11-18]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/gallery/89/26848-studie.pdf>

²⁹FREY, Carl Benedikt a Michael A. OSBORNE. *THE FUTURE OF EMPLOYMENT: HOW SUSCEPTIBLE ARE JOBS TO COMPUTERISATION?* [online]. In: . September 17, 2013 [cit. 2020-11-18]. Dostupné z: <https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/future-of-employment.pdf>

³⁰Mařík, Chmelař, Volčík, Nechuta, Holub, Kruliš...

³¹MORAVEC, Hans. *Mind Children: The Future of Robot and Human Intelligence*. 1988. ISBN 9780674576186.

Následující tabulka představuje dvanáct pozic, které jsou dle článku Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU z roku 2015 nejvíce ohrožené digitalizací:

Tabulka 1: Dvacet profesí s největším indexem ohrožení digitalizací

ISCO-3 Kód	Název profese	Index ohrožení digitalizací
431	Úředníci pro zpracování číselných údajů	0,98
411	Všeobecní administrativní pracovníci	0,98
832	Řidiči motocyklů a automobilů (kromě nákladních)	0,98
523	Pokladníci a prodavači vstupenek a jízdenek	0,97
621	Kvalifikovaní pracovníci v lesnictví a příbuzných oblastech	0,97
722	Kováři, nástrojaři a příbuzní pracovníci	0,97
441	Ostatní úředníci	0,96
412	Sekretáři (všeobecní)	0,96
834	Obsluha pojezdových zařízení	0,96
612	Chovatelé zvířat pro trh	0,95
921	Pomocní pracovníci v zemědělství, lesnictví a rybářství	0,95
811	Obsluha zařízení na těžbu a zpracování nerostných surovin	0,94
814	Obsluha strojů na výrobu a zpracování výrobků z pryže, plastu a papíru	0,94
432	Úředníci v logistice	0,94
821	Montážní dělníci výrobků a zařízení	0,93
816	Obsluha strojů na výrobu potravin a příbuzných výrobků	0,93
961	Pracovníci s odpady	0,93
421	Pokladníci ve finančních institucích, bookmakeři, půjčovatelé peněz, inkasisté pohledávek a pracovníci v příbuzných oborech	0,93
831	Strojvedoucí a pracovníci zabezpečující sestavování a jízdu vlaků	0,92
818	Ostatní obsluha stacionárních strojů a zařízení	0,92

Zdroj: Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU³²

Z tabulky je patrné, že nejvíce ohroženou pozicí je úředník zpracovávající číselné údaje. Toto prvenství částečně protiřečí tvrzení, že nejvíce ohrožené budou pozice, které vyžadují nízké kvalifikační nároky. Avšak důležitý je zde fakt, že právě tuto pozici lze velice dobře standardizovat a algoritmizovat, jelikož se jedná o práci s čísly. Dále je nutné poznamenat, že právě tito úředníci mají zodpovědnost za peněžní transakce, které souvisejí s obchodními záležitostmi, což mě přivádí k myšlence, zdali je dobrý nápad tuto pozici přenechat strojům. Na jednu stranu přenecháme-li tuto pozici počítačům, zamezíme tak chybám a zefektivníme samotnou práci. Na druhou stranu prolomí-li někdo program daného stroje, získá tím přístup ke všemu...

Většina ostatních profesí zmíněných v tabulce odpovídá predikci zmíněné výše. Tedy jsou povětšinou manuální, rutinní, nevyžadují vysoké kvalifikační nároky a jsou snadno standardizované a algoritmizované.

³²CHMELARĚ, Aleš, Stanislav VOLČÍK, Aleš NECHUTA a Ondřej HOLUB. Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU. In: *OSTEU* [online]. 12/2015 [cit. 2020-11-18]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/gallery/89/26848-studie.pdf>

Kritickým faktorem úspěchu zvládnutí dopadů na zaměstnanost proto bude především kvalita a fungování vzdělávacího systému, a to včetně procesu rekvalifikací a celoživotního vzdělávání, které bude muset být aplikováno ve výrazně větším rozsahu než doposud.

Naopak nejméně nahraditelné profesní činnosti, jejichž existence tedy bude s největší pravděpodobností zachována či posílena, budou ty, které vyžadují empatii, vysokou kvalifikaci, tvůrčí invenci, a které jsou spojeny s bezprostředním stykem s jiným člověkem. Zde by stroj nebo virtuální zařízení bylo vnímáno jako neadekvátní náhrada. Převážně se jedná o sociální, poradenské, terapeutické a další podobně zaměřené profese, viz následující tabulka:

Tabulka 2: Dvacet profesí s nejnižším indexem ohrožení digitalizací

ISCO-3 Kód	Název profese	Index ohrožení digitalizací
142	Řídící pracovníci v maloobchodě a velkoobchodě	0,000
221	Lékaři (kromě zubních lékařů)	0,001
222	Všeobecné sestry a porodní asistentky se specializací	0,002
134	Řídící pracovníci v oblasti vzdělávání, zdravotnictví, v sociálních a jiných oblastech	0,002
122	Řídící pracovníci v oblasti obchodu, marketingu, výzkumu, vývoje, reklamy a styku s veřejností	0,005
231	Učitelé na vysokých a vyšších odborných školách	0,008
133	Řídící pracovníci v oblasti informačních a komunikačních technologií	0,008
141	Řídící pracovníci v oblasti ubytovacích a stravovacích služeb	0,010
131	Řídící pracovníci v zemědělství, lesnictví, rybářství a v oblasti životního prostředí	0,011
226	Ostatní specialisté v oblasti zdravotnictví	0,011
215	Specialisté v oblasti elektrotechniky, elektroniky a elektronických komunikací	0,015
252	Specialisté v oblasti databází a počítačových sítí	0,021
143	Ostatní řídicí pracovníci	0,021
312	Mistři a příbuzní pracovníci v oblasti těžby, výroby a stavebnictví	0,022
214	Specialisté ve výrobě, stavebnictví a příbuzných oborech	0,044
111	Zákonodárci a nejvyšší úředníci veřejné správy, politických a zájmových organizací	0,048
213	Specialisté v biologických a příbuzných oborech	0,050
263	Specialisté v oblasti sociální, církevní a v příbuzných oblastech	0,054
132	Řídící pracovníci v průmyslové výrobě, těžbě, stavebnictví, dopravě a v příbuzných oborech	0,054
242	Specialisté v oblasti strategie a personálního řízení	0,056
264	Spisovatelé, novináři a jazykovědci	0,058

Zdroj: Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU³³

³³CHMELÁŘ, Aleš, Stanislav VOLČÍK, Aleš NECHUTA a Ondřej HOLUB. Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU. In: *OSTEU* [online]. 12/2015 [cit. 2020-11-18]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/gallery/89/26848-studie.pdf>

Osobně považuji za poměrně zvláštní, že se na prvním místě tabulky umístili právě řídicí pracovníci v maloobchodech a velkoobchodech. Netvrdím, že tato pozice je snadno nahraditelná strojem, ale osobně jsem očekával pozice zaměřené více na práci s lidmi. Ty jsou však v tabulce pouze na nižších pozicích. Osobně si nemyslím, že by tato tabulka zcela odpovídala realitě, co se týče přesných pozic. Její význam spatřuji v sumarizaci ohrožených a v tomto případě nejméně ohrožených pozic na trhu práce.

Je očekáván vznik nových pracovních míst v pomáhajících profesích, které budou navázané na sektor zdravotních a sociálních služeb. Tyto pozice budou úzce spjaty s vznikem a rozvojem specifických komunikačních, kompenzačních a asistenčních technologií. Taktéž najdou uplatnění při pomoci v každodenních úkonech, monitorování a pomoci na dálku.³⁴ Již v této době můžeme pozorovat vznik nových profesí, které propojují znalosti technických oborů s obory medicínskými. V budoucnu lze předpokládat pokračování v tomto trendu a úzkou spoluprací nových technologií a pomáhajících profesí.

Mezi nejvýznamnější očekávané pozitivní dopady 4. průmyslové revoluce patří jednoznačně zefektivnění a usnadnění samotné výroby. Zvýšení úrovně kvalifikace pracovních sil ve prospěch podílu odborníků. Vznik nových pracovních míst ve vysoce kvalifikovaných profesích v průmyslu a dalších sektorech. Zvýšení kvality samotné práce a samostatnosti pracovníků, čímž bude podporován sladění pracovního a osobního života a jejich seberealizaci. Zlepšení kvality pracovního prostředí a bezpečnosti práce. Podpora realokace pracovních sil do pomáhajících oborů. Získání finančních zdrojů pro podfinancované obory změnou ve fiskální a rozpočtové politice. Dále mohou změny vést ke zpružnění trhu práce modernizací nástrojů pracovních úřadů a také navýšení možnosti rekvalifikací, díky čemuž by se mohl člověk efektivněji pracovně pohybovat mezi jednotlivými obory. A díky dlouhodobé tradici průmyslové výroby a nízké míry chudoby a sociálního vyloučení má Česká republika dobré předpoklady pro vstřebání a aplikaci konceptu průmyslu 4.0.³⁵

³⁴MAŘÍK, Vladimír. Průmysl 4.0: výzva pro Českou republiku. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-440-0.

³⁵CHMELARĚ, Aleš, Stanislav VOLČÍK, Aleš NECHUTA a Ondřej HOLUB. Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU. In: *OSTEU* [online]. 12/2015 [cit. 2020-11-18]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/gallery/89/26848-studie.pdf>

Negativní dopady plynoucí z příchodu průmyslu 4.0 úzce souvisí s podceněním příchozích změn. Zejména v rámci změn na trhu práce. Je nutné připravit nástroje na zvládnání nově nezaměstnaných. Je nezbytné pro příchod nových technologií klást důraz na vzdělávání zaměřené na podporu fungování moderního průmyslu a služeb. Problém nastane, pakliže vznikne nesoulad mezi stávajícími a požadovanými znalostmi pracovníků. To by vedlo k odklonění kvalifikačně náročných investic mimo Českou republiku, což by zamezilo vzniku nových pracovních míst, což by vedlo k problému s nezaměstnaností. Jelikož by ztrátu pracovních míst nevyvažoval vznik nových pozic. To by mohlo vést ke vzniku sociálních bariér a prohloubení rozdílů v příjmech. Je nutné si uvědomit, že v České republice je poměrně velká vázanost pracovních sil ve výrobcích a profesích méně kvalifikovaných, tedy v těch, které jsou ohroženy automatizací, která může vyústit ve ztrátu zaměstnání.³⁶

Vladimír Mařík to ve své přednášce z roku 2011 vidí značně optimističtěji. Domnívá se, že se jedná spíše o revoluci myšlení než technologií, jelikož technologie máme, či je můžeme koupit, ale myšlení jsme ještě nezměnili, dodává. Největším problémem podle něj je nedostatek kvalifikovaných odborníků, kteří se budou na 4. průmyslové revoluci podílet. Věřící, že problém s rostoucí nezaměstnaností se vyřeší časem sám tím, že lidé, kteří přijdou o svou práci, se přesunou do oblasti služeb.³⁷

I Kryštof Kruliš se v textu Společnost 4.0 domnívá, že průmysl 4.0 přinese pro celou společnost mnoho výzev, avšak jejich dopadu nepřikládá tak zásadní váhu. Přesto však záhy svůj optimismus mírní a upozorňuje, že tyto změny mají potenciál přinést převratné společenské změny. Předpokládá, že transformací projde oblast zaměstnanosti. Dále se změní způsob využití lidské práce jako takové a vzrostou požadavky na systém vzdělávání.³⁸

³⁶MAŘÍK, Vladimír. Průmysl 4.0: výzva pro Českou republiku. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-440-0.

³⁷MAŘÍK, Vladimír. Vladimír Mařík: Od Průmyslu 4.0 ke Společnosti 4.0. In Youtube [online]. 28. 6. 2017 [cit. 2011-05-25]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=9jmbIEyvsFQ&ab_channel=DTOCZ. Kanál uživatele DTO CZ

³⁸KRULIŠ, Kryštof. Společnost 4.0 v České republice. *ASOCIACE PRO MEZINÁRODNÍ OTÁZKY* [online]. 19. 6. 2018 [cit. 2020-10-30]. Dostupné z: http://www.amo.cz/wp-content/uploads/2018/06/AMO_spolecnost-4.0-v-ceske-republice.pdf

Autoři se shodují v názoru, že pozitivní dopady průmyslu 4.0 ovlivní převážně mladé generace. Pro starší ročníky mohou novinky znamenat rostoucí psychickou zátěž. Avšak na druhou stranu nové technologie odstraní fyzicky namáhavé a rutinní činnosti, což mě vede k úvaze, zdali prvky průmyslu 4.0 nebudou úzce souviset s posunem odchodu do důchodu.

Je nutné si uvědomit, že blížící se změny nepřijdou najednou. Postupná digitalizace a robotizace bude rozložena do několika desítek let. Zavádění nových technologií může kromě přímého dopadu vyústit i v sekundární vlivy na trh práce. Vzroste-li efektivita, je možné očekávat snížení cen produkce, což by mohlo vést k růstu příjmů firem a tím i reálných mezd. To by mohlo vést ke zvýšení poptávky po produktech a vzniku nových pracovních míst.

Stojíme na hraně nových zítřků a je nutné si uvědomit, že význam současných kroků může mít zásadní dopad na další rozvoj. 4. průmyslová revoluce může mít tam, kde bude celá společnost připravena, pozitivní dopady na produktivitu, distribuci, přímou kvalitu života člověka a i na životní prostředí. Čím lépe naše společnost pochopí možné dopady průmyslu 4.0, tím lépe se budeme schopni připravit na potenciální rizika a využít možnosti, které nám novinky nabízejí.

3. Digitální technologie v sociální práci

Jedna věc je ta, že lidé sami dobrovolně využívají moderní digitální technologie. Je to volba každého z nás. Zvolí-li si někdo život bez digitálních technologií, nikdo mu nemůže bránit. To však člověk může udělat pouze za podmínky, nepotřebuje-li je ve své profesi. Žijeme ve 21. století a odvážím se tvrdit, že k vykonávání podstatné části zaměstnání je zapotřebí moderních digitálních technologií. Samozřejmě se najdou i výjimky, avšak domnívám se, že i do řady z nich tento fenomén pronikne. Myslím si, že pro mnohé profese je to zcela správný a logický krok, avšak u humanitně založených oborů je přínos velice diskutabilní, zvláště jde-li o profese, které pracují v přímém kontaktu s klienty. Tedy například sociální práce. Je možné, že reálné dopady budou celkově pozitivního charakteru. Díky novým technologiím a digitální provázanosti je možné, že bude sociálním pracovníkům a pracovnícím umožněno se více věnovat klientům a přenechat byrokracii a rutinní úkony strojům. Je také možné, že se zvýší bezpečnost práce, a výměna zkušeností či informací s jinými agenturami napříč státem či dokonce světem se zefektivní a zjednoduší. Avšak riziko, kterého se bojím, spatřuji v tom, že se dočkáme pravého opaku. Administrativa zůstane lidem, práce s klienty bude předána strojům, zvýší se rizikovitost ztráty dat na internetu a jednotlivé organizace si budou ještě bedlivěji střežit svá know-how.

Samozřejmě dopady na zaměstnance a zaměstnankyně pracující v sociální sféře se mohou lišit podle cílové skupiny, se kterou pracují. Osobně si myslím, že by mohly být až diametrálně rozdílné. Jelikož zcela jiné příležitosti nabízejí nové technologie a digitalizace například v oblasti asistence tělesně postižených, a třeba v práci s nezaměstnanými.

Dopady Průmyslu 4.0 na sociální práci jsou značně nejasné a na rozdíl například od technických oborů se velice špatně odhaduje, jakého charakteru budou. Co však je tím zásadním faktorem, který odlišuje sociální činnost od jiných oborů v otázce dopadů nové průmyslové revoluce? Na tuto otázku reaguje následující kapitola.

3.1 Ohrožení základních principů sociální práce

Chce-li člověk pracovat v humanitním oboru, má širokou paletu možností, jakou profesi zvolit. Přestože jsou to různorodé pozice, až na výjimky je všechny

spojuje práce s lidmi. Ačkoliv na znalostech velice záleží, stejně důležitá v humanitních oborech je i správná práce s emocemi, mimikou, řečí těla, a hlavně schopnost budovat a udržovat vztah s klienty. Osobně si myslím, že v nejednom případě je lidský přístup důležitější než nastudované akademické poučky. Obor, který si na lidském vztahu přímo zakládá, je právě sociální práce. Existuje řada profesí spadajících pod sociální činnost, jejichž hlavní náplní je snaha pomáhat lidem. Já se však ve své práci primárně zaměřuji na pracovníky a pracovnice občanských poradenských center a důležitost lidského vztahu v jejich profesi.

Kontakt s lidmi, jakožto součást profese, se samozřejmě netýká pouze pomáhajících povolání. Mnoho zaměstnání je v přímém kontaktu s jinými lidmi, avšak neočekává se od nich vřelý vztah. Většinou stačí základní slušné chování. Kdežto zaměstnanci občanských poraden se při výkonu svého zaměstnání povětšinou setkávají s lidmi v nouzi, kteří potřebují mnohem víc než pouhou slušnost. Chtějí cítit, že na nich pracovníci záleží a mohou se jí svěřit se svou nepříznivou situací.

Zdravý, profesionální či obecně řečeno *správný vztah* mezi pracovníci a klientem musí být vyvážený. Vyjádřeno filozoficky – měl by jít po Aristotelově zlaté střední cestě, tedy usilovat o střed mezi dvěma extrémy. Pracovníci musí o klientův problém projevat dostatečný zájem, avšak nesmí být na druhou stranu příliš angažovaní, jelikož to může vyústit v nadbytečnou kontrolu nebo snahu řešit problém za klienta. Ten by měl být spíše veden k tomu, aby si dokázal pomoci sám.

Vytvoření vztahu může být pro poradce častokrát velice náročné. Přestože se jedná o vyškolené profesionály, žádný obor je nemůže dostatečně připravit na náročnou spolupráci s některými klienty. Sprostí, agresivní pachatelé nejruznějších zločinů či pouze značně nesympatičtí lidé se zanedbaným zevnějškem... Toto je jen malý vzorek škály klientů občanských poraden. Přesto se musí poradci pokoušet o dobrý vztah se všemi lidmi, kteří navštíví jejich pracoviště.

Nejde jen o vztah samotný. Jde o aktivní přístup ke klientovi. Musí se snažit nahlédnout do vnitřního světa člověka a pokusit se ho pochopit, nejen soudit, ale hlavně se zajímat. Každému klientovi je nutné věnovat pozornost samostatně. Neexistují, nebo by alespoň podle mého názoru neměly existovat nálepky, které jsou

klientovi obrazně řečeno „plácnutý“ na čelo a on je zařazen do určité kategorie. Každý člověk je originál a musí být posuzován individuálně.

V knize *Lidský vztah jako součást profese* popisuje Karel Kopřiva výsledky svého dotazníkového šetření v domovech důchodců z roku 1994, kterého se zúčastnilo 266 sester a 107 sociálních pracovníc. Odpovídaly na otázku: „Kdyby někdo vám blízký se z nějakého důvodu ocitl v domově důchodců, jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti jeho sester či ošetřovatelek byste mu přála?“³⁹ Odpovědi byly roztrženy a zařazeny pod obecné kategorie. Čísla ukazují, kolik procent dotazovaných zařadilo určitý pojem do svého výčtu důležitých vlastností a schopností. Výsledky jsou následující:

Náklonnost	64 %
Trpělivost	44 %
Cítění	42 %
Odbornost	38 %

První tři kategorie úzce souvisí se vztahem sester a ošetřovatelů s klienty. Pouhých 38 % dotazovaných považuje odbornost za jednu ze tří nejdůležitějších rysů pracovníc a pracovníků.

Přestože nikterak nechci bagatelizovat data z tohoto dotazníkového šetření, je nutné respektovat fakt, že byla získána v roce 1994. Inspiroval jsem se touto anketou a vytvořil jsem na internetu jednoduchý anonymní dotazník se stejně zaměřenou otázkou, ovšem cílenou na občanskou poradnu: „Kdyby někdo vám blízký z nějakého důvodu potřeboval navštívit občanskou poradnu, jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti pracovníc byste mu přál/a?“ Cílem nebylo získat data, na kterých by bylo možné stavět plnohodnotný vědecký výzkum, ale pouze zjistit z malého vzorku náhodných anonymních lidí na internetu jejich názor na tuto problematiku.

³⁹KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9, s. 15.

Na mou otázku odpovědělo 113 respondentů. Z toho pouze 44 z nich, tedy cca 38,9 % dotázaných, uvedlo odpověď, která odkazuje na kategorii odbornost. Avšak odpovědi 108 lidí, tedy přibližně 96,4 % respondentů, přímo odkazovaly na vztah poradců ke klientům. Mezi nejčastější odpovědi patří: schopnost naslouchat, trpělivost, pečlivost, ochota pomoci, vlídnost, empatie, optimismus, pochopení...⁴⁰

To, co spojuje dotazníkové šetření Karla Kopřivy a mou anketu na internetu, je závěr, že dotazovaní považují u pracovníků za důležitější schopnosti a dovednosti, které souvisí s budováním a udržováním lidského vztahu. Nejen z těchto závěrů, ale i z informací v etickém kodexu⁴¹ Asociace občanských poraden si myslím, že je nepopíratelným faktem, že lidský vztah ke klientovi je u občanských poradců podstatnou složkou profese. A abych tedy odpověděl na svou předchozí otázku: „Co činí ze sociální práce tak výjimečnou oblast v otázce dopadů nové průmyslové revoluce?“ Je to právě lidský vztah ke klientovi, který tvoří základ daného povolání.

Otázkou však zůstává, zdali bude tento vztah ovlivněn Průmyslem 4.0. Přestože zatím neznáme přesné možné dopady na poradenská centra, již nyní se predikuje, že by se větší část komunikace mezi pracovníky a klienty mohla přesunout do on-line prostředí.⁴² Tento krok však hodnotím jako velice nešťastný. Přestože by to s sebou mohlo nést jistá pozitiva, kterým se věnuji v následující kapitole, spíše se obávám, že to naruší osobní vztah mezi klientem a pracovníci, změní-li se osobní komunikace na videohovory či na pouhé telefonáty bez obrazu. Může vést k nedorozumění, nepochopení při řešení daného problému.

Tuto svou hypotézu zakládám na několika argumentech. Prvním je absence možnosti sledovat tělesné projevy druhé strany. Přestože si to mnozí s nás neuvědomují, je faktem, že naše těla nám pomáhají chápat svět. Jsou nástrojem poznání, které je velmi komplexní, avšak slovně obtížně uchopitelné. Především v mezilidském kontaktu nám naše tělo poskytuje důležité informace o druhém

⁴⁰RŮŽIČKA, Vojtěch. Tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti pracovníků občanské poradny. *MojeAnketa.cz* [online]. 2021 [cit. 2021-02-10]. Dostupné z: <http://www.mojeanketa.cz/res/28461399855407/>

⁴¹Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden* [online]. Praha [cit. 2021-02-01]. Dostupné z: https://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke_stazeni-verejne/Etick_kodex_obanskeh_poradc.pdf

⁴²CHMELAR, Aleš, Stanislav VOLČÍK, Aleš NECHUTA a Ondřej HOLUB. Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU. In: *OSTEU* [online]. 12/2015 [cit. 2020-11-18]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/gallery/89/26848-studie.pdf>

člověku. Rozpoznáváme, jak na nás někdo působí, tím že registrujeme jemné tělesné projevy druhého člověka skrze naši vlastní zkušenost sebe samého. Ten, kdo nedokáže či nemůže tyto projevy vnímat, stává se v mezilidském kontaktu značně dezorientován, uvádí Karel Kopřiva.⁴³ Člověk se pak musí spoléhat pouze na obsah slov, tón hlasu nebo na své vlastní fantazie a představy o druhém. Avšak platí to i naopak. Některé tělesné projevy bez slovního okomentování jsou značně nejasné, jak nám dokazuje třeba postava Bártý v Cimrmanově hře *Záskok*. Názorně zde ukazuje, že jak pláč, tak smích lze předvést stejně, stojí-li člověk zády k publiku a škube rameny. Je tedy zcela zřejmé, že absence možnosti vnímat tělové projevy značně komplikuje zdravou komunikaci.⁴⁴

Nemluvě o tom, že v době covidové si většina z nás vyzkoušela on-line meetingy, a ať hodí kamenem, komu ani jednou „nespadnul“ daný program nebo se mu neobjevila náhodná závada – výpadek mikrofonu, ozvěna, zrnící obraz aj.

Je-li hlavní složkou práce člověka komunikace s jinými lidmi, probíhá mezi nimi jistá výměna energie. Domnívám se, že po většinu času se pracovník snaží energii předat klientovi, ale věřím, že se to může zaměstnanci i vracet. Například vidí-li, že se klientovi ulevilo nebo že se mu zlepšila nálada. Změní-li se osobní komunikace na tu neosobní, domnívám se, že by mohl být tento tok energie narušen.

Je pravdou, že nepřímý druh komunikace již dnes běžně v občanských poradnách probíhá. Je možné kontaktovat pracovníka telefonicky, prostřednictvím internetu i dopisem. Hlavním rozdílem mezi současnou situací a možnou budoucností je míra dobrovolnosti zvoleného druhu komunikace. Otázkou je, zdali bude v budoucnu stále možné si vybrat, jakou formou klient kontaktuje pracovníka.

Jinou možností narušení lidského vztahu je jeho částečné či úplné nahrazení strojem. A z podstaty spojení „lidský vztah“ jasně vyplývá, že aktivními účastníky tohoto kontaktu jsou lidé a nikoliv stroje. Navíc přibude-li nová pracovní síla na poradně ve formě softwaru, který bude klienty rozřazovat a posuzovat, domnívám se, že by mohl být porušen jeden ze základních pilířů etického kodexu, které hovoří o tom,

⁴³KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9, s. 94.

⁴⁴SMOLJAK, Ladislav a Zdeněk SVĚŘÁK. *Záskok*. Paseka, 2005. ISBN 80-7185-290-2.

že občanský poradce musí být nestranný.⁴⁵ Avšak abych byl spravedlivý, je nutné podotknout, že přestože by stroj mohl jednou v budoucnu rozřazovat klienty dle zakázek a posuzovat závažnost jejich problému dle vlastních algoritmů, považuji za velice nepravděpodobné, aby byl naprogramován k segregaci klientů podle barvy pleti, pohlaví či celkovému zevnějšku.

Zůstaneme-li u etického kodexu občanských poradců, konkrétně u verze zveřejněné Asociací občanských poraden⁴⁶, je možné zde nalézt ještě jeden bod, který by mohl být v budoucnu problematický. Hovořím o zásadě bezplatnosti. Přestože věřím, že občanské poradny budou i v dalších letech nabízet své služby bezplatně, mohlo by se stát, že k nim klient nebude mít přístup. Pokud se přesune komunikace výhradně do on-line prostoru, mohli by jedinci, kteří nemají k internetu přístup kvůli nedostatku finančních prostředků, přijít o možnost stát se klienty občanských poraden.

V této kapitole je popsána zásadní role lidského vztahu mezi pracovníkem a klientem v oblasti poradenství. Je zde uveden stručný výčet toho, jak může být tento vztah ohrožen moderní technologií. Dále se hrozbám, ale i příležitostem plynoucím z příchodu 4. průmyslové revoluce do resortu občanských poraden, věnuji v následující kapitole.

3.2 Dopady Průmyslu 4.0 na sociální práci

Sociální sféra nabízela, nabízí a pevně věřím, že i v budoucnu bude nabízet pomoc všem, kteří ji potřebují. Povede-li digitalizace/robotizace/modernizace k masivnímu propouštění, které predikuje text Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU⁴⁷, domnívám se, že vzroste počet klientů v mnoha oblastech sociálních služeb. Jednou z nich jsou bezpochyby také občanské poradny, které bezplatně poskytují pomoc lidem v tíživých situacích. Přestože autoři knihy Průmysl 4.0 uvádějí, že

⁴⁵*Etický kodex občanských poradců* [online]. Praha: Asociace občanských poraden, [cit. 2021-02-01]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/ke-stazeni>

⁴⁶Tamtéž.

⁴⁷CHMELAR, Aleš, Stanislav VOLČÍK, Aleš NECHUTA a Ondřej HOLUB. Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU: Příspěvek k vývoji hospodářského modelu ČR. *OSTEU. Úřad vlády České republiky* [online]. 12/2015. [cit. 2020-10-14]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/analyzy-EU/Dopady-digitalizace-na-trh-prace-CR-a-EU.pdf>

poradenství patří mezi obory, které jsou technikou nejhůře nahraditelné⁴⁸, i zde se dopady mohou přímo projevit.

Rizika a příležitosti vstupu digitálních technologií do oblasti sociální práce představuje dokument *Joint Position Paper on Digitalisation in the Social Services Sector – Assessment of Opportunities and Challenges*⁴⁹, za jejímž vznikem stojí Federace evropských sociálních zaměstnavatelů. Z představených dopadů vybírám pouze ty, které se týkají občanských poraden. Přestože proces digitalizace je v začátcích, obzvláště v České republice, již nyní můžeme pozorovat jeho první kroky. Digitalizace dokumentačních systémů přináší – při správném uchopení – usnadnění byrokratické práce pracovníků, avšak co je diskutabilní, je následná ochrana osobních údajů klientů. Díky digitálním technologiím může pracovník lépe a efektivněji komunikovat s ostatními přidruženými organizacemi. Nemá-li k dispozici samostatnou místnost na vedení diskrétního rozhovoru, může schůzku provést online formou, což ušetří čas i finanční náklady za další místnost. Navíc je distanční forma setkávání zvláště v těchto dnech velmi populární...

Dokument také uvádí jako jedno z pozitiv zvýšení atraktivity samotného sociálního odvětví. Osobně si nejsem jistý, jak moc je tento klad směřovatelný na výkon práce poradce, ale to, co mi naopak připadá velice zajímavé a i užitečné, je zapojení simulátorů pro vzdělávání budoucích pracovníků.⁵⁰ Jakožto student oboru sociální práce v době covidové bych uvítal možnost použít „trenažér“ k nácviku náročných situací, když nemohu praxi vykonávat na daném pracovišti.

Text ovšem také upozorňuje na negativní dopady digitalizace. Obává se zvýšení vytíženosti pracovníků navýšením byrokratických povinností při špatném uchopení digitalizace dokumentačních systémů, chybovostí technologií a celkově zhoršením kvality služeb, což může vést až ke ztrátě důvěry klientů v tuto pomáhající profesi. Taktéž varuje před nerovnoměrným šířením nových technologií, čímž by se kvalita služeb lišila podle úrovně závislosti digitalizace/robotizace/modernizace daných poboček. Samotný text vyzdvihuje důležitost sociálního kontaktu mezi

⁴⁸MAŘÍK, Vladimír. *Průmysl 4.0: výzva pro Českou republiku*. Praha: Management Press, 2016. s. 171. ISBN 978-80-7261-440-0.

⁴⁹FEDERATION OF EUROPEAN SOCIAL EMPLOYERS. *Joint Position Paper on Digitalisation in the Social Services Sector – Assessment of Opportunities and Challenges* [online]. 6. 6. 2019 [cit. 2020-10-14].

⁵⁰Tamtéž.

klientem a pracovníkem a upozorňuje na fakt, že tento vztah je základní dimenzí evropského sektoru sociálních služeb. Domnívám se, že bude-li narušen tento vztah, bude to mít i další negativní dopad. Na to, zdali jsou sociální profese adekvátně financované, má každý svůj názor, avšak myslím si, že výše platu není hlavním motivátorem, proč se člověk stane sociálním pracovníkem. Dle mého názoru je jedním z hlavních důvodů touha či potřeba pomáhat lidem. A přestože je zaměstnanec odměněn finančně za svou práci, myslím si, že pro mnohé z nich je odměnou také fakt, že tato pomáhající profese bývá korunována úspěšnou pomocí potřebnému. Přestože mohou mnozí nesouhlasit, tak si myslím, že klientův úsměv, kterým odmění poradkyni za to, že mu pomohla vrátit život do správných kolejí, zahřeje u srdce. Skeptik by mohl konstatovat: „Za úsměv si nic nekoupíš.“ Ale je to určitá odměna a jistá motivace pro pracovníka, o kterou může s příchodem digitalizace/robotizace/modernizace přijít.

Rizikům sociální práce v pozdně moderní době se věnuje text Stanislavy Ševčíkové a Pavla Navrátila.⁵¹ Některé z těchto rizik, ačkoli se o tom autoři nezmiňují, přímo souvisí s Průmyslem 4.0. Osobně si myslím, že by některé problémy zmíněné v textu s příchodem digitalizace/robotizace/modernizace zmizely, avšak jiné by se více prohloubily. Jedním ze zmíněných aktuálních rizik výkonu přímé práce je fyzické ohrožení pracovníka klientem. Nemusí se jednat o přímé riziko napadení, ale i komplikované jednání, je-li klient například nakažený přenosnou nemocí. Jistě by se poradce v některých případech cítil komfortněji a bezpečněji, kdyby schůzka probíhala distanční formou za pomoci videohovoru. Aktuálně na některých místech mohou pracovníci pobírat rizikový příplatek, jehož výše ovšem dle některých není adekvátní. Kdyby došlo ke změně formy komunikace výhradně na videohovory či telefonáty, byl by problém vyřešen. Nemusely by již vznikat spory o výši příspěvku za riziko na pracovišti při výkonu povolání, jelikož by neexistoval.

Pracovníci občanských poraden musí vést podrobné záznamy z rozhovorů s klienty. Kdyby měli k dispozici program do svých chytrých telefonů, který by rozhovor rovnou přepisoval na záznam, nejenže by to zefektivnilo jejich práci, ale také by měli více času pro své klienty. Dále by tento program mohl sehrát klíčovou roli při

⁵¹ŠEVČÍKOVÁ, Stanislava a Pavel NAVRÁTIL. Sociální práce jako institucionalizace rizika v pozdně moderní době. *Sociální studia / Social Studies: Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity* [online]. 2010, 7(2), 115-133 [cit. 2020-10-13]. ISSN 1803-6104. Dostupné z: https://journals.muni.cz/socialni_studia/article/view/5824

stížnosti klienta na pracovníka či pracovníci. Jelikož by obsahoval záznam dané schůzky.

S chytrou aplikací by se mohl vyřešit ještě jeden problém, který se sice vztahuje spíše na pracovníky jiných sociálních profesí, avšak ve výjimečných případech se může týkat i poradců. Někteří sociální pracovníci se mohou v pracovní době věnovat šetření, ale jen obtížně dokazují, že celý čas mimo kancelář opravdu vykonávají svou činnost a nevěnují se osobním pochůzkám. To by se dalo jednoduše vyřešit sledovací funkcí dané aplikace, která by informovala zaměstnavatele, že se pracovnice vzdálila ze své původní trasy. Avšak dovolím si hádat, že by tato novinka nebyla u zaměstnanců příliš populární.

Text dále upozorňuje, že je na některé obory sociální práce nahlíženo médii negativně a primárně se zaměřují na jejich nezdary, jelikož jejich výsledky nejsou dle jejich mínění reprezentativní. Kdyby existoval software, který by vedl pečlivou statistiku úspěchů pracovníků, stal by se účinným argumentem v těchto případech. A nejen to, také by mohl být motivátorem pro pracovníka – jednalo by se tak o přehledné a strukturované shrnutí odvedené práce. Rizika monitoringu spatřuji v možnosti zneužití tohoto softwaru jakožto katalyzátoru soutěžení na pracovišti. Zaměstnavatel či samotní pracovníci by mohli usilovat o lepší „skóre“, a proto by mohli mít snahu případy jednotlivých klientů uzavřít co nejrychleji. Což by mohlo vést k ledabylé práci či zvýšenému tlaku na efektivitu práce poradce, o vlivu na psychiku zaměstnance ani nemluvě.

Pracovník občanské poradny by měl být profesionálem ve svém oboru, proto je nutné, aby se neustále vzdělával, což vyžaduje čas, finance a ochotu. Ačkoliv si nemyslím, že by stroj byl vhodným nástupcem občanských poradců, je nutné připustit, že by to s sebou přineslo také jisté výhody. Kdyby byl v budoucnu pracovník nahrazen počítačem, jednou z výhod by byla ta, že by nové informace stačily pouze přidat do paměti stroje. Taktéž stroj nepotřebuje přestávky a směna mu nikdy nekončí. A jediným vyhořením, kterým může trpět, je tím obvodovým... Avšak domnívám se, že tato náhrada je možná pouze za předpokladu, že by stroj dokázal adekvátně jednat s klienty na lidské úrovni. Osobně si nedovedu v současné době představit umělou inteligenci, která by byla schopna zastoupit trpělivost, takt a cit lidského zaměstnance. Navíc občanští poradci musí mnohdy řešit problémy, které se v majoritní skupině obyvatel nevyskytují příliš často. Stane-li se například klientem člověk, který kvůli

zdravotní vadě špatně mluví, hovoří nářečím nebo je cizincem, který mluví lámanou češtinou, počítač mu nepomůže – jelikož mu zkrátka nebude rozumět. Věřím však, že člověk se bude snažit a vymyslí, jak se s klientem domluvit.

Nutno poznamenat, že Průmyslová revoluce 4.0 nemusí přímo uzmout práci občanským poradcům, ale může jim ji vzít nepřímou – člověk se odcizí sobě samému a svému poslání. Nejen vědecké výzkumy a teorie mohou skýtat možné verze budoucnosti. I literární příběhy jsou jich plné. Vybral jsem tři literární díla, jejichž ústřední myšlenky by se mohly týkat zaměstnanců občanských poraden. Prvním je dílo R.U.R. Karla Čapka, ve kterém se stroje staly cennějšími než lidé. Pracovník by se podle tohoto scénáře stal pouhým pomocníkem strojů, bez rozhodujícího slova. V tomto kontextu je možné hovořit až o dehumanizaci poradce. Druhou vizi lze nalézt v knize Hlava XXII od autora Josepha Hellera, kde se byrokracie mění až v tragikomedii a není v lidských silách nad ní zdravým rozumem vyzrát. Přestože by se mohly úkony spojené s administrativou zjednodušit, může se stát pravý opak. Poradce by mohl být zahlcen byrokracií do takové míry, že by na samotného klienta neměl čas. Poslední literární dílo, o kterém se zde zmiňuji, jež představuje vidinu temných zítřků, je román 1984 George Orwella. Podstata občanských poraden by se mohla totiž zcela změnit. Místo toho, aby se pracovník zaměřoval na pomoc klientovi, mohl by se stát jeho primárním posláním sběr informací. Přestože některé představené modely působí bláznivě a neuvěřitelně, mohou v sobě skrývat střípky vize následujících let, a proto si myslím, že je vhodné jim věnovat pozornost.

To, co však již není pouhou literární fantazií, je aktuálně testované částečné nahrazení člověka strojem. To bude probíhat ve fázích, které lze strukturovat, a zároveň, při nichž není existence vztahu významná pro naplnění cíle poradenství.⁵² Jedná se o projekt zaměřený na pilotní nasazení nových technologií do odborného sociálního poradenství v ČR s názvem „Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství“.

⁵²SMUTEK, Martin, Jan HLOUŠEK a Vojtěch RŮŽIČKA. Využití nových technologií v sociálním poradenství – Chatbot jako záměr. In: SMUTEK, Martin. *Sociální práce jako nástroj prosazování lidských práv a zkušenosti z oblasti sociální práce v období koronavirové krize: Sborník textů z XVII. ročníku mezinárodní vědecké konference Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 17. září 2020* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2020, s. 6 [cit. 2021-02-03]. ISBN 978-80-7435-802-9. Dostupné z: https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/veda-a-vyzkum/konference-hdsp/lidska-prava_17hdsp-2020_sbornik-textu_vfin-20210126-172628.pdf

Konkrétně se projekt zabývá možnostmi uplatnění nových komunikačních platforem – chatbot, později voicebot. Stroj tak bude představovat nadstavbu. Převezme od sociálního pracovníka procesní úkony informativního charakteru, popř. rutinní rozhodování, díky čemuž bude poradce méně zatížen a bude se moci více soustředit na klienta a jeho životní situaci.⁵³

Tento projekt si klade za cíl skrze vývoj a posléze praktickou aplikaci poradenského chatbota přispět k formování „Pomáhajících profesí 4.0“. „Dá se říci, že chceme s dopady nástupu nových technologií na český trh práce (nezaměstnanost, předlužení a související problémy s bydlením apod...) „bojovat“ stejnou zbraní, tedy nasazením nových technologií do řešení takto vzniklých životních situací. Záměrem je otestovat nejen možné přínosy aplikace nových komunikačních technologií, ale též rizika s tím spojená. Expresivněji vyjádřeno – vyvarovat se při budoucím plošnějším nasazení výrazných chyb. Aplikace umělé inteligence v praxi profesionálního sociálního poradenství vnímáme též jako nástroj prevence odchodu profesionálních poradců (již tak mzdově podhodnocených) do jiné oblasti trhu práce převzetím části objemu práce ve vstupních (iniciačních) fázích poradenského procesu.“⁵⁴

„Nasazení nových komunikačních technologií do oblasti profesionálního sociálního poradenství může být vnímáno nejen jako nástroj vytlačování lidské práce prací strojovou, ale též obráceně, jako nástroj pomoci stávajícím lidským zdrojům (profesionálním poradcům) adaptovat se na rostoucí kvantitu práce (rostoucí velikost cílových skupin v souvislosti s nezaměstnaností, ztrátou bydlení, předlužením...)“⁵⁵

„Budoucí riziko zahlcenosti pomáhajících profesí (sociálních poradců) rutinní agendou v souvislosti s rostoucím objemem práce (stárnutí společnosti, nová sociální rizika) by mohlo vést k destabilizaci celé oblasti ekonomiky, jelikož pomáhající profese budou stále větší měrou hrát v éře Průmyslu 4.0 roli stabilizačního prvku překotných změn a jejích dopadů na lidské zdroje, potažmo člověka obecně.“ uvádí autoři článku Využití nových technologií v sociálním poradenství – Chatbot jako záměr.⁵⁶

⁵³Tamtéž.

⁵⁴Tamtéž.

⁵⁵Tamtéž.

⁵⁶Tamtéž.

Z předchozího výčtu možných dopadů byla vytvořena tabulka možných oblastí, které budou příchodem Průmyslu 4.0 ovlivněny. Tato tabulka slouží jakožto znalostní základna pro sestavení schématu otázek k rozhovorům s experty:

Tabulka 3: Možné oblasti dopadů změn

Hlavní témata	Dílčí témata	Aktéři	pozitiva	negativa
Prostředí	prostředí – pracovní prostory	pracovník		
	finanční	pracovník		
	bezpečnostní – digitální; fyzické	pracovník		
	společenské	pracovník		
Obsahu práce	změna počtu klientů	pracovník		
		klient		
	nové programy	pracovník		
		klient		
změna svobody	pracovník			
Kontakt	pracovníka s pracovníkem	pracovník		
	pracovníka s vedením	pracovník		
	pracovníka s klientem	pracovník		
		klient		

4. Shrnutí teoretické části

První část této diplomové práce je rozdělena do tří kapitol, jejichž účelem je představit jednotlivá klíčová témata problematiky vstupu nových technologií do oblasti sociální práce, potažmo do agendy občanských poraden.

První kapitola se věnuje digitalizaci/robotizaci/modernizaci jako takové. Na konkrétních historických událostech je v ní představena rychlost rozvoje technologií. Cílem této kapitoly není seznámit s kompletní historií modernizace strojů, ale názorně demonstrovat tempo vývoje nových technologických inovací, a tím dokázat, že střet nových technologií a občanských poraden je reálnou vizí následujících let.

Druhá kapitola cílí na samotný pojem Průmysl 4.0, tedy na 4. průmyslovou revoluci. Úvod je věnován historii tohoto pojmu a souhrnu inovací, které s sebou přináší. Následně se zabývá současnou situací v České republice a její připraveností na 4. průmyslovou revoluci. Konec kapitoly je věnován celkovým očekávaným dopadům Průmyslu 4.0. Cílem této kapitoly je seznámit se základními rysy Průmyslu 4.0 a možnými dopady na společnost s ním spojené. Taktéž díky ní je možné představit předpokládanou podobu budoucí společnosti. Porozumění těmto změnám je klíčové pro celistvé pochopení dopadů na občanské poradny, jelikož mnoho změn se nebude vztahovat přímo na obor samotný, ale budou vyplývat ze změn dané společnosti.

První část třetí kapitoly je věnována vztahu digitálních technologií a sociální práce. Je v ní upozorněno na odlišnost sociální práce od jiných oborů, která by mohla komplikovat vstup nových technologií do tohoto odvětví. Touto odlišností je jeden ze základních pilířů sociální práce, což je lidský vztah pracovníka a klienta, který by mohl být digitalizací/robotizací/modernizací narušen. Po představení této problematiky je zbytek kapitoly věnován možným dopadům na sféru občanských poraden. Z nich je na konci pro zpřehlednění a sumarizování výsledků samostatného bádání vytvořena tabulka, která slouží jakožto schéma pro tvorbu otázek k rozhovorům s experty. Cílem této kapitoly je poukázat na důležitost lidského vztahu v sociální práci a představit příležitosti a rizika, které přinese 4. průmyslová revoluce.

5. Metodologie diplomové práce

Praktická část diplomové práce se věnuje stanoviskům pracovníků a pracovníků Občanského poradenského střediska ke vstupu nových technologií do jejich agendy. Navazuje na teoretickou část, která za pomoci metody studia dokumentů a vlastní konceptualizace tématu poskytuje pro praktickou část diplomové práce znalostní základ. Druhá polovina práce vychází z těchto poznatků a převádí je do praxe. Z důvodu úzké profilace výzkumného šetření byla k naplnění tří dílčích cílů využita kvalitativní metoda expertního rozhovoru. Za pomoci této metody by mělo být možné zjistit zkušenosti a názory zainteresovaných odborníků a odbornic na danou problematiku. Takto získaná data přispějí k ucelenější představě o možných příležitostech a rizicích vstupu nových technologií do agendy občanských poraden, a tedy i k naplnění hlavního cíle této diplomové práce. Výzkumný vzorek je tvořen odbornými pracovníky a pracovníky občanských poraden v Hradci Králové, Jičíně, Náchodě a Kostelci nad Orlicí. Pro naplnění čtvrtého dílčího cíle byla zvolena metoda analýzy dokumentů.

5.1 Hlavní cíle a dílčí cíle výzkumného šetření

5.1.1 Hlavní cíl

Hlavním cílem této diplomové práce je formou kvalitativních interview s pomáhajícími profesionálními poradci v oboru v oblasti sociálního poradenství působící v neziskovém sektoru v Hradci Králové, Jičíně, Náchodě a Kostelci nad Orlicí zjistit, jaké jsou podle nich rizika a přínosy vpuštění nových technologií do jejich agendy.

5.1.2 Dílčí cíle

Existuje několik variant formulace dílčích cílů v rámci tohoto tématu. Byla zvolena varianta, která dělí možné změny do tří oblastí – prostředí, obsah práce a kontakt. Prostředím se rozumí finanční, pracovní, bezpečnostní a společenské. Na oblast obsah práce obsahuje změny týkající se nových programů/strojů, ale zabývá se také změnou svobody a počtem budoucích klientů. Na poslední oblast kontaktu je nahlíženo z obou zúčastněných pohledů – pracovníka i klienta. Je-li to možné, jsou součástí dílčích kapitol dopady na zaměstnance i na klienta. Je však nutné poznamenat, že tato práce si neklade za cíl získat informace od samotných klientů a proto jsou

možné dopady či postoje vyjádřeny pracovníky občanských poraden představeného výzkumného vzorku.

DC1: Zjistit, jaký pohled mají pracovníci Občanského poradenského střediska na změny **prostředí** v jejich agendy, které mohou nastat důsledkem Průmysl 4.0.

DC2: Zjistit, jaký pohled mají pracovníci Občanského poradenského střediska na změny **obsahu práce** v jejich agendy, které mohou být důsledkem Průmysl 4.0.

DC3: Zjistit, jaký pohled mají pracovníci Občanského poradenského střediska na změny **komunikace** v jejich agendy, které mohou nastat důsledkem Průmysl 4.0.

Po konzultaci s vedoucím diplomové práce byl do dílčích cílů přidán cíl čtvrtý, který se zaměřuje na rozbor klíčových materiálů, který si klade za cíl prostudovat, do jaké míry jsou připraveny na změny spojené s Průmyslem 4.0.

D4: Zjistit nakolik už jsou připraveny strategické dokumenty v oblasti sociálního poradenství na změny, které mohou nastat vstupem Průmyslu 4.0 do agendy občanských poraden.

Tabulka 4: Transformace dílčích cílů do konkrétních otázek

Transformace dílčích cílů do konkrétních otázek				
Dílčí cíle	Otázky, na které hledá dílčí cíl odpovědi	Jak budou odpovědi zjišťovány	Kdo bude nositelem informací?	Otázky/Hledané spojení
Zjistit, jaký pohled mají pracovníci Občanského Poradenského Střediska na změny prostředí v jejich agendy, které mohou nastat důsledkem Průmysl 4.0.	Jak, podle odborníků, mohou ovlivnit změny, které může přinést Průmysl 4.0, prostředí v občanských poradnách?	Expertní rozhovory	Sociální pracovníce a pracovníci Občanského poradenského střediska	<ul style="list-style-type: none"> • Je možné, že digitalizace/robotizace/modernizace ovlivní Vaše pracovní prostory – jak? • Myslíte si, že digitalizace/robotizace/modernizace může mít za důsledek změnu vašeho, případně klientova bezpečí? • Domníváte se, že digitalizace/robotizace/modernizace povede spíše k zlepšení finančního ohodnocení, zhoršení nebo stagnaci? • Je podle Vás možné, aby jeden z důsledků digitalizace/modernizace byl změna prestiže Vaší profese?
Zjistit, jaký pohled mají pracovníci Občanského Poradenského Střediska na změny obsahu práce v jejich agendy, které mohou být důsledkem Průmysl 4.0.	Jak, podle odborníků, mohou ovlivnit změny, které může přinést Průmysl 4.0, obsah práce v občanských poradnách?			<ul style="list-style-type: none"> • Předpokládáte, že digitalizace/robotizace/modernizace zvýší, sníží nebo nezmění počet klientů a jaké to bude mít důsledky? • Jak si představuje propojení Vaší práce a nových technologií? • Předpokládáte zvýšení, zmenšení či nezměnění Vaší či klientovy svobody v rámci změn spojené s digitalizací/robotizací/modernizací?
Zjistit, jaký pohled mají pracovníci Občanského Poradenského	Jak, podle odborníků, mohou ovlivnit změny, které			<ul style="list-style-type: none"> • Očekáváte, že s příchodem digitalizace/robotizace/modernizace se změní vztahy na pracovišti, případně vztahy mezi agenturami?

Střediska na změny komunikace v jejich agendy, které mohou nastat důsledkem Průmysl 4.0.	může přinést Průmysl 4.0, komunikaci v občanských poradnách?			<ul style="list-style-type: none"> • Domníváte se, že digitalizace/robotizace/modernizace by mohla změnit Vaši komunikace s vedením? • Jak ovlivní digitalizace/robotizace/modernizace Váš vztah s klientem? Jaké změny čekají Vás a jaké klienta?
Zjistit nakolik už jsou připraveny strategické dokumenty v oblasti sociálního poradenství na změny, které mohou nastat vstupem Průmyslu 4.0 do agendy občanských poraden.	Jak jsou připraveny strategické dokumenty v oblasti sociálního poradenství na změny, které mohou nastat s příchodem Průmyslu 4.0?	Analýza dokumentů	Akční plán pro Společnost 4.0 – přehled strategických dokumentů uvedených v dokumentu ⁵⁷	Průmysl 4.0 v poradenství, nové komunikační technologie v poradenství, pravidla pro neosobní komunikaci v poradenství, etické zásady v kontextu nových technologií v poradenství,

5.2 Druh výzkumné strategie

Pro výzkum byla zvolena kvalitativní strategie. Byla vybrána proto, že se výzkum nezakládá pouze na znalostech explicitních, ale taktéž na znalostech tacitních, tedy těch neuvědomělých či skrytých. V knize *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie* je kvalitativní výzkum definován jakožto: „...výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace.“⁵⁸ Osobně se domnívám, že v rámci zkoumané problematiky je kvalitativní metoda bezpochyby vhodnou formou, jelikož práce si klade za cíl získat detailní informace o daném tématu, které by kvantitativní výzkum nemohl poskytnout. Kvalitativní strategie byla zvolena také proto, že je díky ní možné u dotazovaných

⁵⁷Koncepce působení ČR v EU; Akční plán na podporu hospodářského růstu a zaměstnanosti ČR; Dohoda o partnerství pro programové období 2014-2020; Národní program reforem České republiky 2016; Strategický rámec udržitelného rozvoje ČR; Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015–2020; Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti ČR 2012-2020; Státní politika v elektronických komunikacích - Digitální Česko v. 2.0, Cesta k digitální ekonomice; Národní plán rozvoje sítí nové generace; Iniciativa Průmysl 4.0; Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy ČR (2015); Strategický rámec Národního cloud computingu – eGovernment cloud ČR; Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015 až 2020; Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020; Resortní strategie pro rozvoj eJustice; Národní strategie kybernetické bezpečnosti České republiky na období let 2015 až 2020; Akční plán k Národní strategii kybernetické bezpečnosti České republiky na období let 2015 až 2020

⁵⁸STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x, s. 10.

informantů odhalit emoce vztahující se k problematice, které v tomto případě mohou vést k novým poznatkům.

Kvalitativní výzkum této práce obsahuje tři standardní složky výzkumu. Což je: získání údajů, analýza či interpretace dat a písemná či ústní zpráva.⁵⁹

5.2.1 Polostrukturovaný hloubkový rozhovor – expertní rozhovor

Metoda zvolená pro tři ze čtyř dílčích cílů je polostrukturované dotazování, což je podle Hendla střední cesta mezi dvěma krajními výzkumnými formami: dotazníkem s pevně danou strukturou a volným rozhovorem, jehož struktura je naopak již dle pojmenování, zcela volná.⁶⁰ Podle Hendla se polostrukturovaný rozhovor vyznačuje: „...definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.“⁶¹ Z důvodu úzké profilace šetření byla v diplomové práci zvolena specifická aplikace metody strukturovaného rozhovoru – expertní rozhovor, díky němuž je možné zachytit detailnější informace o problematice.⁶² Expertní rozhovor je prováděn s pomocí předpřipravených otázek, které byly vytvořeny podle jednotlivých cílů. Informantovi by mělo být umožněno znát před rozhovorem okruh otázek, aby byl na dané téma připraven adekvátně reagovat. Je však podstatné poznamenat, že informace poskytnuté před rozhovorem by měly být pouhým hrubým představením tématu, jelikož situační improvizace je taktéž důležitá. Díky flexibilitě této výzkumné metody je možné se doptávat informantů, objevily-li se nové skutečnosti. Přestože je struktura všech rozhovorů stejná, informant není omezen předpřipravenými otázkami a může vnést do situace nový pohled.

5.2.2 Analýza dokumentů

Metoda zvolená pro poslední, tedy čtvrtý dílčí cíl, je analýza dokumentů. Pod pojmem „dokument“ Hendl rozumí: „... knihy, novinové články, záznamy projevů funkcionářů, deníky, plakáty, obrazy. Za dokumenty se však mohou obecně považovat

⁵⁹STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x, s. 12.

⁶⁰HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402, s. 164.

⁶¹Tamtéž.

⁶²ZBIEJCZUK SUCHÁ, Ladka, Josef KOCUREK, Marie ONDRÁŠKOVÁ a Petr KALÍŠEK. #14 Expertní rozhovor. *100 metod* [online]. Brno, 2013, 2017 [cit. 2021-02-28]. Dostupné z: <https://100metod.cz/post/156757100324/14-expertn%C3%AD-rozhovor>

veškeré stopy lidské existence.“⁶³ V této diplomové práci byl primárně zkoumán Akční plán pro Společnost 4.0. V závěru tohoto dokumentu je uveden seznam strategických dokumentů. Z tohoto seznamu bylo vybráno sedmnáct⁶⁴ dalších dokumentů, u kterých výzkumník předpokládal, že by mohly obsahovat hledané informace. Tyto dokumenty byly následně taktéž analyzovány. Proces zkoumání dokumentů proběhl standardní formou, která je popsána v knize *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*.⁶⁵ Tato metoda byla primárně zařazena do práce pro doplnění výsledků expertních rozhovorů, a také pro samotné zjištění – do jaké míry obsahují klíčové dokumenty informace o budoucích vlivech Průmyslu 4.0 na oblast občanských poraden.

5.3 Organizace a průběh výzkumu

Jak již je výše uvedeno, pro tento výzkum byla zvolena metoda expertního rozhovoru, která si klade za cíl získat informace vycházející z osobní praxe konkrétního odborníka a nabízí možnost získat komplexní pohled na danou problematiku⁶⁶ a metoda analýzy dokumentů.

Expertní rozhovor má dle internetové stránky 100 metod postup, který se skládá ze sedmi bodů. Nejdříve je nutné vytipovat a oslovit odborníky a dodat jim okruhy, o kterých s nimi chce tazatel hovořit. Za druhé: tazatel se musí vyvarovat oslovování pouze těch odborníků, kteří zastávají stejné názory. Za třetí: tazatel se musí připravit na samotný rozhovor – vytvořit scénář. Za čtvrté: tazatel musí být schopen improvizovat a klást dodatečné otázky. Za páté: je nutné, aby si tazatel dělal poznámky během rozhovoru. Za šesté: po rozhovoru by měl tazatel požádat informanta či

⁶³HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402, s. 132.

⁶⁴Koncepce působení ČR v EU; Akční plán na podporu hospodářského růstu a zaměstnanosti ČR; Dohoda o partnerství pro programové období 2014-2020; Národní program reform České republiky 2016; Strategický rámec udržitelného rozvoje ČR; Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015–2020; Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti ČR 2012-2020; Státní politika v elektronických komunikacích - Digitální Česko v. 2.0, Cesta k digitální ekonomice; Národní plán rozvoje sítí nové generace; Iniciativa Průmysl 4.0; Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy ČR (2015); Strategický rámec Národního cloud computingu – eGovernment cloud ČR; Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015 až 2020; Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020; Resortní strategie pro rozvoj eJustice; Národní strategie kybernetické bezpečnosti České republiky na období let 2015 až 2020; Akční plán k Národní strategii kybernetické bezpečnosti České republiky na období let 2015 až 2020

⁶⁵HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402, s. 132.

⁶⁶ZBIEJCZUK SUCHÁ, Ladka, Josef KOCUREK, Marie ONDRÁŠKOVÁ a Petr KALÍŠEK. #14 Expertní rozhovor. *100 metod* [online]. Brno, 2013, 2017 [cit. 2021-02-28]. Dostupné z: <https://100metod.cz/post/156757100324/14-expertn%C3%AD-rozhovor>

informantku, aby mu poskytl/a tip na další experty v oblasti. Sedmý bod postupu expertního rozhovoru se věnuje samotnému přepisu poznatků z rozhovoru.⁶⁷

Z těchto 7 styčných bodů expertního rozhovoru, tak jak ho specifikuje internetová stránka 100 metod, je v této práci problematický bod dva a šest. Vzhledem k tomu, že je praktická část zaměřena na konkrétní občanské poradny, bylo by zavádějící vyhledávat další názory experty z jiného prostředí, byť by se jednalo o experty s opačnými názory. Tento argument se týká i bodu šest. Samotný výzkum je zaměřen na sběr všech podmětů, názorů a tipů zaměstnanců těchto poraden opět máš více poraden. Jistě, kontakt na další experty může být využit v budoucím pokračování práce, ale pro tento daný výzkum není nutný ani žádaný.

Samotné rozhovory probíhaly kvůli nepříznivé pandemické situaci v České republice formou telefonických rozhovorů. Rozhovory pomáhala zprostředkovat sociální pracovnice z občanské poradny v Hradci Králové. Jejím prostřednictvím byli osloveni další pracovníci a pracovnice a požádáni o individuální rozhovor. Před samotným rozhovorem byla všem zaslána tabulka s okruhy otázek, které jim měly nastínit téma online rozhovoru, a byla jim tak dána možnost se nad daným tématem a problematikou zamyslet.

Tabulka 5: Okruhy otázek

Možné souhrnné změny:	Možné dílčí změny:	Možné otázky:
Prostředí	Pracovní prostředí – kancelář	Je možné, že digitalizace/robotizace/modernizace ovlivní Vaše pracovní prostory – jak?
	Změna bezpečí – digitální; fyzické	Myslíte si, že digitalizace/robotizace/modernizace může mít za důsledek změnu vašeho, případně klientova bezpečí?
	Změna financování	Domníváte se, že digitalizace/robotizace/modernizace povede spíše k zlepšení finančního ohodnocení, zhoršení nebo stagnaci?
	Změna společenského statutu	Je podle Vás možné, aby jeden z důsledků digitalizace/modernizace byl změna prestiže Vaší profese?
Obsah práce	Změna počtu klientů	Předpokládáte, že digitalizace/robotizace/modernizace zvýší, sníží nebo nezmění počet klientů a jaké to bude mít důsledky?

⁶⁷ZBIEJCZUK SUCHÁ, Ladka, Josef KOCUREK, Marie ONDRÁŠKOVÁ a Petr KALÍŠEK. #14 Expertní rozhovor. *100 metod* [online]. Brno, 2013, 2017 [cit. 2021-02-28]. Dostupné z: <https://100metod.cz/post/156757100324/14-expertn%C3%AD-rozhovor>

	Nové programy – pomocné programy; převedení části práce na programy; trenažéry pro nováčky	Jak si představuje propojení Vaší práce a nových technologií?
	Změna svobody	Předpokládáte zvýšení, zmenšení či nezměnění Vaší či klientovy svobody v rámci změn spojené s digitalizací/robotizací/modernizací?
Komunikace	Změna kontaktu se spolupracovníky	Očekáváte, že s příchodem digitalizace/robotizace/modernizace se změní vztahy na pracovišti, případně vztahy mezi agenturami?
	Změna kontaktu s vedením	Domníváte se, že digitalizace/robotizace/modernizace by mohla změnit Vaši komunikace s vedením?
	Změna kontaktu s klientem – změny pro pracovníka; změny pro klienta	Jak ovlivní digitalizace/robotizace/modernizace Váš vztah s klientem? Jaké změny čekají Vás a jaké klienta?

Průběh analýzy dokumentů probíhal standardní formou⁶⁸ v rozsahu jednoho týdne v měsíci březnu. Všechny zkoumané dokumenty byly k dispozici on-line a proto výzkumníka neovlivnila pandemická situace.

5.4 Možné problémy výzkumu

5.4.1 Etické problémy

Hlavním možným etickým pochybením tazatele by byla chybná formulace otázek, která by vedla k manipulaci s informantem. Budou-li otázky navádět informanta, aby odpovídal, tak, jak si přeje tazatel, mohly by tak být zkreslené názorem tazatele. V tomto případě by nebylo možné výsledky považovat za validní.

Za další možné etické pochybení by mohlo být považováno opomenutí upozornění informantů na fakt, že celý rozhovor bude pro potřeby diplomové práce nahráván. Jelikož neposkytne-li informant souhlas k nahrávání daného rozhovoru, nesmí tazatel záznam pořizovat a musí si v průběhu rozhovoru tvořit vlastní poznámky.

⁶⁸HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402, s. 132.

5.4.2 Rizika metody

Hlavním možným rizikem vybrané metody této diplomové práce by mohla být neochota informantů účastnit se samotných rozhovorů. Může to být z důvodu obavy o své zdraví – přímý kontakt s dotazovatelem, z ostychu či neochoty sdělovat své názory a postoje. Tomu se tazatel může pokusit předejít uskutečněním rozhovoru v on-line prostředí – informanti nemusí nikam docházet, ani se s tazatelem přímo setkávat, a tím se vystavovat nebezpečí virového nakažení.

Dalším rizikem je nepříznivá změna epidemiologické situace či jiný „zásah z hůry“, který by znamenal vyčerpání pracovníků a pracovníků do takové míry, že nebudou mít kapacitu se s tazatelem sejit.

5.5 Kritéria výběru informantů

Pro účely výzkumného šetření byl zvolen záměrný výběr informantů. Do výzkumného vzorku byli zahrnuti zaměstnanci pracující v Občanském poradenském středisku v Hradci Králové. A to z toho důvodu, že výzkumník studuje v Hradci Králové, a proto cílil na pracovníce a pracovníky v tomto městě – z důvodu možné realizace rozhovorů (k těm mělo, dle původních plánů, dojít osobně, avšak nepříznivá pandemická situace to nedovolila). Další pracovníci a pracovníce z jiných měst byly přidány po kontaktování poradny v Hradci Králové, kde výzkumník získal od kolegyně kontakty na zaměstnance a zaměstnankyně Občanského poradenského střediska v dalších městech – Jičín, Náchod, Kostelec nad Orlicí.

5.6 Realizace rozhovorů

V rámci výzkumu proběhlo 6 expertních rozhovorů s pracovníky občanských poraden. Ty byly uskutečněny během druhého březnového týdne. Všechny rozhovory byly uskutečněny v domluveném termínu prostřednictvím smluveného telefonátu. Původně bylo zamýšleno uskutečnit video hovor, který by obsahoval i vizuální kontakt. To se však ukázalo jako zbytečně komplikované řešení, jelikož někteří informanti a informantky nevladli kameru či totožný komunikační software jako výzkumník. Proto bylo přistoupeno k jednodušší variantě – telefonickému rozhovoru.

Rozhovory trvaly průměrně sedmdesát minut, přičemž z prvního rozhovoru je polovina přepsána jako ukázka v příloze 2. Během rozhovorů bylo nutné pouze jeden hovor přerušit kvůli jinému telefonátu, jinak komunikace probíhala dle očekávání.

V úvodu výzkumník seznámil daného informanta či informantku s očekávaným průběhem rozhovoru a otázal se, zdali je možné celý telefonát nahrávat. Žádná z informantek ani žádný informant se negativně nevymezili vůči pořízení záznamu.

Po skončení rozhovoru byl vždy v ten den realizován přepis, během něhož byl rozhovor anonymizován. Přepis byl veden technikou doslovné transkripce, kterou Hendl popisuje a vysvětluje: „Transkripce se nazývá proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuse do písemné podoby. Jedná se o časově velmi náročnou proceduru. Pro podrobné vyhodnocení je však transkripce podmínkou.“⁶⁹

⁶⁹HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402, s. 208.

6. Interpretace rozhovorů

Data jsou pro zpřehlednění analýzy uspořádána do tří podkapitol. Ty se po vzoru struktury rozhovorů zaměřují na dílčí cíle této diplomové práce. Jsou tedy zaměřeny na změny prostředí, obsahu práce a komunikace v občanských poradnách. V této analýze jsou použity zkratky: I1, I2, I3, I4, I5, I6 – jednotliví informanti a informantky, přičemž číslo odkazuje, v jakém pořadí s nimi byl rozhovor veden.

Analýza zahrnuje konkrétní odpovědi informantek a informantů v takovém znění, jak byly vyřčeny, je-li potřeba něco upřesnit, jsou k tomu využity poznámky pod čarou. V citacích jsou pouze vynechány odmlky a bezobsažná slova. Pro zpřehlednění jsou citace uvedeny kurzívou a odděleny uvozovkami.

6.1 Změna prostředí

První část rozhovorů se zaměřovala na změny týkající se prostředí. Úvodní otázka se vztahovala na možné změny pracovních prostorů. Na toto dílčí téma bylo dotazováno otázkou: *„Je možné, že digitalizace/robotizace/modernizace ovlivní Vaše pracovní prostory – jak?“* Odpovědi informantů směřovaly primárně ke dvěma hlavním tématům: k modernizaci vybavení a ke změnám samotných pracovních prostorů – kanceláře.

Všichni informanti a informantky došli ke stejnému závěru, a to, že si myslí, že by přímým důsledkem modernizace a digitalizace měl být upgrade jejich techniky. *„Hlavně si představuju, že v kanceláři budeme mít nové modernější počítače.“* uvádí I3. Stejnou poptávku má také I4, avšak vidí problém ve financích: *„Nemůžeme si dovolit to nejlepší. Já osobně bych si přál přejít na Apple, ale na to se holt budgetově nedostaneme.“* Dále dodává: *„Já bych uvítal dva monitory, protože se mi na tom prostě dělá líp. Doma to mám a pracuji tam a je to oproti práci nebe a dudy. Kdyby bylo v kanceláři pracovní prostředí, jako mám doma, bylo by to super.“* Avšak nemyslí si, že změny proběhnou v blízké době. Na čemž se shodují také I5 a I6, kteří by upgrade techniky také uvítali. I4 dále ještě konstatuje: *„Myslím si, že ty změny budou spíše průběžné, než že by to byla nějaká rychlá změna. V nějakém blízkém horizontu neočekávám nějakou změnu a nečekám, že bychom měli dostat nějaké extra finanční příspěvky, abychom si nové technologie mohli dovolit.“* Dále dodává: *„Za to, co ušetříme, se kupují věci, co potřebujeme, ale spíš než vyloženě novinky, tak se pomalu*

aktualizuje.“ Když jsem se I4 otázal, jak zásadní změny si myslí, že by tato modernizace mohla mít na jeho práci, tak odpověděl: „*Asi na ty výsledky, co děláme v práci, tak je to nedůležité. Práci odvedeme tak jako tak.*“ I2 k této změně přistupuje s opatrností: „*Na jednu stranu bych to uvítal, ale zase se mi nechce učit se všechno od začátku.*“

Ke změnám se vyjádřila také I1, která popsala svou zkušenost z posledních dní: „*No, vlastně mně se třeba teď konkrétně stalo, že kvůli novému programu mi museli dát větší obrazovku, ale vzhledem k tomu, že jsem měla malý stůl, kam se mi nevešla tahleta obrazovka, tak mi museli vyměnit i stůl, a vzhledem k tomu, že jsem měla i malou židli, tak mi museli vlastně vyměnit i židli. Kvůli tomu se mi vlastně změnilo celé mé pracovní prostředí.*“ Když jsem se zeptal, jak to vnímala, odpověděla: „*No, ze začátku to byla změna a hrozně se mi to nelíbilo, ale teď už si bez toho nedovedu práci představit.*“ „*Prostě se to děje a člověk si s tím musí umět poradit.*“, dodává I1.

Co se týče změn osobních prostorů na pracovišti, tak se v rozhovorech objevily diametrálně odlišné názory. I5 se těchto změn spíše obává: „*...tím že pracovníci nemusí sedět v kanceláři dennodenně, ale mohu pracovat z domu, tak si myslím, že je možné, že by kanceláře byly časem menší.*“ Tento názor nesdílí I3, který se domnívá: „*Myslím si, že díky moderním technologiím bude více osobního prostoru v kanceláři, jelikož moderní technologie budou zabírat méně místa. Navíc, pokud se zmenší počet pracovníků, rozšíří se místo v kanceláři.*“ K tématu změn na pracovišti ještě I3 dodává: „*Napadá mě, že možná nebude potřeba externí personál, například uklízečky a budou nám uklízet stroje, no a v tom vidím výhodu, že vlastně nikdo nemůže rušit, což se ale vlastně ani tak nestává, ale mohlo by.*“ Zbylí informanti a informantky si myslí, že prostory zůstanou nezměněny. Svým postřehem doplňuje téma I2: „*No a myslím si, že by se mohlo investovat více do ekologie na pracovišti, když je dneska tak moderní jít zelenou cestou.*“

Dále pokračovalo téma o změně bezpečí jakožto důsledek nových technologií. Má úvodní otázka tohoto tématu zněla: „*Myslíte si, že digitalizace/robotizace/modernizace může mít za důsledek změnu Vašeho, případně klientova bezpečí?*“ Přestože se informanti a informantky vyjadřovali k přímému fyzickému bezpečí a k bezpečí digitálnímu v různém pořadí, jejich pořadí jsem zde pro přehlednost sjednotil. Odpovědi všech informantů na téma fyzického bezpečí se

shodovaly v tom, že si nikdo z nich nemyslí, že by digitalizace a modernizace mohla přispět k narušení jejich fyzického bezpečí na pracovišti. Avšak jejich odpovědi se různily v tom, zdali se zvýší či zůstane nezměněno, podle toho, jak vnímají svou práci teď. I4 to vidí zcela jasně: „*S fyzickým nebezpečím se neseškáváme ani s nějakými přehnanými agresivními reakcemi. Myslím si, že naše práce je bezpečná.*“ S tímto názorem souhlasí i I1 a navíc hovoří o kvalitě: „*Dělám v poradně 3 roky a takové krizové situace byly jenom dvě. Takže podle mě spíše záleží na pocitu bezpečí v tom daném prostředí, ve kterém člověk je. Asi je pravda, že když je člověk v home office, tak je asi víc v bezpečí, ale nemyslím si, že je to prostě lepší. To bezpečí určitě větší je, ale je to na úkor kvality.*“ Taktéž I6 si spíše myslí, že se bezpečí nezmění, ale hodnotí i možné benefity: „*Co se týče fyzického bezpečí, nemyslím si, že bych já osobně byla nějak ohrožena, i když je pravda, že někteří klienti umějí být hodně emoční, například víc křičí, jsou takoví ráznější. Takže by tohle nebezpečí mohlo odpadnout. Zrovna nedávno jsem v poradně měla pána, který byl vyloženě opilý, takže jsem z něj neměla moc dobrý pocit. Bála jsem se ho odmítnout, aby nebyl agresivní, takže kdyby těchto případů bylo méně, tak bych byla za to ráda, ale záleží na klientech. Myslím si, že v každém městě je to jiné.*“ Možné pozitivní dopady, které souvisejí se změnou komunikace, na výhradně online formu hodnotí I2: „*...budu si připadat víc safe⁷⁰, když mě nebudou moci ohrožovat nebezpeční klienti.*“ S tím souhlasí i I3, který hodnotí bezpečí z pohledu pandemie: „*Co se týče fyzického bezpečí, tak si myslím, že obzvlášť dnes je to fakt dobrý, protože se pracovníci nemusí bát, že by je někdo vlastně nakazil.*“

I5 se k tomuto tématu nevyjadřuje a svou odpověď směřuje na digitální bezpečí, kde popisuje své obavy: „*...technologie jdou dopředu, ale lidi, co to umějí hacknout taky. Do papírového spisu nemohl nahlédnout někdo třetí, teď pracovníci nevědí, do čeho vidí Úřad práce, do čeho Úřad práce nevidí, do čeho vidí vedení obcí a tak.*“ V průběhu rozhovoru se k tématu ještě vrací a vyjadřuje se k bezpečí dat, které by mohl získávat software: „*Myslím si, že by roboti neměly vědět všechno. Myslím si, že by něco mělo zůstat mezi klientem a pracovníkem.*“ Možnosti, že k informacím o klientech se dostanou cizí lidé, se obává i I6: „*Mohl by být problém v tom, že by do našich dat mohla proniknout třetí strana.*“ Obdobně to vidí I3: „*Vidím v tom trochu problém, jelikož se obávám, aby se občanská poradna nestala terčem útoku hackerů. Myslím si, že je důležité mít plán B a mít dokumenty zálohované ve fyzické*

⁷⁰bezpečněji

podobě nebo alespoň mimo servery. “ Ale na druhou stranu dodává: „Ale to nemění nic na faktu, že si myslím, že bezpečnější ukládání je to digitální. Přece jenom vloupat se do kanceláře zvládne každý, ale hacknout server už tolik lidí ne. “

Pozitivně možné změny vnímá I2: *„Myslím si, že je dobré mít data uložené v cloudu, kde jsou v bezpečí a nemusím mít 17 šanonů, ale je důležitý mít dobré heslo a ne jen heslo⁷¹. Nemyslím si, že by někdo chtěl hackovat sociální poradnu. “* Taktéž spíše pozitivně toto téma vnímá I4: *„Jasně, teď se všichni pohybujeme v online prostředí a nějaké klikání na odkazy v emailech nebo hackerské útoky se můžou stát, ale myslím si, že nejsme jejich primární cílovka. “*

K problematice digitální komunikace se vyjadřuje I1: *„No, určitě je to ohrožení tou digitalizací, jelikož ty systémy jsou takoví šmíráci, protože prostě. Nehledě na to, že vy využijete například online poradenství, například přes Facebook. Tak vlastně ten Facebook odhaluje vaši identitu, pakliže tam jste opravdu vy, tak my víme podle fotky, jak vypadáte, jak se jmenujete, kdekdo tam má datum narození, kde bydlí. To je jedna věc. Co se týká veřejných systémů – tak tam ty technologie jedou takovým stylem, že například Insolvenční rejstřík je veřejný a o tom člověku se každý může dozvědět úplně cokoli. Přijde mi to jako nějaké vlastně narušování, jelikož pokud budete chtít najít, kde ten člověk bydlí, tak můžete. “*

Po tématu bezpečí byly rozhovory směřovány k tématu financování. Otázka položená informantkám a informantům zněla: *„Domníváte se, že digitalizace/robotizace/modernizace povede spíše k zlepšení finančního ohodnocení, zhoršení nebo stagnaci? “* Tato otázka vedla informanty a informantky do různých směrů odpovědí. I1 nepovažuje digitalizaci a modernizaci za faktory, které by mohly ovlivnit financování: *„Nevídám to jako cestu k navýšení peněz v sociální práci. “* *„Nevnímám to jako byznys. “* I2 se domnívá, že by se měla zvýšit mzda jen některým: *„... ty by se měly navyšovat každopádně, ale záleželo by na umu pracovat s novými technologiemi. Myslím si, že by teda mladí brali více, protože se mladí lidé lépe učí novým věcem. “* K tématu věku se vyjadřuje i I4: *„Myslím si, že my mladší, a teď by mě asi paní doktorka Janebová zabila, jsme trochu schopnější v práci s moderními technologiemi, ale je pravda, že se to nedá úplně paušalizovat. Zase výhoda u těch*

⁷¹Informant, tím naráží na fakt, že často používané heslo je právě slovo „heslo“

starších pracovníků je, že jim to práci pravděpodobně nevezme, ale mně už by mohlo.“

I2 se dále věnuje možnosti ušetření díky moderním technologiím: *„Teoreticky by se někde ušetřit dalo, ale myslím si, že nějakou tu základnu potřebujeme. V dnešních dnech zjišťujeme, že být doma pořád je velice náročný a mít kde jinde vykonávat práci považují za důležitý. Taký se teoreticky dá ušetřit na pracovnících, jelikož by mohly být nahrazeny stroji, ale nevidím tam propojení s navýšením peněz pro ostatní.“*

Pragmaticky na celé téma nahlíží I3: *„Myslím, že nás čeká to, že lidé budou pracovat méně času, ale třeba za stejné peníze. Mohli bychom se dočkat 6 hodinových směn anebo sdílení pracovních míst.“* Podobný názor má i I4, ale přidává i své obavy: *„Co se týče Průmyslu 4.0 tak se obávám, že někteří lidé budou nahrazeni robotem nebo nějakým takovým podobným přístrojem. A lidí v samotném provozu bude méně. V naší občanské poradně si myslím, že je nás asi sedm a tolik lidí už nebude potřeba. Bude tam nějaký inteligentní robot a u toho bude jeden člověk. Myslím si, že lidí bude méně, ale budou lépe finančně ohodnoceni. A taky se budou hodně využívat externisti, kteří se budou o ty roboty starat.“* Obavy má také I5: *„Obávám se, že s příchodem digitalizace bysme mohli přijít o část peněz, jelikož pokud by stroj zajistil část lidské práce, tak si dovedu představit, že by si u nás ve městě řekli, že nepotřebujeme tak vysoký úvazek a snížili by nám ho. Věřím, že lidé budou stále potřeba, ale že je možné, že v poradně budou kratší dobu za logicky méně peněz.“* I6 na celou situaci nahlíží s širší perspektivy a reaguje na možnou robotizaci: *„To, že by ušetřili lidi po personální stránce, si nemyslím, jelikož je potřeba někdo, kdo obsluhuje tu techniku, pakliže ten přístroj přestane fungovat, tak je potřeba X lidí, aby ho opravili, což práci neurychlí ani nezlevní. Navíc ochrana dat stojí spoustu peněz, spoustu úsilí...“* I6 se zde od financování odklání a přechází k tématu životního prostředí *„...spoustu energie životního prostředí – pro životní prostředí ve smyslu energetické vytiženosti je to prostě velmi nákladné.“* Dále dodává: *„Je pravda, že za člověka je odváděná mzda, ale zároveň toho člověka nemůžou odstranit úplně, někdo do toho robota informace dávat musí, někdo to musí selektovat, co se změnilo, co se nezměnilo, například dluhové poradenství má každý půlrok změnu.“* Toto téma uzavírá: *„Myslím si, že poroste finanční ohodnocení pracovníků, protože budou na to potřebovat jiné kompetence. Už to není jenom o sociální práci, ale i o IT technologiích.“*

Poslední dílčí téma se zaměřovalo na možnou společenskou změnu: *„Je podle Vás možné, aby jeden z důsledků digitalizace/robotizace/modernizace byl změna*

prestiže Vaší profese?“ I1 se domnívá, že se nic nezmění „... myslím, že by to mohlo sociální práci i uškodit, protože prostě přece jenom je to o lidech. Myslím si, že možná by ta prestiž šla i dolů. Aktuálně je to na úrovni, kdy to není podle mě moc dobře přijímané. Sociální poradkyně jsou považovány za nějaké holky bůhví odkud a digitalizace tomu nepomůže. Takže si myslím, že to pořád budou „jen ty z OSPODU, co berou děti.“ Podobný názor má i I4: „Myslím si, že o nás bude prostě více vědět, ale to, že bysme postoupili v nějakém společenském žebříčku, to si nemyslím.“ A také I2: „Myslím si, že občanské poradny nemají úplně dobrou pověst, pakliže o nich nic nevíš. Pokud je potřebuješ, zjistíš, že odvádí kvalitní práci. Ale v budoucnu si myslím, že se nic nezmění.“ I5 se domnívá, že by s příchodem nových technologií mohl sektor občanských poraden spíše ztratit svou prestiž: „...myslím si, že by se snížila, protože si lidi řeknou: „Vidíte, může to dělat i robot“.“ K tomuto tématu se nevyjádřili I3 a I6

Sjednotím-li tento okruh, shledal jsem, že:

- Všichni pracovníci, s nimiž jsem vedl rozhovor, si přejí modernější techniku na pracovišti, avšak každý si žádá jinou úroveň tohoto upgradu. Přejí si to, aby šli s dobou a mohli reagovat na poptávku adekvátní nabídkou z důvodu usnadnění práce – nikdo tuto změnu přímo nespojoval s efektivitou. Všichni se přiklánějí k tomu, že by tyto změny měly pozitivní dopad na jejich práci. Co se týče možnosti, že by se rozšířila práce z domova, tak k tomu většina přistupuje s opatrností a vnímají to pouze jako dočasné či částečné. Jelikož se všichni shodují na tom, že to nejde napořád.
- Názory na změnu prostor lze rozřadit do tří skupin. Většina si myslí, že se prostory nezmění, avšak jeden z informantů vidí přímou souvislost s rozšířením osobních prostor, které by měly pozitivní dopad na pracovníky. Na druhou stranu jedna informantka se naopak obává zmenšení prostorů, což by podle ní mělo negativní dopad na pracovníka. V rámci změn na pracovišti by jeden pracovník uvítal změny směřující k ekologičtějšimu prostředí.
- Informanti a informantky se shodli na tom, že si nemyslí, že by dopady Průmyslu 4.0 mohly zhoršit jejich fyzické bezpečí. Je patrné, že pracují v jiných městech, a proto popisují odlišně svou aktuální bezpečnost. Většina z nich si myslí, že nejsou nijak ohroženi, avšak někteří by uvítali, kdyby se

jejich bezpečnost zvýšila. Možné zvýšení bezpečnosti spatřují v přechodu komunikace do online prostoru, avšak obávají se zhoršení kvality práce. V kontextu digitálního bezpečí se informanti a informantky většinou shodují na tom, že uložená data v digitální podobě jsou více v bezpečí než na papíře, avšak jsou s tím spojená nová rizika.

- K tématu financování přistupovali informantky a informanti dle mého velice pragmaticky. Nikdo z nich si nemyslí, že by změny mohly mít za důsledek zvyšování mezd bez přidání další práce. Jeden informant se domnívá, že by se mohla mzda měnit podle schopnosti zaměstnance pracovat s novými technologiemi. Někteří se domnívají, že výše mzdy zůstane nezměněna či klesne v důsledku zmenšování úvazků. A jeden informant se bojí, že by mohli být pracovníci z důvodu šetření financí nahrazeni stroji.
- V posledním dílčím tématu se informantky a informanti vyjadřovali k možné změně společenského statutu. Nikdo z nich si nemyslí, že by modernizace a digitalizace mohla přispět k pozitivnímu smýšlení obyvatel o jejich agendě. Naopak se spíše domnívají, že na ně bude nahlíženo hůře.

6.2 Změna obsahu práce

Druhá část rozhovorů se věnovala změně obsahu práce, jakožto důsledku nové průmyslové revoluce. Úvodní otázka se zaměřovala na možnou změnu počtu klientů: *„Předpokládáte, že digitalizace/robotizace/modernizace zvýší, sníží nebo nezmění počet klientů a jaké to bude mít důsledky?“* Většina informantek a informantů se shoduje v tom, že existuje přímá spojitost mezi digitalizací/robotizací/modernizací a zvýšením počtu klientů. Avšak každý k tomuto tématu přistupuje jinak. I1: *„Počet obslužených klientů by se zvýšil, protože by chatbot nebo voicebot dokázaly odbavit více lidí.“* Ale vzápětí dodává: *„Pokud by občanské poradny přešly zcela do digitální podoby, tak si myslím, že by zájem klientů opadl.“* I2 si také myslí, že by se mohl zvýšit počet klientů, avšak domnívá se, že to bude přímým důsledkem zařazení využití možnosti chatbota: *„Myslím si, že se změní množství klientů, jelikož žijeme v době, kdy si lidé raději informace vyhledávají sami, než aby museli s kýmkoliv mluvit nebo se prostě s někým potkat. Chatbot by mohl přilákat lidi, kteří stojí o radu, ale nestojí o kontakt s lidmi.“* I3 se domnívá, že zvýšení množství klientů je reálné, ale nebude to

způsobeno digitalizací: „... *myslím si, že se navýší už jen, protože je krize. Ta samotná digitalizace bude spíše druhotná.*“ I4 a I5 se domnívají, že klientů bude stejně, jen se změní jejich typ zakázek. I6 se vyjadřuje nejen ke změně množství klientů, ale i ke změně obsahu zakázek: „*Myslím si, že by klientů mohlo být více, ale zase je pravda, že teď jsem nedávno v rámci svého vlastního výzkumu porovnávala grafy za předchozí roky a zjistila jsem, že se dotazy vlastně téměř nemění. Lidi prostě problémy mají, budou je mít a budou nás vyhledávat.*“

K tomuto tématu jsem se ještě doptával, jaké budou následky těchto změn. Informanti a informantky se shodli, že to bude znamenat více práce pro pracovníky: „*Pro pracovníka to bude znamenat více práce, a pokud bude více práce, bude potřeba najmout více lidí, což zaměstná vlastně i vedení a celkovou agendu,*“ říká I2. „... *co se týče dopadů, myslím si, že bude víc práce, a to by mohlo znamenat navyšování úvazků nás poradců,*“ dodává I6. Ohledně dopadů na samotného klienta se I2, I3 a I6 domnívají, že by to mohlo znamenat snížení kvality práce v důsledku přetížení poradců – I3: „... *bál bych se o to, aby nárůstem práce netrpěli i klienti tím, že poradce na ně budou mít méně času.*“ I1, I4 a I5 si však myslí, že pakliže budou pracovníci a pracovnice profesionálové, neměl by klient pocítit změnu – I4: „... *na klienta by to nemělo mít dopad, jelikož by pracovníci měly být profesionálové.*“

Dále rozhovory standardně pokračovaly otázkou: „*Jak si představujete propojení Vaší práce a nových technologií?*“ I1 vnímá nové technologie jako možnost zefektivnění práce: „*Myslím si, že je to velmi dobrý krok v posunu v oblasti jednoduchých dotazů, protože věřím, že spousta pracovníků v poradenství je zahlcena malichernostmi a drobnostmi, který jdou opravdu jednoduše vyřešit. Domnívám se, že by to mohl být prostě takový filtr. Domnívám se, že tyto technologie by mohli být výborným filtrem na odpověď, na jednoduchou otázku. V dnešním světě je vlastně hrozně moc informací na internetu a tenhle program by posloužil jako filtr, a vlastně pomáhal by tomu klientovi nalézt na jednoduchou otázku jednoduchou odpověď. Myslím si, že tohle je ta cesta propojení, která by mohla být super.*“ Ale spatřuje i negativa: „*Velká náročnost v obsluze a aktualizacích, taky si myslím, že tam nejsou žádné emoce a zatím si myslím, že pokud někdo bude mít opravdu složitý dotaz, že ten robot nebude schopen odhalit, co je klientovu prioritou, tak to vidím jako negativa.*“ Obdobně to vnímají i I2: „*Dovedu si představit přínos nových programů v rámci rozřazování klientů nebo jako jistou virtuální asistenci s tím, že pakliže klient*

nedostane dostačující odpověď, bude přepojen na pracovníka. “ Pozitivně vnímá nové programy I6: „Určitě by mi to ušetřilo první kontakt – lidé by měli základní informace.“ Avšak záhy připojuje jisté obavy: „Ale stále si myslím, že robot není schopen a nebude schopen s lidmi vyřešit celou tu situaci. Na jednu stranu by mi asi nevadilo část práce přenechat stroji, jelikož by mi to práci mohlo usnadnit, na druhou stranu si myslím, že by z toho někteří klienti mohli být až pomatení, že by to nemuseli úplně pochopit. Mohlo by jim to v hlavě udělat zmatek, protože některým klientům to opravdu musíš dlouho vysvětlovat, než to pochopí.“

Negativně se k těmto novinkám staví I5: *„... do těch robotů to někdo musí nandavat. A ten někdo bude, hádám, sociální pracovník. Takže si nedovedu představit, jak by ten program vypadal, aby pracovníkovi usnadnil práci – naopak mu práci přidá.“*

I4 na modernizaci nahlíží jako na nevyhnutelnou budoucnost: *„Mohlo by se jednoduše říct – my to nepotřebujeme, protože naši klienti jsou zvyklí prostě na osobní kontakt. Pro tebe by to platilo, ale do budoucna budou přicházet nové generace, které prostě vyrůstají už s tabletem v ruce, pro ně to bude úplně normální a na tohle to je podle mě potřeba se připravit.“*

Při rozhovorech jsme se dostali k tématu programu, který by mohl pomoci s administrativou, tím že by zaznamenával rozhovory a rovnou je přepisoval. I1, *„Myslím si, že je to narušení nějaké atmosféry.“ „Vnímala bych to jako narušení důvěry a jako klient bych takovou službu nechtěla využívat.“⁷²* Taktéž I6 by s nahráváním nesouhlasila: *„... co se týče nějakých nahrávacích zařízení, tak by mi asi primárně vadilo to narušení soukromí a to, že by mi to v práci nějak usnadnilo, by bylo pro mě asi vedlejší. Navíc bych žádného asistenta⁷³ nepotřebovala, ale dokážu si představit, že pro nováčky by to mohlo být super.“* Jiný názor mají I3: *„... nahrávání schůzek mi přijde vlastně docela dobrý. Lidi jsou na to zvyklí od operátorů a jejich služeb,“* a I2: *„... nahrávání hovoru může být opravdu dobrá věc, navíc klienti jsou na to zvyklí z jiných služeb, ale může to narušit důvěru mezi pracovníkem a klientem, ale kdyby to bylo v rámci bezpečnosti s potvrzením toho, že se ty rozhovory nemohou*

⁷²Věta byla přeformulována. Původní verze – „To bych pořád vnímala jako narušení důvěry a jako klient bych takovou službu nechtěla využívat.“

⁷³ve smyslu digitálního programu

sdílet, tak proč ne.“ Program, který by přepisoval hlas na text, by uvítal i I4: *„Mně by se osobně líbilo diktování, kdyby byl program, který by zaznamenával a přepisoval do textu to, co já říkám na nějaké lepší úrovni, než je teďka.“*

Další možné využití nových programů by mohl být trenažér pro začínající poradce. K tomu se I1 vyjadřuje: *„Ty brd’o, to je velmi zajímavé. Jako asi by to šlo. Pokud odpoví správně, tak je to pustí do dalšího kola, ale praxe je praxe. Ale asi jo. Dokážu si představit, že bych před sebou měla virtuálního klienta, který by říkal nějaký problémy, a ono by mě to snímalo, jestli řeknu nějaké tři věty, které jsou vlastně v tom nezbytné.“* „...přišlo by mi to jako zábavný prvek při seznamování se s poradenským centrem.“ S podobným nápadem přichází I3: *„Dokážu si představit, že by vznikla nějaká školicí aplikace, kde budou mít pracovníci jakýsi tutoriál⁷⁴, co pracovníkům pomůže, aby nové úkony dělali správně,“* a I2: *„Technologie usnadňují lidem myslet, pakliže jsem o něčem v životě neslyšel nebo v tom oboru nejsem kovaný, stačí pár kliknutí a orientuji se v dané problematice – prostě kapesní poradce živého poradce.“* I4, dle mého míří ještě dál: *„Mně by se teď strašně líbilo mít VR⁷⁵ set. Klient by ho měl taky doma a ten klient by za námi nemusel jezdit. Setkání by vlastně probíhalo de facto stejně – viděli bychom se spolu, mohli bychom na sebe nějak reagovat, měli bychom ty emoce. V tomhle tom směru bysme mu byli schopný adekvátně poradit.“*

S novými programy úzce souvisí i nová metodika. K té se vyjadřuje I4: *„Líbí se mi, že jsme na tom začátku, že jsme v té garáži a vytváříme k tomu tu metodiku sami. Líbí se mi, že máme tu možnost do toho zasáhnout.“* I I2 hovoří o výhodách tvoření metodiky: *„Hlavně jsem vděčný, že si tu metodiku děláme sami a že nám ji nepošlou s tím, že ji vytvořil někdo, kdo o našem oboru nic neví.“* Dále tvoření metodiky popisuje I1: *„Metodiku vlastně vytváříme my sami ozkoušováním, a je to velmi náročné. Domnívám se, že v těchto oblastech metodiku nejde nikdy úplně udělat. Člověk stráví strašně moc času učením se s tím programem a vlastně tím ztrácí ten čas, co může být s klientem. Tak snad se to potom zase zúročí, no.“*

Posledním podtématem byla možná změna svobody – omezení/rozšíření kompetencí pracovníků a pracovníků. Převážná většina z informantů a informantek si nemyslí, že by mohly budoucí změny vést k rozšíření jejich svobody. I1: *„Technologie*

⁷⁴návod

⁷⁵virtuální realita

nás pustí dál, než by člověk vlastně sám zvládnul, ale celkově si myslím, že nás ty technologie trochu škrtí a zkracují nám ruce.“ I4 se domnívá, že nějaká omezení přijít mohou, ale nemyslí si, že budou zásadní: „Do budoucna si dokážu představit, že nějaké omezení svobody může přijít, ale myslím si, že vlastně převáží ta poptávka klientů, kteří po nás budou něco chtít, takže z těch mantinelů budeme muset stejně vystupovat.“ K pomyslným mantinelům se vyjadřuje i I2: „Snad nevstoupí v platnost nějaké nařízení, které mi bude přímo diktovat, jak vykonávat mou práci, pakliže však osnova bude v pohodě, tak proč ne, jelikož mantinely nás mohou i chránit a nejen omezovat.“ I3, I4 a I6 popisují své obavy z těchto možných změn – I3: „Bojím se, že někoho napadne, že potřebujeme novou metodiku nebo tak něco, a pokusí se vytvořit přesný postup práce, který bude rádoby blbuvzdorný, čímž nám zkomplikuje život.“ I6: „Kdyby se nám měla zmenšit svoboda rozhodování, tak bych s tím vnitřně sžítá rozhodně nebyla. Ale kdybych opravdu musela, tak bych se musela zakousnout a smířit se s tím, ale byla bych solidně proti tomu. Hlavně se bojím toho, že by o nás najednou začali rozhodovat lidé, kteří toho o naší práci moc nevědí.“ I4: „Bojím se toho, že bychom dostali čipy a museli bychom zaznamenávat přesný čas, kdy jsme do práce přišli a kdy odešli.“

I5 reaguje na možné nahrávání schůzek: „Pokud by se rozhovor nahrával, tak bych spoustu rad neřekla, protože bych se bála, že bych řekla něco, co vlastně nemůžu.“ K tomuto tématu se vyjadřuje i I4: „... kdyby musely být rozhovory nahrávány, tak si umím představit, že to moje poradenství, jak funguje doted, ovlivní. Protože ačkoli metodiky mám přečtené, když je člověk mezi čtyřma očima v té jedné místnosti v určitých případech, nejede podle toho, jak by měl. Takže kdyby nějaká technologie znamenala, že ten rozhovor bude nějak zaznamenán, tak si umím představit, že tam míra mé svobody klesne. A já nebudu moct činit nějaké kroky, které by klientovi pomohly.“

Pouze I5 se domnívá, že by se jejich kompetence mohly rozšířit, avšak nepovažuje to za pozitivní změnu: „Jediného rozšíření kompetencí, kterého se podle mě můžeme dočkat, je zvýšení kompetencí ve smyslu, že by nám přibyla práce.“

Sjednotím-li druhý okruh, shledal jsem, že:

- Většina pracovníků se domnívá, že přibude klientů občanských poraden. Hlavní souvislost spatřují s využitím nových technologií – větší anonymita a efektivnost v řešení jednoduchých otázek a rozřazování klientů. Dále lze podle některých očekávat nárůst klientů v důsledku nastávající krize. Tento nárůst může dle většiny ovlivnit pracovní vytížení samotných poradců, což by se mohlo negativně podepsat na kvalitě jejich práce.
- Pracovníci a pracovnice nahlízejí na možné nové programy značně rozdílně. U většiny z nich převažuje názor, že mohou zefektivnit jejich práci, avšak někteří se obávají, že jejich obsah práce bude rozšířen o povinnost starat se o dané programy. Možné programy zmíněné v rozhovorech:
 - program na rozřazování klientů
 - program, který za pracovníka obslouží klienty s „nenáročnou“ zakázkou
 - program na záznam schůzek
 - program, který by sloužil jako trenažér/ pomůcka pro nováčky
 - program podporující VR set

Pracovníci, aktuálně tvořící metodiku pro některé nové programy popisují, že je to velice časově náročný proces, avšak oceňují, že ji mohou tvořit oni a ne nikdo externí.

- Pouze jedna informantka se domnívá, že by se změnami mohlo souviset rozšíření jejich svobody potažmo kompetencí, avšak vnímá to pouze jako novou práci. Zbytek se naopak bojí, že by jejich svoboda v rozhodování mohla být omezena. Obzvláště negativně se staví k možnosti nahrávání rozhovorů, i přestože někteří z nich dříve zastávali stanovisko, že by jim nahrávací program, který by pomáhal s administrativou, nevalil.

6.3 Změna komunikace

Poslední část vedených rozhovorů se věnovala změnám, které se týkají komunikace. První otázka tohoto tématu byla: „*Očekáváte, že s příchodem digitalizace/robotizace/modernizace se změni vztahy na pracovišti, případně vztahy mezi agenturami?*“ I2 se domnívá, že změny nebudou markantní: „*... je možné, že tam vznikne nějaké omezení kontaktu, ale nemyslím, že by to mělo být nějak zásadní.*“ Ostatní to však vnímají více skepticky – I3: „*Komunikace se může, podle mě, zhoršit. Kdyby ta komunikace probíhala tak, jako teď, že pracovníci budou pracovat z domova a nebudou se prostě přímo potkávat, tak si myslím, že spolu nebudou moct řešit problémy ostatních.*“ I6: „*Trochu mi to připomíná tuhle situaci. My se teď úplně v práci s kolegy nepotkáváme, aby se případně nakazil jenom jeden. Myslím si, že celý náš tým teď vnímá, že jsou lidi na sebe bezdůvodně naštvaní. Ta komunikace tam úplně nefunguje tak, jak by měla. Myslím si, že bychom se už potřebovali sejít a vyřešit to, aby se to urovnalo.*“ I1 vztahuje změnu kontaktu se spolupracovníky na důležitost intervizí: „*Cítím takové napětí mezi námi, a to už teď. Těším se, až se budeme moct osobně zase vidat. Začínám mezi námi cítit soutěživost a možná i trochu zákeřnost.*“ „*Myslím, že se pracovníci budou méně potkávat a myslím si, že intervize je jednou z nejdůležitějších součástí naší pracovní náplně, protože je potřeba znát názor ostatních pracovníků.*“

Ohledně možnosti změny vztahu mezi organizacemi si I3 nemyslí, že by se mohla zlepšit: „*Co se týče komunikace mezi organizacemi, tak si myslím, že to nebude fungovat, protože na to reálně nebude mít nikdo čas.*“ I2 a I6 by možné propojení mezi organizacemi uvítali – I2: „*... myslím si, že by mělo jít primárně o klienty, a proto by se všichni měli podělit o svoje know-how s ostatními.*“ I6: „*Co se týče spolupráce mezi agenturami, určitě bych uvítala možnost svůj problém řešit i s někým jiným, avšak vím o vzájemném soupeření mezi organizacemi a osobně mi to dost vadí. Protože si myslím, že by se mělo hlavně myslet na klienty, a myslím si, že soupeření mezi organizacemi do sociální práce nepatří.*“ Záhy ovšem dodává: „*... rozhodně jsem ale proti tomu, aby měli cizí pracovníci z jiných poraden přístup k datům našich klientů.*“ I1 a I5 popisují, že již dnes spolupráce probíhá – I5: „*Já si myslím, že už se to v praxi děje, nazývá se to multidisciplinární spolupráce a slyšela jsem, že už na začátku března v té první vlně covidu se to začalo propojovat. To, co jsem si myslela, že bude trvat roky,*

se stalo během chvíle. Organizace začaly spolupracovat na úrovni nezisk – úřady – dobrovolnický sektor. Taky se užívaly hodně zkušenosti z praxe z ciziny. Takže si myslím, že předávání know-how a zahraniční spolupráce v poradenských centrech se už děje.“ I1: „Teď tady funguje nějaká síť v Hradci Králové, která propojuje sociální služby. Sice ne všechny, ale alespoň něco. Ty služby o sobě alespoň něco vědí. Je pravda, že existuje spousta podobných služeb a trochu se obávám, aby si dané organizace nešly po krku a navzájem si nepřetahovaly klienty.“ I1 se dále vyjadřuje k možnosti toho, že by změny mohly pomoci ke sjednocení nabídky a úrovně poraden: „Bylo by fajn, kdybychom sjednotili nějak úroveň, ale prostě ta konkurence tady je a ty poradny jedou na ty klienty a musí vykazovat svoji práci.“

Rozhovory byly dále zaměřovány na možnou změnu komunikace mezi pracovníkem a vedením: „Domníváte se, že digitalizace/robotizace/modernizace by mohla změnit Vaši komunikace s vedením?“ Zde se ukázalo, že většina informantů a informantek si nemyslí, že by se vztah mezi nimi a zaměstnavatelem mohl výrazně změnit. I1: „Myslím si, že jestli mají změny přijít, tak velmi pozvolnými krůčky a vedení to bude vnímat stejně. Už před touhle dobou naše porady probíhaly online a osobně to vítám.“ „Nemyslím si, že by se něco mohlo změnit. Tedy podle mě zůstanou věci při starém,“ domnívá se I3. Tento názor sdílí i I6: „Myslím si, že by se to drželo tak, jak to vypadá teď.“ I2 nahlíží na téma optimisticky: „Mohly by se omezit pracovní emaily, jelikož všechny informace budou zapsané ve společné tabulce, a je to. Takže by to, alespoň bylo všechno hezky na jednom místě.“ I5 zastává názor, že se ani nic měnit nemůže: „Komunikace ani vztah nás a vedení se změnit nemůže, jelikož pokud by se vedení pustilo do nějakých velkých změn, které by nás negativně ovlivnily, tak by riskovalo ztrátu našeho vztahu a respektu.“ Pouze I4 se obává, že na digitalizaci/modernizaci/robotizaci se bude vedení dívat až moc pozitivně: „No, popravdě se toho trochu bojím. Jako u nás to snad nehrozí, i když je pravda, že náš pan ředitel má pozitivní vztah k novým technologiím. Ale jinde je klidně možný, že vedení bude pushovat⁷⁶ do toho, aby se část pracovníků nahradila stroji, jelikož by to mohlo znamenat ušetření. Navíc, pokud ty stroje budou dotaženy, tak s nimi bude méně práce než s lidmi. Ale pokud tohle přijde, tak až za několik desítek let.“

⁷⁶tlačit

Závěr rozhovorů byl věnován vztahu pracovníka a klienta. K tomuto dílčímu tématu se vztahují dvě otázky. První z nich je: „*Jak si myslíte, že ovlivní digitalizace/modernizace/robotizace Váš vztah s klientem?*“ Informanti a informantky se primárně zaměřovali na změny spojené s přechodem komunikace do výhradně on-line prostředí a na možné přidání nových programů, potažmo robotů do jejich agendy. On-line komunikaci hodnotí I1: „*Myslím si, že kdyby se forma komunikace změnila pouze na virtuální setkání, tak by tenhle obor mohl skončit.*“ Následně toto své tvrzení vysvětluje: „*Tak pakliže přijde někdo mladší, který si zvolí formu komunikace prostřednictvím Skypu nebo čehokoliv jiného, tak jo, dobře, ale bude-li mít o naši službu zájem starší člověk, člověk s handicapem, člověk, který nevidí nebo neslyší, člověk, který nebude mít na technologie, kterými by se mohl připojit, tak to nemá cenu, protože by s námi vlastně nemohli komunikovat a my jim nebudeme moci prostě pomoci.*“ Dále pokračuje: „*... přes ten chat nebo nějakou jinou takovou formou nezjistíte, jak je to akutní.*“ I2 se obává zneužití online komunikace: „*Osobně se obávám, že pakliže se výhradní formou komunikace mezi pracovníkem a klientem stane online prostředí, tak se rozšíří množství falešných telefonátů, kteří vlastně nechtějí pomoci, ale pouze se pobavit či zabavit prostě nás vyprankovat*⁷⁷.“ I4 upozorňuje na to, že si myslí, že tyto změny jsou zatím vzdálená budoucnost: „*... v nějakém krátkém horizontu si myslím, že to vztahy ani nezlepší ani nezhorší, ale spíš se to bude tak zkoušet a oťukávat.*“

I5 se domnívá, že spolupráce s robotem není tou správnou cestou, kterou by se měly občanské poradny ubírat: „*Myslím si, že nikdo nechce mluvit s robotem, nebo takhle, nepoznala jsem ve svém okolí člověka, který by mi řekl, že chce něco řešit s robotem. Online se mají řešit věci, jako je nakupování a tak, ale rozhodně ne sociální práce.*“ I6 to vidí více pozitivně: „*Myslím si, že kdyby byl klient dopředu upozorněn na to, že při řešení problémů bude komunikovat i s robotem nebo nějakým programem, tak by to nemusel být zase takový problém. Ale kdyby měl prvokontakt s robotem, a teprve potom šel na konzultaci ke mně, tak by tam mohla nastat kolize.*“ I4 se domnívá, že by lidé rádi zkusili komunikaci s botem: „*Myslím si, že lidé by to chtěli zkusit – tu komunikaci s tím robotem a chtěli by to porovnávat s tím, co jim nabízí*

⁷⁷Jedná se o trik, který má dostat oběť do nepříjemné situace a tím pobavit aktéry – povětšinou jsou tyto „vtípky“ nahrávány a virálně sdíleny.

lidský pracovník. Ale myslím si, že lidé spíše budou lépe přijímat informace od toho člověka než od toho robota.“

Po mém úvodním tázání následovala otázka: *„Jaké změny čekají Vás a jaké klienta?“* „*No, nemám z toho moc dobrý pocit a myslím, že nás to oba⁷⁸ dost otráví, ale zase si třeba na to spolu zanádváme, pokud nás to tedy vůbec spojí,*“ hodnotí možné změny I3. *„Umím si představit, že kdyby ta digitalizace nebo modernizace usnadnila přístup potencionálních klientů k té službě, tak by to bylo dobrý pro mě i klienta,*“ představuje svůj názor I4. I5 si myslí, že tyto změny budou mít negativní dopad primárně na klienta: *„Podle mě je nejdůležitější ten emocionální support. Každý, kdo si jde pro radu, potřebuje mít pocit, že na to není sám, že je to řešitelné a má toho člověka v zádech, který to s ní bude řešit. Jako spoustu informací si člověk může sám vygooglit, ale občanská poradna je tady od toho, aby těm lidem předala nejenom informace, ale i nějakou emocionální podporu.“* „...*myslím si, že moderní technologie jsou pro spoustu lidí stále nedostupné. Žijeme v době, kdy se neustále rozevírají pomyslné nůžky – bohatí bohatnou a chudí chudnou. A právě ti chudí si myslím, že na techniku nebudou mít třeba ani za 10 let, a pokud výhradní formou komunikace bude online forma v občanských poradnách, tak se pro ně tato služba stane nedostupnou.*“ I6 se obává zhoršení důvěry klienta a myslí si, že by jí výše zmíněné změny mohly spíše zkomplikovat práci: *„Bála bych se omezení, které má virtuální kontakt, mohl by nastat problém v důvěře. Kdyby za mě robot převzal první kontakt s klientem, tak si nejsem jistá, jestli bych to s ním stejně nemusela řešit celé znova, abychom měli nějaký ten vztah.“* I1 vnímá v možných změnách nevýhody pro klienta: *„Když za mnou přijde klient, tak se mu věnuju. Mnohdy se stane, že přijde třeba s problémem zadlužení a v průběhu vyplynou další problémy, a někdy i o dost horší. Na ty by bot nepřišel a během online setkání by se mi klient nemusel tak otevřít. Dál z těch klientů dostanu informace k těm problémům, které jsou zásadní, ale je by nenapadlo mi je říct, kdybych se nezeptala. A hlavně, my dáváme možnosti, ne odpovědi. Stroj by mu prostě jen řekl, jak to má udělat a tečka.“* „*Prostě lidskému kontaktu se to nemůže rovnat, navíc nejsem tam jen jako poradce, ale trochu i terapeut, a to stroj taky nebude dělat.*“ Avšak pro určitou skupinu I1 uznává, že tato forma komunikace může být vhodnější: *„... věřím, že někomu takováhle komunikace může i vyhovovat. Stává se, že s námi komunikují lidi na Facebooku tím, že si zakládají*

⁷⁸klienta i pracovníka

falešné profily. Nemají tam žádný příspěvek a vlastně první aktivita od toho profilu je, že si nás přidají a napíší nám. Jsou to lidi, kteří chtějí svoji situaci řešit anonymně - nechtějí být vidět. Myslím si, že se to může stát u vysoce postavených anebo vzdělaných lidí. Kvůli těmhle lidem myslím, že to je dobře, že tu taková možnost je.“

Zcela odlišně na to nahlíží I4: *„Nemyslím si, že se ta modernizace musí týkat přímo toho, že půjdeme rovnou do nového prostředí a robotizace. Můžeme to stáhnout například na dopravu. Když mi volá nějaký klient, který je třeba nesoběstačný nebo se prostě jenom ke mně nemůže dostat, tak kdyby byly, když to přeženu, samořídící auta a tak dále, tak si myslím, že by vlastně ta služba mohla být dostupnější v rámci tady těch změn. Nebo například setkávání přes VR sety.“* „Co se týče výhledu do budoucna, tak je ale otázka, jak vlastně vůbec budou poradny potřeba, jestli ty problémy tady budou, a zdali si to lidi nebudou řešit sami,“ dodává I4.

I2 se vyjadřuje ke změnám pro pracovníky: *„No, tak asi by mi chyběli ti klienti. Prostě člověka to potěší, když někomu může reálně pomoci. No, ale zase na druhou stranu, věřím, že pro někoho je chat lepší forma komunikace, tak proč mu to neumožnit.“* I1 to vnímá obdobně: *„Nedokážu si představit, že by za mnou nechodili klienti. Prostě ty emoce k tomu patří, jak ty dobrý, tak ty špatný.“*

Sjednotím-li závěrečný okruh, shledal jsem, že:

- Většina pracovníků a pracovníc, s nimiž byl veden rozhovor, se obávají negativních dopadů možných změn, které jsou spojené s digitalizací/robotizací/modernizací na jejich vztah s kolegy. Reflektují, že osobní kontakt na pracovišti považují za velice důležitý a aktuální stav (častější home office zapříčiněný pandemickou situací) jim nevyhovuje. Někteří z nich by uvítali možnost většího propojení občanských poraden, zároveň si však uvědomují vzájemnou konkurenci.
- Pár informantů se domnívá, že by mohl být v budoucnu změněn jejich vztah s vedením. Myslí si, že by tato změna byla negativního charakteru, přičemž jeden z nich se domnívá, že by mohl utrpět jejich přímý vztah s vedením a druhý se obává, že by vedení mohlo podniknout kroky k jejich nahrazení stroji. Ostatní informanti a informantky zastávají názor, že se nic nezmění.

- Informanti a informantky vnímají změny, které ovlivní jejich vztah s klienty značně problematicky. Obávají se, že by změny mohly mít přímý negativní dopad na osobní kontakt, který považují za základ jejich profese. Dále se obávají znepřístupnění služby jistým druhům klientů. Avšak shodují se, že pokud budou splněny jisté podmínky, mohlo by změny přivést nové klienty a nabídnou zajímavé možnosti těm stávajícím. Krom negativních dopadů na klienta se i někteří obávají, že i je samotné to negativně ovlivní. Nechtějí přijít o možnost přímého kontaktu s klienty.

7. Analýza dokumentů

Mým původním záměrem v této kapitole bylo představit konkrétní úroveň připravenosti dostupných strategických dokumentů práce v oblasti sociálního poradenství na změny, které mohou nastat s příchodem Průmyslu 4.0, tím, že podrobím analýze jednotlivé dokumenty a zde sumarizuji výsledky tohoto výzkumu. Mým primárním dokumentem byl Akční plán pro Společnost 4.0⁷⁹ a z něj vycházející prameny.

Akční plán pro Společnost 4.0⁸⁰ je zastřešujícím dokumentem vlády pro oblast digitální agendy a tzv. Společnosti 4.0⁸¹. V textu je představena pětice základních pilířů Společnosti 4.0 – konektivita a mobilita, vzdělávání a trh práce, elektronizace veřejné správy, bezpečnost a průmysl, podnikání a konkurenceschopnost. Tyto jednotlivé pilíře jsou dále rozpracovány do dílčích témat, avšak žádný z nich nehovoří konkrétně o oblasti sociálního poradenství. Dokument odkazuje na dalších 48⁸² strategických dokumentů. Z těchto dokumentů je podrobněji zkoumáno těchto 17 dokumentů:

- Koncepce působení ČR v EU
- Akční plán na podporu hospodářského růstu a zaměstnanosti ČR
- Dohoda o partnerství pro programové období 2014-2020
- Národní program reforem České republiky 2016
- Strategický rámec udržitelného rozvoje ČR
- Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015–2020

⁷⁹Akční plán pro Společnost 4.0. In: *DATABÁZE STRATEGIÍ: PORTÁL STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ V ČR* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 8/2017, s. 91 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/urad-vlady/strategie/akcni-plan-pro-spolecnost-4-0-2017?typ=download>

⁸⁰Akční plán pro Společnost 4.0. In: *DATABÁZE STRATEGIÍ: PORTÁL STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ V ČR* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 8/2017, s. 91 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/urad-vlady/strategie/akcni-plan-pro-spolecnost-4-0-2017?typ=download>

⁸¹Tento pojem v textu odkazuje na externí odkaz, který se domnívám, má vysvětlovat tento pojem, avšak samotný odkaz nefunguje.

⁸²Odkazů je tam více, avšak některé nefungují.

- Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti ČR 2012-2020
- Státní politika v elektronických komunikacích - Digitální Česko v. 2.0, Cesta k digitální ekonomice
- Národní plán rozvoje sítí nové generace
- Iniciativa Průmysl 4.0
- Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy ČR (2015)
- Strategický rámec Národního cloud computingu – eGovernment cloud ČR
- Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015 až 2020
- Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020
- Resortní strategie pro rozvoj eJustice
- Národní strategie kybernetické bezpečnosti České republiky na období let 2015 až 2020
- Akční plán k Národní strategii kybernetické bezpečnosti České republiky na období let 2015 až 2020

Ve třech z nich je zmínka o sociálním poradenství:

V dokumentu Dohoda o partnerství pro programové období 2014–2020⁸³ je uváděno sociální poradenství v kontextu nutnosti dalšího rozvoje a zlepšení dostupnosti této služby.

V dokumentu Strategie regionálního rozvoje ČR 2014-2020⁸⁴ je uvedeno: „... je nutné rozvíjet také služby sociální prevence a sociálního poradenství,“ „... posílení služeb sociální prevence a sociálního poradenství a posílení koordinace sociálních služeb na místní úrovni na bázi meziobecní spolupráce.“⁸⁵

⁸³*Dohoda o partnerství* [online]. In: Dotace EU, 2/2014, s. 197 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.dotaceeu.cz/cs/evropske-fondy-v-cr/2014-2020/dohoda-o-partnerstvi>

⁸⁴*Strategie regionálního rozvoje ČR 2014-2020* [online]. In: . Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 4/2013, s. 150 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: [https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/regionalni-rozvoj/regionalni-politika/koncepce-a-strategie/strategie-regionalniho-rozvoje-cr-2014-2020-\(1\)](https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/regionalni-rozvoj/regionalni-politika/koncepce-a-strategie/strategie-regionalniho-rozvoje-cr-2014-2020-(1))

⁸⁵*Strategie regionálního rozvoje ČR 2014-2020* [online]. In: . Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 4/2013, s. 150 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: [https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/regionalni-rozvoj/regionalni-politika/koncepce-a-strategie/strategie-regionalniho-rozvoje-cr-2014-2020-\(1\)](https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/regionalni-rozvoj/regionalni-politika/koncepce-a-strategie/strategie-regionalniho-rozvoje-cr-2014-2020-(1))

V dokumentu Národní plán rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015–2020⁸⁶ se hovoří o potřebě „zavést do financování sociálních služeb pravidla Evropské Komise pro poskytování veřejné podpory slučitelné s vnitřním trhem, a to formou výpočtu výše dotace pomocí institutu vyrovnávací platby dle Rozhodnutí SGEI, především u služeb sociálního poradenství a prevence.“⁸⁷

Analýzou jsem zjistil, že ve mnou zkoumaných dokumentech nejsou popsány možné dopady Průmyslu 4.0 na oblast sociálního poradenství. Žádný z těchto dokumentů nepřináší plán, jak implementovat Průmysl 4.0 do této agendy. Ve třech z nich je pouze heslovitě popsáno, že by bylo vhodné určitě prvky poradenství na změny připravit, ale není vysvětleno jak, ani kdy by se tak mělo učinit.

⁸⁶Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015–2020. In: *Vlada.cz* [online]. Vládní výbor pro zdravotně postižené občany, 4/2013, s. 66 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/Narodni-plan-OZP-2015-2020_2.pdf

⁸⁷Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015–2020. In: *Vlada.cz* [online]. Vládní výbor pro zdravotně postižené občany, 4/2013, s. 66 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/Narodni-plan-OZP-2015-2020_2.pdf

Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo zjistit, jaká jsou možná rizika a přínosy vpuštění nových technologií do agendy občanských poraden. Za tímto účelem byla má práce rozdělena na dvě části. První část slouží jako teoretická základna. Jsou zde nejdříve analyzovány možné pozitivní a negativní dopady Průmyslu 4.0 v obecné rovině. Ty jsou následně sumarizovány a převedeny na tři dílčí oblasti možných dopadů 4. průmyslové revoluce na sektor občanských poraden. Ve druhé části mé diplomové práce jsou informace z předchozí kapitoly konzultovány přímo s pracovníky a pracovníci poraden za pomoci expertních rozhovorů.

V rámci praktické části práce jsem našel odpověď na tři dílčí cíle. Prvním cílem bylo zjistit, jaký pohled mají pracovníci Občanského poradenského střediska na změny prostředí v jejich agendy, které mohou nastat v důsledku Průmyslu 4.0. Z rozhovorů bylo patrné, že si informantky a informanti myslí, že by dopady na tuto oblast mohly usnadnit jejich práci, zvýšit povědomí lidí o jejich profesi a zlepšit jejich přímé bezpečí. Ohledně digitálního bezpečí se informanti rozcházejí v názorech – někteří si myslí, že digitalizace dat zvýší jejich bezpečí, avšak zbytek se obává opaku. Dále se někteří obávají, že jim přibude pracovních úkonů. Většina si nemyslí, že se změní velikost jejich pracovního prostředí a výše jejich mezd.

Druhým dílčím cílem bylo zjistit, jaký pohled mají pracovníci Občanského poradenského střediska na změny obsahu práce v jejich agendy, které mohou být důsledkem Průmyslu 4.0. Informanti a informantky se domnívají, že přímým dopadem na jejich práci by mohlo být zvýšení obslužených klientů. Toho by mohlo být dosaženo novými programy. Informanti a informantky kladně hodnotí možnost využití rozřazovací software klientů a chatbota, který by pomohl klientům s „nenáročnou“ zakázkou a dále celkově programy, které by pracovníkům mohly ulehčit práci s informacemi. Naopak velice rozporuplně vnímají záznam hovoru. Spíše negativně nahlížení na možnou změnu jejich svobody v rozhodování – bojí se, že se omezí jejich pravomoci.

Třetím dílčím cílem bylo zjistit, jaký pohled mají pracovníci Občanského poradenského střediska na změny komunikace v jejich agendy, které mohou nastat důsledkem Průmyslu 4.0. Myslí si, že by mohly negativně ovlivnit jejich vztah s klientem, kterému by tak nemohli adekvátně poskytnout pomoc. Taktéž se obávají

přímých negativních dopadů na ně samotné. Zároveň však vnímají, že by nové technologie mohly pomoci novým i současným klientům, avšak pouze za předpokladu, že by byly splněny určité podmínky.

Na základě získaných informací vznikla tabulka pozitivních a negativních dopadů vpuštění nových technologií do agendy občanských poraden. Tabulka je rozdělena na tři hlavní oblasti změn: prostředí, obsah práce a komunikaci. Ty se následně dělí do dílčích celků. Pakliže je to u tématu možné, jsou dopady rozděleny pro pracovníky a klienty:

Tabulka 6: Pozitivní a negativní dopady vpuštění nových technologií do agendy občanských poraden

Možné souhrnné oblasti změn:	Možné dílčí oblasti změn:	Dopady na:	Možná pozitiva:	Možná negativa:
Prostředí	Změna prostředí	pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> • změna stereotypního prostředí • adekvátní modernizace vybavení • rozšíření možností práce z domu – home office • rekonstrukce prostor • zvětšení kanceláře • ekologická pracoviště • zamezení vstupu externistů, pakliže budou nahrazení stroji 	<ul style="list-style-type: none"> • ztráta „domácího“ prostředí • příliš rychlá modernizace vybavení • příliš pomalá modernizace vybavení • příliš častá práce z domu – home office • příliš velký rozdíl ve vybavení doma a v práci
	Změna bezpečí	pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> • zvýšení fyzického bezpečí přechodem na online setkávání • převedení dat do digitální podoby: - zvýšení ochrany dat 	<ul style="list-style-type: none"> • převedení dat do digitální podoby: - možný kyberútok - zvýšení potencionální ztráty digitálních dat v případě „uspěchaného“ přesunu dat do digitální podoby - ztráta dat při poruše techniky

	Změna financování	pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> • zvýšení finančních odměn pro pracovníky • zachované finanční ohodnocení pracovníků, avšak při zkrácené pracovní době 	<ul style="list-style-type: none"> • stejné finanční ohodnocení, avšak nárůst pracovních povinností • snížení počtu zaměstnanců z důvodu jejich cenové náročnosti – nahrazení technikou • převedení části zdrojů na IT odborníky a techniky • ztráta části mzdy, jakožto důsledek snížení úvazků
	Změna společenského statutu	pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> • zvýšení povědomí obyvatel o občanských poradnách 	<ul style="list-style-type: none"> • snížení prestiže v důsledku: <ul style="list-style-type: none"> - robotizace - nových softwarů - ztráta osobního vztahu s klienty
Obsah práce	Změna počtu klientů	pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> • nárůst obslužených klientů, díky efektivitě chatbotu a voicebotu • úbytek klientů s „jednoduchými“ problémy, jelikož stroj převezme od sociálního pracovníka procesní úkony informativního charakteru, popř. rutinní rozhodování • zvýšení efektivity práce zaměstnance u obvyklých zakázek 	<ul style="list-style-type: none"> • enormní zvýšení klientů, kterým způsobily problémy dopady 4. průmyslové revoluce • při přechodu na výhradně online komunikaci ztráta klientů: <ul style="list-style-type: none"> - bez vybavení potřebného ke kontaktu (telefon, PC, internet...) - starší věkové generace nevěřící či nerozumějící nové technologii - vyžadující komunikaci s lidským pracovníkem - s odlišnostmi v řeči ➔ obtížná komunikace s voicebotem - úbytek méně gramotných klientů

				→ obtížná komunikace s chatbotem
		klienta	<ul style="list-style-type: none"> možnost spolupráce s botem pakliže má klient „obvyklý“ problém, je možné, že se jeho řešení zrychlí kvůli praxi pracovníka 	<ul style="list-style-type: none"> méně času na konzultaci s poradcem zhoršení kvality služby
	Nové programy	pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> zefektivnění práce <ul style="list-style-type: none"> program na rozřazování klientů program, který obslouží klienty s „nenáročnou zakázkou“ usnadnění práce <ul style="list-style-type: none"> záznam hovorů, který přepisuje hlasový záznam na text trenažér pro nováčky pomocný program (kapesní poradce pro poradce) pomoc s administrativní a byrokratickou stránkou práce vyhodnocování úspěchů pracovníků vlastnoručně vyrobená metodika 	<ul style="list-style-type: none"> nárůst pracovních povinností, které by byly spjaté s obsluhou programu nutnost proškolení zaměstnanců s prací s novými programy finanční náklady na jejich zakoupení externě vyrobené metodiky <ul style="list-style-type: none"> nutné zakoupit pakliže je tvořena lidmi, kteří nepracují v oboru, je diskutabilní její kvalita
		klienta	<ul style="list-style-type: none"> zefektivnění komunikace plná pozornost pracovníka, který si nemusí dělat poznámky proškolení nováčky 	<ul style="list-style-type: none"> nutnost pracovat s novým softwarem špatné zařazení klienta programem špatná odpověď klientovi podaná programem špatně proškolení nováčky narušení důvěry záznamem hovorů
		pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> možné rozšíření svobody/pravomocí pracovníků v rámci nového obsahu práce 	<ul style="list-style-type: none"> zvýšení kontroly nově vykonávané práce sledování činnosti pracovníka omezení pravomocí pracovníka

				<ul style="list-style-type: none"> • externě vytvořený přesný postup práce
Komunikace	Změna kontaktu/vztahu se spolupracovníky	pracovník	<ul style="list-style-type: none"> • možnost sdílet své znalosti s ostatními • možnost získat přístup k znalostem ostatních • možnost spojit se s pracovníky napříč Českou republikou • větší možnost komunikace se zahraničními poradnami • zefektivnění komunikace mezi spolupracovníky • sdílení know-how poraden 	<ul style="list-style-type: none"> • riziko ztráty osobního kontaktu mezi spolupracovníky • omezení možnosti poradit se spolupracovníky na případu • komplikace intervizí • riziko sdílení dat klientů • větší uzavřenost toku informací mezi poradnami ze strachu ztráty svého know-how
	Změna kontaktu/vztahu s vedením	pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> • dostupnější komunikace s vedením • virtuální porady 	<ul style="list-style-type: none"> • ztráta vztahu, respektu, aj. • pokles pracovní morálky • omezení možnosti přímé komunikace s vedením • snaha nahradit pracovníka strojem z důvodů: <ul style="list-style-type: none"> → stroj nevyžaduje vlastní kancelář → nevyžaduje žádné kancelářské potřeby → menší zodpovědnost za pracovníka – poruchovost je zodpovědnost technika a chybovost IT specialisty → větší efektivita → stroj nemusí odpočívat → stroj nemůže onemocnět → stroj nemůže mít „špatný den“ → stroj řeší pouze zadaný úkol → stroje se mohou aktualizovat (učit

				<p>novým věcem všechny současně)</p> <p>➔ stroj má vždy stejně kvalitní výkon</p>
	Změna kontaktu s klientem	pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> • virtuální setkání - nemá-li pracovník kancelář jen pro sebe, je komunikace online možným řešením pro zlepšení soukromí rozhovoru s klientem - možné zefektivnění rozhovoru, jelikož se pracovník může zaměřit pouze na obsah slov a nemusí se „zabývat“ tělesnými projevy klienta ➔ pracovník nemůže být manipulován či vydírán emočními projevy klienta • spolupráce na komunikaci se strojem - větší časová flexibilita pracovníků - více času na klienta převezme-li stroj část práce • sjednocení kvality služeb • nové interaktivní možnosti komunikace s klientem 	<ul style="list-style-type: none"> • virtuální setkání - odosobnění práce s klientem - riziko ztráty dosavadního či zkomplikování vzniku nového vztahu - ztráta „odměny“ plynoucí z přímé práce - možnost výpadku spojení během setkání - špatná technika = špatný kontakt • nerovnoměrné rozložení zdrojů a techniky ➔ výrazná změna úrovně jednotlivých poraden ➔ tříštění ucelené nabídky poradenských služeb na jednotlivé specializace • neadekvátní zhodnocení klientovi situace • falešné případy – pranky • ztráta důvěry klienta • komplikované přebudovávání vztahu s klientem, který zažil prvokontakt s robotem • nemožnost odhalit další problémy, případně detaily problému klienta, pakliže komunikuje pouze s robotem
		klienta	<ul style="list-style-type: none"> • virtuální setkání: 	<ul style="list-style-type: none"> • omezení přístupu k poradenským

			<ul style="list-style-type: none"> - jednodušší dostupnost setkání pro klienty, kteří bydlí mimo působiště poraden • možnost komunikace s robotem: <ul style="list-style-type: none"> - získání jiných rad - je stále k dispozici - vyjadřuje-li se člověk pomalu, stroj nikam nespěchá - stroj nedělá rozdíly a chová se ke všem stejně - větší míra rovnosti přístupu ke klientům • společný „icebreaker“ – modernizace • usnadnění přístupu ke službě • větší anonymita při komunikaci online či s robotem 	<p>službám z důvodu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - snížené schopnosti užívat moderní technologie - handicapu - nedostatku finančních zdrojů - nemožnosti komunikovat z domu (násilnický partner, křičící děti, absence adekvátního zařízení aj.) • nutnost komunikace s robotem: <ul style="list-style-type: none"> - absence emocionální podpory - člověk je schopen pochopit chování jiných lidí – chápe jejich motivaci a faktory, které tomu předcházejí - stroj soudí jen výsledné chování a jisté chování vyžaduje kontext - nemožnost dovysvětlení problému stroji - získání přímé odpovědi od robota, nikoliv několika možností, které by poskytl poradce - chybějící zpětná vazba mezi klientem a strojem - stroj nedisponuje přesvědčovací a vyjednávací schopností - stroj není schopen nahradit a simulovat sociální styk mezi lidmi
--	--	--	--	---

Zdali vstup nových technologií do oblasti profesionálního sociálního poradenstvílepší práci zaměstnanců nebo zapříčiní počátek vytlačování lidské práce

prací strojovou, je otázka, na kterou zodpoví až budoucnost. Co však je jisté již teď, je podle mého názoru nutnost připravenosti na tyto změny. Aktuální připravenost jsem zkoumal ve strategických dokumentech v rámci mého posledního dílčího cíle. Při analýze dokumentů jsem nenalezl žádnou informaci, která by se přímo zaměřovala na možné změny, které přinese Průmysl 4.0 v poradenském sektoru, vyjma několika heslovitých vět.

Moderní technologie, digitalizace a robotizace jsou pojmy spojené s Průmyslem 4.0. Tyto pojmy i samotnou 4. průmyslovou revoluci odsunula pandemie na okraj našich zájmů. Uvědomuji si, že si aktuální situace žádá naši plnou pozornost, avšak domnívám se, že bychom přesto neměli nechat Průmysl 4.0 zastihnout nás nepřipravené. Viru jsme to dovolili a jeho dopady na společnost jsou devastující. Osobně se domnívám, že jisté změny spojené s pandemií by mohly být vykládány jako předzvěst změn 4. průmyslové revoluce – pandemie jakožto demoverze Průmyslu 4.0.

A právě proto si myslím, že by měl být vytvořen dokument, který by kriticky reagoval na výzvy Průmyslu 4.0 – Poradenství 4.0, které by si kladlo za cíl pomoci zvládat tyto změny poradcům, jelikož negativní dopady na poradenství by mohly být fatální – snížení kvality, odchod profesionálů či vyhoření zaměstnanců... Není důležité pouze kvantitativní udržení profesionálů v práci, ale také zachování jejich well-beingu. Ovšem kdybychom reagovali včas a připravili sociální poradenství na změny, které ho čekají, mohli bychom se nejen vyvarovat negativním dopadům, ale naopak docílit pozitivního upgradu této služby.

Seznam použitých zdrojů

- AKČNÍ PLÁNNA PODPORU HOSPODÁŘSKÉHO RŮSTU A ZAMĚSTNANOSTIČR. *Vláda ČR* [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/dulezite-dokumenty/141120_AP_2material_po_vlade.pdf
- BRYNJOLFSSON, Erik. Druhý věk strojů: práce, pokrok a prosperita v éře špičkových technologií. Přeložil Filip DRLÍK. V Brně: Jan Melvil Publishing, 2015. Pod povrchem. ISBN 978-80-87270-71-4.
- CEJNAROVÁ, Andrea. Od 1. průmyslové revoluce ke 4. *Technický Týdeník* [online]. 4. červen 2015 [cit. 2020-10-28]. Dostupné z: https://www.technickytydenik.cz/rubriky/ekonomika-byznys/od-1-prumyslove-revoluce-ke-4_31001.html
- ČAPEK, Karel. *R.U.R.: rossum's universal robots*. Praha: Artur, 2004. Edice D. ISBN 80-86216-46-2.
- *Etický kodex občanských poradců* [online]. Praha: Asociace občanských poraden, [cit. 2021-02-01]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/ke-stazeni>
- Etický kodex občanských poradců. *Asociace občanských poraden* [online]. Praha [cit. 2021-02-01]. Dostupné z: https://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke_stazeni-verejne/Etick_kodex_obanskch_poradc.pdf
- FEDERATION OF EUROPEAN SOCIAL EMPLOYERS. *Joint Position Paper on Digitalisation in the Social Services Sector – Assessment of Opportunities and Challenges* [online]. 6. 6. 2019 [cit. 2020-10-14].
- FREY, Carl Benedikt a Michael A. OSBORNE. *THE FUTURE OF EMPLOYMENT: HOW SUSCEPTIBLE ARE JOBS TO COMPUTERISATION?* [online]. In: . September 17, 2013 [cit. 2020-11-18]. Dostupné
- HELLER, Joseph. *Hlava 22*. Osmé vydání, v Plusu první, revidované. Přeložil Miroslav JINDRA. V Praze: Plus, 2016. ISBN 978-80-259-0527-2.

- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402.
- CHMELAŘ, Aleš, Stanislav VOLČÍK, Aleš NECHUTA a Ondřej HOLUB. Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU. In: *OSTEU* [online]. 12/2015 [cit. 2020-11-18]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/gallery/89/26848-studie.pdf>
- KONCEPCE POLITIKY ČR V EU: AKTIVNÍ A SROZUMITELNÁ ČR V JEDNOTNÉ EVROPĚ. *Vláda ČR* [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Koncepce-politiky-CR-v-EU.pdf>
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- KUHNŮVÁ, Eliška. Digitalizace změny trh práce. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* [online]. 2017, roč. 10, č. Průmysl 4.0. Dostupný z: <http://www.bozpinfo.cz/josra/digitalizace-zmeni-trh-prace>. ISSN 1803-3687.
- Lee, John A. N. 1996. *International biographical dictionary of computer pioneers*. London : London Chicago Fitzroy Dearborn Publ., 1996. First Published in 1996. Routledge is an imprint of Taylor & Francis, an informa company. ISBN: 9781315074030
- MORAVEC, Hans. *Mind Children: The Future of Robot and Human Intelligence*. 1988. ISBN 9780674576186.
- Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015–2020. In: *Vlada.cz* [online]. Vládní výbor pro zdravotně postižené občany, 4/2013, s. 66 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/Narodni-plan-OZP-2015-2020_2.pdf
- Národní plán rozvoje sítí nové generace. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. 2016 [cit. 2021-03-15]. Dostupné z:

https://www.verejnakonzultace.cz/ARCHIV/Dokumenty/NPRSNG_27-9-2016.pdf

- Národní program reforem České republiky 2016. *Databáze strategií: PORTÁL STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ V ČR* [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/urad-vlady/strategie/narodni-program-reforem-ceske-republiky-2016?typ=download>
- Národní strategie kybernetické bezpečnosti České republiky na období let 2015 až 2020. *Databáze strategií* [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://nukib.cz/cs/kyberneticka-bezpecnost/strategie-akcni-plan/>
- Akční plán k Národní strategii kybernetické bezpečnosti České republiky na období let 2015 až 2020
- ORWELL, George. *1984*. Praha: Levné knihy, 2009. Československý spisovatel (Levné knihy). ISBN 978-80-7309-808-7.
- PEREGRIN, Jaroslav. *Filozofie pro normální lidi*. Praha: Dokořán, 2008. ISBN 978-80-7363-192-5.
- Rezortní strategie pro rozvoj eJustice 2016-2020. *Databáze strategií: Databáze strategií* [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/ms/strategie/strategie-pro-rozvoj-elektronizace-justice-ejustice>
- RŮŽIČKA, Vojtěch. Tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti pracovníků občanské poradny. *MojeAnketa.cz* [online]. 2021 [cit. 2021-02-10]. Dostupné z: <http://www.mojeanketa.cz/res/28461399855407/>
- SMOLJAK, Ladislav a Zdeněk SVĚRÁK. *Záskok*. Paseka, 2005. ISBN 80-7185-290-2.
- SMUTEK, Martin, Jan HLOUŠEK a Vojtěch RŮŽIČKA. Využití nových technologií v sociálním poradenství – Chatbot jako záměr. In: SMUTEK, Martin. *Sociální práce jako nástroj prosazování lidských práv a zkušenosti z oblasti sociální práce v období koronavirové krize: Sborník textů z XVII. ročníku mezinárodní vědecké konference Hradecké dny sociální práce, Hradec*

- Králové 17. září 2020* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2020, s. 6 [cit. 2021-02-03]. ISBN 978-80-7435-802-9. Dostupné z: https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/veda-a-vyzkum/konference-hdsp/lidska-prava_17hdsp-2020_sbornik-textu_vfin-20210126-172628.pdf
- Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015 - 2020. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/strategie-digitalni-gramotnosti-cr-na-obdobi-2015-2020>
 - Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti ČR 2012-2020. *Databáze strategií: PORTÁL STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ V ČR* [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/urad-vlady/strategie/narodni-program-reforem-ceske-republiky-2016?typ=download>
 - Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/strategie-digitalni-gramotnosti-cr-na-obdobi-2015-2020>
 - *Strategie regionálního rozvoje ČR 2014-2020* [online]. In: . Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 4/2013, s. 150 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: [https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/regionalni-rozvoj/regionalni-politika/koncepce-a-strategie/strategie-regionalniho-rozvoje-cr-2014-2020-\(1\)](https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/regionalni-rozvoj/regionalni-politika/koncepce-a-strategie/strategie-regionalniho-rozvoje-cr-2014-2020-(1))
 - Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy ČR (2015). *Veřejná konzultace* [online]. 2016 [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/mv/strategie/strategie-rozvoje-ict-sluzeb-verejne-spravy?typ=download>
 - STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.
 - ŠEVČÍKOVÁ, Stanislava a Pavel NAVRÁTIL. Sociální práce jako institucionalizace rizika v pozdně moderní době. *Sociální studia / Social Studies: Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity* [online]. 2010, 7(2), 115-133 [cit. 2020-10-13]. ISSN 1803-6104. Dostupné z: https://journals.muni.cz/socialni_studia/article/view/5824

- ZBIEJCZUK SUCHÁ, Ladka, Josef KOCUREK, Marie ONDRÁŠKOVÁ a Petr KALÍŠEK. #14 Expertní rozhovor. *100 metod* [online]. Brno, 2013, 2017 [cit. 2021-02-28]. Dostupné z: <https://100metod.cz/post/156757100324/14-expertn%C3%AD-rozhovor>
- Akční plán pro Společnost 4.0. In: *DATABÁZE STRATEGIÍ: PORTÁL STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ V ČR* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 8/2017, s. 91 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/urad-vlady/strategie/akcni-plan-pro-spolecnost-4-0-2017?typ=download>
- Akční plán pro Společnost 4.0. In: *DATABÁZE STRATEGIÍ: PORTÁL STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ V ČR* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 8/2017, s. 91 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/urad-vlady/strategie/akcni-plan-pro-spolecnost-4-0-2017?typ=download>
- KRULIŠ, Kryštof. Společnost 4.0 v České republice. *ASOCIACE PRO MEZINÁRODNÍ OTÁZKY* [online]. 19. 6. 2018 [cit. 2020-10-30]. Dostupné z: http://www.amo.cz/wp-content/uploads/2018/06/AMO_spolecnost-4.0-v-ceske-republice.pdf
- MAŘÍK, Vladimír. Průmysl 4.0: výzva pro Českou republiku. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-440-0.
- MAŘÍK, Vladimír. Vladimír Mařík: Od Průmyslu 4.0 ke Společnosti 4.0. In Youtube [online]. 28. 6. 2017 [cit. 2011-05-25]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=9jmbIEyvsFQ&ab_channel=DTOCZ. Kanál uživatele DTO CZ.
- Průmysl 4.0 má v Česku své místo. *Veřejná konzultace* [online]. 2016 [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/prumysl/zpracovatelsky-prumysl/prumysl-4-0-ma-v-cesku-sve-misto--176055/>
- Digitální Česko v. 2.0, Cesta k digitální ekonomice. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/dokument127530.html>

- *Dohoda o partnerství* [online]. In: Dotace EU, 2/2014, s. 197 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.dotaceeu.cz/cs/evropske-fondy-v-cr/2014-2020/dohoda-o-partnerstvi>

Seznam tabulek

- Tabulka 1: Dvacet profesí s největším indexem ohrožení digitalizací; s. 23.
- Tabulka 2: Dvacet profesí s nejnižším indexem ohrožení digitalizací, s. 24.
- Tabulka 3: Možné oblasti dopadů změn, s. 39.
- Tabulka 4: Transformace dílčích cílů do konkrétních otázek, s. 42–43.
- Tabulka 5: Okruhy otázek, s. 46–47.
- Tabulka 6: Pozitivní a negativní dopady vpuštění nových technologií do agendy občanských poraden, s. 72–77.

Přílohy

Příloha 1: Schéma rozhovorů

Co si myslíte o propojení moderních technologií a občanských poraden?

Rád bych se teď věnoval konkrétním možným změnám. Některé možnosti tu již zazněly, ale já bych se teď jistým oblastem věnoval podrobněji. Začal bych u vnějších změn a postupoval k těm vnitřním:

Myslíte, že bude ovlivněno prostředí, ve kterém pracujete?

– firemní prostředí, finanční, společenské, bezpečí

Pravděpodobně se změní i samotný obsah Vaší práce. Jaké změny si myslíte, že to budou?

– nové programy, metodika, změna svobody, počet klientů

Probrali jsme změny v rámci prostředí i samotné práce, ale velká část vaší práce je zaměřena na komunikaci převážně s klienty, ale i s jinými organizacemi.

Jakého charakteru se domníváte, že tyto změny budou?

– klient, pracovníci, vedení

Po debatě o možných změnách se jich spíše obáváte nebo se na to spíše těšíte?

1) Obávám → Proč?

- Pokud se toho obáváte, jaká hlavní rizika/negativa spatřujete?
 - ➔ Jakou část práce, případně co přesně byste potřebovali, aby vstup nových technologií nechal nedotčené?
 - ➔ I přesto, myslíte si, že by nové technologie mohly přinášet i nějaká pozitiva/příležitosti?
 - ➔ Je teď aktuálně něco, co se Vám ve vaší profesi nelíbí a technologie by to mohly zlepšit?

2) Těším/vítám → Proč?

- Pokud se na to těšíte, jaké hlavní příležitosti/pozitiva si myslíte, že to přinese?
 - ➔ Je teď aktuálně něco, co se Vám ve vaší profesi nelíbí a technologie by to mohly zlepšit?
 - ➔ I přesto myslíte si, že by nové technologie mohly přinášet i nějaká negativa/hrozby?
 - ➔ Jakou část, případně co přesně byste potřebovali, aby vstup nových technologií nechal nedotčené?

Příloha 2: Vzorový úryvek rozhovoru (úvod rozhovoru, oblast změn prostředí a nové programy)

Respondent: pracovnice občanské poradny

Rozhovor vedl: Vojtěch Růžička

Datum: 08. 03. 2021

Zkratky:

- T – tazatel
- R – respondentka

Text přepis rozhovoru:

T: Co si celkově myslíte o propojení moderních digitálních technologií a občanských poraden.

R: No, co si o tom myslím no. Myslím si, že žádná digitalizace se nevyrovná kontaktu člověka s člověkem, protože prostě to není tak citlivý, i když se prostě budeš snažit, aby to bylo tak citlivý, tak se domnívám, že tam nemůže dojít k takové shodě, jako člověk s člověkem. Jestli to je dobře nebo špatně, neumím úplně říct. Myslím si, že to strašně urychluje práci. Což může být samozřejmě dobře, ale zase si myslím, že člověk v rámci digitalizace přichází o nějakou možnost rozmýšlení, protože pokud pracovník někam něco chce natukat, tak to udělá za něj, a on tady tu část přeskakuje a věnuje se už nějaké jiné činnosti.

T: Jasně chápu.

R: Takže asi na urychlení fajn, ale na nějaký jako rozmýšlení je to za mě špatně, protože pak se prostě může stát, že spousta věcí je nedomyšlených, může to někoho ohrožovat nebo naopak někoho upřednostňovat. Takhle bych to asi viděla, ale nevím, jestli odpovídám na vaši otázku.

T: Jo určitě, ať odpověď míří vlastně jakýmkoliv směrem, tak pro mě to jsou cenná data. Abych to nějak sumarizoval, takže vnímáte, že digitalizace může znamenat usnadnění, ale nechcete jim přenechat moc velkou zodpovědnost, protože nevěříte, že v blízké době by mohly být na takové úrovni, aby mohly zvládat vaši práci?

R: Tak to určitě, ale vnímám to jako urychlení daných kroků. Ale co se třeba týče výměny sociálního pracovníka za moderní technologii, tak s tím nesouhlasím, protože přece jenom, když řeknete, že chcete dát výpověď, tak ten chatbot musí umět rozpoznávat, jestli z práce, z bydlení nebo odkud. A teď si prostě vezměte, že se vám člověk rozbřečí a domnívám se, že ta technologie se neumí vcítit tak, aby dokázala reagovat – je to umělé a nevyrovná se to lidskému kontaktu.

T: Takže si myslíte, že speciální poradce je částečně i psycholog?

R: Terapeut.

T: Jo, to je to slovo, co jsem hledal.

R: Myslím si, že to tak mají všichni sociální pracovníci, ať už pracují v terénu nebo tady v Občanských poradnách.

T: Myslíte si, že bez této terapeutické stránky by služba byla méně kvalitní?

R: Mířila by víc na branku. Člověk by tam nevyužil ty pocity a emoce, což by asi fungovalo, ale nedozvíte se toho tolik. A tomu klientovi se tolik neuleví. Sice mu pomůžeme udělat krok, ale nepomůžeme mu hledat tu sílu v sobě, a to já teda vnímám hodně důležitý.

T: Kdybych to měl shrnout:

- Tak díky tomu, že si s vámi člověk povídá, tak můžete odhalit nějaké důležité informace k případu. Stroj by to asi neodhalil.

R: Ano

T:

- Co se týče toho, že klient za vámi přijde, například s dluhovým problémem – má nejen finanční problémy, ale i nějaké emoční či psychické, což třeba on ani sám neví, protože se soustředí na ten daný problém.

R: Ano.

T:

- A poslední věc, že ten stroj za něj vlastně nenajde odpověď, kdežto vy jako sociální pracovníci občanských poraden se snažíte, aby tu odpověď našel sám.

R: Přesně tak. Já mu dám možnosti, ale i ostatní sociální pracovníci, a ten člověk si sám vybere.

T: Dobře. Moc děkuji, to byla vlastně otázka na úvod. Teď bych se chtěl věnovat konkrétně jednotlivým dílčím tématům dopadu digitalizace na vaši agendu.

Myslíte si, že se může změnit vaše pracovní prostředí jakožto prostředí vaší kanceláře, například?

R: Myslím si že, to už se to děje, protože já už si neumím představit, že bychom nevyužívali počítače, různé databáze a systémy, které teď jsou. My třeba teď využíváme systém databáze klientů a neumím si představit, že bychom tuhleto databázi teďka neměli, že by se tato databáze dále nevyvíjela, protože prostě na papíře se dneska už vlastně nic neuchovává.

T: Aha jasně.

R: Co se týče technologií jako takových, tak těch přibývá.

T: A vnímáte to spíše pozitivně nebo negativně?

R: Vidím v tom hlavně usnadňování. Ale usnadňování v rámci určitých úkolů, protože zase na druhou stranu je s tím hodně byrokracie. Například s těmi systémy – musí se prostě obstarávat a ten čas, co na tom vlastně ten pracovník často ušetří, tak ho zase ztratí.

T: To, že se pracovník vlastně musí starat ještě o ty přístroje navíc?

R: Jasně, přesně tak.

T: Napadá vás ještě nějaká změna pracovního prostředí, ke které by mohlo dojít?

R: No, vlastně mně se třeba teď konkrétně stalo, že kvůli novému programu mi museli dát větší obrazovku, ale vzhledem k tomu, že jsem měla malý stůl, kam se mi nevešla tahleta obrazovka, tak mi museli vyměnit i stůl, a vzhledem k tomu, že jsem měla i malou židli, tak mi museli vlastně vyměnit i židli. Kvůli tomu se mi vlastně změnilo celé mé pracovní prostředí. Prostě se to děje a člověk si s tím musí umět poradit.

T: Moc děkuji za příklad ze života. A vnímáte to pozitivně nebo negativně?

R: No, ze začátku to byla změna a hrozně se mi to nelíbilo, ale teď už si bez toho nedovedu práci představit.

T: Dobře, díky, tak půjdeme dál. Vůbec mě nenapadlo, že u tak malého tématu zůstaneme vlastně takhle dlouho.

R: (smích) Nezávidím vám, až si to budete poslouchat.

T: Já se s tím nějak poperu. Tak půjdeme radši rychle dál. Myslíte si, že by se mohlo digitalizací změnit bezpečí vaší práce, ať už to fyzické nebo to digitální?

R: No, určitě je to ohrožení tou digitalizací, jelikož ty systémy jsou takoví šmíráci, protože prostě. Nehledě na to, že vy využijete například online poradenství, například přes Facebook. Tak vlastně ten Facebook odhaluje vaši identitu, pakliže tam jste opravdu vy, tak my víme podle fotky, jak vypadáte, jak se jmenujete, kdekdo tam má datum narození, kde bydlí. To je jedna věc. Co se týká veřejných systémů – tak tam ty technologie jedou takovým stylem, že například Insolvenční rejstřík je veřejný a o tom člověku se každý může dozvědět úplně cokoli. Přijde mi to jako nějaké vlastně narušování, jelikož pokud budete chtít najít, kde ten člověk bydlí, tak můžete.

T: Aha, tak to je dobrý no.

R: Já samozřejmě chápu, proč to tak je, aby se tam dostal každý, ale je teda otázka, jaká je ochrana tady těch dat. To samé – vlastně Správa exekucí, což si sociální

pracovníci také můžou dohledat. Člověk by musel bydlet a nesměl by využívat žádné moderní technologie.

T: Takže to vnímáte jako ohrožení bezpečí v rámci toho, že mohou uniknout nějaká osobní data?

R: Já určitě.

T: Myslíte si, že pokud by pracovník pracoval pouze z domova, zvýšilo by se jeho fyzické bezpečí?

R: Dělán v poradně 3 roky a takové krizové situace byly jenom dvě. Takže podle mě spíše záleží na pocitu bezpečí v tom daném prostředí, ve kterém člověk je. Asi je pravda, že když je člověk v home office, tak je asi víc v bezpečí, ale nemyslím si, že je to prostě lepší. To bezpečí určitě větší je, ale je to na úkor kvality.

T: Co si myslíte o tom, že by se mohlo zvýšit množství peněz, které vlastně tečou do Vašeho resortu? Tak by se mohly zvýšit Vaše odměny teda nebo rovnou výplaty?

R: Nevidím to jako cestu k navýšení peněz v sociální práci.

T: Takže nevnímáte sociální činnost jakožto obor, kteří lidé vykonávají pro zisk, pro peníze?

R: Nevnímám to jako byznys.

T: A myslíte si, že by mohlo financování zůstat stejné a akorát by vám přibyla práce?

R: Nevím, v jakém směru by měla přibýt práce, protože si myslím, že jsme kapacitně úplně narvaný a věřím, že kdyby fungoval i takový chatbot, tak by odboural první jednoduchý nekomplikovaný dotazy. Nicméně já jako pracovnice, když se mě někdo zeptá, jak dát výpověď, tak to mám hotové za 10 minut, ale ten robot by to měl třeba za pět, takže by takové dotazy zvládnul dva. Ale práce by v číslech naskakovala, protože by toho jeden robot obsloužil vlastně víc, než pracovník, ale jako časově by to bylo hodně podobné.

T: Takže si nemyslíte, že by mohlo být více klientů kvůli dopadům digitalizace?

R: Ne, protože jediné místo, kde by se mohlo zvýšit odbavení klientů, by bylo právě cestou toho chatbota a nebo jinými programy. Tam by se klienti asi zvedli a celkově ve výpočtech.

T: Děkuji. Tak jsme u poslední otázky tohoto tématu. Myslíte, že s nástupem průmyslu 4.0 by se mohl změnit společenský statut občanských poraden?

R: Jako sociální práce?

T: Sociální práce, potažmo přímo občanských poraden.

T: Případně, jestli by se zvýšil zájem o to, pracovat v občanské poradně.

R: Myslím si, že je to něco, co nás nemine jako tahle digitalizace, ale s prestiží to nemá nic společného. Pořád si myslím, že sociální práce a ostatní humanitní obory jsou založené kontaktu a na nějaké jako spolupráci. Když tam ta spolupráce nevznikne a bude to pouze skrz nějakou technologii nebo něco takového, tak ty lidi to prostě neocení.

T: Takže si myslíte, že tady v tom oboru se nic nezmění a sociální práce, potažmo občanské poradny zůstanou na stejné úrovni vnímání obyvateli?

R: Jo, přesně tak. Možná si myslím, že by to mohlo sociální práci i uškodit, protože prostě přece jenom je to o lidech. Myslím si, že možná by ta prestiž šla i dolů. Aktuálně je to na úrovni, kdy to není podle mě moc dobře přijímané. Sociální poradkyně jsou považovány za nějaké holky bůhví odkud a digitalizace tomu nepomůže. Takže si myslím, že to pořád budou „jen ty z OSPODU, co berou děti.“

T: Aha dobře (smích) díky. Co se týče samotného obsahu práce, jaké si myslíte, že budou změny?

R: (ticho)

T: Tohle asi hodně široká otázka, taky ji upřesním. Co si myslíte o nových programech, které pronikají do vaší agendy?

R: Nové programy – takže se bavíme o chatbot a voicebot?

T: Je na Vás, jak to pojmete.

R: Myslím si, že je to velmi dobrý krok v posunu v oblasti jednoduchých dotazů, protože věřím, že spousta pracovníků v poradenství je zahlcena malichernostmi a drobnostmi, který jdou opravdu jednoduše vyřešit. Domnívám se, že by to mohl být prostě takový filtr. Domnívám se, že tyto technologie by mohli být výborným filtrem na odpověď, na jednoduchou otázku. V dnešním světě je vlastně hrozně moc informací na internetu a tenhle program by posloužil jako filtr, a vlastně pomáhal by tomu klientovi nalézt na jednoduchou otázku jednoduchou odpověď. Myslím si, že tohle je ta cesta propojení, která by mohla být super.

T: A myslíte si, že by ale ta technologie měla být výhradně v rukou sociálních pracovníků, potažmo u pracovníků občanských poraden, anebo že by měla být veřejně k dispozici?

R: Určitě veřejně dostupná.

T: Vnímáte, že by mohla být i nějaká negativa spojená s tímto pomocníkem?

R: Velká náročnost v obsluze a aktualizacích, taky si myslím, že tam nejsou žádné emoce

a zatím si myslím, že pokud někdo bude mít opravdu složitý dotaz, že ten robot nebude schopen odhalit, co je klientovu prioritou, tak to vidím jako negativa.

T: Aha jasně. No a kdybychom nezůstali jenom u tady toho programu rozřazovače a pomocníka, dokážete si představit nějakého vyloženě pomocníka, který by vám pomáhal například s administrativou – například zaznamenával rozhovor, rovnou ho třeba přepisoval?

R: Myslím si, že je to narušení nějaké atmosféry.

T: Napadá mě, zdali by se to nedalo někdy i využít – například, kdyby Vás klient osočil, že jste ho slovně urážela a na záznamu by byl jasný důkaz, že tomu tak nebylo.

R: To bych pořád vnímala jako narušení důvěry a jako klient bych takovou službu nechtěla využívat.

T: Rozumím tomuhle stanovisku a poslední otázka na tenhle sektor: Žijeme v době, kdy se všechno digitalizuje, dokážete si představit, že by místo praxe v poradně nováčci využívali jakýsi trenažér?

R: (smích) Ty brd'o, to je velmi zajímavé. Jako asi by to šlo. Pokud odpoví správně, tak je to pustí do dalšího kola, ale praxe je praxe. Ale asi jo. Dokážu si představit, že bych před sebou měla virtuálního klienta, který by říkal nějaký problémy, a ono by mě to snímalo, jestli řeknu nějaké tři věty, které jsou vlastně v tom nezbytné.

T: Takže trenažer pro začínajícího pracovníka si dovedete představit?

R: Jako umím. A přišlo by mi to jako zábavný prvek při seznamování se s poradenským centrem.

* * *