

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI S UCHAZEČI O ZAMĚSTNÁNÍ

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Autor práce: Bc. Lucie Fenclová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: 2.

2015

Diplomová práce v nezkrácené podobě

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum: 31. 3. 2015

Podpis studenta

Poděkování

Na tomto místě bych ráda věnovala poděkování doc. PhDr. Davidu Urbanovi, PhD., za jeho čas a rady, kterými mě vedl při psaní diplomové práce. Dále bych ráda poděkovala doc. Jakubu Sirovátkovi, Dr.phil. za vstřícnost a inspiraci, kterou mi přinesl při konzultacích nad etickou problematikou.

Obsah

| | |
|--|-----------|
| 1 Úvod | 7 |
| 2 Současný stav | 9 |
| 2.1 Vymezení pojmů | 9 |
| 2.1.1 Dilema | 10 |
| 2.1.2 Nezaměstnanost | 10 |
| 2.1.3 Práce..... | 11 |
| 2.2 Problematika nezaměstnanosti | 12 |
| 2.2.1 Nezaměstnanost jako sociální problém..... | 13 |
| 2.2.2 Úřad práce jako služba | 15 |
| 2.3 Vliv nezaměstnanosti na klienta..... | 15 |
| 2.3.1 Finanční a ekonomický aspekt | 17 |
| 2.3.2 Psychologický aspekt..... | 18 |
| 3 Pracovník úřadu práce | 19 |
| 3.1 Osobnost pracovníka a jeho kompetence..... | 19 |
| 3.1.1 Schopnosti a dovednosti pracovníka | 21 |
| 3.2 Vztah mezi pracovníkem a klientem | 22 |
| 3.2.1 Disharmonie vztahu | 25 |
| 3.2.2 Sociální práce s nezaměstnanými klienty..... | 26 |
| 3.3 Přístup pracovníků k řešení etických otázek..... | 27 |
| 3.3.1 Etický kodex pracovníků úřadu práce..... | 28 |
| 4 Klient úřadu práce | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1 Charakteristika klientů | 29 |
| 4.1.1 Mladí do 30 let s nízkou délkou praxe | 31 |
| 4.1.2 Rodiče po návratu z rodičovské dovolené | 32 |
| 4.1.3 Osoby nad 50 let věku | 33 |
| 4.1.4 Osoby se zdravotním postižením | 33 |
| 4.1.5 Romové | 34 |
| 4.1.6 Osoby dlouhodobě nezaměstnané | 34 |
| 5 Etická dilemata z pohledu různých autorů | 35 |
| 5.1 Seznámení s etickými dilematy | 35 |
| 5.2 Konkretizace všedních dilemat | 36 |
| 6 Význam etiky při práci s klienty | 41 |
| 6.1 Vybrané etické teorie | 41 |
| 6.1.1 Situační etika | 41 |
| 6.1.2 Teorie přirozeného zákona | 42 |
| 6.1.3 Utilitarismus | 43 |
| 6.2 Etika a profese | 43 |
| 6.2.1 Pojetí etiky a základní pojmy vzhledem k profesi | 44 |
| 6.2.2 Profesní etika | 45 |
| 6.3 Etické kodexy | 46 |
| 7 Etická dilemata v praxi | 48 |
| 7.1 Předmět sondy | 48 |
| 7.2 Cíle sondy | 48 |

| | |
|---|-----------|
| 7.3 Metodika práce | 48 |
| 7.4 Výsledky | 49 |
| 7.4.1 Zasáhnout vs. nezasáhnout | 50 |
| 7.4.2 Jednostrannost vs. symetrie vztahu | 53 |
| 7.4.3 Dobro společnosti vs. využívání státu..... | 56 |
| 7.4.4 Konfrontovat klienta s nepříjemnou skutečností vs. nekonfrontovat | 60 |
| 7.4.5 Individuální potřeby klienta vs. nedoporučení k rekvalifikaci | 61 |
| 7.4.6 Pokračovat v případě vs. ukončení případu | 65 |
| 7.4.7 Být oblíbenou poradkyní vs. dodržovat předpisy | 67 |
| 7.4.8 Uplatňování moci vs. pomoci | 69 |
| 7.4.9 Procesní vs. situační přístup | 72 |
| 7.4.10 Sdílet nepříjemné skutečnosti vs. nesdílet | 74 |
| 8 Diskuze | 77 |
| 9 Závěr | 80 |
| 10 Seznam použitých zdrojů | 83 |
| 11 Seznam zkratk..... | 89 |
| 12 Seznam příloh | 90 |
| 13 Přílohy..... | 91 |
| Příloha 1: Schéma pomoci a kontroly | 91 |
| 14 Abstrakt | 92 |
| 15 Abstract..... | 93 |

1 Úvod

Téma této diplomové práce bylo zvoleno vzhledem k mé současné profesi, kde se jako poradce pro dlouhodobě nezaměstnané klienty setkávám s mnohými úskalími a denně řeším různé problémy klientů. Zabývám se jejich řešením či se snažím být nápomocna při dosahování cílů. Právě díky vysoce individuální práci s klienty jsem se mnohdy setkala s dilematy, které jsem řešila velmi těžko, či nad kterými jsem dlouho přemýšlela, než jsem se rozhodla pro jedno z možných řešení. Byla bych proto ráda, kdyby tato práce sloužila i ostatním pracovníkům, nejen z úřadů práce, k tomu, aby se dilematy zabývali. Aby řešení dilematu nebylo pouze výsledkem momentálního rozhodnutí, ale výsledkem etické reflexe, včetně zvážení všech možností, okolností a dopadů na klienta. V neposlední řadě by práce mohla poskytnout prostor k přemýšlení.

Tématem diplomové práce jsou dilemata v práci s nezaměstnanými klienty. Inspirací pro toto téma byl předmět Dilemata v sociální práci absolvovaný při studiu na Teologické fakultě a současná praxe. K výběru tématu přispělo i aktuálně často diskutované téma nezaměstnanosti, které se objevuje nejen v médiích, ale i mezi běžnou veřejností. I to, jak ovlivňuje člověka v jeho každodenním životě, mění jeho socioekonomický status, jak se odráží na rodinných vztazích, přátelských vazbách a celkově mění život nezaměstnaného člověka. Jak reagují na nezaměstnanost ti, kteří se s ní setkávají každý den, ti, kdo se snaží o její zmírnění a podporují a motivují nezaměstnané klienty k tomu, si práci najít? Do jakých situací se s touto specifickou skupinou dostávají a jaká dilemata při práci s klienty řeší – právě toto budou náměty, které budou doprovázet obsah této diplomové práce.

Text se bude věnovat především etickému pohledu na konkrétní situace, kde bude naznačeno, podle čeho člověk chápe daný problém, co při rozhodování prožívá a jakou variantu nakonec může zvolit.

Cílem diplomové práce bude popsat dilemata, se kterými se pracovníci úřadů práce setkávají při práci s klientem. Cílem bude též shrnout, jaká dilemata nejčastěji řeší, jakým způsobem je vyhodnocují a jak v konkrétních situacích přemýšlejí. Dílčím cílem práce bude i snaha upozornit na etické otázky a s nimi spojená etická dilemata. Cílem práce však nebude vybraná dilemata vyřešit, ale vyzdvihnout je, upozornit na ně a poskytnout čtenáři dostatek impulsů se nad těmito dilematy zamyslet.

Práce by měla upozornit pracovníky úřadů práce na to, že se s dilematy setkávají v každodenním kontaktu s klienty, aniž by si to možná uvědomovali a reflexi těchto dilemat věnovali hlubší význam.

K dosažení výsledků poslouží rozhovory s pracovníky úřadů práce realizované v rámci Jihočeského kraje na pobočkách Úřadu práce ČR.

V prvních kapitolách práce budou představeny pojmy, se kterými bude v práci operováno a současný stav. Dále bude nastíněno téma nezaměstnanosti s jejími dopady na klienta a čtenář se seznámí s úlohou úřadu práce.

Následující kapitola se bude věnovat osobnosti pracovníka a vztahu mezi ním a klientem. Další kapitola představí, kdo je klientem úřadu práce a též bude uveden výčet základních a nejčastějších skupin, které jsou nezaměstnaností nejvíce ohroženy.

Před praktickou aplikací etiky se čtenář může seznámit s různými druhy etických dilemat tak, jak je pojmají autoři, kteří se touto problematikou zabývali. Práce se dále bude zabývat etikou při práci s klienty, neboť bez etiky se v žádné profesi neobejdeme. Ve stejné kapitole bude zmíněno téma profesní etiky a etických kodexů. Uváděny budou proto, že právě nerespektování etických zákonů a mravních norem nás může dostat do nepříjemných situací a bez etické reflexe svého chování nebudeme schopni s klienty dobře jednat.

Závěrem práce budou uvedeny praktické zkušenosti pracovníků úřadů práce, kde budou na kazuistikách klientů demonstrována dilemata a způsoby jejich reflexe pracovníky, s přihlédnutím na etický rozměr uvažování. Poslední kapitoly přinesou výsledky práce a shrnou dosažené cíle.

Práce bude pracovat s odbornou literaturou, znalostmi získanými v magisterském studiu a praktickými zkušenostmi s cílovou skupinou.

2 Současný stav

Před úvodem do problematiky této práce je třeba stručně uvést a vyspecifikovat pojmy, se kterými tato práce pracuje. Budou zde konkretizovány pojmy užívané zvláště pro pracovníky úřadů práce, tak pro uchazeče o zaměstnání. Zkratky, které v textu figurují, budou uvedeny na konci práce v seznamu zkratk. ¹

Tato kapitola je věnována také charakteristice úřadu práce jako instituci, která zajišťuje širokou škálu služeb nejen pro nezaměstnané klienty, ale i pro firmy a veřejnost. Nezaměstnanost je zde popisována jako příčina jednání klientů v různých situacích. Objasňuje, co pro člověka znamená fakt, že je nezaměstnaný, jak tato situace působí na psychiku a jak ovlivňuje jeho okolí.

2.1 Vymezení pojmů

Na tomto místě jsou vymezeny pojmy, jako jsou dilema, nezaměstnanost či práce. Před vymezením konkrétních pojmů je potřeba objasnit, jakými termíny bude v práci operováno. K popsání osoby, která je evidována na úřadě práce, bude použito dvou výrazů. Prvním výrazem bude *uchazeč o zaměstnání* tak, jak jej definuje zákon o zaměstnanosti. ²

Druhým výrazem bude pojem *klient*, i přes jeho terminologickou nepřesnost. Klient v této práci bude specifikován ve významu, jakým způsobem bychom k němu měli přistupovat. I přesto, že se označení *klient* nehodí pro ty, kdo služby pomáhajícího pracovníka nepřijímají z vlastního rozhodnutí, bude jej v hojné míře užíváno v souvislosti s etickým přístupem pracovníků. V této práci bude užito namísto angloamerického termínu "uživatel služby". ³

Dále zde budou použity výrazy jako je poradce, pracovník úřadu práce, zprostředkovatelka či pracovník, které budou synonymem pro člověka, který jedná s uchazeči o zaměstnání ať už na bázi poradenské, či zprostředkovatelské.

¹ viz kapitola 11

² Srov. Zákon 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

³ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 11.

V této práci bude specifikována převážně individuální práce s klientem, příklady práce se skupinou, či rodinou se objeví v menší míře pouze v kazuistikách v části praktické aplikace etiky.

2.1.1 Dilema

Slovník definuje dilema jako nutnou volbu mezi dvěma možnostmi, které se vylučují a často jsou nepříznivé.⁴ Proto se eticky dilematické jeví například situace, kdy pracovník stojí mezi dvěma či více možnostmi, které jsou nevhodné a představují morální konflikt.⁵

Tyto situace, ve kterých etická dilemata vznikají, se objevují tehdy, když je sociální pracovník nucen volit ze dvou nebo více eventualit. Tyto možnosti chápe jako konflikt morálních principů a neví, které rozhodnutí bude vhodnější. Důležitým faktorem, který zde působí je osobnost pracovníka a to, jak vnímá danou situaci. Roli hraje i osobní zkušenost, jeho individuální hierarchie hodnot a v neposlední řadě také kontext dění, ve kterém rozhoduje.⁶

Mezi rysy typické pro dilema je nepříjemné či náročné rozhodování v situacích, které jsou více či méně sporné.⁷

2.1.2 Nezaměstnanost

Jedním z nejzákladnějších pojmů je zaměstnanost a nezaměstnanost. Zaměstnanost, anglicky employment, je ve slovníku sociální práce charakterizována jako: „*Míra využití pracovních sil v ekonomice dané země. Pokud je tato míra vyšší než optimální, označuje se výsledný stav jako přezaměstnanost.*“ Přezaměstnanost v ČR fungovala v dobách tzv. reálného socialismu, kdy byla povinnost pracovat zakotvena v zákoně a byla též příslušnými orgány vynucována.⁸

Podle Mezinárodního úřadu práce (ILO) v Ženevě je definice nezaměstnanosti založena na tom, že osoba je schopná práce (z pohledu věku, zdravotního stavu a osobní

⁴ Srov. KRAUS, J. *Nový akademický slovník cizích slov: [A-Ž : studentské vydání]*. s. 176.

⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. s. 24.

⁶ Srov. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*. s. 20 – 32.

⁷ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. s. 40.

⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 125.

situace), ale je vyřazena z možnosti pracovat v placeném zaměstnání. Druhým základem je, že tento člověk práci chce, že se se svým vyřazením nespokojuje a hledá proto nové placené zaměstnání. Jednat se může i o takové zaměstnání, které je pouze na částečný úvazek. Pokud i přes tyto snahy je tato osoba bez zaměstnání, splňuje definici nezaměstnaného člověka.⁹

2.1.3 Práce

Vztah k práci je v křesťanské tradici rozporný, práce nenabývá tak významného prvku. Je totiž někdy chápána jako důsledek dědičného prvotního hříchu, který byl dle biblického vyprávění potrestán ztrátou volného času. Na straně druhé je otázkou vnitřní povinnosti a také příležitosti podílet se na božím stvoření světa. Tomáš Akvinský ve středověku chápal společnost jako uzavřený systém, který je ve stabilní rovnováze. K udržení této rovnováhy přispívaly jednotlivé skupiny právě svou prací.¹⁰

Pokud má člověk na výběr, čím se bude zabývat, je to podle jeho přirozenosti práce, pro kterou se většinou rozhodne. Je to především proto, že člověk má k práci přirozený sklon.¹¹ Jahodová definovala pět základních potřeb, které jsou uspokojovány zaměstnáním. V případě nezaměstnanosti jsou tyto potřeby blokovány či omezovány. Jedná se o vytváření reálné struktury času, která se u zaměstnaného promítá ukotvením v čase (den, měsíc, rok). Práce navíc poskytuje příležitost pravidelného setkávání se s lidmi mimo rodinu – tedy umožňuje sdílení sociální zkušenosti. Jedinci umožňuje možnost podílet se na cílech a účelech, které ho přesahují a tím pádem vymezuje i jeho osobní status a identitu. Navíc práce motivuje k řadě aktivit, kterými se nezaměstnaný člověk nezabývá a není k nim z důvodu nezaměstnanosti nucen.¹²

Freud definoval práci jako pouto, které člověka váže k realitě.¹³ Právě rozbití časové struktury dne a změny ve vnímání času jsou jedním z nejvýraznějších psychologických důsledků nezaměstnanosti.¹⁴

⁹ Srov. PUCOVÁ, V., et al. *Orientace ve světě práce: Metodická příručka*. s. 10.

¹⁰ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 57.

¹¹ Srov. MOŽNÝ, I. *Česká společnost*. s. 93.

¹² Srov. MAREŠ, P., *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 57.

¹³ Srov. Tamtéž. s. 56.

¹⁴ Srov. Tamtéž. s. 65.

2.2 Problematika nezaměstnanosti

Práce je součástí lidské přirozenosti. Potřeba pracovat a v souladu s bytím přetvářet okolní svět není jen výsledkem výchovy či vlivu rodiny nebo sociokulturního prostředí.¹⁵ Práce také je důležitou podmínkou důstojné lidské existence. V životě člověka zaujímá nezastupitelné postavení, neboť ho včleňuje do sociálních vztahů, uspokojuje jeho potřebu ctížádosti. Práce tak zaujímá v životě člověka postavení, které nelze zastoupit.¹⁶

Na druhé straně je to nezaměstnanost, která je v dnešní době neoddělitelnou součástí trhu práce. V době ekonomických krizí produkce klesá a lidé se stávají nezaměstnanými. V okamžiku, kdy se ekonomika dostává opět vzhůru, se musí lidé rychleji adaptovat na nově vznikající podmínky. Přizpůsobují tak nejen své schopnosti, ale i vědomosti. Je tedy třeba se vzdělávat pro nově vznikající nabídky. Lze říci, že v této době mají výhodu mladší, více adaptabilní a lépe kvalifikovaní jedinci s dobrým sociálním, kulturním a ekonomickým kapitálem. Oproti tomu lidé staršího věku, se zastaralou či nízkou kvalifikací, kteří se hůře adaptují na nové podmínky, mají vstup na trh práce komplikovanější. Mezi tuto skupinu patří i uchazeči ze sociálně znevýhodněných podmínek, příslušníci etnických či národnostních menšin.¹⁷

Na nezaměstnaného má tato situace velký dopad. O tom, jaké důsledky nezaměstnanost může mít, pojednává kniha *Nezaměstnaní v Marienthalu* (orig. *The Sociography of an Unemployed Community*), která popisuje výzkum v rakouském městě, které bylo postiženo masovou nezaměstnaností. Ta vznikla po uzavření textilní továrny, kdy se tři čtvrtiny obyvatel staly nezaměstnanými. Výzkumem bylo zjištěno několik důsledků nezaměstnanosti pro jedince. I přes dostatek času se lidé nevěnovali konkrétnějším aktivitám, do parků nikdo nechodil, knihovny zaznamenaly úpadek činnosti a snížil se i počet výpůjček. Bylo zjištěno, že nezaměstnanost tak má vliv i na potřebu vzdělávání a získávání nových informací.¹⁸

¹⁵ Srov. BUCHTOVÁ, B. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický a sociální problém*. s. 17.

¹⁶ Srov. Tamtéž. s. 75.

¹⁷ Srov. KUCHARŤ, P. a L. VASKA. *Regional aspects of unemployment in the Czech Republic and Slovakia*. s. 8.

¹⁸ Srov. JAHODA, M., P. F. LAZARSELD a H. ZEISEL. *The Sociography of an Unemployed Community*. s. 37 – 39.

Mezi možnými důsledky nezaměstnanosti se objevily mimo jiné i rozbití struktury a vnímání času, lidé neměli pravidelné činnosti. Zredukovaly se sociální kontakty, díky čemuž se lidé dostávali do sociální izolace. U nezaměstnaných byla patrná i ztráta participace na cílech společenství či širších skupin, ztráta sociálního statusu, sociální důstojnosti či prestiže. Důsledky těchto ztrát se staly častou příčinou ztráty identity a sebeúcty nezaměstnaného. Prokazatelně se jevíly i rozklad rodinných vztahů a ztráta hodnot a respektu k veřejným autoritám.¹⁹ Podobnými situacemi procházejí i uchazeči úřadů práce. Spolupráce s nimi tak může být obtížnější, sám klient může být situací zničen a výsledkem celé situace jsou konflikty. Je proto nutné citlivě vnímat i tyto okolnosti a přizpůsobit jim své jednání.

Výzkum také odhalil, že životní potřeby nezaměstnaných postupující nezaměstnaností stále klesají, zužuje se i okruh společenských událostí, kterých se zúčastňují a kulturních institucí, které navštěvují.²⁰

2.2.1 Nezaměstnanost jako sociální problém

Nezaměstnanost s sebou přináší i další vzájemně provázané problémy. Mohou jimi být sociální problémy vznikající v důsledku nezaměstnanosti. Profesor Tomáš Sirovátka popisuje v rozhovoru pro časopis Sociální práce nezaměstnanost jako jeden z nejzávažnějších sociálních problémů současnosti. Informuje, že aktuální údaj evidované nezaměstnanosti je v současné době 9 % lidí, kteří jsou v produktivním věku.²¹ Přesto lze nezaměstnanost označit jako celkem nový sociální problém, neboť před rokem 1989 měli všichni občané podle zákona nařízeno pracovat.²²

Podle definice Mezinárodní organizace práce, je nezaměstnaný člověk ten, kdo:

- a) není zaměstnán, tedy nepracuje pro mzdu, peněžní či nepeněžní;
- b) aktivně hledá práci, což znamená být registrován na úřadě práce nebo u soukromé pracovní agentury; zároveň se o práci uchází i na dalších místech, kde k tomu účelu používá nabídky volných míst v inzerci či se připravuje na založení vlastního podnikání;

¹⁹ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 62.

²⁰ Srov. BUCHTOVÁ, B. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický a sociální problém*. s. 202.

²¹ Srov. *Sociální práce Sociální práce* [online]. 2014 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=490>.

²² Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 125.

c) je schopný začít pracovat do 14 dnů od nalezení práce.²³

Právě ona schopnost být zaměstnán, je velmi důležitá, neboť je základním předpokladem ovlivňujícím stupeň rizika nezaměstnanosti. V literatuře je označována jako zaměstnatelnost. Je definována jako schopnost najít si práci, která se váže na další individuální charakteristiky jedince, jako jsou například schopnosti, dovednosti, znalosti a aspirace. Dále je vázána na požadavky trhu práce. Na trh práce tak mohou vstupovat pouze osoby, které jsou schopny být zaměstnány, osoby zaměstnatelné.²⁴ Jsou to právě kontakty s úřadem práce, respektive potencionálními zaměstnavateli, které jsou často používaným kritériem již zmíněné ochoty pracovat.²⁵

Pokud bychom se nezaměstnaností měli zabývat detailněji, je dobré zmínit, že ji můžeme rozčlenit na několik typů. Může se jednat o nezaměstnanost strukturální, která se nejvíce týká mladých lidí s nízkou úrovní vzdělání a lidí starších, kvalifikovaných pro práci v průmyslu. Dalším typem nezaměstnanosti je frikční nezaměstnanost. Ta je vyvolávána přirozenou mobilitou pracovníků, kteří se svobodně pohybují po trhu práce. Jde o takové pracovníky, kterým skončila pracovní smlouva nebo kteří sami ukončili pracovní poměr a hledají zaměstnání nové. Do této nezaměstnanosti je zahrnována i nezaměstnanost absolventů škol, kteří po ukončení studia ještě nenalezli zaměstnání. Další, často se objevující nezaměstnaností je nezaměstnanost sezónní, která je v důsledku střídání ročních období vyvolána sníženou poptávkou po pracovních silách. Jedná se o stavební profese, zaměstnance rekreačních objektů apod.²⁶

Zkušenosti však dokládají, že mnozí takzvaní nezaměstnaní nejsou skutečně nezaměstnanými, neboť využívají různé formy šedé či černé ekonomiky státu a obvykle nejsou schopni začít regulérní zaměstnání.²⁷ Ať už se jedná o zaměstnanost skrytou či zjevnou, pro společnost vždy znamená problém. Tato situace s sebou přináší ekonomickou zátěž nejen pro nezaměstnaného, ale především pro stát. Ten vyplácí dávky a platí pojištění za nezaměstnaného.²⁸

²³ Srov. KUCHAR, P. a L. VASKA. *Regional aspects of unemployment in the Czech Republic and Slovakia*. s. 9.

²⁴ Srov. Tamtéž. s. 9.

²⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 125.

²⁶ Srov. Tamtéž. s. 125.

²⁷ Srov. KUCHAR, P. a L. VASKA. *Regional aspects of unemployment in the Czech Republic and Slovakia*. str. 9.

²⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 125.

Dlouhodobá nezaměstnanost s sebou navíc nese další významný problém pro klienta. Je jím fakt, že čím déle je člověk nezaměstnaným, tím menší je naděje si práci opět najít. Toto zjištění může být pro člověka velmi depresivním a demotivujícím momentem.²⁹

2.2.2 Úřad práce jako služba

Vliv na řešení dilemat má i kultura organizace, její hodnoty a cíle.³⁰ Vnímám jako důležité alespoň v krátkosti tyto cíle, hodnoty a kulturu organizace představit. Úřad práce je státním orgánem, který ve svém regionu sleduje vývoj trhu práce, registruje uchazeče o zaměstnání, rozhoduje o přiznání podpor v nezaměstnanosti, přispívá na tvorbu nových míst díky využívání prostředků aktivní politiky zaměstnanosti. Zveřejňuje přehled volných míst, pomáhá při volbě zaměstnání a při volbě budoucího studia, organizuje rekvalifikační kurzy. Zvláštní pozornost věnuje především mladistvým, absolventům škol a osobám se zdravotním handicapem, které mají přiznaný invalidní důchod či jsou osobami zdravotně znevýhodněnými. Poskytuje poradenství nejen občanům, ale i zaměstnavatelům v oblasti pracovního práva.³¹

Nově pod úřad práce spadá i pomoc pro osoby v hmotné nouzi, dávky státní sociální podpory a příspěvek na péči. Úřad práce je díky tomu bohužel často vnímán pouze jako výplatní orgán.

2.3 Vliv nezaměstnanosti na klienta

Nezaměstnaný člověk rychleji ztrácí profesionální dovednosti a později i samotný návyk do práce docházet. Rychlost ztráty těchto návyků záleží na tom, jak dlouhé byly v součtu předešlé pracovní poměry. Pokud se člověk stal nezaměstnaným ihned po ukončení vzdělání, tyto návyky často ani získat nemůže.³² Vnímání nezaměstnanosti ovlivňuje i to, jak dlouho daná zátěž na člověka působí. Zda jde pouze o krátkodobé působení – v tomto případě o krátkodobou nezaměstnanost, či je problém dlouhodobý.

²⁹ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 41.

³⁰ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 22.

³¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 251.

³² Srov. Tamtéž. s. 125.

Protože i v případě malé zátěže působící dlouhou dobu, se může situace stát těžko zvladatelnou.³³

Fakt, že je člověk zaměstnaným, je v soudobých západních společnostech považován za klíčového činitele osobní spokojenosti, ekonomické prosperity a společenské prestiže. Na druhou stranu skutečnost, že je člověk nezaměstnaný se promítá do jeho života jak z hlediska ekonomického, sociálního, psychologického, tak i rodinného. Je to právě rodina, která je s nezaměstnaností vzájemně propojena. Rodina a práce zaujímají určité společenské postavení, je jimi dosahována sociální produkce a reprodukce.³⁴

U těchto skupin nezaměstnaných, pro které je práce a skutečnost, že je člověk zaměstnan, prvkem osobní identity, často dochází k poklesu sebevědomí, poruchy duševní rovnováhy a ke konfliktům v rodině. I když pro některé skupiny nezaměstnaných představuje pobyt na úřadech práce odpočinek, svou situaci berou s flegmatickým nadhledem. Po dobu nezaměstnanosti se věnují rodině a koníčkům.³⁵

Právě zázemí je v době nezaměstnanosti důležitý faktor, který ovlivňuje psychiku člověka. Jelikož nezaměstnanost ovlivňuje úroveň chudoby a materiální deprivaci, jsou nezaměstnaní na první příčce pomyslného žebříčku chudoby. Ve srovnání s jinými skupinami jsou chudobou nejvíce ohroženi.³⁶ Dobré rodinné zázemí tak dokáže člověka déle motivovat a udržet nad hranicí chudoby, ale i v relativní psychické pohodě.

V již zmiňovaném výzkumu v Marienthalu bylo studií zjištěno celkem 70 % rezignovaných, 7 % nezaměstnaných se ocitlo v nějaké nesnesitelné situaci jako je například rozpad rodiny, propadnutí alkoholismu, kriminalita či totální apatie. Pouze 23 % pokračovalo v hledání práce.³⁷ Tato data pouze doplňují, jak fatální může mít ztráta zaměstnání dopady.

³³ Srov. *Komunikační dovednosti*. s. 7.

³⁴ Srov. CROMPTON, R. *Employment and the family: the reconfiguration of work and family life in contemporary societies*. s. 31.

³⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 126.

³⁶ Srov. *Sociální práce Sociálna práca* [online]. 2014 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=490>.

³⁷ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 95.

Proto, aby k těmto situacím nedocházelo, se v boji s nezaměstnaností využívá různých programů. Mohou zde být zahrnuty kvalifikační a rekvalifikační programy, či informační a poradenské služby.³⁸

2.3.1 Finanční a ekonomický aspekt

Údaj o 9 % nezaměstnanosti v České republice je z pohledu ekonomického téměř fatální údaj. Tento údaj vypovídá o tom, že jsou investovány jak náklady na řešení nezaměstnanosti, tak vykazuje alarmující skutečnost, že 9 % aktivních obyvatel, tedy těch, kdo mohou potenciálně pracovat, neodvádí daně a sociální pojištění.³⁹ Z pohledu klienta je však nezaměstnanost též problémem ztráty určitého socioekonomického statusu. I přesto, že je klient při evidenci u úřadu práce zajištěn státem, dostává se do nelehkých životních situací.

Aby jeho situace nebyla ještě zhoršována, je za něj v době, kdy je vedený v evidenci uchazečů o zaměstnání odváděno zdravotní a sociální pojištění. Pro upřesnění uvádím, že zdravotně pojištěnými jsou uchazeči po celou dobu evidence na Úřadu práce České republiky dle zákona č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění.⁴⁰ Sociálně pojištění jsou uchazeči podle zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. V paragrafu 5 odst. 2 písm. a) se říká, že uchazeči jsou při splnění zákonem stanovených podmínek pojištění po celou dobu, po kterou jim náleží podpora v nezaměstnanosti nebo podpora při rekvalifikaci. Dále je započtena doba v rozsahu nejvýše 3 let po dobu, po kterou jim podpora v nezaměstnanosti nebo podpora při rekvalifikaci nenáleží. Do 55 let věku se započte v rozsahu jednoho roku. Nad 55 let v rozsahu dvou let. Pojištěn je uchazeč i v době, kdy mu přísluší odstupné, odbytné nebo odchodné.⁴¹

³⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 126.

³⁹ Srov. *Sociální práce Sociálna práca* [online]. 2014 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://socialni prace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=490>.

⁴⁰ Srov. Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění.

⁴¹ Srov. Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění.

2.3.2 Psychologický aspekt

Úřad práce si je vědom i tlaku na psychiku nezaměstnaného klienta. Pro tyto případy využívá koncept bilanční diagnostiky pro vybrané klienty. Konkrétně se jedná o poradenskou metodu, která se zaměřuje na pomoc při pracovním uplatnění klienta v souvislosti s jeho předpoklady, využitím schopností, dovedností a motivace.⁴²

U řešení problémů s nezaměstnaností záleží i na tom, jak je člověk schopen zvládat zátěž, zda prožívá spíše úzkost, či se k situaci staví spíše bojovně. Záleží též na věku klienta s tím, že starší člověk bude zpravidla nejistý a méně odolný než člověk mladý. I to, v jakém prostředí se uchazeč nachází, má vliv na celkové řešení situace. Jinak se z problémů dostane člověk, který je obklopen rodinou a má silné zázemí, jinak člověk, který se spoléhá pouze sám na sebe.⁴³

⁴² Srov. MAŘÍKOVÁ, P. a kol. *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spoluprací k inovacím a kvalitě*. s. 11

⁴³ Srov. *Komunikační dovednosti* s. 8

3 Pracovník úřadu práce

I přesto, že v teorii a praxi se setkáváme více s hodnocením služeb z hlediska ekonomického, kdy se pohlíží spíše na efektivnost a účinnost, v posledních letech se do popředí dostává i etické chování úředníků ve veřejných službách.⁴⁴

Právě pracovník je ten, kdo nese břemeno střetu klienta a systému. V následující kapitole tak bude popsána jak role pracovníka, jeho kompetence a schopnosti, tak i vztah mezi ním a klientem a kapitoly týkající se sociální práce s nezaměstnanými klienty, včetně jejího úskalí.

Aby bylo možné dosáhnout cíle, který byl stanoven v úvodu práce a reflektovat tak dilemata pracovníků, je nutné vědět, kdo tímto pracovníkem je a jaké situace se s výkonem jeho profese pojí. Pro komplexnost tématu je uveden také etický kodex, který je pro pracovníky úřadů práce závazný a na základě něj se může pracovník při dilematických situacích rozhodovat.

3.1 Osobnost pracovníka a jeho kompetence

Pracovníka úřadu práce lze označit jako příslušníka pomáhající profese, neboť každodenně přichází do kontaktu s lidmi nacházejícími se v obtížné situaci. Právě pracovník pomáhající profese je charakterizován jak praktickým, teoretickým, tak i výzkumným zaměřením na pomoc druhým lidem, na identifikaci a řešení jejich problémů. Aby pomoc mohla být efektivnější a účinnější, zaměřuje se pracovník též na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu.⁴⁵

Jelikož zvládnout tyto požadavky není jednoduché, měl by každý pracovník vycházet z toho, že společenské změny nestojí pouze na profesionálech, a měl by si zároveň uvědomit, že stojí na společné práci každého jednotlivce, každého z nás.⁴⁶ Pokud se nezbaví této odpovědnosti a nepřenesou ji z jejich individuality na všechny členy společnosti, nikdy nebudou s prací hotovi a možná velmi brzy dojdou k vyhoření.

⁴⁴ Srov. CHAPMAN, R. A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*. s. 16.

⁴⁵ *KONTAKT - odborný a vědecký časopis pro zdravotně sociální otázky*. [online]. 2013 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1804-7122. Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/clanky/2~2013/1048-jak-hodnoti-pracovnici-uradu-prace-svou-pracovni-zatez>.

⁴⁶ Srov. VANIER, J. a L. HERYÁN. *Cesta k lidství*. s. 49.

Každý pracovník v průběhu profese přejímá mnoho rolí. Pokud bychom se zaměřili přímo na role sociálního pracovníka, byly by to tyto:

- Pečovatel nebo poskytovatel služeb,
- Zprostředkovatel služeb,
- Cvičitel (učitel) sociální adaptace,
- Poradce nebo terapeut,
- Případový manažer,
- Manažer pracovní náplně v zařízení,
- Personální manažer (personalista)
- a Administrátor.⁴⁷

Záleží však na dané profesi, do jaké míry mu předpisy a styl práce dovolí jednotlivé role realizovat. Nelze tedy generalizovat stejně jako ve vztahu k poradenskému procesu. Tak jako v různých institucích, tak i na každém z pracovišť úřadu práce je poradenský proces realizován takovou formou, jakou si daný úřad stanovil. Proto je pro pracovníky úřadů obtížné pracovat jednotně. Ve stylu poradenského rozhovoru se odráží zejména počet uchazečů o zaměstnání na jednoho zprostředkovatele či poradce, ale i způsob vedení a rozdělení kompetencí mezi jednotlivými útvary.⁴⁸

Další neméně důležitou proměnnou je kvalifikace zprostředkovatele či poradce, ale i to, jakým způsobem byli pracovníci v práci s klienty proškoleni. Za jednotné je považováno to, že pracovník má určitou volnost v tom, jaké aktivity uchazeči o zaměstnání doporučí či stanoví.⁴⁹

Právě na základě míry volnosti v rozhodování mohou vznikat dilemata v souvislosti s nutností volby a nastínění určitého řešení. Může to být například přivlastňování, které způsobuje problém. Pokud si však tento problém pracovník uvědomí, může ho to posunout k uvědomění, že nežijeme pouze skrze své klienty a že naše sebeúcta nezávisí pouze na úspěchu klienta.⁵⁰

⁴⁷ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. s. 57 – 58.

⁴⁸ Srov. FREIBERGOVÁ, Z. *Metodika poradenského procesu realizovaného s uchazeči o zaměstnání na Úřadu práce České republiky*. s. 7.

⁴⁹ Srov. Tamtéž. s. 7.

⁵⁰ Srov. HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. s. 24.

3.1.1 Schopnosti a dovednosti pracovníka

Každý pracovník k výkonu svého povolání potřebuje odbornost, neboli sumu vědomostí a dovedností, které je třeba si pro výkon dané profese osvojit. Pracovníci úřadu práce stejně tak jako například sociální pracovníci potřebují ke kvalitnímu výkonu profese i lidský vztah mezi klientem a pomáhajícím profesionálem. I přes to, že je klient v postavení, kterým je nucen na úřady práce docházet, je třeba, aby člověku, který s ním pracuje, věřil. Klient by měl cítit lidský zájem o jeho osobu a již zmiňovanou angažovanost.⁵¹

Každý pracovník by měl mít především zájem o svého klienta, naslouchat mu a dát mu prostor pro jeho vlastní aktivitu. Brát klienta vážně, nechávat ho vyjádřit jeho kladné i záporné pocity. Další ze schopností, které by u pracovníků úřadu práce měly fungovat, je schopnost efektivně komunikovat s institucemi v zájmu svých klientů.⁵²

Tato schopnost je obzvláště důležitá, jelikož mnoho klientů není schopno samostatně vykomunikovat a vysvětlit, co od dané instituce žádají – pracovník tak může být prostředníkem mezi firmou (zaměstnavatelem) a klientem, může klientovi pomoci vyřídit žádost o dávku či s lékařem dohodnout možnosti přezkumu zdravotního stavu pro posudek o uznání invalidity.

Ať už se jedná o neziskové organizace, či konkrétně úřady práce, obecně platí, že služebně starší pracovníci vykonávají svou práci s menším entusiasmem a jsou často kritizováni právě nově příchozími kolegy za malou pružnost a citlivost. I v knize Musila můžeme nalézt odkaz na Petera Blaua, který zkoumal, jak pracovníci amerického úřadu sociální pomoci pracují s klienty a jak k nim přistupují. Ukázalo se, že praktický přístup pracovníků ke klientům bývá z velké části výsledkem snahy vyrovnat se s pracovními podmínkami. Tato praktičnost mimo jiné znamená přijmout určité ustálené vzory chování, které ale nemusí odpovídat představám, které daní pracovníci měli, když do práce nastupovali.⁵³

Podobná praktičnost se posléze přijala i u nových pracovníků, kteří postupem času přijali podobné vzorce chování jako jejich kolegové. Přijali zaběhlé zvyklosti,

⁵¹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 17 – 18.

⁵² Srov. Tamtéž. s. 14 – 28.

⁵³ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 8 – 10.

kteří jim umožnily překlenout dilema mezi "strnulým následováním oficiálních procedur" a "orientací na klienta". Kultura přístupu ke klientům je v každé organizaci poněkud specifická, přesto v mnoha věcech podobná. Záleží, zda klient do organizace přichází ve vlastním zájmu a má o spolupráci s organizací zájem. Pro takového klienta je práce s obdrženými informacemi mnohem přínosnější a rychleji vede k výsledkům než u klientů, kteří jsou do instituce zváni přes jejich odpor, v případech, kdy jim to nakazuje jiná instituce či zákon a v případě nesplnění povinností je čeká sankce.⁵⁴

Pokud bych si měla vybrat, osobně bych raději pracovala s klienty, kteří o spolupráci mají zájem a mají též zájem se svou současnou situací něco udělat. Oproti tomu práce s klienty, kteří nemají zájem svou situaci řešit je o to větší výzvou pro pracovníka, a také se možná poněkud více setkává s dilematy, která musí řešit. Kdy je v takových případech člověku pomáháno a kdy už se jedná o kontrolu, bude zmíněno v dalších kapitolách.

Mezi další důležité aspekty práce s klientem je schopnost pracovníka uvědomit si, že to nebyl on, kdo klientovi našel práci či ho vymanil z určité situace.⁵⁵ Uvědomění si, že není všemohoucím, ale že je to klient, kdo je nositelem problému a jedině on si může pomoci. Pracovník je ten, kdo ho řešením provází, ale nikdy nemůže být tím, kdo problém za klienta vyřeší.

Stejně jako u psychologů, tak i u pracovníků úřadu práce by měla být plně využívána schopnost vnímat, podporovat a vcit'ovat se do problému klienta. Měli by objevovat nové pohledy na danou situaci, které mohou dopomoci klientově rozvoji. Avšak to nejcennější, co klientovi můžeme nabídnout, to, co vkládáme do poradenské praxe, je naše lidství.⁵⁶

3.2 Vztah mezi pracovníkem a klientem

Přestože na úřadech práce je prostředí a vztah mezi klientem a pracovníkem upraven jasnými pravidly, existují výjimky z těchto pravidel. Úvodem této kapitoly je třeba sdělit, že se v této situaci nejedná o klienta jako takového, ale přesněji řečeno

⁵⁴ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 8 – 10.

⁵⁵ Srov. HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. s. 25.

⁵⁶ Srov. MAŘÍKOVÁ, P. a kol. *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spolupráci k inovacím a kvalitě*. s. 12.

o "uživatele služby", neboť služby úřadu práce nevyhledává sám, z vlastní iniciativy, ale je nucen vnějším prostředím – zákonem nebo faktem, že nechce po dobu nezaměstnanosti sám odvádět zdravotní a sociální pojištění.⁵⁷

V těchto případech je obzvlášť důležitá účast klienta. I přes to, že klient nepřichází vždy dobrovolně, může se do jisté míry aktivně účastnit na průběhu schůzky. Sám může označit témata, která by chtěl během schůzky probrat a říci si o informace, které potřebuje vědět. Pracovník by měl projevit natolik empatie, aby těmto požadavkům vyhověl a natolik asertivity, aby měl průběh schůzky pod kontrolou.⁵⁸

Ani pracovník úřadu práce není vždy stejný. Liší se svými profesními schopnostmi, dovednostmi, užíváním svých kompetencí a především mírou angažovanosti. I když služby úřadu práce nejsou doslova pomáhající profesí, má kvalita lidského vztahu pracovníka vůči klientovi prvořadý význam.⁵⁹ Vždyť osobnost pracovníka se může prohlubovat a růst v závislosti na tom, jak dokáže žít v otevřenosti a úctě vůči druhým lidem. Když naslouchá jejich slabostem a dává jim sílu.⁶⁰

Pracovník by proto měl disponovat specifickými dovednostmi, vzděláním, praxí a vědomostmi. Důležité faktory ovlivňující práci s klientem tak stojí mezi lidskými a profesními kompetencemi.⁶¹ Kompetence a možnosti pomoci ze strany pracovníka, rozlišujeme čtyři. Jedná se o:

- péči,
- přijetí,
- potvrzení,
- a učení.

V literatuře jsou s péčí (ochranou) spojeny situace, kdy lidé nemohou chránit sami sebe nebo je u nich tato schopnost snížena. Tato forma pomoci se v jednání s uchazečem o zaměstnání vyskytuje v menší míře. S druhou formou pomoci – přijetím (akceptací) se na úřadě práce setkáváme častěji. I když pracovník má možnost použít vůči klientovi direktivní styly jednání, častěji se uchyluje k vyjádření pochopení, ukazuje klientům, že je na jejich straně. Klienty nehodnotí, nevyjadřuje soudy ohledně

⁵⁷ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 14 – 28.

⁵⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 247.

⁵⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 17.

⁶⁰ Srov. VANIER, J. a L. HERYÁN. *Cesta k lidství*. s. 68.

⁶¹ Srov. MOTSCHNIG, R. a L. NYKL. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. s. 17.

jejich jednání, zaměřuje se na pozornost směřovanou směrem ke klientovi, má o něj zájem. Snaží se porozumět tomu, co mu klient chce sdělit.⁶²

Tato forma přijetí je pro klienty často velkou pomocí. Cítí, že se jim někdo věnuje, pečuje o ně a má zájem na vyřešení jejich situace. Na klienta tento impuls může působit motivačně a může spolupráci mezi klientem a pracovníkem posunout dopředu.

Vztah mezi klientem a pracovníkem posouvá dopředu i poskytování zpětné vazby. Zpětná vazba jako taková je pro každého z nás důležitá. Proto je třetí forma pomoci – potvrzení (podpora) tak významná pro efektivní práci s klientem. Každého z nás motivuje, když dostaneme zpětnou vazbu v podobě pochvaly či ocenění naší práce. Oproti tomu, pokud se naše výsledky stanou předmětem kritiky, motivuje nás pocit být lepšími. Pozitivně také působí, pokud má klient zpětnou vazbu o tom, v čem jsou jeho silné stránky, čím by mohl zaměstnavatele zaujmout, že právě tento koníček je netypický a zajímavý. Klienta není třeba přijímat pouze takového, jaký je, ale měli bychom mu pomoci uvědomit si, které z jeho vlastností jsou využitelné a užitečné a na kterých ještě může pracovat.⁶³

Při pomoci klientovi můžeme uplatnit i výchovu (učení), kdy si klient osvojuje zkušenosti, dovednosti a získává nové vědomosti. Tyto nově získané přednosti mohou klientovi pomoci v situacích, kdy ochrana, akceptace ani potvrzení nefungují. Jedná se například o případy, kdy klient neví, jak se v dané situaci zachovat, co dělat. Může se jednat o klienta, který přichází o práci kvůli neoprávněné výpovědi ze strany zaměstnavatele, pracovník mu tak může poskytnout právní poradenství.⁶⁴

Při práci s takovými klienty může úřad práce realizovat širokou škálu aktivit. Může se jednat o klasické individuální či skupinové poradenství, zařazení do vzdělávacích programů nebo do regionálních projektů.

V rámci individuálního poradenství cílí pracovník na konkrétního klienta v konkrétní situaci, pomoc "šije na míru". Může se zaměřit na sepsání či korekci životopisu, společně mohou vytvořit motivační dopis pro zaměstnavatele. Zejména při práci s čerstvými absolventy mohou pracovníci uplatnit nácvik pohovoru. Stejně tak lze tyto nácviky pohovorů se zaměstnavatelem realizovat s dlouhodobě nezaměstnanými

⁶² Srov. *Komunikační dovednosti*. s. 6 - 7

⁶³ Srov. *Tamtéž*. s. 7

⁶⁴ Srov. *Tamtéž* s. 7

klienty, u kterých již uplynula značná doba od posledního kontaktu mezi nimi a zaměstnavatelem.

Skupinové poradenství se pak zabývá podobnými aktivitami jako individuální poradenství, jen s tím rozdílem, že skupinové poradenství probíhá s více uchazeči najednou a pracuje se skupinovou dynamikou. Může být zaměřeno i na podporu při hledání zaměstnání.

Vzdělávací programy či regionální projekty jsou zase vždy realizovány s ohledem na cílovou skupinu nezaměstnaných. Může se jednat o podporu uchazečů z obcí, rozšíření jejich finanční gramotnosti či seznámení s možnostmi podnikání. Mohou sem patřit i osoby nad 45 let, kdy se programy mohou zaměřovat na zvýšení sebevědomí a schopnosti prosadit sebe sama.⁶⁵

Každá práce s klienty je však především o komunikaci, o tom, jak jsme schopni klientovým problémům porozumět. Není to jen o porozumění, ale i hledání konstruktivního řešení současné situace klienta. Carl Rogers, který se zabýval přístupem zaměřeným na člověka, je přesvědčen, že člověk, který má k dispozici patričné mezilidské klima, je schopen dále se vyvíjet.⁶⁶

Pracovník by měl proto být schopen klientovi nabídnout nejen prostor, ve kterém se klient cítí být přijímán, ale měl by ho přijímat s empatickým porozuměním a neměla by chybět kongruence. Je proto možné, že když do této shody přijde dlouhé čekání, než klient přijde na řadu, nepříjemný telefonát, zdravotní stav či momentální nálada může se vzájemný vztah narušit. Právě proto, že do vztahu mezi klientem a pracovníkem vstupuje mnoho proměnných, je potřeba tento vztah pečlivě budovat a pečovat o něj.⁶⁷

3.2.1 Disharmonie vztahu

Ne nadarmo se říká, že *"Jaké vztahy máme k sobě, takové vztahy máme ke klientům."*⁶⁸ Celkově ale všechny společenské vztahy jsou komplikovaným spojením. Jedná se o kontakty mezi lidmi, které jsou složitými vazbami, mající svůj obsah, strukturu,

⁶⁵ Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV [cit. 2015-02-03]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/cs/9>.

⁶⁶ Srov. MOTSCHNIG, R. a L. NYKL. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. s. 17.

⁶⁷ Srov. Tamtéž. s. 21.

⁶⁸ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. s. 113.

funkce a též dynamiku vývoje. Pokud ale dojde k narušení některé vazby, stávají se takové vztahy disharmonickými.⁶⁹

Vztah mezi klientem a pracovníkem proto nemusí být vždy jen harmonický. Pokud bychom odstranili možnost, že se jedná o chybu klienta, ale zaměřili bychom se na pracovníka, můžeme nalézt zajímavé motivy. Vztah mezi klientem a pracovníkem může ovlivnit příslušnost k nějaké skupině – klient příslušník nezaměstnané skupiny, pracovník – příslušník skupiny, která má v rukou moc nad klientem.

Tyto skupiny popisuje ve své knize Vanier. Ukazuje tři prvky, které obsahují konflikty mezi skupinami. Jedná se o jistotu, že naše skupina, tedy skupina pracovníků úřadů práce, je morálně nadřazená klientovi. Všichni by měli následovat náš příklad, přijmout, v co věříme my a to za pomoci různých prvků chování a jednání. Může sem patřit manipulace, síla a v případě nutnosti i užití pocitu strachu. Druhý prvek v sobě obsahuje neschopnost či odmítání vidět nebo přijímat v naší skupině chybu či jakýkoliv omyl. V nás, pracovnících, nemůže být nic zlého, tudíž jsme neomylní. Třetím prvkem, který výrazně souvisí s předešlým, je odmítání uvěřit, že druhá skupina může mít pravdu či že by tato skupina mohla něčím hodnotným přispět.⁷⁰

3.2.2 Sociální práce s nezaměstnanými klienty

Sociální práce v kontextu s nezaměstnaností není novinkou. Často mají klienti, kteří jsou objektem sociální práce, problémy s nezaměstnaností. Ať už je to v souvislosti s hledáním či udržením pracovního místa. Právě tak se mezi nezaměstnanými objevují i lidé, kteří se vlivem ztráty zaměstnání potýkají s chudobou, rodinnou krizí, či jsou mezi nimi osoby propuštěné z výkonu trestu. Právě na tyto skupiny cílí též sociální práce či sami nezaměstnaní vyhledávají služby sociálních pracovníků.⁷¹

Důvodů, proč se klienti obracejí na sociální služby, je několik. Patří sem například finanční potíže, které způsobily jak ztráta zaměstnání, tak například i související exekuce. Dalším důvodem vyhledání služby může souviset s problémy v rodinách a rodinné krize či neschopnost postarat se o blízkého člověka, paradoxně

⁶⁹ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. s. 9.

⁷⁰ Srov. VANIER, J. *Cesta k lidství*. s. 49.

⁷¹ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 128.

s vyšší mírou volného času. Neméně často jsou klienty sociálních služeb i osoby se zdravotním postižením, u kterých nezaměstnanost prohlubuje jejich stigma.⁷²

I přesto, že je sociální práce spíše o řešení tíživé sociální situace klienta, je to právě nezaměstnanost sama o sobě, která je buď příčinou, nebo důsledkem této nepříznivé situace.⁷³

Fakt, že se s nezaměstnaností prolínají i další sociální problémy jsou nesmírně důležité pro pracovníka úřadu práce, který by měl tuto skutečnost reflektovat a znát návazné sociální služby minimálně ve svém okolí.

3.3 Přístup pracovníků k řešení etických otázek

Každý pracovník přistupuje k řešení dilemat či etických otázek různým způsobem. Někteří vychází z dlouholeté zkušenosti a praxe, při které si dané přístupy osvojili. Jiní se v praxi pohybují kratší čas a hledání optimální cesty pro ně může být odlišné a často i složitější. Můžou se samozřejmě opřít o literaturu k tomuto tématu. Ne každý ale přistupuje k dilematu jako k něčemu, co je nutné řešit a postupuje podle vlastní intuice. Popřípadě se obrací k již prožitým zkušenostem a situaci řeší podle již osvědčeného vzorce. Jak uvádí Chapman: „Veškeré etické chování se týká toho, jak jednotlivec cítí, že by se měl chovat. Jde o hodnoty a o použití těchto hodnot v daném kontextu.“⁷⁴

Na to, jak pracovník vnímá a řeší etické otázky a dilemata, působí různé vlivy. Jedním z hlavních vlivů je morální citlivost pracovníků, která vychází z jejich morálních ideálů. Je to schopnost chápat morální povahu situace a být si vědom, že daná situace morální povahu má, že je morálně závažná.⁷⁵ Chování v dané situaci pak určuje i hodnocení pracovníka okolím.

Je to právě profesní etika, která by měla zabezpečit takovou úroveň chování, která by vzbuzovala všeobecnou důvěru v pracovníka a dobré jméno dané profese.⁷⁶

⁷² Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 129.

⁷³ Srov. KUCHAR, P. a L. VASKA. *Regional aspects of unemployment in the Czech Republic and Slovakia*. s. 175.

⁷⁴ Srov. CHAPMAN, R. A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*. s. 248.

⁷⁵ Srov. MUSIL, L. a M. NEČASOVÁ. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. s. 92.

⁷⁶ Srov. JANOTOVÁ H. a kol. *Profesní etika*. s. 9.

3.3.1 Etický kodex pracovníků úřadu práce

Pro reflexi etických otázek a návodem pro chování v dilematických situacích může být i etický kodex určený samotným pracovníkům. V roce 2012 vešel v platnost s názvem Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR, který je v původní podobě platný i dnes. Jeho smyslem je především vytvářet, udržovat a prohlubovat důvěru veřejnosti ve veřejnou správu. Je v něm určeno, že každý zaměstnanec je: *"povinen dodržovat a ctít zákonnost všech postupů a rovný přístup ke všem fyzickým a právnickým osobám."*⁷⁷

Účelem kodexu bylo vymezit a podporovat takové standardy chování zaměstnance, které jsou žádoucí a které uplatňuje ve vztahu k veřejnosti a ke svým spolupracovníkům. Na zaměstnance spadá úloha zachovávání zásad práva a spravedlnosti, zároveň však musí dbát na hodnoty lidské důstojnosti a svobody.⁷⁸

V etickém kodexu jsou upraveny pojmy, jako jsou zákonnost, rozhodování, profesionalita, nestrannost, včasnost a efektivita, dále se kodex věnuje i střetu zájmů, korupci či nakládání se svěřenými prostředky. Nalezneme zde i pojem mlčenlivost či reprezentativnosti.⁷⁹

⁷⁷ Srov. Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR.

⁷⁸ Srov. Tamtéž.

⁷⁹ Srov. Tamtéž.

4 Klient úřadu práce

Kapitole klienta je v práci věnována samostatná kapitola z důvodu, že právě klient je předmětem vznikajících dilemat a proto je důležité nastínit, s jakým typem klientů se pracovník nejčastěji setkává, aby mohl být konkrétněji naplněn cíl práce. Právě klient je v tomto cíli spolu s pracovníkem klíčovým aktérem. Cílem kapitoly není vystihnout všechny druhy klientů ve své jedinečnosti, ale přiblížit čitateli cílovou skupinu, se kterou diplomová práce operuje.

4.1 Charakteristika klientů

Na úřadech práce se můžeme setkat s různými typy klientů přicházejících z různých důvodů. Nejčastěji se jedná o zaměstnané osoby, které budou současné zaměstnání ukončovat a přichází ohledně právního poradenství. Dále jsou to klienti využívající dávek hmotné nouze či státní sociální podpory. Nejrozšířenější skupinou, která v sobě může obsahovat i výše zmíněnou skupinu hmotné nouze a státní sociální podpory jsou uchazeči o zaměstnání.

Uchazečem o zaměstnání je osoba, která se prostřednictvím úřadu práce uchází o zaměstnání a současně není v pracovním nebo obdobném vztahu, ani nevykonává samostatně výdělečnou činnost. Má zákonem uloženou povinnost plnění součinnosti s úřadem práce. V případě odmítnutí vhodného místa může být vyřazena na dobu 6 měsíců z evidence úřadu práce, v jehož obvodu má trvalé bydliště.⁸⁰

Každý z klientů je charakteristický i tím, jak on sám svůj problém s nezaměstnaností vnímá, jakou míru závažnosti mu přikládá. Tento způsob, je ovlivněn:

- osobností člověka,
- prostředím, ve kterém žije,
- a délce působení zátěže.⁸¹

V tomto kontextu je důležité zmínit, že v České Republice se nezaměstnanost koncentruje do určitých skupin obyvatelstva. U některých skupin obyvatelstva tak

⁸⁰ Srov. Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

⁸¹ Srov. *Komunikační dovednosti*, s. 7.

dochází ke koncentraci rizik chudoby a sociálního vyloučení. Významnou část této skupiny zaujímá romské obyvatelstvo žijící v sociálně vyloučených lokalitách.⁸²

Pokud bychom se zaměřili na poměr vzdělání k nezaměstnanosti, nalezneme výrazné rozdíly. Vysokoškolští absolventi si na trhu práce vedou podstatně lépe než uchazeči o zaměstnání, kteří přicházejí pouze se základním vzděláním. Sirovátka uvádí číselné vymezení tohoto rozdílu. Míra nezaměstnanosti u skupiny obyvatelstva s nejvýše základním vzděláním se pohybuje od 22 do 26 %. U vysokoškolsky vzdělaných je to pouze od 2 do 3 %. Tyto až desetinásobné rozdíly neexistují v žádné ze zemí na západ od našich hranic.⁸³

Mezi klienty můžeme najít určité opakující se charakteristiky, díky kterým se následně stávají ohrožení dlouhodobou nezaměstnaností. Mareš ve své knize uvádí osoby, které právě dlouhodobá nezaměstnanost postihuje nejvíce. Patří sem:

- nepružná či dlouhodobě zaměstnaná pracovní síla (často se jedná o osoby, které celý život pracovali u jednoho zaměstnavatele, měli stabilní místo a proto je ukončení pracovního poměru a překvalifikování se na jinou pozici pro ně velmi komplikované a obtížné);
- nekvalifikovaní jedinci, osoby s nízkým vzděláním (nedokončené základní vzdělání a ukončená základní škola);
- osoby se sociálními handicapy;
- příslušníci etnických minorit a imigranti (u této skupiny se kumulují i další handicap, jako například nedostatečné vzdělání či kvalifikace);
- obyvatelé z venkovských oblastí (především obyvatelé vesnic s omezenou dopravní dostupností a nevlastníci řidičský průkaz);
- osoby se zdravotním postižením;
- mladiství.⁸⁴

Moderněji tuto skupinu specifikuje zákon o zaměstnanosti, kdy v paragrafu 33 deklaruje, že úřad práce věnuje zvýšenou péči těm osobám, které ji potřebují. Potřeba může být z důvodu věku, zdravotního stavu či péče o dítě.⁸⁵

⁸² Srov. *Sociální práce Sociální práca* [online]. 2014 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=490>.

⁸³ Srov. Tamtéž.

⁸⁴ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 42.

⁸⁵ Srov. § 33 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

Jedná se zejména o osoby se zdravotním postižením, osoby do 20 let věku, těhotné ženy, kojící ženy a matky do 9. měsíce po porodu, dále osoby pečující o dítě do 15 let věku, osoby starší 50 let věku. Dále se jedná o osoby, které jsou vedeny v evidenci uchazečů o zaměstnání nepřetržitě déle než 5 měsíců, osoby, které potřebují zvláštní pomoc. Do poslední skupiny spadají například osoby společensky nepřizpůsobené, osoby po ukončení výkonu trestu odnětí svobody nebo po propuštění z výkonu ochranného opatření zabezpečovací detence a například osoby ze socio-kulturně znevýhodněného prostředí.⁸⁶

Pro výše specifikované skupiny jsou pravidelně připravovány různé projekty hrazené Evropským sociálním fondem a široká škála motivačních, poradenských a podpůrných aktivit.

Pro účely diplomové práce však byly pro bližší specifikaci vybrány pouze osoby, kterých se týkají kazuistiky popisované v kapitole Etická dilemata v praxi. V následujících podkapitolách je pozornost věnována cílovým skupinám, kterým je úřadem práce též věnována specifická pozornost. Uvedeny jsou z důvodu komplexnosti, neboť každý člověk je holistickou bytostí, takže pokud se jím chceme zabývat skutečně komplexně a celostně, je třeba vnímat všechny jeho složky z jeho bio-psycho-sociální a spirituální dimenze. Mezi ně tedy patří i příslušnost ke konkrétní sociální skupině.⁸⁷

4.1.1 Mladí do 30 let s nízkou délkou praxe

Mladiství patří spolu s ženami mezi rizikovou kategorii, která je první na řadě, pokud přijde vlna propouštění. Dalším z faktorů, proč jsou právě mladí lidé mezi dlouhodobě nezaměstnanými, jsou nepřiměřené nároky na mzdu. Častěji se však jedná o problém nedostatku pracovních zkušeností a tendenci směřovat spíše na nekvalifikovaná či málo kvalifikovaná pracovní místa. Na těchto typech míst je zpravidla i větší fluktuace zaměstnanců.⁸⁸

Jako riziková skupina na trhu práce jsou tak mladí považováni nejen kvůli tomu, že nemají potřebnou praxi a zkušenosti, ale též jsou pasivní při hledání práce – očekávají pomoc úřadů práce či od rodičů. Další důvod může být hledání práce pouze

⁸⁶ Srov. Zákon č. 435/2004, o zaměstnanosti.

⁸⁷ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky* str. 9.

⁸⁸ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 111.

v místě bydliště, odmítání dojíždění do vzdálenějších měst. K rizikovosti této skupiny přispívá i neorientace na trhu práce či nepřipravenost na prezentaci sebe sama. Problémem může být i práce s životopisem, vyplňování profesních dotazníků či reakce na inzeráty v případě motivačních dopisů.⁸⁹

Zaměstnavatelé na mladé často nahlízejí jako na nezkušené, nezodpovědné, nedůvěryhodné a nestabilní s nedostatkem dovedností.

4.1.2 Rodiče po návratu z rodičovské dovolené

Postavení ženy ve společnosti je jedním z diskutovaných témat. Vznikají různá feministická hnutí, bojuje se za zrovnoprávnění žen, za ochranu práv ženy v rodině, ale i v práci. Ve vztahu k zaměstnanosti je řešen i problém adekvátního podílu žen v různých oblastech lidské činnosti. Dlouhou dobu se ženy využívaly jako levná pracovní síla. Tato skutečnost do dnešních dní přetrvává v podobě statisticky prokazatelně nižších průměrných platů žen, pracujících na stejných pozicích jako muži. Argumentem proti tomuto faktu je, že zaměstnavatel reaguje výši platu nejen na celkovou situaci na trhu práce, ale i na rizika zaměstnávání související s danou skupinou osob.⁹⁰

I nadále však faktem zůstává, že je nepředstavitelné umisťovat ženy do oblastí profesí pracujících v těžkých podmínkách, s břemeny či na stavbě silnic. Je řešena i diskriminace žen s ohledem na děti. Existují sice možnosti sdílených kanceláří, či firemních školek. Nicméně tyto možnosti jsou rozvinuty spíše ve větších městech a obzvláště v českém prostředí ještě nejsou dostatečně využívány.⁹¹

Ženy s dětmi hledají především takové zaměstnání, které by jim umožnilo plnit roli jak matky, tak částečné živitelky rodiny. Z toho důvodu preferují především zaměstnání se zkrácenou pracovní dobou.⁹² I to může být důvodem delšího setrvání v evidenci úřadu práce.

⁸⁹ Srov. PUCOVÁ, V. et al. *Orientace ve světě práce: Metodická příručka*. s. 12.

⁹⁰ Srov. BURIÁNEK, J. *Sociologie*. s. 106 – 107.

⁹¹ Srov. Tamtéž. s. 104 – 107.

⁹² Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 57.

4.1.3 Osoby nad 50 let věku

Nezaměstnanost se významně koncentruje také u starších pracovníků nad 50 let a osamělých rodičů s malými dětmi. Přitom problém pracovníků nad 50 let nespočívá ve vysoké míře jejich nezaměstnanosti, ale v tom, že pokud se stanou nezaměstnanými, velice těžko najdou znovu práci a stávají se dlouhodobými uchazeči úřadu práce. Vedle pracovníků nad 50 let jsou důsledkem dlouhodobé nezaměstnanosti nejvýraznějšími příjemci dávek v hmotné nouzi také osamělí rodiče s malými dětmi.⁹³

Není zřejmé, zda těchto osob bude na úřadě práce v budoucnu přibývat či ubývat. Nicméně stárnutí evropské populace a prodlužování délky života s sebou jistě změny společnosti ponese. Je tedy možné, že tento trend přinese zásadní proměnu věkové struktury lidí na trhu práce. Řešení této situace by tak mohl přinést koncept Age Managementu, tedy řízení s ohledem na věk, schopnosti pracovníků a jejich potenciál.⁹⁴

4.1.4 Osoby se zdravotním postižením

Další z ohrožených skupin na trhu práce jsou lidé se zdravotním postižením. Skupina, kterou tvoří mezi ostatními nezaměstnanými, patří mezi početnou. Odhady míry nezaměstnanosti této skupiny se pohybují přes 30 %. Tento údaj však není úplně přesný, jelikož je třeba počítat i s kategorií obyvatelstva odhadem okolo 20 %, která čítá osoby v produktivním věku se zdravotním postižením. Nejsou ale nezaměstnaní, neboť se jedná o lidi, kteří práci nehledají, jelikož nevěří, že by nějakou našli.⁹⁵

⁹³ Srov. *Sociální práce Sociálna práca* [online]. 2014 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://socialni prace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=490>.

⁹⁴ Srov. AGE MANAGEMENT O.S. *Age Management* [online]. 2012 [cit. 2015-03-26]. Dostupné z: <http://www.agemanagement.cz/>

⁹⁵ Srov. *Sociální práce Sociálna práca* [online]. 2014 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://socialni prace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=490>.

4.1.5 Romové

Specifickou skupinou nezaměstnaných jsou Romové. Odhaduje se, že na území České republiky se specifická míra nezaměstnanosti romské populace pohybuje v číslech nad 50 % a v sociálně vyloučených lokalitách dokonce až 90 %.⁹⁶

Důvodem nezaměstnanosti u těchto osob může být i rasová diskriminace.⁹⁷ Mimo ni to může být nízké vzdělání, početná rodina či předsudek, že Romové nechtějí pracovat. Tento předsudek konfrontuje studie, která je prezentována Navrátillem. Referuje o tom, že vzdělání a práce jsou u Romů důležité. Při dotazování na hlavní podmínky pro úspěch v životě člověka a pro to, aby si žil dobře, označili Romové na třetím místě vzdělání a na čtvrtém místě tvrdou práci.⁹⁸

4.1.6 Osoby dlouhodobě nezaměstnané

Osoby dlouhodobě nezaměstnané jsou dle zákona o zaměstnanosti takové osoby, u kterých překročí evidence na úřadě práce 5 měsíců.⁹⁹

Mohou využívat jak různých možností příspěvků z aktivní politiky zaměstnanosti. Příkladem mohou být rekvalifikace, příspěvek pro zahájení podnikání či forma příspěvku pro zaměstnavatele, případně veřejně prospěšné práce.

Do této skupiny mohou spadat různé osoby zmíněné v předchozích skupinách, u kterých právě zařazení v dané skupině může znamenat příčinu dlouhodobé nezaměstnanosti. Často největší problém u této skupiny je zkušenost, že dlouhodobě nezaměstnaní přestávají mít kontrolu nad vlastním životem a některé možnosti přestávají vnímat jako reálné. Ztrácejí motivaci a stávají se závislými na vnějších okolnostech.¹⁰⁰

⁹⁶ Srov. *Sociální práce Sociálna práca* [online]. 2014 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=490>.

⁹⁷ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 110.

⁹⁸ Srov. NAVRÁTIL a kol. *Romové v české společnosti*. s. 167.

⁹⁹ Srov. Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

¹⁰⁰ Srov. HORA, O. *Strategie dlouhodobě nezaměstnaných: (souhrnná zpráva z výzkumu)*. s. 11.

5 Etická dilemata z pohledu různých autorů

Ne každý pracovník je při řešení dilemat s klienty schopen využívat některých konkrétních teorií či se dlouze eticky zamýšlet nad konkrétně vymezenými dilematy. Tato etická reflexe často u pracovníků chybí či jí není věnován dostatek času. Může to být právě z důvodu časového vytížení pracovníka či velkého množství informací, které pracovník během dne přijímá.

Také autoři, kteří se tématem dilemat zabývali, předkládají mnoho typů dilemat, ať už směrem ke klientům, k nadřízeným či k samotné organizaci.

Navzdory tomu, že pracovník k dilematům přistupujeme spíše analyticky, či je spíše vcitujícím se typem, vždy se nakonec musí pro jednu z možností rozhodnout a proto by mu měly být známy nejzákladnější dilemata. V této kapitole je specifikován výběr některých dilemat, které popisují různí autoři ve svých publikacích. I přesto, že se domnívám, že v praktické části se objeví pouze některá z níže zmíněných dilemat, v rámci zasazení do kontextu je uvádím.

5.1 Seznámení s etickými dilematy

S dilematy se v praxi setkává minimálně jednou za život každý z nás. Ať už se jedná o dilemata začínajících nebo zkušených pracovníků.

Například Banksová uvádí, že začínající pracovníci ještě nemají zkušenost se všemi různorodými problémy, které praxe přináší. Z toho důvodu jsou při jejich řešení nejistí a často zmatení. Oproti tomu zkušený pracovník již má jasno v tom, jaké principy v dané situaci aplikovat, je lépe orientován v problematice a má praktické zkušenosti.¹⁰¹ U nezkušených poradců problém umocňuje i fakt, že u pracovníků úřadů práce na pozicích zprostředkovatelky či poradkyně není předepsáno vzdělání v sociální práci. Z toho důvodu jim některé souvislosti mohou unikat, v mnoha případech právě díky nedostatečné praxi.

U začínajících pracovníků tak nedostatek zkušeností v neznámé oblasti může vyvolat dilema volby mezi diskrétností nebo oznámením závažných skutečností vedoucím. Další možností může být nejasná role pracovníka a z ní vyplývající dilema volby mezi diskrétností nebo rolí agenta státu – to znamená oznámení závažných

¹⁰¹ Srov. Banks, S. *Ethics and Values in Social Work*. s. 134.

skutečností úřadu.¹⁰² Může se zde jednat například o oznámení nelegálního zaměstnání Inspektorátu práce.

Mezi dalšími komplikacemi, které méně zkušeného pracovníka mohou potkat, je nedůvěra v pozici pracovníka v organizaci. Pracovník tak rozlišuje mezi zájmem klienta či udržením si dobrého vztahu s jinou autoritou.¹⁰³ V tomto případě se může se jednat též o Inspektorát práce či obvodního lékaře, který klientovi omlouvá nepřítomnost kontaktu na úřadě práce.

Dále se můžeme setkat s dilematem individuálního přístupu nebo širších souvislostí, kdy nepřiliš zkušený pracovník může klást příliš velký důraz na individuální potřeby a práva klienta a nevnímá onu širší souvislost. Jiná situace může nastat, pokud se jedná o příliš komplexní případ, kdy může být řešeno, jaké limity odpovědnosti má konkrétní pracovník a zda má právo vnučovat druhým své hodnoty.¹⁰⁴

V protikladu k nezkušenosti ale zkušenost pracovníků neznamená, že by si pracovníci s praxí nekladli otázky či neřešili konkrétní dilemata. Mohou se například setkat s pocitem viny ze špatného výsledku, kdy řeší, zda upřednostnit zájem klienta nebo tlak pravidel organizace. I zkušený pracovník se může potýkat s výběrem mezi sebe předurčením klienta či dobrem pro co nejvíce lidí.¹⁰⁵ S tímto dilematem se mohou potkat například pracovníci, kteří pracují s nezletilými nezaměstnanými, které na kontakty s úřadem práce musí doprovázet dospělá osoba.

Banksová se zabývá i oblastí vzniku dilematických situací, kam řadí oblast práva a kvality života jednotlivců, dále oblast věnující se obecnému blahu. Poslední oblast se týká nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku, kdy sám pracovník čelí útlaku a zároveň se snaží o změnu ve společenském vnímání či společnosti samé.¹⁰⁶

5.2 Konkretizace všedních dilemat

V této kapitole je předloženo sedm dilemat, které Musil specifikuje jako dilemata všední. Nazývá je tak, protože mají negativní vliv na každodenní život pracovníka i jeho spolupracovníků, neboť nejsou v souladu s jejich vlastním svědomím,

¹⁰² Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. s. 91 - 96

¹⁰³ Srov. Tamtéž. 91 – 96.

¹⁰⁴ Srov. Tamtéž. 91 – 96.

¹⁰⁵ Srov. Tamtéž. 91 – 96.

¹⁰⁶ Srov. Tamtéž. 91 – 96.

či hodnotami.¹⁰⁷ Tématem prvních tří dilemat je zvládání pracovních podmínek daných organizací. První tři dilemata slouží pracovníkům při zvládání pracovních podmínek.

První dilema: "**Komplexní cíle vs. zjednodušené cíle**" se zabývá tím, jak se pracovníci vyrovnávají se zvládáním nevhodných pracovních podmínek pomocí zjednodušování cílů. Například jakmile se zlepší kvalita poskytovaných služeb, okamžitě narůstá poptávka a pracovníkovi se znovu nedostává čas na to, aby byla služba provedena kvalitně. O tomto typu dilematu hovoříme, jestliže pracovník postrádá jasně vymezený cíl – může se jednat o předpisy, které danou problematiku neupravují či metodické vedení u méně zkušených pracovníků. Pracovník si tak sám stanovuje cíle zjednodušené, které mohou způsobit až přehlížení problémů klienta.

Pakliže u pracovníka dojde k onomu zjednodušování cílů, snaží se je nějakým způsobem ospravedlnit. Slouží k tomu 3 argumenty:

- "*Alespoň někomu, když ne všem.*" – Pracovník kvůli nedostatku času nemůže věnovat stejnou péči všem klientům, věnuje ji proto alespoň těm nejpotřebnějším nebo těm, u kterých intervence není příliš složitá.
- "*Komu není rady, tomu není pomoci.*" – Zde může dojít například k diskriminaci určitých skupin klientů – Romů, osob propuštěných z výkonu trestu či matek po mateřské dovolené. Pracovník je může považovat za méně způsobilé, či neschopné nápravy a intervenci u nich předem vzdát.
- "*Děláme jen to, co je povoleno.*" – Tímto mohou pracovníci argumentovat, pokud nejsou nakloněni uspokojování přání klientů. Odvolávají se na zákon a svalují na tato omezení vlastní nemohoucnost.¹⁰⁸

Druhé dilema "**Množství klientů vs. kvalita služeb**" se věnuje situaci, kdy je objem práce a její složitost vyšší, než možnosti a schopnosti pracovníka. Dochází pak k přetížení a díky nedostatku času kvalita poskytované služby klesá. Zajímavý paradox uvádějí Lipsky a Goffman, kteří namítají, že přijetí dalších pracovníků není řešením, neboť se zvětší pouze kapacita zařízení, ale služby budou poskytovány na stejné úrovni. Situace přetíženého pracovníka se nijak nezlepší. Řešení se nám ale v knize nedostává, jsou pouze nastíněny určité možnosti změny v přístupu.

Pokud tato situace přetížení přetrvává, pracovník si ustálí určité praktiky, které

¹⁰⁷ Srov. MUSIL, L. "*Ráda bych vám pomohla, ale --*": dilemata práce s klienty v organizacích. s. 45 - 147.

¹⁰⁸ Srov. tamtéž s. 47 – 60.

rutinně zajišťují zvládnání práce. Tato snaha poskytnout službu velkému množství klientů má následně dopad na kvalitu oné služby. Pracovníka omezuje nejen časově, ale spotřebovává i velké množství jeho energie a zapálení pro práci.¹⁰⁹

Poslední dilema, které se týká pracovních podmínek je "**Neutralita vs. favoritismus**". Obsahuje v sobě rozlišování mezi klienty a poskytováním služeb různé kvality. V praxi se odráží tak, že pracovník uplatňuje předsudky a vytváří si své vlastní pojetí vůči klientům.¹¹⁰ Může se tak stát, že pracovník bude s klienty jednat rozdílně, například klientům romského etnika nebude poskytovat kompletní poradenství, zatímco například své známé zahrne veškerými informacemi a způsoby využívání služeb úřadu práce.

Toto se může dít i na základě nějaké osobní sympatie, mylné představě o sociální hodnotě různých lidí, či z důvodu očekávaných pozitivnějších reakcí na služby.¹¹¹

Dilemata v souvislosti s pracovními podmínkami se ve svém článku zabývali též Musil s Nečasovou. Uvádějí zde typy praktických problémů a dilemat, s nimiž se setkávají pracovníci dané konkrétní organizace. Patří sem například nedostatek času a neuspokojování nemateriálních potřeb klientů, což patří mezi častá dilemata v podmínkách úřadu práce. Dále specifikují očekávání managementu vůči pracovníkům, které může v prostředí úřadu být práce demonstrováno na příkazech a směrnicích Generálního ředitelství Úřadu práce ČR. Může dojít k rozporu mezi představami pracovníků a očekáváním rodiny klienta, které se nejčastěji odráží u romských klientů, kteří svá práva uplatňují ve spolupráci se svou rodinou.¹¹²

O tom, zda vést s klientem symetrický vztah či být jednostranným, pojednává dilema "**Jednostrannost vs. symetrie ve vztahu s klientem**". Přemítá o tom, zda mají pracovníci při realizaci své práce klienty usměřňovat podle vlastních představ, či zda jim poskytovat vlastní prostor, respektovat je. Pojmy, které jsou v této kapitole zmíněny, se nazývají: kontrola, autorita a monolog na straně jedné. Na straně druhé je to

¹⁰⁹ Srov. MUSIL, L. "*Ráda bych vám pomohla, ale --*": dilemata práce s klienty v organizacích. s. 61 – 76.

¹¹⁰ Srov. Tamtéž 77 – 89.

¹¹¹ Srov. Tamtéž s. 77 – 89.

¹¹² Srov. MUSIL, Libor a Mirka NEČASOVÁ. Zvládnání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. s. 60 – 63.

péče, podpora, pomoc a vzájemný dialog.¹¹³

Další z Musilem specifikovaných dilemat je "**Procedurální vs. situační postup**". Hledání v této tématice se zaměřuje na odpovědi, jakým způsobem reagují pracovníci na problémy svých klientů. Zda volí spíše přístup procedurální, tedy administrativní, známý též jako byrokratický či se přiklání spíše k situačnímu přístupu. Kdy procedurální znamená uplatnění skrze oficiální pravidla, danou pracovní náplň, metodiky a normy výkonu. Oproti tomu situační přístup uplatňuje pracovník spíše zohledněním individuálních okolností klientova života, rozhoduje dle kritérií každého jednotlivého případu. Má navíc oproti procedurálnímu přístupu možnost použít vlastní úsudek a náhled na konkrétní situaci.¹¹⁴

Na úřadech práce se spíše setkáváme s procedurálním postupem, jelikož je velká část úkonů stanovena zákonem. Patří sem povinné docházení na kontakty stanovené úřadem práce, lhůty pro oznamování a dokládání skutečností, povinnost dokládání dokumentů apod. Je zde však dostatek prostoru pro postup situační. Tento prostor by jistě mohl být ještě rozšířen o individualizovaný přístup, který by jistě byl přínosem nejen pro klienty, ale pro pracovníky samotné.

Šesté dilema se zabývá "**Materiální vs. nemateriální pomocí**", kdy materiální pomoc má spíše krátkodobý charakter. Zaměřuje se na okamžitou pomoc klientovi a na uspokojení základních životních potřeb.¹¹⁵ Klientovi úřadu práce tak pracovník pomáhá vyřídit si dávky pomoci v hmotné nouzi, může poskytnout okamžité právní poradenství, či může být nápomocný při vyplnění různých formulářů, kompletaci životopisu či s nácvikem přijímacího pohovoru. Pracovník může pomoci i v jednání se zaměstnavateli.

V opačném případě nemateriální pomoc je spíše dlouhodobého charakteru a motivuje klienta k samostatnosti v řešení problémů.¹¹⁶ Nástroji, které užívají úřady práce, mohou být již zmíněná bilanční diagnostika, skupinové poradenství či nácviky různých situací při kontaktu se zaměstnavatelem a reakce na ně. Na úřadech práce obě možnosti fungují, pokud se člověk ocitne v dlouhodobé nezaměstnanosti.

¹¹³ Srov. MUSIL, L. *"Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 90 – 109.

¹¹⁴ Srov. Tamtéž s. 110 – 127.

¹¹⁵ Srov. Tamtéž s. 128 – 136.

¹¹⁶ Srov. Tamtéž s. 128 – 136.

Poslední dilema je "**Zasáhnout vs. nezasáhnout**" a znamená pro pracovníky úřadu práce častý rozpor. Projevuje se v situacích, kdy by člověk měl být kvůli neplnění povinností sankčně vyřazen z evidence úřadu práce, ale pracovnice či pracovník ví, že klientovi tímto zásahem způsobí vážnou újmu. Ta může vést i k újmě na zdraví z důvodu ztráty dávek. Je to z důvodu, že právě dávky hmotné nouze se váží na evidenci uchazečů na úřadě práce.¹¹⁷

Pracovník se může na jedné straně dopustit neoprávněného zásahu, na druhé straně ale může pochybit z důvodu nedbalosti či nedostatečné znalosti situace klienta.¹¹⁸

¹¹⁷ Srov. §3 odst. 2 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi.

¹¹⁸ Srov. MUSIL, L. *"Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích.* s. 137 – 147.

6 Význam etiky při práci s klienty

V sociální práci je člověk nucen dělat rozhodnutí, která zahrnují etické soudy. Tato rozhodnutí jsou často o to těžší, že výsledek může mít významný dopad na život jednotlivce, kterého se rozhodnutí týká. K práci v prostředí úřadu práce patří i aspekty kontroly a dominance, které jsou v této oblasti takřka nevyhnutelné. Proto je důležité, aby si pracovník byl vědom hodnotových soudů v sociální práci a jak tyto ovlivňují životy lidí. Sociální práce proto vyžaduje dodržování etického chování.¹¹⁹

Z toho důvodu jsou zde uvedeny některé etické teorie, které by při etických soudech či při dodržování etického chování mohly pracovníkům pomoci. Nastíněním těchto teorií se opět posouváme k cíli práce o něco blíže.

6.1 Vybrané etické teorie

V následující kapitole je krátce prezentována hlavní myšlenka 3 etických teorií, které je možno při práci s klienty v prostředí úřadu práce použít. Vybrány byly s ohledem na navazující kapitolu praktického řešení dilematických situací, kde se text částečně opírá o tyto teorie či stojí v pozadí úvah dotazovaného.

Díky tomu, že pracovníci úřadů práce se setkávají jak s jednáním podle zákona, tak s rozhodováním vlastním, napadá mne výrok Horatia: "*K čemu jsou zákony, chybí-li mravnost.*"¹²⁰ Pakliže zákon užíváme jako pravidlo, se kterým se ztotožňujeme a které považujeme za správné a závazné, je to jistě správné. Ale i mravní uvažování by mělo do rozhodování zasáhnout a tím pádem se se zákonem ztotožňovat.

6.1.1 Situační etika

Situační etika uznává platnost obecných zásad, ale vždy podléhá korektivu konkrétní situace.¹²¹ U situační etiky do popředí vstupuje láska, která je tím „jediným“ pravidlem. Již u Aristotela nacházíme zásadní postavení praktického „situačního“ uvažování, které

¹¹⁹ Srov. BLENNBERGER, E. *Ethics in Social Work: An ethical code for social work professionals*. 2008, The Swedish Association of Graduates in Social Science, Personnel and Public Administration, Economics and Social Work. [online], cit. 15. března 2015. Dostupný z: http://cdn.ifsw.org/assets/Socialt_arbete_etik_08_Engelsk_LR.pdf. s. 3.

¹²⁰ Srov. PŘÍKAZSKÝ, J. *Etika*. s. 36.

¹²¹ Srov. FLETCHER, J. *Situační etika: nová morálka*. s. 8.

zdůrazňoval. Avšak toto uvažování se nelze naučit, přestože je fundamentálním pro etické rozhodování. Morální normy či pravidla uznáváme pouze tehdy, když slouží základnímu a situačnímu principu lásky. Tato etika vychází z náhledu, že neexistuje dobré samo o sobě, dobré je vždy situačně vázáno. Proto se můžeme v jedné situaci u konkrétního uchazeče rozhodnout pro něco, co mu přinese dobro, avšak jinému uchazeči by dobro nepřineslo. Pokud jednáme dle situační etiky, respektujeme daná etická maxima konkrétní společnosti a respektujeme je jako pomocnou ruku řešení problémů. V případě, kdy tím ale lépe posloužíme lásce, jsme ale připraveni se jich vzdát.¹²²

Například pokud pracovník úřadu práce užije postoj etiky zodpovědnosti v poskytování poradenství. V situaci, kdy sdělí klientovi předdůchodového věku, že práci jistě časem nalezne, i když ví, že tyto osoby jsou obtížně zaměstnatelné. Skutečnost, že klientovi nesdělujeme pravdu, je jistě nekorektní, nicméně pokud poradce ví, že by tato skutečnost klienta demotivovala či že by jí neunesl, jedná v duchu etiky zodpovědnosti správně.¹²³

6.1.2 Teorie přirozeného zákona

Cílem teorie přirozeného zákona je kultivace lidské přirozenosti skrze mravní zákon, který je dán Bohem. Tento zákon je věčný a neměnný.¹²⁴ Lidská přirozenost je vyjádřením Boží vůle, neboť je Bohem stvořená. Přirozený zákon člověku není dán, musí jej hledat a prostřednictvím vlastní vůle realizovat. Teorie přirozeného zákona operuje zlatým pravidlem, které je spolu s dalšími ustanoveními ze sociální oblasti obsaženo v Bibli. Zlaté pravidlo zní: *"Jednej s jinými tak, jak chceš, aby oni jednali s tebou."*¹²⁵

Právě toto pravidlo je pro pracovníka úřadů práce klíčové. Nejen, že se do situace klienta může sám kdykoliv dostat, ale i díky moci, kterou pracovník má s ní musí velmi pečlivě zacházet. Zlaté pravidlo při zacházení s touto mocí může výrazně pomoci.

¹²² Srov. FLETCHER, J. *Situační etika: nová morálka*. s. 33.

¹²³ Srov. SPAEMANN, R. *Hovoríme o etice* s. 40.

¹²⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. s. 26 – 27.

¹²⁵ Srov. *Život z víry. Překlad 2. dílu katolického katechismu pro dospělé*. s. 71 – 75.

6.1.3 Utilitarismus

Utilitarismus pochází z latinského slova *utile*, což znamená užitečné.¹²⁶ O utilitarismu hovoříme, pokud je pohnutkou, která vede pracovníka k určitému jednání, směřujícího k zájmu a užitku druhých lidí. Užitek je vztažen jak na druhé lidi, tak na společnost. Pokud tedy pracovník úřadu práce jedná v souladu s utilitaristickou morálkou, výsledek znamená štěstí pro co největší počet osob.¹²⁷

Může to být například takové jednání pracovníka, které ochrání uchazeče – otce od rodiny, před vyřazením z evidence úřadu práce. Právě nevyřazení uchazeče neuvede rodinu do ekonomických či dokonce existenčních potíží.

Slabou stránkou či úskalím utilitarismu však může být, pokud se snažíme rozhodnout v rámci "*co možná největšího štěstí co možná největšího počtu lidí*".¹²⁸ Jak můžeme vědět, co přispívá k obecnému blahu? Jak můžeme posoudit, co druhým lidem přináší štěstí?¹²⁹

6.2 Etika a profese

V každé profesi je důležitá etika jejího výkonu. V sociální práci tato teze platí dvojnásob. Jistou sumarizací pravidel a chování nám naznačují etické kodexy. Lze je označit jako soubor norem, ale i hodnot, kterými by se pracovník měl řídit nejen ve vztahu ke svým klientům, ale i ke svým kolegům a v neposlední řadě ve vztahu sám k sobě.

Pokud mluvíme o etice, mluvíme o souboru mravních zásad, které by měl pracovník dodržovat. V současných západních zemích jsou formalizovány do podoby kodifikovaných pravidel, která fixují způsob profesionálního chování, který je považován za žádoucí.¹³⁰

Jelikož v naší kultuře má práce pro člověka centrální roli, ztráta zaměstnání znamená deprivaci nejen v základních potřebách, ale i ztrátu identity. Právě pracovní vztahy jsou zdrojem identity. Ze zaměstnání jsou odvozované cíle, status člověka,

¹²⁶ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 31.

¹²⁷ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. s. 26.

¹²⁸ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 33.

¹²⁹ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. s. 100 - 101.

¹³⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 62 – 63.

sociální kontakty i celková struktura každodenního života.¹³¹ Pracovník, který se s nezaměstnanými každý den setkává, musí tyto skutečnosti reflektovat a chápat je. To, do jaké míry je této reflexe schopen ovlivňuje i to, zda se někdy ocitl i "na druhé straně přepážky" a sám byl nezaměstnaným člověkem. V pochopení klienta mu může pomoci i to, jaké pocity ho provázely, s jakými problémy se setkal a jak na evidenci u úřadu práce reagoval.

6.2.1 Pojetí etiky a základní pojmy vzhledem k profesi

Každý člověk, který se věnuje pomáhající profesi, by se měl čas od času vrátit zpět k motivům, které ho přivedly k volbě nynější profese. Sám v sobě by je měl porovnat také s citací: „*Nikdo nemůže jednat výhradně z čistých motivů.*“ Zkoumáním těchto stránek můžeme narazit na stinné stránky našich impulzů pomáhat, které mohou obsahovat i touhu po moci a například i to, jak naplňujeme pomocí druhých své vlastní potřeby.¹³²

Již Max Weber ve své interpretaci etiky odříkání, která byla závazná pro dělníky a podnikatele, označil zahálku a mrhání časem za nejtěžší hříchy. Hegel zase pojímal práci jako skutečnou konstruktivní aktivitu člověka. Vnímá obyčejnou lidskou práci jako to, co utváří lidské vědomí a i skutečné podmínky svobody člověka.¹³³ A právě v utváření lidského vědomí nám etika může pomoci.

Etika sociální práce, anglickým termínem social work ethics je souborem zásad vycházejících z mravnosti. Těmito zásadami by se měl řídit a měl by je dodržovat každý pracovník, nejen ten sociální. V našich podmínkách je formálně zasazen do podoby kodifikovaných pravidel či standardů, které následně schvaluje profesní komora či jiné organizace, které jsou schopny reprezentativně zaštitit tato pravidla. Může se jednat například o národní asociaci sociálních pracovníků.¹³⁴

Pro prostředí úřadu práce existuje dokument s názvem Etický kodex pracovníků Úřadů práce ČR zmíněný výše v kapitole osobnost pracovníka. Pokud bychom se vrátili zpět k hodnotám v sociální práci, které lze vztáhnout i na hodnoty pracovníků pracujících s nezaměstnanými klienty, byly by to:

¹³¹ Srov. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. s. 56.

¹³² Srov. HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. s. 23.

¹³³ Srov. BUCHTOVÁ a kol. *Nezaměstnanost psychologický, ekonomický a sociální problém*. s. 11.

¹³⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 62.

- jedinečnost každé lidské bytosti,
- nárok na svobodu,
- nárok na spravedlnost,
- povinnost odpovědnosti vůči společnosti,
- a v neposlední řadě nárok na společenskou solidaritu.

V praxi ukládá dodržování těchto hodnot pracovníkovi aktivní vyjadřování respektu každému klientovi a zároveň vyjadřování prostoru pro realizaci všech přání, kromě těch, které ohrožují jiné. Pokud v práci s klientem dojde ke střetu zájmů, pracovník by měl prosazovat takové řešení, které je spravedlivé.¹³⁵

Co se týká regulátorů chování pracovníků, kromě etiky a morálky je do této skupiny řazeno právo, které z etiky a morálky vyrůstá. Etické a morální normy jsou tak výrazným doplňkem právní regulace a proto by si vzájemně neměly odporovat. Lze tedy říci, že pracovník jedná eticky, pokud právo dodržuje.¹³⁶

6.2.2 Profesní etika

Během produktivního života se běžný člověk věnuje práci, vykonává nějakou konkrétní profesi. K této profesi zpravidla potřebuje odbornou znalost, dovednosti či způsobilost. Kromě těchto charakteristik se od pracovníka očekává, že během výkonu dané profese bude jednat určitými způsoby. Tyto způsoby by měly být v souladu s touto profesí. Souhrnně jsou označovány jako profesní etika.¹³⁷

Profesní etika je jednou z dílčích etických oblastí. Jedná se o etiku aplikovanou, která aplikuje obecná etická ustanovení – tzv. etické kodexy, na konkrétní profesní činnost. V profesní etice tak můžeme mluvit o etice konkrétních povolání – etice lékaře, sestry, učitele či o etice pomáhajících profesí.¹³⁸

Mezi pojímání profese lze zařadit odpovědnost pracovníka vůči svým klientům, kolegům, ale i vůči své profesi a v důsledku i vůči celé společnosti. Pokud dojde k porušení těchto etických standardů, řeší je příslušná komise.¹³⁹

¹³⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 77.

¹³⁶ Srov. JANOTOVÁ a kol. *Profesní etika*. s. 14.

¹³⁷ Srov. Tamtéž s. 9.

¹³⁸ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. s. 21 – 23.

¹³⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 63.

Role pomáhajícího s sebou však nese i úskalí. Může jím být právě určité očekávání.¹⁴⁰ Očekávání společnosti, očekávání klienta, našeho nadřízeného, ale i nás samých. Právě představy nás samých mohou být určitým způsobem nebezpečné.

Představa, že jsme to my, kdo je ztělesněnou pomocí, a ne pouze prostředníkem na cestě, je riskantní. Nechceme slyšet obvinění z neúspěchů, ale chceme být oceňováni a uznáváni za naše úspěchy. Při poděkování klienta za dobrou práci možná odpovídáme, že je to především zásluha klienta. Myslíme však i na zásluhu naši. Přijmout fakt, že jsme nástrojem pomoci, sice může být těžké a komplikované, nicméně je to jediná možnost jak se zbavit závislosti na uznání či strachu z obviňování. Stejně tak, pokud toto přijmeme a zvnitřníme, může nám to pomoci ve zmítání mezi pocity všemohoucnosti a nemohoucnosti.¹⁴¹

6.3 Etické kodexy

Jak již bylo zmíněno v kapitole věnující se pracovníkovi úřadu práce, etické kodexy jsou při výkonu profese nepostradatelné. Etický kodex také přispívá k posílení profesní identity. Zahrnuje v sobě jak symboliku, tak i aspekt vedení pracovníka. Zároveň je připomínkou toho, že osoba vykonávající dané povolání je také zástupcem tohoto povolání. Etické kodexy pro různé profese mají též hodnotu pro organizaci. Dodávají jasnost úkolům a měly by vést k většímu dodržování etických zásad v rámci organizace. Právě díky etickým kodexům by mělo být v organizacích zabezpečeno etické minimum v chování konkrétních osob, dané profese či daného odvětví.¹⁴²

Co je ale třeba zmínit je fakt, že etiku práce nelze vyjádřit pouze kodexem. Ten slouží k prvnímu seznámení a nahlédnutí do problematiky, ale je spíše zjednodušeným modelem.¹⁴³

¹⁴⁰ Srov. HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. s. 23.

¹⁴¹ Srov. Tamtéž. s. 24.

¹⁴² Srov. JANOTOVÁ a kol. *Profesní etika*. s. 18.

¹⁴³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. s. 114.

Můžeme zde nalézt témata, která se mohou týkat přijímání klienta, základního přístupu k lidstvu a například i osobní morální kvality, které jsou žádoucí v profesionální praxi.¹⁴⁴

V neposlední řadě jsou ale etické kodexy prostorem pro uvažování o svém poslání, o postavení či o našich povinnostech, které máme ve vztahu ke klientům, ale i kolegům či zaměstnavateli. U zaměstnanců může pomáhat ve formování uvědomování své zodpovědnosti či spoluzodpovědnosti.

Etický kodex však bohužel není detailním průvodcem, který dává návod, jak zvládat dané situace, ale nabízí obecné principy lidského jednání v případech, které mají etické implikace.¹⁴⁵

¹⁴⁴ Srov. BLENNBERGER, E. *Ethics in Social Work: An ethical code for social work professionals*. 2008, The Swedish Association of Graduates in Social Science, Personnel and Public Administration, Economics and Social Work. [online], cit. 15. března 2015. Dostupný z: http://cdn.ifsw.org/assets/Socialt_arbete_etik_08_Engelsk_LR.pdf. s. 3.

¹⁴⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. s. 65.

7 Etická dilemata v praxi

V této části práce budou konkrétní případy demonstrovány na kazuistikách klientů a postupu práce s nimi. Tato kapitola uzavírá diplomovou práci praktičtější náhledem na zvolené téma. Reflektuje výsledky získané sběrem dat a prezentuje cíl diplomové práce: *"Zjistit, zda se pracovníci úřadů práce setkávají s dilematy při práci s klientem."* Pro komplexnost text uvádí i jaká dilemata pracovníci nejčastěji řeší a jak v konkrétních situacích jednají.

7.1 Předmět sondy

Předmětem sondy byli pracovníci úřadů práce pracující s uchazeči o zaměstnání. Zastoupení zde byli jak zprostředkovatelé zaměstnání, poradci, tak poradci pro rekvalifikace. Témata pro jednotlivé kazuistiky byla sesbírána v Jihočeském kraji.

Autenticita jednotlivých případů byla zachována, pro publikovanou verzi byly změněny pouze dílčí skutečnosti, které by odkazovaly na konkrétní klienty.

7.2 Cíle sondy

Zjistit, zda se pracovníci úřadů práce setkávají s dilematy při práci s klientem. Následné výsledky sondy by měly přinést nástin možných dilemat, která provází pracovníky při práci s klienty.

7.3 Metodika práce

Bylo osloveno 10 pracovníků úřadu práce v rámci Jihočeského kraje, se kterými byl veden polostandardizovaný rozhovor. V první části rozhovoru byli pracovníci dotazováni na to, zda se s nějakým dilematem již setkali.

Ve druhé části rozhovoru byli požádáni o nastínění konkrétního případu, při kterém řešili nějaký problém, etické dilema či který pro ně byl komplikovaný.

7.4 Výsledky

Do této práce jsou zahrnuty případové studie jako jedna z výzkumných metod. Případová studie, jinak také kazuistika (angl. case study) je jednou z kvalitativních metod výzkumu, orientující se na popis jednotlivého konkrétního případu. Může sledovat jak životní dráhy jedince, tak i větší objekty jako je město či podnik.¹⁴⁶ V této práci však budou kazuistiky zaměřené na konkrétní klienty úřadu práce, cíleně vybrané dle určení nejvíce ohrožených skupin na trhu práce a konkrétních dilemat zapadajících do schématu všedních dilemat dle Musila.¹⁴⁷

Níže uvedené zkrácené formy případových studií budou popisovat jednotlivá dilemata pracovníků úřadu práce s klienty. Tato sonda byla provedena na úřadech práce v Jihočeském kraji a vždy popisuje kazuistiku jednotlivých respondentů – pracovníků úřadu práce.

Jedná se vždy o uchazeče úřadu práce, kteří jsou zpravidla dlouhodobě evidovaní. Bude uvedena osobní a pracovní anamnéza, část kazuistiky se bude věnovat řešení případu a použitým krokům a intervencím ze strany pracovníků. Kazuistiky budou reflektovány i konkrétními otázkami a dilematy, které pracovníci úřadu práce řešili či řešit mohli.

V osobní anamnéze budou popsány osobní údaje klienta, jeho věk, pohlaví, dovednosti a zdravotní stav. Pracovní anamnéza se bude věnovat především délce evidence, pracovním zkušenostem a požadovaným zaměstnáním.

Dále bude formulována charakteristika problému a dilemata, která byla u konkrétních případů řešena. Řešení jednotlivých případů bylo záměrně vynecháno, aby zde zbyl dostatečný prostor pro reflexi individuálních případů a též, aby měl čtenář možnost se nad konkrétními tématy zamýšlet i v jiném kontextu.

V kazuistikách je uveden daný příklad klienta a kurzívou je vždy označeno místo, kde je užito komentáře pomocí odborné literatury a vlastní reflexe případu.

Na otázku, zda se daný pracovník někdy setkal s dilematem při práci s klientem, všichni dotazovaní odpověděli, že ano. Tato otázka tudíž není v následujícím textu dále rozváděna.

¹⁴⁶ Srov. BURIÁNEK, J. *Sociologie*. s. 107.

¹⁴⁷ Srov. MUSIL, L. *"Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 45 - 147.

7.4.1 Zasáhnout vs. nezasáhnout

První kazuistika popisuje pětatřicetiletého klienta, který má vysokoškolské vzdělání v oboru elektrotechnika a informatika. V evidenci úřadu práce je od července roku 2013, evidence je opakovaná. Během posledních 10 let strávil na úřadě práce celkem 6,5 roku.

Do evidence přichází po skončení ročního pracovního poměru ve škole, kde působil jako učitel informačních technologií. Udává, že nemá žádné zdravotní omezení. Žádá o podporu v nezaměstnanosti, o dávky hmotné nouze nežádá.

Udává praxi jako učitel informačních technologií, dále zkušenosti v prodeji, servisu a instalaci ozvučení. Zmiňuje též zkušenost v oboru technik kvality. V dovednostech uvádí řidičské oprávnění skupiny B, pokročilý stupeň anglického jazyka, pokročilý stupeň znalosti v práci s počítačem. Konkretizuje hlavně programy MS Word, Excel, PowerPoint, internet a grafické programy.

Je spíše mlčenlivým klientem, je rozvážný, těžko se rozhoduje, je přemýšlivý, trochu zvláštní, na jednu stranu inteligentní, ale působí spíše "zbrzděným" dojmem. Ve všech nabízených možnostech hledá výhodu pro sebe – jak by z dané možnosti vytěžil co nejvíce.

Na základě podnikatelského záměru mu byly schváleny kurzy, které absolvoval:

- Rekvalifikace na Webdesignera (tvorba www stránek)
- Rekvalifikace na Photoshop

Žádal též o kurz programování v jazyce PHP, ale ten mu již nebyl z důvodu absolvování dalších rekvalifikací schválen.

Od začátku evidence udává, že zvažuje OSVČ, nelze však poznat, zda pro to podniká konkrétnější kroky. Má pozastavený živnostenský list, na webových stránkách, které vlastní však veřejně inzeruje služby pod svým IČO. Doložil pouze jednorázovou dohodu o provedení práce pro nejmenovanou instituci.

Při tomto zjištění pracovnice řeší první dilema: "Nahlásit klienta na inspektorát práce z důvodu podezření na výkon nelegálního zaměstnání nebo vyčkat, jak situace dopadne i přes porušení ohlašovací povinnosti?" Na druhou stranu, co když klient pouze zjišťuje situaci na trhu práce a toto jednání směřuje k zahájení samostatně výdělečné činnosti? Klient si takto může dělat průzkum, zda o jeho služby bude zájem

a v případě zahájení intervence inspektorátu práce může od této snahy upustit úplně a zůstat tak v evidenci i nadále. Pracovnice by samozřejmě měla jednat v zájmu klienta, ale na druhou stranu se může potýkat s problémem porušení povinnosti.

Dosavadní pracovní zkušenosti klienta jsou spíše krátkodobého charakteru od 1 dne do 6 měsíců. Nejdelší pracovní poměr trval rok a dva měsíce. Soustavně podnikal devět měsíců. Má zkušenosti jak s kmenovým zaměstnáním, tak s agenturním. Měl též uzavřených několik dohod o provedení práce.

Na kontakty chodí pravidelně, údajně si hledá zaměstnání sám. Zprostředkovatelem jsou mu nabízena volná místa, dle aktuální nabídky volných míst.

Po pěti měsících evidence stále nenašel vhodné zaměstnání a tak je odeslán na poradenské aktivity k poradkyni a je s ním sepsán individuální akční plán. Tento plán však v průběhu kontaktů nepřináší žádný konkrétní efekt. Na kontakty začíná chodit pozdě či se na ně nedostavuje. Omlouvá se návštěvami lékařů, ale nedokládá patřičné dokumenty, které by vyšetření u lékařky dokládaly.

Nyní se pracovnice setkává s dalším dilematem: Zahájit s uchazečem správní řízení o vyřazení z evidence a jeho situaci tak možná ještě zhoršit, či se pokusit s klientem více komunikovat a najít jádro problému i přes porušení zákona? Pokud by byl uchazeč vyřazen z evidence uchazečů, může to mít dopad jak na jeho finanční situaci, tak psychický stav.

Po devíti měsících evidence se klient dostává k poradkyni, která s ním kompletně probírá současnou situaci a snaží se analyzovat příčinu dlouhodobé nezaměstnanosti.

Uchazeč však přestává na kontakty chodit pravidelně, telefonicky se omlouvá a do telefonu zní rozrušeně a naléhavě. Omlouvá se zdravotními důvody. Na následujícím kontaktu absolvuje poradenský pohovor a po dlouhém zjišťování se poradkyni svěří s těžkými depresemi. Mimo jiné udává depresi a fobii z lidí, těžko se mu vstává – ráno dlouho spí (v poledne volal, že se vzbudil a nemůže dorazit na kontakt). Z tohoto důvodu jsou pro něj běžně dostupná volná místa nevyhovující a možnost být zaměstnán nerealizovatelná. Údajně bydlí u matky, je tedy možné, že se nechce osamostatnit.

Společně aktualizují individuální akční plán, kde jsou stanovené kromě individuálního poradenství, další dva kroky:

- 1) Uchazeč si zažádá o posouzení zdravotního stavu lékařem a zjistí možnosti uznání invalidity a možný rozsah snížené pracovní schopnosti
- 2) Uchazeč absolvuje program Bilanční diagnostika, kde se v rámci programu setká s psychologem, který se pokusí analyzovat jeho situaci v rámci pracovního poradenství

Jelikož uchazeč opakovaně sděloval obavy z podnikání, hlavně tedy jeho finanční náročnosti, bylo poradcem doporučeno lékařské vyšetření a zjištění možností přiznání invalidity alespoň prvního stupně. Tyto kroky s ohledem na zvýhodněné podnikatelské možnosti. Se souhlasem byl zařazen na Bilanční diagnostiku realizovanou v červenci 2014.

Uchazeč se zúčastnil individuálního poradenství, na kterém se s poradkyní dohodl, že se zúčastní programu Bilanční diagnostika, který by mohl podpořit jeho sebevědomí a připomenout mu jeho kvality a schopnosti. Popřípadě diagnostikovat nějaké poruchy ve vztahu k budoucímu zahájení podnikání.

Výsledky bilanční diagnostiky byly pozitivní ve vztahu k prováděnému poradenství. Psycholožka potvrdila správný postup poradkyně. Psycholožkou byla potvrzena možnost podnikání jako jediná vyhovující současnému stavu, diagnostikována obsedantně kompulsivní porucha, deprese, doporučeno další léčení.

Uchazeč si vyřídil náležitě dokumenty a absolvoval potřebná vyšetření. Komise uznala uchazeče jako invalidního v I. stupni. Následovala poradenská schůzka, kde byly rozebrány výsledky bilanční diagnostiky, probrány možnosti zahájení SVČ a proces zmocnění klienta k procesu osamostatnění se.

Po necelých dvou měsících byla uchazeči ukončena evidence na vlastní žádost z důvodu zahájení podnikání. V současné době uchazeč inzeruje své služby na svém webu i na stránkách města, ve kterém bydlí.

Tato kazuistika konkrétně řešila několik dilemat, z nichž bylo nejvíce nutno reflektovat právě dilema, zda při práci s klientem zvolit procedurální či situační přístup. Zřejmě správně by se podle zákona pracovnice zachovala, kdyby klienta nahlásila na inspektorát práce, který by následně šetřením zjistil, zda se skutečně jedná o nelegální činnost ve vztahu k práci.

Klasickým "administrativním přístupem" by bylo, pokud by pracovnice úřadu práce po nedoložení dokumentů potvrzujících nemoc zahájila správné řízení. Pracovnice

se mohla rozhodnout pro předem připravené řešení problémů a řešit situaci podle zákona a tak, jak měla správně postupovat.¹⁴⁸

Pracovnice však zvolila hluboce situační přístup a věnovala se klientovi. Pokusila se analyzovat problém přes specialisty a doporučit následně vhodné řešení. Postup řešení tak ušila na míru klientovi a zřejmě i díky skutečnostem zjištěným při práci psychologky jednala správným způsobem. Tento přístup potvrzuje i zákon o zaměstnanosti, kdy v § 33, který upravuje zvýšenou péči při zprostředkování zaměstnání, jasně říká, že uchazeči o zaměstnání má být věnována zvýšená péče v případě, kdy ji potřebují. Jedním z důvodů potřebnosti zvýšené péče je právě zdravotní stav.¹⁴⁹

Při práci s klientem je však třeba postupovat velmi individuálně, neboť právě procedurální přístup může být uplatňován v klientův neprospěch. Pokud jsou pracovníci úřadů práce zvyklí uplatňovat tento procedurální přístup, očekávají, že se na ně obrátí klient s předem očekávaným, jasně formulovaným požadavkem. Poté již pracovník reaguje jakýmsi předurčeným způsobem. Ať už se jedná o posouzení nároku na podporu v nezaměstnanosti či samotnou evidenci u úřadu práce, má pracovník naučený způsob, jakým postupuje, jaké výjimky mohou existovat.¹⁵⁰

Právě tento naučený způsob může způsobit, že klienta rovnou zařadí do určité skupiny, přisoudí mu určitý problém a zapomene na individualitu člověka. Pracovníci tak reagují na pouze na opakující se typy problémů klienta a zabývají se jimi odděleně od dalších záležitostí klienta. Bohužel je toto častým jevem, ať už z důvodu času či zátěže pracovníka počtem klientů, které musí za den odbavit.¹⁵¹

7.4.2 Jednostrannost vs. symetrie vztahu

Uchazeč je muž, ve věku je 56 let. Odchod do starobního důchodu je dle údajů OSSZ 63 let a 10 měsíců. Vzdálenost místa bydliště od většího města je do 15 km. Možnosti dopravy do zaměstnání jsou jak veřejnou dopravou – vlakem či autobusem, tak autem.

Nevyučil se z důvodu problémů s autoritami, jeho nejvyšší dokončené vzdělání je tedy základní škola. Mezi dovednosti uchazeče je možno zařadit řidičský průkaz

¹⁴⁸ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích. s. 110.

¹⁴⁹ Srov. Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

¹⁵⁰ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích. s. 112.

¹⁵¹ Srov. Tamtéž s. 112 – 116.

skupiny B, C a D. Uchazeč vlastní též platný profesní průkaz a je aktivním řidičem. Počítačové a jazykové dovednosti neuvádí. Nabídku na rekvalifikaci v oblasti počítačů nejuje téměř agresivním způsobem.

Uchazeč je dlouhodobě evidovaný od října roku 2013. Tato evidence je dle dostupných údajů první v jeho životě. Po 14 letech skončil v zaměstnání z organizačních důvodů bez vyplacení odstupného. Propuštění bere jako křivdu a odmítá jakékoliv jiné zaměstnání. K intervencím ze strany úřadu práce se staví negativně.

Hledá místo řidiče osobního automobilu, například taxislužby nebo dodávky. Na kamion už se z důvodu věku necítí a navíc má špatné zkušenosti se současnými zaměstnavateli v této oblasti.

Na kontakty na oddělení zprostředkování chodí pravidelně, ale nejeví výraznější aktivitu a opakovaně se vrací ke křivdě z bývalého zaměstnání. V únoru roku 2014 odeslán na kontakt k poradkyni zpracovávající s klienty individuální akční plány. Při kontaktu na individuálním poradenství při sepisování IAP je agresivní, má odmítavý přístup, nejuje veškerou snahu poradkyně. Jedním ze stanovených kroků v IAP bylo sepsání strukturovaného životopisu, což vyvolalo největší vlnu agrese.

V případě zvýšené agrese klienta se poradkyně mohla uchýlit k ukončení kontaktu a stanovení jiného, náhradního. V tomto kontextu je ale třeba si uvědomit, že klienta nemusí popudit chování pracovníka, ale mohou to být i jiné vnější okolnosti.

Mohl dlouho čekat na chodbě mezi ostatními uchazeči, což mohl vnímat jako ponižující, mohl zmoknout, pohádat se s manželkou. Mohlo se mu porouchat auto či mu umřel pes. Do jednání mezi klientem a pracovníkem vstupuje mnoho proměnných, se kterými by měl pracovník počítat a být si jich vědom.

Důležité je, aby pracovník "neopětoval palbu" a jednal bez emocí. Je to právě klient, kvůli kterému se oba setkávají a z toho důvodu by se měl pracovník osvobodit od jistého diskomfortu a povznést se nad nepříjemné chování, které ani nemusí patřit jemu.

Pokud ale agrese, či nepříjemné chování přetrvává, může pracovník například přerušit rozhovor dříve, než se stane ještě více frustrován z bezvýchodnosti samotné komunikace s klientem. Pracovník má právo říci, že v rozhovoru každá strana míří

*jiným směrem a proto je třeba ho nyní ukončit a pokusit se o vysvětlení a vyřešení později.*¹⁵²

Na další kontakt přináší nevyplněnou šablonu životopisu a tvrdí, že nemá do životopisu co napsat a že nikomu nebude dávat své údaje. Po objasnění významu životopisu poradkyní, klient přistupuje k sepsání životopisu. Během sepisování však opakovaně maří snahu poradkyně, opakuje, že nic neumí a že vždycky pracoval.

Později dochází k postupnému prolomení bariéry, kdy je spolu s poradkyní vytvořen dvoustránkový životopis. Klient oceňuje vzhled životopisu a slibuje, že ho začne používat při oslovování firem. Na základě individuálního poradenství doporučen do programu Dobrá práce v Jihočeském kraji, která se zaměřuje na věkovou skupinu klientů Úřadu práce nad 45 let. Tento projekt má vyhrazené finance na podporu zaměstnávání těchto uchazečů přes aktivní politiku zaměstnanosti, dále na jejich vzdělávání formou rekvalifikací a poradenských aktivit. Mimo skupinové poradenství se aktivity tohoto projektu sestávají z Kurzu základy obsluhy PC, na který klient nastoupil i přes to, že při poradenství tuto možnost striktně odmítl.

V září roku 2014 nastupuje do programu Dobrá práce v Jihočeském kraji, kde dokládá životopis sepsaný poradkyní za účasti klienta.

Klient dochodil všechny aktivity projektu i přes potíže se zdravotním stavem. I přes pesimistický přístup přijímá skupinové aktivity dobře. V současné době má místo v jednání – byl se poradkyně projektu zeptat na to, jak jednat s potencionálním zaměstnavatelem a jakým způsobem ho informovat o možnosti příspěvku od úřadu práce a zda může odkázat zaměstnavatele na poradkyni.

I přes pesimistický přístup klienta ke změnám a negativní postoj k autoritám hodnotím jedním ze zlomů v práci s tímto klientem sepsání životopisu. Klient měl pocit, že se mu někdo věnuje nad rámec běžného kontaktu, že se zajímá o jeho zájmy a dovednosti.

*Možná i z důvodu dlouhodobé evidence klient mění názor na aktivity úřadu práce a přijímá je jako možnost, kterou lze využít pro hledání zaměstnání. V této kazuistice pracovnice úřadu nejvíce pociťovala dilema jednostrannosti či symetrie ve vztahu s klientem.*¹⁵³

¹⁵² Srov. MOTSCHNIG, NYKL. *Komunikace zaměřená na člověka*. s. 21.

¹⁵³ Srov. MUSIL, L. *"Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 91.

*Díky tomu, že pracovnice klienta usměrnila dle vlastních představ a nenechala se příliš ovlivnit tím, co klient namítal, lze intervenci hodnotit jako úspěšnou. Ne vždy se tak v případě toho přístupu podaří. Pokud klient cítí, že je na něj vyvíjen tlak, že podléhá kontrole, může přejít k odporu až ke stagnaci. Pracovnice zde volila počáteční monolog, který postupně přešel k dialogu, pomoci a podpoře.*¹⁵⁴

*Na této kazuistice můžeme demonstrovat právě "princip držitele problému", který je specifikovaný tím, kdo je ve vztahu klient – pracovník držitelem problému a zda pracovník intervenuje formou pomoci, či se jedná o kontrolu.*¹⁵⁵

*V příloze číslo 1 je možno vidět schéma pomoci a kontroly, které vychází z Úlehlova schématu a je doplněno o text Musila. Z tohoto schématu lze vyčíst, způsoby a chování klienta, které jsou pro pracovníka přijatelné či nepřijatelné. Tento pohled je nazírán i z hlediska pracovníka ve stejném měřítku.*¹⁵⁶

7.4.3 Dobro společnosti vs. využívání státu

Následující kazuistika popisuje rodinu, která je nezaměstnaností postižena v rámci celé rodiny. Nezaměstnaným je jak otec, matka, tak i syn.

Jedná se o vzdělanou, kultivovanou rodinu, bydlící v regionu okresu s vyšší mírou nezaměstnanosti. Největším problémem specifikovaným pracovníci úřadu práce je pravidelně se opakující evidence na úřadu práce spojené s opakovaným zájmem o „využívání“ veškerých nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti napříč jejím celým spektrem.

První popisovanou osobou je žena ve věku 48 let. Má úplné střední odborné vzdělání v oboru strojírenství. Od roku 2000 byla v evidenci úřadu práce desetkrát. Mimo evidenci byla u různých zaměstnavatelů celkem 6x zaměstnána na pracovní poměr. Evidenci tak můžeme označit jako opakovanou.

V rámci úřadu práce absolvovala dvě rekvalifikace:

- Podnikatelské minimum v roce 2007
- Účetnictví v roce 2008

¹⁵⁴ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích. s. 110 – 127.

¹⁵⁵ Srov. BUCHTOVÁ a kol. *Nezaměstnanost psychologický, ekonomický a sociální problém.* s. 91.

¹⁵⁶ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích. s. 91.

V roce 2011 nastoupila na místo dotované úřadem práce formou SÚPM, společensky účelného pracovního místa. Zaměstnavatel tak po dobu 6 měsíců dostával na klientku příspěvek 10 000 měsíčně. V současné době není v evidenci úřadu práce.

Druhým členem rodiny je muž ve věku 47 let, který má stejné vzdělání v oboru strojírenství. Současná evidence momentálně přesáhla 5 měsíců. V minulých letech byly u uchazeče zaznamenány opakované evidence, a to v období od roku 2000.

V součtu za posledních 10 let pracoval na 11 různých pozicích. Každý pracovní poměr proběhl u jiného zaměstnavatele. Celkem čtyřikrát s ním zaměstnavatel ukončil poměr ve zkušební době, třikrát se rozešli dohodou. Ze zdravotních důvodů bylo zaměstnání ukončeno dvakrát, stejně tak bylo dvakrát ukončeno uplynutím sjednané doby.

Díky dlouhodobé evidenci absolvoval na úřadě práce několik aktivit. Patřilo mezi ně individuální poradenství a skupinové poradenství. Na uchazeče byla podána žádost přes možnost příspěvku od úřadu práce formou SÚPM a též obec, ve které žije, zažádala o možnost veřejně prospěšných prací. Uchazeč též pořádal o možnost do zařazení do RIP – regionálního individuálního projektu. Na oddělení rekvalifikací vyplnil žádanku o rekvalifikaci na Základy obsluhy osobního počítače.

Posledním členem rodiny je syn ve věku 27 let. Úspěšně dokončil střední odborné vzdělání v oboru strojírenství, poté pokračoval studiem na vysoké škole v oboru Mezinárodní a teritoriální studia.

Uchazeč o zaměstnání je v evidenci též opakovaně a to s přestávkami od roku 2007. Současná evidence je delší než 5 měsíců.

V požadavcích na zaměstnání uvádí, že by rád pracoval jako obchodní zástupce, technik v informačních a komunikačních technologiích nebo strojní projektant a konstruktér. Má omezené možnosti vzhledem k trvalému bydlišti a možnostem dojíždění.

Ve svých dovednostech uvádí možnost působit jako lektor, pokročilou práci s PC, svařování, práci s kovem a řidičský průkaz B.

V rámci aktivit na úřadě práce již prošel individuálním poradenstvím a skupinovým poradenstvím. V rámci rekvalifikace absolvoval 2 rekvalifikace:

- Obsluha CNC strojů,
- Svářečský kurz.

Všichni členové rodiny jsou členy občanského sdružení. Otec byl shromážděním členů zvolen předsedou občanského sdružení. Pracovnice úřadu práce pojmá podezření, že rodina jsou jediní členové organizace. Jednou z převládajících činností, je získávání finančních prostředků z grantů, nadací a státních dotací. Na druhou stranu se organizace věnuje i obecně prospěšným aktivitám.

Vždy jeden ze členů rodiny, v současné době matka, je placeným organizačním pracovníkem sdružení. Ostatní jsou neplacení členové sdružení. Posledně jmenovaní se téměř pravidelně střídají v evidenci úřadu práce. V době evidence se snaží maximálně využívat nabízené možnosti aktivní politiky zaměstnanosti – ať už se jedná o rekvalifikační kurzy, čerpání dotací na mzdu formou SÚPM či VPP, vždy související s činnostmi sdružení.

Umístění na trhu práce z nabízených volných pracovních míst je velmi problematické s ohledem na místo bydliště klientů. Doporučené jednání s vhodným zaměstnavatelem končí zpravidla na dopravní obslužnosti nebo nezájmu zaměstnavatele. V případě umístění končí většina pracovních poměrů ve zkušební době, pravděpodobně vzhledem ke snaze klientů pracoviště po nástupu ihned řídit, jak bylo ústně ověřeno u zaměstnavatelů.

V poslední době pracovnice úřadu zaznamenala tyto aktivity ze strany klientů. Byly podány žádosti ze strany občanského sdružení na zaměstnání otce přes:

- SÚPM – organizační a administrativní práce v občanském sdružení,
- VPP – úklidové a demoliční práce v objektech občanského sdružení,
- dále byl projeven zájem o vstup do RIP s následným využitím nově vytvořeného pracovního místa. Náplň práce organizační a administrativní práce pro občanské sdružení.

Dále byly podány žádosti ze strany občanského sdružení na zaměstnání syna přes:

- VPP – úklidové a demoliční práce v objektech občanského sdružení,
- dále žádost o rekvalifikaci Základy svařování.

V souvislosti s výše uvedenými žádostmi byl s klientem veden poradenský pohovor o vhodnosti kurzu s ohledem na vysokoškolské vzdělání a minimální praxi v provozu a uplatnění na trhu práce. S ohledem na strojírenské vzdělání byla nakonec komisí úřadu práce rekvalifikace schválena. Klient rekvalifikaci úspěšně absolvoval.

Uchazeč měl zájem i o rekvalifikaci zvolenou, ve specializovaném oboru technolog svařování. Cena doložená na žádost úřadu práce činí 51 000 Kč. Pracovnicí

úřadu práce byla klientovi podána informace o maximální ceně v rámci zvolené rekvalifikace. Následně bylo doloženo potvrzení s částkou pod 50 000 Kč. Žádost předložena těsně před zahájením kurzu, z tohoto důvodu došlo k nevyřízení žádosti.

Klient byl informován o následujícím postupu. Klientem doložen nový termín konání kurzu.

Pracovnice úřadu práce u tohoto případu řešila dilema, zda je vhodné na žádosti klientů reagovat pozitivně a schvalovat je, či klienty upozornit na podezření ze spekulativního jednání, řetězení rekvalifikací a zneužívání systému ve svůj prospěch.

Očividně ani jedno z řešení není úplně správné. Na jednu stranu schválením rekvalifikací či příspěvků od úřadu práce by bylo dosaženo možného umístění uchazeče. Na druhé straně, kde vezme pracovnice úřadu práce jistotu, že se klient po skončení příspěvku neobjeví zase jako uchazeč na úřadu práce.

Zvolením druhé možnosti zase může dojít k příští nespolupráci ze strany klienta a případnému odporu k institucím a může být přerušena jeho snaha osamostatnit se.

Pokud bychom se zaměřili na jednání pracovnice z hlediska utilitarismu, bylo by zřejmě správné klienty podpořit dostupnými prostředky. Občanské sdružení se zabývá i obecně prospěšnými projekty, tím pádem by bylo dosaženo dobra pro co největší počet osob. Pravidlo utilitarismu by tak bylo naplněno.¹⁵⁷

Druhá argumentace odvolávající se na utilitarismus je klientská. Klienti jednají v souladu s učením Jeremy Benthama, který tvrdí, že lidé jsou motivováni pouze touhou získat blaho. Vyhýbají se tak utrpení.¹⁵⁸ Otázkou poté zůstává, zda se jedná o blaho osobní či celospolečenské.

V případě této kazuistiky by bylo vhodné pracovat s celou rodinou jako celkem a ne pouze s jednotlivými členy. Může se stát, že se rodina momentálně nachází v nějaké přechodové situaci, kterou může být nezaměstnanost dvou členů. Tato situace při nesprávném vyhodnocení může být příčinou vzniku ještě problematičtější situace. Pracovnice by se tak měla zaměřit nejen na odstraňování překážek, ale i na využívání zdrojů rodiny. Zaměřit se například na to, čeho by rodina mohla dosáhnout s pomocí

¹⁵⁷ Srov. MILL, J. S. *Utilitarismus*.

¹⁵⁸ Srov. Tamtéž.

*úřadu práce a čeho by mohla dosáhnout sama. Analyzovat, jaké zdroje rodina má a do jaké míry je může využívat. Toto využití následně podporovat.*¹⁵⁹

7.4.4 Konfrontovat klienta s nepříjemnou skutečností vs. nekonfrontovat

Muž ve věku 28 let, v evidenci úřadu práce je od července roku 2009. Jedná se o evidenci opakovanou – v minulých letech byl v evidenci uchazečů u úřadu práce evidován pouze jednou. Uchazeč dokončil úplné střední odborné vzdělání v oboru elektrotechnika. Mezi jeho odborné dovednosti patří základní dovednosti obsluhy počítače, pájení a vyhláška 50/78 Sb. Znalost cizích jazyků udává pouze pasivní v jazyce angličtina.

Uchazeč má zdravotní omezení – je OZZ (osoba zdravotně znevýhodněná). Svůj zdravotní stav při jednáních se zaměstnavateli i na kontaktech v souvislosti se zprostředkováním zaměstnání tají.

Z uchazečových posledních pracovních zkušeností je roční zkušeností zastoupen manipulační dělník. Do evidence přichází z vyhrazeného pracovního místa přes příspěvek, kdy byl pracovní poměr ukončen uplynutím sjednané doby. Zaměstnavatel již neměl zájem pracovní poměr prodloužit. V období od července 2008 do června 2009 byl zaměstnán na VPP u obce, ze které pochází. Momentálně má největší zájem pracovat jako provozní a stavební elektrikář.

Uchazeč byl již při první evidenci v roce 2008 zařazen na bilanční diagnostiku. Dle výsledků diagnostiky má sníženou koncentraci pozornosti, narušenou rychlost reakce, narušenou motoriku a jeho úroveň rozumových schopností je v pásmu širšího průměru. Uchazeč tají svůj zdravotní stav, má problémy vzhledem k nízké motivaci a byl psychologem doporučen na ergo diagnostiku. Ergo diagnostiku absolvoval s výsledkem nepřizpůsobivý.

V předchozí evidenci na základě žádosti o rekvalifikaci absolvoval rekvalifikační kurz s názvem Základy obsluhy PC. Kurz absolvoval úspěšně v červnu roku 2008. Uchazeč dále opakovaně žádá o rekvalifikační kurzy, ale jeho zájem není vyhraněný. Na návštěvy úřadu práce ho vždy doprovázejí rodiče. Uchazečovy reakce jsou zpomalené a vyjadřovací schopnosti obtížné.

¹⁵⁹ Srov. ŠRAJER, J. MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. s. 9 – 10.

V roce 2013 absolvoval další rekvalifikační kurz – Evidence zásob zboží a materiálu. Kurz absolvoval uchazeč úspěšně, docházku měl bez absencí.

V listopadu roku 2014 přichází uchazeč s dalším požadavkem na rekvalifikaci. Má zájem o kurz na pracovníka v sociálních službách, na základě kterého by mohl vykonávat přímou obslužnou péči u klientů. Zprostředkovatelce doložil i příslib zaměstnání, ale vzhledem k výsledkům bilanční diagnostiky pro něho není práce v sociálních službách vhodná. Komisi úřadu práce nebyl kurz schválen.

Pracovnice úřadu práce se v souvislosti s tímto klientem potýkala s několika otázkami a dilematy. Jednou z otázek bylo, zda byl rekvalifikační kurz na evidenci zásob vhodný. Klient je díky svému zdravotnímu omezení téměř neschopen vykonávat danou činnost, což potvrdily i výsledky ergo diagnostiky. Na zamítnutí druhé rekvalifikace reagoval velmi agresivně.

Dále se pracovnice úřadu potýkala s otázkou, jak s klientem vzhledem k jeho zdravotnímu stavu pracovat dále. Zda je vhodné klientovi naznačit zvážení invalidního důchodu a riskovat tak další agresivní reakci, či nechat klienta pokračovat v hledání vhodného místa i přesto, že je většina míst pro klienta nevhodných.

Pokud ale v daný okamžik pracovnice cítí, že by klient na sdělení možnosti invalidního důchodu reagoval špatně, může se uchýlit k odložení detailnějšího řešení situace na příští kontakt. Poskytnutím prostoru klienta ubezpečí o jejím zájmu a zároveň mu ponechá čas na "zrání" citlivé situace.

Měla by však především: "Jednat tak, aby používala lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého, vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek".¹⁶⁰ Z tohoto nejen vyplývá, že každý člověk je hoden úcty proto, že je člověkem, ale také to, že pracovník by se neměl nechat zneužít jako prostředek k dosažení konkrétního cíle, v tomto případě rekvalifikace.

7.4.5 Individuální potřeby klienta vs. nedoporučení k rekvalifikaci

Tomáš je muž romské národnosti ve věku 18 let. V evidenci úřadu práce je opakovaně. Celkem byl klientem úřadu práce již 3x, což je vzhledem k jeho věku vysoké číslo.

¹⁶⁰ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. s. 49 – 54.

Dvakrát byla evidence ukončena z důvodu nástupu na soustavnou přípravu na povolání, jednou byl uchazeč vyřazen sankčně. Jeho evidence je momentálně tříletá.

Získal pouze základní vzdělání, nedisponuje žádnými odbornými dovednostmi, nezná žádný cizí jazyk. Budoucímu zaměstnavateli nemůže nabídnout ani případnou praxi, jelikož nikdy nepracoval ani na dohodu o provedení práce. Nemá žádné zdravotní omezení, které by mu v hledání zaměstnání bránilo.

Představu o budoucím povolání má jasnou, chtěl by pracovat jako pomocný kuchař nebo číšník.

První evidenci na úřadě práce absolvoval klient v šestnácti letech. Poté nastoupil na učiliště, které ale v prvním ročníku nedokončil. Tato situace se opakovala ještě jednou v případě jiného oboru. Při další evidenci byl pan Tomáš vyřazen sankčně pro nedocházení na stanovené kontakty. Správní řízení ve věci vyřazení ale bylo zastaveno, neboť uchazeč o zaměstnání doložil potvrzení o dlouhodobé nemoci. Na následující návštěvy již dochází pravidelně. Na dalších kontaktech se zprostředkovatelkou jeví zájem o rekvalifikaci nebo o zahájení dalšího denního studia. Na poslední návštěvě uvedl, že od září nastupuje na denní studium v oboru kadeřník. Při jednání se chová spíše arogantně, po celou dobu návštěvy se neustále usmívá. Na každé z následujících návštěv se opakovaně informuje na rekvalifikační kurzy.

S ohledem na jeho nízký věk mu byl referentkou pro rekvalifikace doporučen návrat do školy. Studium bohužel nebylo úspěšné, jak již bylo zmíněno výše. Klient tak opět přišel zažádat o zařazení do rekvalifikačního kurzu. Jeho požadavky ovšem poněkud rozporuplné. V první fázi měl velký zájem o kurz na obor kadeřník. S ohledem na jeho vystupování a upravenost byl tento požadavek respektován.

Problém nastal ve chvíli, kdy se klient dozvěděl o nutnosti na rekvalifikační kurz dojíždět. Jednalo se o dlouhodobé dojíždění do Krajského města. Po oznámení této skutečnosti uchazeč změnil názor a požádal si o kurz s názvem Příprava teplých pokrmů. Jednalo se o rekvalifikaci ze souboru profesních kvalifikací. Teoretická část probíhala opět v krajském městě, praktickou část bylo možné realizovat v místě trvalého bydliště v příslušném zařízení.

Začátkem roku byl vypsán termín pro rekvalifikaci, který klientovi vyhovoval. Odsouhlasil i nástup do kurzu. Ve spolupráci s úřadem práce ředitel školy, na které

měla probíhat teoretická část výuky, dojednal praxi v místě bydliště. Klient opět se vším souhlasil a s ředitelem školy vše telefonicky projednal.

S referentkou pro rekvalifikace byl domluven termín podpisu dohody. V den, kdy se klient měl dostavit k podpisu dohody, nedorazil. Telefonicky se však omluvil a požádal o posunutí termínu. Ani na následující náhradní termín se klient nedostavil. Tato skutečnost byla oznámena škole, který vše dojednávala.

Po kontaktu s ředitelem školy bylo zjištěno, že měli s klientem schůzku předcházející den. Na této schůzce bylo klientem sděleno, že jsou veškeré administrativní náležitosti spojené s nástupem na kurz vyřešené. Ředitel školy byl následně velmi překvapený, když zjistil, že dohoda podepsaná není. Pan Tomáš má od té doby vypnutý telefon. Na zahájení kurzu se nedostavil.

Po několika neúspěšných kontaktech ze strany úřadu práce klientem dorazil ke své zprostředkovatelce a oznámil, že na kurz nenastoupí. Byl zaslán na oddělení poradenství, kde následovalo několik sezení k řešení vzniklé situace. Na těchto sezeních byl opět konzultován zájem o vzdělání či rekvalifikaci. Po odmítavém přístupu zprostředkovatelky byl klient velmi agresivní.

První, co by čtenáře mohlo napadnout je základní dilema – zda pokračovat v jednání s klientem o možné rekvalifikaci či vzhledem k předchozí situaci okamžitě jednání zastavit a pro nespolehlivost a agresorské jednání ze strany klienta rekvalifikaci neřešit. Pracovnice poradenství se tak mohla rozhodnout dát klientovi šanci, znovu s ním možnosti rekvalifikací projít, obeznámit ho s riziky a pokusit se o další rekvalifikaci.

Na druhou stranu se pracovnice poradenství mohla rozhodnout veškeré jednání o zvyšování kvalifikace rázně utnout z důvodu předchozích zkušeností a klientovi neumožnit přístup ke vzdělání. V tomto případě je moc v rukou pracovníka opravdu klíčová a je třeba s ní citlivě zacházet.

Klient však nemá právo vynucování rekvalifikace agresivním způsobem. Má sice univerzální právo být v evidenci uchazečů o zaměstnání, ale právo na rekvalifikaci mu náleží pouze v odůvodněných případech. Pokud ale komise úřadu práce rozhodne jinak, nelze ho nárokovat.

Základem práce s tímto klientem je, aby pracovník kladl důraz současně na individuální potřeby klienta a zároveň interpretoval situaci v souvislosti se sociálním

prostředím klienta a problémů z něj vycházejících. ¹⁶¹ *Jednáním a zařizováním rekvalifikace tak poradkyně mohla ztratit mnoho času, který by mohla efektivněji věnovat jiným klientům, nebo klienta podpořit v jeho rozhodnutí a umožnit mu danou rekvalifikaci. Druhý pohled na situaci, kdy by poradkyně odmítla jednání o rekvalifikaci z důvodu špatné zkušenosti, ale zároveň by připravila klienta o možnost přístupu ke vzdělání.*

Po několikaměsíční intenzivní a individuální práci bylo poradkyní zjištěno, že měl klient na bývalé škole velmi dobré výsledky, ale byl ve třídě jediný Rom a byl vedoucím praktického výcviku shazován a byly mu neúměrně snižovány známky z praktické výuky v porovnání s jinými žáky. Klient tak ukázal obavu ze stejného chování a jednání na škole budoucí.

V tomto případě tak bylo velice důležité, aby se pracovnice zaměřila nejen na hodnocení situace zprostředkovatelkou, ale také klientem. Měl by být kladen důraz na klientovo vidění a vnímání situace, stranou od vlastního hodnocení situace. ¹⁶² *Důležité je také, aby klientovi nabídl a vysvětlil všechny možnosti, neboť je neetické předpokládat, že klient všechno ví.* ¹⁶³

Dále je nutné zjišťovat, jak klient vidí svou aktuální životní situaci a jaké problémy považuje momentálně za palčivé. ¹⁶⁴

Důležité bylo zjišťovat, proč byl klient agresivní. Ptát se, zda tato agresivita byla způsobena například důsledkem odcizení a nedůvěry vůči instituci či většinové společnosti. ¹⁶⁵

Identifikovat, zda byl problém způsoben ztíženým přístupem klienta k určitým příležitostem či možnostem. Zabývat se prací klientem z pohledu individuálního přístupu ke klientovi.

¹⁶¹ Srov. NAVRÁTIL a kol. *Romové v české společnosti*. s. 199.

¹⁶² Srov. NAVRÁTIL a kol. *Romové v české společnosti*. s. 199.

¹⁶³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. s. 113.

¹⁶⁴ Srov. NAVRÁTIL a kol. *Romové v české společnosti*. s. 199.

¹⁶⁵ Srov. Tamtéž. s. 167.

7.4.6 Pokračovat v případě vs. ukončení případu

Muž ve věku 35 let bydlící nedaleko dvou okresních měst, do kterých má velmi dobré jak vlakové, tak i autobusové spojení. Dosáhl úplného středního odborného vzdělání s maturitou v oboru Podnikání v oborech.

Budoucímu zaměstnavateli může nabídnout dovednosti v podobě vlastníka řidičského průkazu skupiny B, kdy sám sebe hodnotí jako aktivního řidiče. Dále na pokročilé úrovni pracuje s počítačem. Na pokročilé úrovni ovládá Microsoft Word, Excel, PowerPoint, má zkušenost s grafickými programy jako je Photoshop. Dokáže vytvořit webové stránky a spravovat síť jako administrátor. Téměř aktivně hovoří anglicky, pasivně uvádí německý jazyk.

Ve zdravotní anamnéze je přiložena lékařská zpráva, která uvádí neurologické obtíže – problémy s pravou horní končetinou, která je po operaci. Na druhé ruce je v průběhu následujících pěti let očekávaná operace. Z důvodu těchto obtíží byla na doporučení lékaře schválena rekvalifikace na Pracovníka grafického studia.

V průběhu evidencí klienta bylo získáno několik rekvalifikací. Jednalo se o:

- rekvalifikaci na CNC technika,
- dále rekvalifikace na Webdesignera a Tvorbu www stránek,
- a naposledy o Pracovníka grafického studia – Photoshop.

Klient byl navíc zařazen do regionálního projektu věnovaného vzdělávání pro trh práce.

Pracovní zkušenosti klienta nejsou nijak bohaté, neboť v evidenci úřadu práce strávil od ukončení studia téměř 5 let. Veškerá zaměstnání byla spíše krátkodobého charakteru, kdy byl ve většině případů důvodem ukončení rozvázání pracovního poměru ze strany klienta bez vážného důvodu.

Za relevantní pracovní zkušenost tak lze pokládat pozici uklízeče v rozsahu 5 let, dále pozici fakturanta v rozsahu 2 let. Dále následovala pouze zaměstnání na dobu jednoho roku či kratší. Patřily sem pomocné práce, pozice účetního a strojírenského dělníka.

Na poradenském pohovoru ohledně rekvalifikací uvedl, že se bojí podnikání, konkrétně vysokých odvodů. V opozici k tomuto tvrzení však uvedl, že v tomto oboru zaměstnavatelé požadují výkon profese pouze na základě živnostenského oprávnění. Místa v informačních technologiích je navíc třeba místa hledat spíše ve větších městech.

Na konzultaci ohledně IAP byly probrány možnosti uplatnění a hledání vhodného místa. Klient ihned uvádí, že životopis nemá smysl používat. Na poradenství se jeví spíše jako nespolupracující klient. Není schopen vyjmenovat, u kterých firem za posledních 8 měsíců evidence žádal o práci. Klientovi naprosto chybí vlastní iniciativa k práci. Očekává, že mu práci sežene úřad práce. Chybí motivace angažovat se sám v hledání práce. Na otázku, kde pocítuje slabinu při hledání práce, odpovídá, že se nyní připravoval celých sedm měsíců. Na co se připravoval, nebyl schopný odpovědět.

Vzhledem k investovaným nákladům (nad 16 000 Kč) za rekvalifikace je na pracovníka poradenství velký tlak klienta umístit do zaměstnání. U klienta bude aplikován následující postup. Zvýší se frekvence kontaktů na ÚP na jedenkrát za 14 dní. Klient do další schůzky sepiše strukturovaný životopis a poradce mu podá zpětnou vazbu, včetně probrání průvodního dopisu a motivačního dopisu. Klient vytvoří tabulku pro monitoring oslovených zaměstnavatelů. Všechny tyto kroky budou stanoveny v IAP.

Velmi důležité v pomáhajících profesích je i rozhodnutí, kdy intervenci u klienta ukončit. Otázkou tedy je: "Je vhodné i přes nespolupráci klienta pokračovat v dosahování cíle či proces pomoci ukončit?" V případě specifického prostředí úřadu práce by však mělo být cílem procesu zaměstnání klienta či ukončení evidence z jiných důvodů. K tomu může dojít u tohoto případu buď zaměstnáním klienta, zahájením samostatně výdělečné činnosti či péče o osobu blízkou. To znamená, že by pracovník neměl své úsilí vzdávat do té doby, než klient podnikne některou z výše uvedených možností.

Při rozhodování o dalších krocích může pracovník vycházet jak z osobnosti klienta, ale hlavně z jeho očekávání. Pokud ale klient od pracovníka například nečeká angažovanost, neznamená to, že by měl pracovník o klienta ztratit zájem. Naopak. Měl by mu poskytnout potřebnou podporu a i přes odmítavý přístup klienta se snažit o jeho motivaci.¹⁶⁶

Pokud však nedojde ke shodě a klient i přes snahu pracovníka nejeví o práci zájem, stojí na pracovníkovi rozhodnutí, zda klienta bude aktivizovat donucovacími prostředky, jako jsou doporučenky na vhodná místa či kroky v IAP. Doporučenka

¹⁶⁶ ŠRAJER, J. a L. MUSIL. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. s. 10.

znamená vyřízení si žádost o místo u zaměstnavatele, který aktuálně inzeruje volné místo. V případě zájmu zaměstnavatele má uchazeč o zaměstnání povinnost toto místo přijmout. Pokud ho však bez vážného důvodu odmítne, je sankčně vyřazen z evidence úřadu práce a pracovník tak dosáhl cíle. Je ovšem další otázkou, zda tímto jednáním klienta spíše nepoškodí a klient se ztrátou "jistoty" v podobě úřadu práce nepropadne ještě hlouběji.

Na druhou stranu může taková situace klienta motivovat k jednání. Motivaci můžou přinést i vhodně zvolené kroky v individuálním akčním plánu, který lze s klientem uzavřít po pěti měsících evidence u úřadu práce. Obsahuje kroky a časový harmonogram činností či opatření, které by u klienta mohly proběhnout. Nedodržení těchto kroků či stanovených dob může být opět předmětem sankce.¹⁶⁷

7.4.7 Být oblíbenou poradkyní vs. dodržovat předpisy

Uchazečka ve věku 44 let, má dvě děti ve věku 12 a 16 let. Nejvyšší dosažené vzdělání je střední škola s maturitou – obor ekonomika obchodu a služeb. V evidenci úřadu práce je opakovaně. Pokaždé byla v evidenci déle než 12 měsíců, nejprve od února 2006 do května 2007, nynější evidence trvá od června 2007 dosud.

Mezi evidencemi měla zaměstnání pouze krátkodobé na 14 dnů na pozici účetní. Zaměstnavatel zaměstnání ukončil ve zkušební době, bez udání důvodu.

Požadovaná zaměstnání uvádí účetní, administrativní pracovnice, asistentka. Možnost na plný i zkrácený úvazek, ale pouze jedna směna.

Mezi pracovní zkušenosti patří 18letá zkušenost jako účetní. Do znalostí a dovedností řadí dobrou práci s počítačem – programy Word, Excel, Internet. Pasivně hovoří německy. Zná základy podvojného účetnictví, ale nikdy nepracovala v žádném počítačovém programu.

Uchazečka nemá žádné zdravotní omezení. Působí upraveně. Není příliš komunikativní a ke zprostředkovateli má nepříjemný přístup. Ten může být způsoben dlouhodobou evidencí. Dosud nesehnala vhodné zaměstnání, ale je jasné, že uchazečka pro změnu své situace nic nedělá. Situace jí nejspíše vyhovuje, nemá snahu v hledání zaměstnání, čeká na nabídku z úřadu práce.

¹⁶⁷ Srov. MAŘÍKOVÁ, P. a kol. *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spoluprací k inovacím a kvalitě*. S. 14 – 15.

V roce 2009 byla uchazečce nabídnuta účast v projektu Dobrá práce v Jihočeském kraji. Uchazečka byla zařazena, kurz ukončila úspěšně. Přes tento projekt absolvována rekvalifikace – Administrativní pracovník. Od roku 2009 je stav bez aktivity, stále uvádí, že si hledá zaměstnání, ale vhodná místa nejsou.

Pro větší aktivitu uchazečky byla června 2014 zařazena do projektu Efektivního rozvoje zaměstnanosti. Se zařazením do projektu souhlasila, avšak ne s nadšením, při úvodním sezení se velmi zajímala o to, jaká místa jí úřad práce nabídne, se slovy: „*To jsem na to zvědavá.*“

V rámci poradenství byla probrána situace uchazečky, její aktivity. Uvedla, že hledá přes internet, oslovovala přímo i zaměstnavatele, ale zatím bez úspěchu. Žádost o volné místo zaslá cca jedenkrát za 5 měsíců, jelikož dle jejího sdělení pro ni nejsou volná místa na vhodnou pozici. Dělnické profese dělat nechce, stále čeká na uvolnění místa v účetnictví nebo administrativě, výhradně v místě bydliště.

Důvodem dlouhodobé evidence je podle ní neaktivní znalost cizích jazyků. Při otázce, zda za dobu evidence zkusila svoje znalosti jazyků zlepšit např. jazykovým kurzem nebo samostudiem, byla nepříjemná.

Uchazečka si pečlivě pročítá zápisy poradce ze schůzek. Upozorňuje na chyby, např. když něco není přesně zapsáno tak, jak to sdělila, i když má zápis stejný význam.

Pokud byla uchazečka oslovena poradkyní emailem s nabídkou vhodného místa, byla nepříjemná. Na poslední schůzce byla s uchazečkou probrána možnost rekvalifikací – uchazečce doporučeno, že by pro ni byl vhodný kurz účetnictví, kde by si obnovila znalosti a naučila se pracovat s účetním programem v počítači. Na tuto možnost aktivně nereagovala, pouze konstatovala, že nechce dojíždět na kurz mimo místo bydliště. Na oddělení rekvalifikací se dosud informovat nebyla.

Pracovnice u této klienty řešila, zda jí začít dávat doporučenky i na místa mimo jednosměnný provoz, neboť děti už má dostatečně velké na to, aby se o sebe postaraly samy. Přemýšlela, zda například rekvalifikaci, kterou uchazečka odkládá, stanovit do individuálního akčního plánu jako povinnost. Při nedodržení povinnosti by tak mohlo dojít k sankčnímu vyřazení uchazečky.

Lze použít moc pracovníka k motivaci klienta?

*Poradenství u této klientky spočívalo především v dlouhodobém kontaktu s poradcem, který se zabýval hlavně tím, co slovo poradenství znamená, a to konkrétně radit či vést klienta.*¹⁶⁸

*Problémem, před kterým tato poradkyně stála, mohla být její vlastní potřeba být oblíbenou, být za dobrou poradkyni. Co by řeklo okolí na to, že matku dvou dětí pracovnice nutí pracovat na dvě směny, či jí neustále posílá ptát se po zaměstnání? Pracovník chce být nejen ve svých očích viděn jako ten dobrý, ten, kdo má dobré úmysly a snaží se vždy rozhodovat pro dobro klienta. Ale co když právě nabízené dobro vnímá klient jako nejvyšší zlo?*¹⁶⁹

*V reflexi tohoto případu může výrazně pomoci deontologická etika, která odděluje povinnosti od užitečností a osobního zájmu.*¹⁷⁰ *Proto by pracovnice měla upřednostnit klientčino hledání zaměstnání, motivovat ji snahu zintenzivnit a zabývat se svou povinností zprostředkovatelky zaměstnání. Neřešit sebeobhajování ve vztahu k okolí. Nezapomínat ale na to, že jednání pouze na základě povinnosti může být odosobněno a může se z něj ztratit lidskost a tím i vytvořený vztah, na kterém je potřeba stavět.*

7.4.8 Uplatňování moci vs. pomoci

Klient ve věku 47 let, pan Stanislav. Vizuálně vypadá starší, než vypovídá jeho věk. Na schůzky dochází neupravený. V evidenci úřadu práce je již od ledna roku 2002, tedy 13 let. Jeho evidence je tedy dlouhodobá.

Klientovo nejvyšší dosažené vzdělání je pouze základní škola i přesto, že se pokoušel vyučit zedníkem. Příčinu nevyučení však neudává špatné výsledky, ale problémy s autoritami. Prý absolvoval kompletní teoretickou i praktickou přípravu, ale nezúčastnil se kvůli problémům s režimem závěrečných zkoušek. Rozhodnutí nelituje, spíše se s ním chlubí.

Klientův zdravotní stav je hodnocen jako výborný, bez zdravotního omezení. Zdravotní stav udává jako výborný. Bydlí ve vesnici nedaleko většího města, kde je ale omezenější dopravní dostupnost hromadnými prostředky.

¹⁶⁸ Srov. MAŘÍKOVÁ, P. a kol. *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spolupraci k inovacím a kvalitě.* s. 98.

¹⁶⁹ Srov. HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* s. 27.

¹⁷⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce.* s. 74 – 78.

Pracovní zkušenosti shrnuje jako pouze krátkodobé, které se týkaly dělnických a přidavačských pozic. Na kontakty stanovené úřadem práce se dostavuje pravidelně, veškeré náležitosti vždy vyřídí. Je klientem hmotné nouze.

K poradkyni byl zaslán zprostředkovatelkou pro aktualizaci individuálního akčního plánu a za účelem tvorby životopisu. Právě životopis by mohl být jedním z kroků, které by mohly dopomoci k nalezení zaměstnání. Na žádost o sepsání životopisu ze strany poradkyně reaguje agresivně a odmítavě.

Nyní se před pracovníci nalézá první dilema, a to: "Pokračovat v práci s agresivním klientem či práci ukončit a stanovit jiný termín, kde bude problém znovu otevřen?"

Na následující kontakt měl klient přinést vyplněnou šablonu životopisu. Na kontakt sice dorazil, ale poradkyni oznámil, že do životopisu nemá co napsat a proto ho nevyplnil. Poradkyně jasně a srozumitelně poučila klienta o tom, že bez životopisu se v dnešní době práce shání velice těžko a přiměla klienta přemýšlení o tom, co by společně do životopisu mohli sepsat.

První větší problém však nastal v okamžiku, kdy poradkyně naznačila klientovi, že shánění práce půjde těžko bez telefonu, na který by se mu mohl zaměstnavatel ozvat. Klient však trvá na tom, že telefon nevlastní a argumentuje tím, že ho nikdo nebude nutit, aby si telefon zakoupil. Na otázku, jak ho zaměstnavatel bude kontaktovat, odpověděl, že mu pošle pozvánku k výběrovému řízení poštou.

Jaká je moc pracovníka v případě, že ví, že pouze s kontaktní adresou v životopise klient neobstojí? Jak postupovat, když klient s pracovníkem nespolečně pracuje a neguje veškerou snahu? Má cenu se kvůli takovému klientovi profesně vyčerpávat, či je lepší nikam nevedoucí práci vzdát? Zdá se, že by u tohoto případu bylo vhodné s klientem o věcech nediskutovat a jasným direktivním stylem ho úkolovat hledáním zaměstnání. Při tom však pracovník musí dbát na to, aby svou moc nezneužíval. Klienta musí poučit o právech a povinnostech, aby jeho mocenské postavení nebylo zneužito.¹⁷¹

Požadavek mravnosti je na pracovníka uplatňován obzvláště tehdy, pokud je pracovní vztah klienta a pracovníka křehký či nejistý. K tomu, aby dospěli k vzájemné

¹⁷¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe.* s. 114.

*shodě, však vede dlouhá cesta, při které musí být zachován respekt k lidské důstojnosti.*¹⁷²

Co když ale důvod dlouhodobé 13leté evidence není lenost klienta, ale psychologický či jiný problém?

Po neúspěšném sepsání životopisu se poradkyně snažila zjistit problémy spojené s dlouhodobou evidencí. Klient nakonec přiznává problémy s adikcí, avšak na otázky ohledně řešení, odpovídá negativně.

Mezi problémy v této kazuistice patří absolutní nezájem o jakoukoliv spolupráci, negace snah poradce. Klient údajně neví, kde by měl volná místa hledat a ani je nehledá. Odmítá oslovovat zaměstnavatele přímo a nechávat u nich svůj životopis s osobními údaji. Na návrh, že by šel pracovat k obci formou veřejně prospěšných prací, odpovídá, že by ho starosta obce nepřijal. Jako důvod uvádí problémy s alkoholem.

Na další návrhy hledání a kontaktování firem reaguje agresivně. Na konkrétní nabídku jít pracovat ke stavební firmě odpovídá: „Přece nemůžu nechat barák odemčenej!“

Klient evidentně nemá zájem se do pracovního procesu zapojit, ani trvale vrátit. Pobírá dávky hmotné nouze, které mu zřejmě stačí, jelikož dle poradkyně nejeví známky nelegální práce na černo.

Je tedy eticky správné nechat klienta, který nemá zájem řešit svou situaci, být? Na druhou stranu, co bude pro klienta vyřazení z evidence znamenat? Bude to pro něj impuls začít se zabývat sám sebou nebo klesne ještě hlouběji a dostane se do existenčních potíží? Je spravedlivé, že někteří lidé pracují, aby jiní nemuseli? Mohla poradkyni napadnout myšlenka vyřadit klienta z evidence, protože ona sama pracuje, aby se postarala o svou rodinu a klient a klient pouze zneužívá sociální systém? Je etické srovnávat svou situaci se situací klienta?

Poradkyni se nabízí několik řešení. Pravidelně klienta posílat k zaměstnavatelům doporučenkou, která může být i nástrojem sankce. Na vyřízení doporučenky klient prokáže, zda má ještě nějakou snahu v hledání zaměstnání.

Dále je možno klienta zařadit do skupinového poradenství, kde má možnost své zkušenosti vyměnit s ostatními klienty. Může být navrhnutá i bilanční diagnostika, která by mohla odhalit psychické problémy a bloky v přístupu na trh práce.

¹⁷² Srov. Tamtéž s. 114.

Ve spolupráci s oddělením hmotné nouze je možno u klienta provést sociální šetření, které by prokázalo, že se v klientově případě nejedná o zneužívání dávky.

Je však třeba si uvědomit, že vyřazení uchazeče z evidence není nejšťastnější řešení, jelikož po tolika letech v evidenci uchazeč není schopen přijmout odpovědnost za své závazky. Pracovník pak nejčastěji rozhoduje dle svého svědomí, s vědomím, že veškeré jednání odporující svědomí nemůže být dobré.¹⁷³

7.4.9 Procesní vs. situační přístup

Muž ve věku 30 let. V evidenci ÚP je od roku 2012. Je to uchazeč, který je v evidenci opakovaně. Jeho nejvyšší dosažené vzdělání je bakalářské v oboru sociální péče.

Mezi jeho dovednosti patří znalost počítačů, je aktivním řidičem a anglický jazyk ovládá pasivně. Mezi požadovaná zaměstnání řadí sociálního pracovníka nebo pracovníka ve veřejné správě na plný pracovní úvazek. Uchazeč je bez zdravotního omezení.

Uchazeč je komunikativní, při rozhovoru se usmívá. Má vadu řeči, zadržává se. Zdá se, že trpí nízkým sebevědomím. Říká o sobě, že i nevěří. Zároveň si ale chce dělat věci po svém, např. způsob provedení svého životopisu považuje za správný, veškeré sepsané údaje v něm mu přijdou důležité. Na radu pracovníka nereaguje, nechce ho zestručnit ani dát do jiné formy.

Ze způsobu jeho vystupování se obor vzdělání nejeví jako vhodný. Již dva roky pracuje na dohodu o provedení práce jako pracovník novinové služby. Uvádí, že si sám shání zaměstnání, ale zatím neúspěšně. O rekvalifikační kurz zájem nemá.

Předchozí zaměstnání byla spíše krátkodobého charakteru, většinou od dvou, maximálně do 12 měsíců zaměstnání. Vystřídal pozici asistenta pedagoga, realitního agenta, 7 měsíců pracoval jako OSVČ, vyzkoušel i pozici sociálního pracovníka. Tuto pozici si mimo jiné vyzkoušel i v době studia jako praktikant. Celkem tedy ze sedmi let, které uplynuly od skončení studia na vysoké škole, strávil uchazeč zhruba polovinu v evidenci úřadu práce a polovinu v pracovním poměru.

Poslední intervence ze strany úřadu bylo umístění do projektu, kde je s ním pracováno individuálněji. S uchazečem je v rámci projektu detailně probíráno, jak napsat životopis a motivační dopis. Uchazeč však způsob provedení svého životopisu

¹⁷³ Srov. SPAEMANN, R., *Hovoríme o etice*. s. 55.

považuje za správný, resp. veškeré sepsané údaje v něm mu přijdou důležité. Možnému zestručnění či zformátování se brání.

Danému uchazeči byl nabízen i jiný druh zaměstnání, například administrativní práce, bylo zvaženo i zařazení do programu bilanční diagnostika, kdy by psycholog posoudil jeho schopnosti a pomohl posílit sebevědomí.

Dilema, se kterým se pracovnice může potýkat, je, zda má cenu uchazeči nabízet i profese, které neodpovídají jeho oboru vzdělání nebo i nadále pokračovat v nabízení zaměstnání v oboru vzdělání i přes pochybnosti o jeho vlohách k tomuto povolání.

Když se pracovnice úřadu rozhodla pro nový systém práce, kdy pro klienta na každý kontakt připravila několik doporučenek, se kterými se měl dostavit k jednotlivým zaměstnavatelům, klient začal být agresivní. Argumentoval, že mu dosud nikdo z úřadu práce nic nenabídl a že je to vina pracovnice, že ještě práci nenalezl.

Při takovémto jednání ze strany klienta musí být pro pracovníka velice obtížné udržet svou profesionální tvář a jednat s klientem dál o jeho problému. Naskytá se zde otázka, zda s takovým klientem práci ukončit a přerhat tak důvěru, kterou se po dobu klientovy evidence snažila vybudovat nebo s klientem pokračovat dál a nechat si líbit klientovy urážky.

Pracovník se v této situaci může zachovat několika způsoby, i když ani jeden z nich není úplně vhodný. Může přejít do protiútoků a říct klientovi, že je to on, kdo nic nedělá a kdo se o zaměstnání neuchází. V tom případě by ale pracovník rozbil dosud budovaný vztah, v druhém případě by ale ulevil vlastnímu pocitu rozhořčení. Další možnost, kterou může využít je zůstat klidným a uplatnit svou moc nad klientem dalšími direktivními příkazy, jejichž nesplnění by vedlo k vyřazení klienta z evidence. Toto pokušení může být velmi silné, neboť nevděk se vždy obtížně přijímá, pracovník může mít pocit, že pro klienta mnoho vykonal a on se mu odvděčil nevděkem. Nepříjemné rozhodnutí, které na základě toho odvodí, může klient chápat jako projev nepřátelství a dojde ke ztrátě důvěry.¹⁷⁴

¹⁷⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 11.

7.4.10 Sdělit nepříjemné skutečnosti vs. nesdělit

Pan František je 55letý otec dvou dcer, je čtyřnásobným dědečkem a milujícím manželem. Rodina je závislá na jeho příjmu, neboť manželka je osobou invalidní v prvním stupni a výměra důchodu je nízká. V evidenci úřadu práce je poprvé.

Klient bydlí v rodinném domě na okraji většího města, který postavil vlastníma rukama. Zdravotní stav je v pořádku. Věk jeho možnosti pracovat nijak neomezuje.

Na úřad práce přichází po 35 letech praxe u středně velké strojírenské firmy. Od pozice strojírenského dělníka a později seřizovače se postupně vypracoval na kontrolora kvality. Posledních 10 let působil jako strojírenský mistr. Nyní je však již šestým měsícem nezaměstnaným člověkem. Je v evidenci úřadu práce a do konce vyplácení podpory v nezaměstnanosti mu chybí 8 měsíců.

O zaměstnání přišel vlivem restrukturalizace podniku, propuštěn byl z organizačních důvodů. Zpočátku ztrátu zaměstnání nebral nijak tragicky. Jelikož je odborníkem ve svém oboru, předpokládal, že práci brzy nalezne a bude se zase plně podílet na ekonomickém procesu. Pracovníci úřadu práce se po dobu prvních měsíců evidence nedařilo klienta nikam umístit, neboť si prvních pár měsíců nechával na odpočinek a práci nehledal.

Zde vyvstává první problém, kdy pracovníce řeší, zda zasáhnout či nezasáhnout. Neboť pokud klient nejeví zájem a aktivitu při hledání zaměstnání, neměl by být v evidenci úřadu práce. Na druhou stranu, pokud pracovníce ze zápočtového listu zjistila, že klient byl posledních 35 let zaměstnán a tato evidence je jeho první, měla by mít v sobě dostatek pochopení pro několik měsíců odpočinku a nabrání nových sil.

Po několika měsících se rozhodl oslovit několik známých z oboru. Když ještě pracoval, měl mnoho známých nejen mezi kolegy, ale i lidí z branže. Byl si jist, že osloví minimum známých a někde se chytí.

Na dalších kontaktech však pracovníci sdělil, že opak byl pravdou. Klient si uvědomil, že ho nikdo nepotřebuje. I přesto, že jeho životopis obsahoval roky praxe, fyzická zdatnost, spolehlivost a pracovitost, nikdo na jeho nabídky nereagoval. Jednou z možností, proč se o Františka nikdo nezajímal, byl ručně psaný životopis psaný dle dřívějších norem ve stylu slohového cvičení.

Pracovníce úřadu práce navrhla panu Františkovi setkání s člověkem, který má na starosti individuální poradenství na úřadě práce. Bylo mu doporučeno sepsání

životopisu na počítači. Počítačové dovednosti ale František neměl. Mezi jeho známými také nebyl nikdo, kdo by mu s tím pomohl.

Dále byl poučen o možnosti nabídnout zaměstnavateli příspěvek, pokud by ho zaměstnal. Jeho reakce byla téměř agresivní: „*To jsem nějaký mrzák nebo, co? Abych musel škemrat o práci a nabízet peníze za to, že mě někdo zaměstná? Takto se ponižovat nenechám.*“

Když dlouhodobá nezaměstnanost u klienta překročila jeden rok, byla jednou z možností, kterou se pracovnice úřadu práce zabývala nabídka možnosti informací o předčasném důchodu. Vyskytlo se tedy dilema nabídnutí této možnosti, kdy se při sdělení odkazu na starobní důchod mohl klient cítit ublíženě a pro společnost k nepotřebě. Je psychický stav se tak mohl zhoršit a motivace hledat zaměstnání klesnout na nulu. Na druhou stranu, pokud by ho o této možnosti neinformovala, klient by nemusel vědět, že tyto možnosti existují. Jeho frustrace z nenalezení zaměstnání a jeho ekonomická situace by se mohli zhoršit. Klient by mohl být existenčně ohrožen a ohrozit by mohl i jeho rodinu, která byla v době, kdy pracoval závislá na jeho příjmu.

Pracovnice úřadu nakonec klientovi nabídla, aby se došel informovat na Okresní správu sociálního zabezpečení ohledně možnosti odchodu do předčasného důchodu.

Po dlouhotrvající nezaměstnanosti se motivace Františka k čemukoliv úplně vytratila. Na dalších kontaktech klient působil otažitě. Uzavřel se do sebe. Při následujících kontaktech bylo vidět, že o sebe klient přestal dbát, k tomu se přidružily zdravotní potíže, které ale odmítá řešit.

*Tato kazuistika ukazuje, jak rychle je dnes znehodnocována kvalifikace člověka, jeho vzdělání a praxe v souvislosti s věkem. Mladí lidé mohou učit staré.*¹⁷⁵

U tohoto případu bylo velmi důležité zjistit, zda klient potřebuje více získat informace, k čemuž by přispělo především základní poradenství. Pokud se však jednalo o potřebu více se zorientovat ve svém životě, nalézt správný směr a vykročit správnou cestou, bylo potřeba využít spíše odborného poradenství. Psychoterapie by byla potřeba

¹⁷⁵ Srov. BUCHTOVÁ a kol. *Nezaměstnanost psychologický, ekonomický a sociální problém.* s. 29.

*až v případě, kdy by klient vyžadoval změnu svého života, jelikož neví, jak ze své situace jít dál.*¹⁷⁶

*Žádný pracovník neslyší rád, pokud je označen za rigidního či chladného.*¹⁷⁷
V tomto případě tak ale pracovnice mohla působit, když klientovi nabídla možnost zjištění informací o předčasném starobním důchodu. Klient to mohl vnímat jako necitlivost či jako odepsání vlastní osoby.

V tomto případě ale není úplně jasné, zda je z morálního hlediska špatné nebo dobré působit na klienta takovým způsobem, aby akceptoval své stáří. Aby ho přijal a pokusil se hledat taková řešení, která přinesou dobro jemu i jeho okolí nebo aby se i přes překážky snažil dosáhnout svého cíle.

¹⁷⁶ Srov. MAŘÍKOVÁ, P. a kol. *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spolupráci k inovacím a kvalitě.* S. 100 – 101.

¹⁷⁷ Srov. HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích.* s. 28.

8 Diskuze

Fakt, že ztráta zaměstnání je pro člověka nejen okamžitým poklesem životní úrovně, ale také souborem negativních osobních změn¹⁷⁸, bylo ověřeno analýzou odborné literatury. Nezaměstnanost se ale promítá i do dimenze vztahu mezi pracovníkem úřadu práce a uchazečem o zaměstnání.

Psychologickými výzkumy mezi nezaměstnanými byla zjištěna hluboká deprivace ze ztráty zaměstnání, pokles sebeúcty a sebevědomí, který byl doprovázený o pocity neužitečnosti a beznaděje. Je to i sociální status, který vlivem nezaměstnanosti výrazně klesá, současně bývá doprovázen i ponižující stigmatizací.¹⁷⁹ Díky těmto psychologickým souvislostem se můžeme setkávat s podobnými nepříjemnými reakcemi, které potkaly některé z pracovníků úřadu práce, které spolupracovali na výzkumné sondě.

U klientů úřadu práce tak není překvapením, že na určité situace reagují vznětlivě, či naopak přecitlivěle. Úkolem pracovníka je tak hlavně aktivní naslouchání a aktivní přístup při řešení problémů. Některým klientům však stačí pouze to, že se jim někdo věnuje, že s nimi tráví čas stanovený a určený pouze pro ně.

K naplnění cílů diplomové práce přispěla analýza dostupných zdrojů odborné literatury a kazuistiky získané od pracovníků úřadů práce v kombinaci s vlastními praktickými zkušenostmi s cílovou skupinou.

V praktickém řešení etických otázek bylo nastíněno několik druhů dilemat. Některá mohou čtenáři připadat méně náročná na řešení, některá by mohla být označena za jasná, jelikož by se měl daný pracovník rozhodovat dle zákona. Pro každého pracovníka je však každý případ jedinečný a i proto je každé dilema řešeno s individuální péčí. De facto i tím, že právo vyrůstá z etiky, znamená rozhodování podle práva vlastně rozhodování etické.¹⁸⁰ I přes pocit čtenáře, že se jedná o jednoduché rozhodnutí tomu tak vůbec nemusí být, neboť pro poradce, který nese břemeno rozhodnutí a zná veškeré okolnosti případu, se může jevit jako velmi komplikované či neřešitelné.

¹⁷⁸ Srov. BUCHTOVÁ a kol. *Nezaměstnanost psychologický, ekonomický a sociální problém*. s. 8.

¹⁷⁹ Srov. Tamtéž. str. 8.

¹⁸⁰ Srov. JANOTOVÁ, H. a kol. *Profesní etika*. s. 14.

Nelze na základě výsledků generalizovat, že by každému řešení tématu předcházela hluboká etická reflexe u každého pracovníka, ale je třeba říci, že pracovníci se řešením dilemat zabývají intenzivně a o svých klientech opravdu přemýšlejí. Pro kvalitnější práci s klienty by mohla pomoci supervize.¹⁸¹ Velké množství pracovníků totiž tuto profesi vykonává již mnoho let a postupy, které uplatňují při řešení problémů, si osvojili dlouholetou praxí. Naopak méně zkušenosti nemají s dilematy takové zkušenosti a mohli by proto ocenit výklad zkušenějších pracovníků.

V práci bylo zmíněno, stejně tak, jako definoval Lipsky, že pracovníci „*znovu a znovu prostě jen dělají to, co se jim osvědčilo.*“¹⁸² Pokud tedy pracovník rozhoduje v podobném případě, v jakém již někdy rozhodoval, přiklání se spíše k řešení, které již jednou realizoval.

Stejně tak, jako shrnuje Banks, i já osobně u pracovníků vnímám důležitost jejich osobnosti a osobní hierarchie hodnot, v závislosti na morálním rozhodování.¹⁸³ Stejně tak považují za důležité svědomí, které je důstojností člověka.¹⁸⁴

Z odborných zdrojů v komparaci s případovými studii vyplývá, že používání situačního přístupu se může jevit jako vhodné pro konkrétní cílovou skupinu. Je dobré, pokud pracovníci posuzují klientův život jako celek, pokud se zajímají o všechny okolnosti, které na něj mohou mít vliv. Situační přístup bych osobně doporučila u každého klienta, neboť se ztotožňuji s tezí, kde Musil konstatuje, že: *"Problémy každého klienta nemají předem připravené řešení. Problémy každého klienta jsou považovány za unikátní (mají individuální identitu)."*¹⁸⁵

Přemýšlet nad rozhodnutími je nutné i z pohledu dobra konkrétního člověka v protikladu dobra pro společnost. Protože právě dopady na společnost či okolí klienta mohou být klíčové. S klientem musíme zacházet tak, jako bychom jednali sami se sebou a zároveň nedat klientovi příležitost používat nás pouze pro své cíle.

Jak bylo řečeno v úvodu, cílem práce není daná dilemata vyřešit, ale vyzdvihnout je, upozornit na ně a poskytnout čtenáři možný prostor k přemýšlení. Tyto cíle byly dle mého názoru splněny.

¹⁸¹ Srov. HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. s. 28.

¹⁸² Srov. MUSIL, L. *"Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 37.

¹⁸³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. s. 24.

¹⁸⁴ Srov. SPAEMANN, R., *Hovoríme o etice*. s. 47.

¹⁸⁵ Srov. MUSIL, L. *"Ráda bych vám pomohla, ale -- ": dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 116.

Práce splňuje funkci informování čitatele o etických dilematech s cílovou skupinou nezaměstnaných klientů. Nejčastěji řešená dilemata v této práci jsou:

- *Zasáhnout vs. nezasáhnout;*
- *Jednostrannost vs. symetrie vztahu;*
- *Dobro společnosti vs. využívání státu;*
- *Konfrontovat klienta s nepříjemnou skutečností vs. nekonfrontovat;*
- *Individuální potřeby klienta vs. nedoporučení k rekvalifikaci;*
- *Pokračovat v případě vs. ukončení případu;*
- *Být oblíbenou poradkyní vs. dodržovat předpisy;*
- *Uplatňování moci vs. pomoci;*
- *Procesní vs. situační přístup;*
- *a dilema Sdělit nepříjemné skutečnosti vs. nesdělit.*

Dovoluji si tvrdit, že práce patří mezi jednu z mála diplomových prací, která se zabývá jak zaměstnaností, tak její etickou stránkou a dilematickým rozhodováním. Mohla by tedy být přínosem i pro studenty píšící své práce (seminární, bakalářské či diplomové) na podobné téma.

9 Závěr

Závěrem práce bych ráda vyjádřila, zda se podařilo naplnit vytýčené cíle. Hlavním cílem diplomové práce bylo popsat dilemata, se kterými se pracovníci úřadů práce setkávají při práci s klientem. Tento cíl byl naplněn, neboť všichni dotazovaní odpověděli, že se ve své praxi setkali s nějakým dilematem, které následně dokázali objasnit v případových studiích.

V práci bylo pomocí komentářů v kazuistikách prezentováno několik pohledů na danou situaci a byly nastíněny možnosti řešení. Bylo pojmenováno deset etických dilemat, se kterými se pracovníci ve své praxi často setkávají. Z odborné literatury a z provedené sondy je možno shrnout, že pracovníci vnímají etický rozměr svého povolání. Dobře si uvědomují, že každodenně rozhodují svým jednáním a rozhodováním o směřování dalšího života svých klientů. Výběrem konkrétních případů osvědčily, že jsou si vědomy, že za vznikem určitého dilematu v prostředí úřadu práce vždy stojí konkrétní veličiny. Může se jednat o nedostatečnou časovou dotaci, konflikt cílů organizace s cíli pracovníka či množství klientů, které je větší, než pracovník dokáže zvládnout. Pracovníci se též často setkávají s klienty, kteří na jejich intervenci reagují negativně až agresivně. I to může vést k volbě mezi různými neslučitelnými možnostmi. Domnívám se, že cíl práce byl naplněn.

Je ale bezesporu komplikovanou záležitostí, pokud se pracovník musí neustále rozhodovat mezi tím, co mu nařizují podmínky dané organizace a tím, jak celou situaci prožívá on sám a jak by si přál ji vyřešit. Ať už se proto jedná o Musilovo všední dilema, či etická dilemata z pohledů různých etických teorií, je důležité o vlastních rozhodnutích přemýšlet. Rozhodovat v co největší prospěch klienta, ale zároveň neomezit ani neohrozit práva vlastní či osob dotčených. Pokud se rozhodneme pro rozhodnutí, které nám velí naše intuice, či výsledek odvodíme z předchozích osvědčených zkušeností, je potřeba reflektovat, zda jsme se pro toto rozhodnutí nerozhodli pouze díky vlastní pohodlnosti. Opakovaně zjišťovat, zda rozhodnutí dosahuje alespoň optimální úrovně pro zúčastněné strany.

Důležitým aspektem pro rozhodování jsou také naše vlastní hodnoty, které si během života vytváříme a ke kterým náš život směřujeme. Díky tomu, že jsou naše rozhodnutí vysoce subjektivní a často je to právě naše osobnost a naše já, které

rozhoduje, je nutné činit rozhodnutí citlivá. A to nejen ve vztahu ke klientům, ale i k sobě samému.

Stejně tak, jako je každý jednatel jedinečná a neopakovatelná bytost, stejně tak je jedinečná a neopakovatelná práce s takovým člověkem. Práce poskytovatele služby vyžaduje osobnostní etickou výbavu, jelikož velmi často řeší situace, které jsou dilematické.

I přes administrativní zahlcení bychom ale neměli ztrácet sílu pro individuální jednání s klientem a řešení potíží případově a ne pouze dle šablony. Nenechat se ovlivnit rutinou či nedostatkem času. Být ve své profesi odborníkem a profesionálem. Aby nejen klient, ale i veřejnost a okolí bylo s naším vystupováním spokojené. Nespokojit se pouze s průměrným řešením.

K cíli práce směřovalo celkem 9 hlavních kapitol, ve kterých se čtenář dozvídá, základní pojmy vzhledem k tématu práce, zjišťuje, co je úřad práce a jak funguje. V dalších kapitolách je možno zjistit, kdo je pracovník úřadu práce, jaké jsou jeho vlastnosti a co zažívá při jednáních s klienty. Text diplomové práce se dále věnuje etice při práci s klienty, otevírá téma profesní etiky a kodexů. Následující kapitola představuje klienta úřadu práce a též uvádí nejčastější skupiny, které jsou nezaměstnaností nejvíce ohroženy.

Dále jsou v práci rozváděna etická dilemata pomocí tezí autorů, kteří se dilematy ve svých pracích zabývají. Před praktickou částí jsou shrnuty tři významné etické teorie – situační etika, utilitarismus a teorie přirozeného zákona v souvislostech pro užití u cílové skupiny.

Praktická část předkládá konkrétní případové studie pracovníků úřadů práce spolu s praktickými komentáři autorky v kombinaci s použitím odborné literatury. Poslední kapitola diskuze přináší shrnutí dosažených výsledků a spolu se závěrem shrnuje výsledný obsah práce.

Výstupy diplomové práce mohou sloužit jako podklad pro další studie a výzkumy v této oblasti. Zajímavé výsledky by mohlo přinést řešení etických dilemat z pohledu pracovníků úřadů práce, kdy by byl vybrán vzorek pracovníků mužského a ženského pohlaví v komparaci. Též zajímavé výsledky by jistě přinesl i výzkum zaměřený na dilemata klientů úřadu práce či dilemata pracovníků, kteří rozhodují o přidělení či nepřidělení dávky hmotné nouze.

Současné výsledky mohou posloužit i jako výukový či podpůrný materiál, a to především v předmětech sociálního a etického zaměření – dilemata v sociální práci, metody sociální práce, etika. Práce může studentům objasnit konkrétní specifika práce s cílovou skupinou nezaměstnaných.

Závěrem bych si dovolila citovat Úlehu a vzkázala bych všem pracovníkům:
"Najděte si takový přístup, styl, teorii, metodiku, která je vašemu srdci blízká a v té se zdokonalujte!"¹⁸⁶

¹⁸⁶ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe.* s. 119.

10 Seznam použitých zdrojů

AGE MANAGEMENT o.s. *Age Management* [online]. 2012 [cit. 2015-03-26]. Dostupné z: <http://www.agemanagement.cz/>

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 1994. ISBN: 80-200-0917-5.

BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 2nd ed. Houndmills; New York: Palgrave, 2001, xv, 217 s. ISBN 0-333-94798-3.

BLENNBERGER, E. *Ethics in Social Work: An ethical code for social work professionals*. 2008, The Swedish Association of Graduates in Social Science, Personnel and Public Administration, Economics and Social Work. [online], cit. 15. března 2015. Dostupný z: http://cdn.ifsw.org/assets/Socialt_arbete_etik_08_Engelsk_LR.pdf.

BUCHTOVÁ, B. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický a sociální problém*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002, 236 s. ISBN 80-247-9006-8.

BURIÁNEK, J. *Sociologie pro střední školy a vyšší odborné školy*. Vyd. 2. Praha: Fortuna, 2001, 127 s. ISBN 80-7168-754-5.

CROMPTON, R. *Employment and the family: the reconfiguration of work and family life in contemporary societies*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006, 244 s. ISBN 0-521-60075-8.

Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR, 2002.

FLETCHER, J. F. *Situační etika: nová morálka*. 1. vyd. Přeložil Jan Zámečník. Praha: Kalich, 2009, 247 s. ISBN 978-80-7017-126-4.

FREIBERGOVÁ, Z. *Metodika poradenského procesu realizovaného s uchazeči o zaměstnání na Úřadu práce České republiky*. Certifikovaná metodika MPSV č.j. 2013/80685-141. Národní vzdělávací fond. Praha. 2013.

HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Přeložila Helena Hartlová. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

HORA, O. *Strategie dlouhodobě nezaměstnaných: (souhrnná zpráva z výzkumu)*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2008, 154, 8 s. ISBN 978-80-87007-98-3.

CHAPMAN, R. A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*. Vyd. 1. Přeložila Olga Vidláková. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2003, 263 s. ISBN 80-86429-14-8.

JAHODA, M., P. F. LAZARSELD a H. ZEISEL. *Marienthal: sociografie komunity nezaměstnaných*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2013, 182 s. ISBN 978-80-210-6226-9.

JAHODA, M., P. F. LAZARSELD a H. ZEISEL. *The Sociography of an Unemployed Community*. 127 s. Transaction Publishers, 1974, ISBN: 978-0-7658-0944-5.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2003, 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

JANOTOVÁ, H. *Profesní etika*. 1. vyd. Praha: Eurolex Bohemia, 2005, 96 s. ISBN 80-86861-42-2.

KONTAKT - odborný a vědecký časopis pro zdravotně sociální otázky. [online]. 2013 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1804-7122. Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/clanky/2~2013/1048-jak-hodnoti-pracovnici-uradu-prace-svou-pracovni-zatez>.

Komunikační dovednosti. Vyd. 2. Brno: Drom, 2004, 39 s. Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky. ISBN 80-903472-5-8.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6., V Portálu 5. vyd. Praha: Portál, 2011, 147 s. ISBN 978-80-7367-922-4.

KRAUS, J. *Nový akademický slovník cizích slov: [A-Ž : studentské vydání]*. Vyd. 1., dotisk [i.e. 1. brož. vyd.]. Praha: Academia, 2006, 879 s. ISBN 80-200-1415-2.

KUCHAŘ, P. a L. VASKA. *Regional aspects of unemployment in the Czech Republic and Slovakia*. Issue 1st. Ústí nad Labem: Jan Evangelista Purkyně University, 2013, 206 s. ISBN 978-80-7414-674-9.

KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN: 978-80-247-3843-7.

MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Vyd. 3., upr. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002, 172 s. ISBN 80-86429-08-3.

MAŘÍKOVÁ, P. a kol. *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spoluprací k inovacím a kvalitě*. 1. vyd. Praha: Středisko podpory poradenských služeb Národního vzdělávacího fondu, o.p.s., 2013, ISBN 978-80-86728-58-2.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Editor Dana Nedělníková. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008, 201 s.

MILL, J. S. *Utilitarismus*. Vyd. 1. Přeložil Karel Šprunk. Praha: Vyšehrad, 2011, 182 s. ISBN 978-80-7429-140-1.

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV [cit. 2015-02-03]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/cs/9>.

MOTSCHNIG, R. a L. NYKL. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 172 s. ISBN 978-80-247-3612-9.

MOŽNÝ, I. Česká společnost. Nejdůležitější fakta o kvalitě našeho života. Praha: Portál, 2002. 208 s. neuveden. ISBN 80-7178-624-1.

MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN: 80-903070-1-9.

MUSIL, L. a M. NEČASOVÁ. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. s. 83 - 105, 23 s. ISBN 978-80-7326-145-0.

NAVRÁTIL, P. *Romové v české společnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 223 s. ISBN 80-7178-741-8.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001, 168 s. ISBN 80-903070-0-0.

NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*.

NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno, 2001, 98 s. ISBN 80-210-2673-1.

PAVLÁSEK, M. aj. NOSKOVÁ. *Když výzkum, tak kvalitativní: serpentinami bádání v terénu*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2013, 152 s. ISBN 978-80-210-6480-5.

PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. Vyd. 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000, 134 s. ISBN 80-7192-505-5.

PUCOVÁ, V. et al. *Orientace ve světě práce: Metodická příručka*. 1. vyd. Most: Hněvín, 2003. 207 s. ISBN: 80-86654-02-08.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.

Sociální práce Sociálna práca: Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících [online]. 2006 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/3-2006_organizacnikultura-120116134631.pdf.

Sociální práce Sociálna práca: Řešení nezaměstnanosti po česku: dvacet miliard na dávky a tři miliardy na přímou práci s nezaměstnanými [online]. 2014 [cit. 2015-03-26]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=490>.

SPAEMANN, R. *Hovoríme o etike*. 1. vyd. Bratislava: Don Bosco, 1994, 71 s. ISBN 80-85405-34-2.

ŠRAJER, J. a L. MUSIL. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Vyd. 1. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert, 2008, 150 s. ISBN 978-80-7326-145-0.

THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 167 s. ISBN 80-7178-806-6.

TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2007, 79 s. ISBN 978-80-7368-310-8.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2007. ISBN: 978-80-86429-36-6.

VANIER, J. a L. HERYÁN. *Cesta k lidství*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 158 s. ISBN 80-7178-805-8.

Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi v platném znění.

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění v platném znění.

Zákon č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění v platném znění.

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti v platném znění.

Život z víry: překlad 2. dílu katolického katechismu pro dospělé: interní pomůcka pro studium morální teologie. Vyd. 1. Přeložil Vladimír Feldmann. České Budějovice: Sdružení sv. Jana Neumanna, 1998, 331 s. ISBN 80-86074-03-x.

11 Seznam zkratek

IČO – Identifikační číslo osoby

SVČ – Samostatně výdělečná činnost

ÚP – Úřad práce

IAP – Individuální akční plán

SÚPM – Společensky účelné pracovní místo

VPP – Veřejně prospěšné práce

APZ – Aktivní politika zaměstnanosti

OSVČ – Osoba samostatně výdělečně činná

12 Seznam příloh

- 1) Příloha 1: Schéma pomoci a kontroly

13 Přílohy

Příloha 1: Schéma pomoci a kontroly ¹⁸⁷

| způsoby a chování klienta jsou ... | | ... pro klienta | |
|---------------------------------------|--------------|--|--|
| | | bezproblémové | problémové |
| ... pro pracovníka | přijatelné | nikdo nemá problém, nedochází k intervenci | "držitelem problému" je klient, pracovník mu poskytuje "pomoc" při jeho řešení |
| | nepřijatelné | "držitelem problému" je pracovník, který vykonává "kontrolu" nad chováním klienta | "držitelem problému" jsou oba, pracovník buď "pomáhá" nebo vykonává "kontrolu" |

¹⁸⁷ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. s. 91.

14 Abstrakt

FENCLOVÁ, L. *Dilemata v sociální práci s uchazeči o zaměstnání*. České Budějovice 2015. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, PhD.

Klíčová slova: nezaměstnanost, etické dilema, etická teorie, sociální práce

Práce s názvem "Dilemata v sociální práci s uchazeči o zaměstnání" se zabývá etickou reflexí dilemat pracovníků úřadu práce s klienty. V textu je řešena problematika, která propojuje praktické vykonávání profese pracovníka úřadu práce s oblastí etiky. Text obsahuje pojmosloví věnované tématu, definuje osobnost pracovníka a jeho vztah ke klientovi. Zabývá se výčtem toho, s jakými klienty se pracovník při výkonu profese setkává a jaká dilemata z těchto setkání mohou vyvstat.

Obsah práce se dále zabývá postihnutím základních pojmů v oblasti profesní etiky. Následně jsou definovány různé formy dilemat ve vztahu k práci s klienty. V práci jsou shrnuty i tři konkrétní etické teorie aplikovatelné na problematiku úřadů práce. Významná část práce se věnuje konkrétním dilematům, se kterými se pracovníci úřadů práce setkávají při práci s nezaměstnanými klienty. Ty jsou uvedeny v závěru práce, kde jsou v návaznosti na předchozí text doplněny formou praktických ukázek jednání s klienty. Je zde naznačeno možné reflektování problému a jednání ze strany pracovníka.

Práce v závěru přináší soubor dilemat, která může přinést jednání s nezaměstnanými klienty.

Využitelnost práce je na poli výuky v předmětech týkajících se etických dilemat a jejich řešení. Dále je možné text práce rozšířit pro účely doktorské práce v tématu dilemat či pracovníků konkrétního oddělení v komparaci s jiným oddělením.

15 Abstract

Dilemmas in Social Work with Job Seekers

Key Words: unemployment, ethical dilemma, ethical theory, social work

Thesis entitled "Dilemmas in Social Work with Job Seekers" deals with ethical dilemmas reflection of labour office employees with clients. In the text we encounter issues, which connect the practical implementation of the profession of labour office workers working with ethics. The thesis contains the terminology associated with the topic, defines the personality of the worker and his relationship with the client. It shows also list of clients with whom the workers meet and what dilemmas of these meetings may arise.

The content of the work also deals with the basic concepts of professional ethics. Further, there are various forms of dilemmas defined in relation to working with clients. The thesis summarizes three specific ethical theories applicable to the issue of labour offices. Significant part is devoted to specific dilemmas with which workers encounter during their job with unemployed clients. Dilemmas are presented in the conclusion, in relation to the previous text supplemented by means of practical examples dealing with clients. It indicates possible reflection of the problem and behavior on the part of the worker.

At the end of text there is presented a set of dilemmas that can bring negotiations with unemployed clients.

The usability of this work is in the field of education in subjects related to ethical dilemmas and its solutions. It is also possible to extend the text for a doctoral thesis in the topic of dilemmas of employees from a specific department in comparison with other departments.