



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Stereotypy a předsudky pracovníků Úřadu práce vůči klientům

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Pavlína Fialová

Vedoucí práce: Mgr. Stanislav Ondrášek

České Budějovice 2019

Prohlášení:

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem Stereotypy a předsudky pracovníků úřadu práce vůči klientům jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich 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 bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

.....

podpis

Poděkování:

Ráda bych poděkovala vedoucímu bakalářské práce Mgr. Stanislavu Ondráškovi za jeho cenné rady, čas věnovaný konzultacím, ochotu a trpělivost, kterou mi při zpracování této bakalářské práce věnoval. Poděkování také patří respondentům za ochotu spolupracovat.

Stereotypy a předsudky pracovníků Úřadu práce vůči klientům

Abstrakt

Každý má určité předsudky a řídí se podle nějakých stereotypů. Tato bakalářská práce je zaměřena na Úřad práce a především pak hlavně na zaměstnance tohoto úřadu společně s jejich předsudky a stereotypy, které se na tomto pracovišti vyskytují.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, zda se u pracovníků Úřadu práce objevují stereotypy a předsudky vůči klientům tohoto úřadu. Výzkumná otázka: Jaká je míra výskytu předsudků a stereotypů u pracovníků Úřadu práce vůči klientům? Hypotézy: Existuje statisticky významný rozdíl mezi pracovníky Úřadu práce ve vnímání vlastností klientů, podle délky praxe. Délka praxe pracovníků Úřadu práce má vliv na vnímání vlastností klientů. Na vnímání vlastností klientů má vliv oddělení, na kterém pracovníci Úřadu práce působí.

Teoretická část vymezuje základní pojmy, jako je právě předsudek a stereotyp. Je zde popsán jejich vývoj, formování, změna a měření stereotypů. Ve druhé části teorie je vysvětlen pojem Úřad práce. Společně s organizační strukturou je zde zmíněna činnost tohoto úřadu, které služby poskytuje a podle kterých zákonů se řídí.

Informace pro praktickou část této práce byly zjištěny pomocí kvantitativní výzkumné strategie, metodou dotazování, pomocí techniky anonymního dotazníku, konkrétně pomocí sémantického diferenciálu a použita byla i Likertova škála. Dotazník byl rozeslán na všechna kontaktní pracoviště v Jihočeském kraji spadající pod krajskou pobočku Úřadu práce v Českých Budějovicích. Data získaná pomocí právě tohoto dotazníku byla vytvořena pomocí popisné statistiky v programu MS Excel a testování hypotéz bylo uskutečněno v programu SPSS, metodou Pearson Correlation, T-testu a použit byl i test ANOVA.

Z výsledků výzkumu této bakalářské práce můžeme vidět, že na Úřadu práce se vyskytují určité předsudky, které však nejsou nějak výrazně závislé na délce praxe pracovníků. Tato práce může posloužit jako zdroj informací pro veřejnost, stejně tak i pro pracovníky Úřadu práce, kteří se díky ní mohou pokusit změnit svůj postoj.

Klíčová slova

Postoj; předsudek; stereotyp; Úřad práce; sociální pracovník

Stereotypes and Prejudices of Labor Office Workers to Clients

Abstract

This Bachelor Thesis is focused on the Labor Office and especially on the employees of this office together with their prejudices and stereotypes occurring in this work place.

The aim of this Bachelor Thesis is to find out stereotypes and prejudices occurrences among the employees of the Labor Office. Research question: What is the prevalence of prejudices and stereotypes among employees of the Labor Office towards to clients ? Hypotheses: There is a statistically significant difference between employees of the Labor office in the perception of clients' characteristics depending on the practice length. The length of employees practice has an influence on the perception of clients' characteristics. The perception of clients' properties is influenced by the department where the Labor Office employees work.

The theoretical part defines basic terms just such as the prejudice and stereotype. It describes their development formation, change and stereotypes measurement. The term Labor Office is explained in the second part of theory Together with the organizational structure there is mentioned the activity of this office which services are provided and which laws are followed.

Information for the practical part was obtained by quantitative research strategy, questioning method, anonymous questionnaire technique, specifically by semantic differential and Likert scale was used. The questionnaire was sent to all contact offices in the South Bohemian under the regional branch of the Labor office in České Budějovice.

Data obtained using this questionnaire were created using descriptive statistics in MS Excel and hypothesis testing was performed in program SPSS, Person Correlation method, T-test and ANOVA test was used.

From the results of the research of this Bachelor Thesis we can see that there are some prejudice at the Labor Office that have no dependents on the work experience length. This work can serve as a source of information for the public as well as for Labor Office employees who can try to change their attitude.

Key words

Attitude; prejudice; stereotype; Labor office; social worker

Obsah

Úvod	8
1 Teoretická východiska.....	9
1.1 Postoj.....	9
1.2 Předsudek	9
1.3 Stereotyp	11
1.4 Vývoj a formování postojů, předsudků a stereotypů	11
1.4.1 Vývoj a formování postojů	11
1.4.2 Vývoj a formování předsudků	12
1.4.3 Vývoj a formování stereotypů	13
1.5 Změna postojů a předsudků	13
1.5.1 Změna postojů, teorie postojových změn	13
1.5.2 Teorie postojových změn – kognitivní rovnováha a disonance.....	13
1.5.3 Změna předsudků.....	14
1.6 Měření postojů	14
1.7 Úřad práce České republiky	15
1.7.1 Současný stav.....	15
1.7.2 Organizační struktura Úřadu práce České republiky	15
1.7.3 Úřad práce - Oblast zaměstnanosti	16
1.7.3.1 Zájemce o zaměstnání	17
1.7.3.2 Uchazeč o zaměstnání	17
1.7.4 Úřad práce - Oblast nepojistných sociálních dávek.....	18
1.7.5 Působnost Úřadu podle zvláštních předpisů	18
1.7.5.1 Zákon o státní sociální podpoře.....	18
1.7.5.2 Zákon o pomoci v hmotné nouzi	19
1.7.5.3 Zákon o sociálních službách – příspěvek na péči.....	19
1.7.5.4 Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením	20

1.7.5.5	Zákon o sociálně právní ochraně dětí – dávky pěstounské péče	21
2	Cíl práce a výzkumné otázky.....	22
2.1	Cíl práce	22
2.2	Výzkumné otázky a hypotézy	22
3	Metodika práce	23
3.1	Použitá metodika.....	23
3.2	Technika sběru dat	23
3.3	Charakteristika výzkumného souboru.....	24
3.4	Proces sběru dat.....	24
4	Výsledky	25
4.1	Popisná statistika (grafy a jejich komentář).....	25
4.2	Statistické zpracování hypotéz.....	34
5	Diskuze.....	37
6	Závěr.....	41
7	Seznam použitých zdrojů.....	42
8	Přílohy	45
8.1	Příloha č. 1 Dotazník.....	45
8.2	Příloha č. 2 Seznam obrázků.....	47
8.3	Příloha č. 3 Seznam tabulek.....	48
9	Seznam zkratk.....	49

Úvod

S pojmem předsudek se lidská populace setkávala bez ohledu na to, jaká je doba a v jakém sociálním prostředí se jednotlivci nachází. Jedná se o jakousi předpojatost, která může mít negativní, ale i pozitivní charakter. Lidé přebírají a udržují určité postoje, které následně ovlivňují jejich smýšlení a chování.

Z názvu mé bakalářské práce „Stereotypy a předsudky pracovníků Úřadu práce vůči klientům“ vyplývá, že je zaměřena na Úřad práce, konkrétně na jeho pracovníky, jejich stereotypní chování, se kterým se na pracovišti setkávají, a na předsudky, které se u nich vyskytují.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, první je část teoretická. V této části jsou vymezeny základní pojmy, jako jsou postoj, předsudek a stereotyp. Dále je zde vysvětleno jejich formování, změna či jejich měření. Pozornost je zde samozřejmě věnována také samotnému Úřadu práce. Zde je popsána jeho organizační struktura a také vyčlenění jeho kompetencí a služeb, které zajišťuje. Teoreticky je zde vysvětleno, podle kterých zákonů se řídí a v jaké oblasti.

Praktická část představuje výzkum, který je zaměřen na pracovníky Úřadu práce. V této části je zmíněn cíl, kterým je odhalení stereotypního chování či předsudků u pracovníků Úřadu práce. Také jde zde vymezena výzkumná otázka a hypotézy, použitá metodologie, charakterizován je i výzkumný vzorek, kterým jsou pracovníci Úřadu práce v Jihočeském kraji. Výzkumným souborem bylo 301 pracovníků Úřadu práce krajské pobočky Jihočeského kraje a také pracovníci kontaktních pracovišť v tomto kraji. V této části jsou zmíněny i výsledky tohoto výzkumu.

Získání dat proběhlo metodou dotazování, technikou sémantického diferenciálu a Likertových škál, pomocí statistického programu SPSS byla data zpracována. Výsledek výzkumu je popsán pomocí popisné statistiky a statistického vyhodnocení dat ve vztahu k hypotézám. Na výsledky se dále odkazují i v diskuzní části, kde jsou zároveň porovnány s odbornou literaturou.

1 Teoretická východiska

1.1 Postoj

Před samotným vysvětlením pojmů „předsudek“ nebo „stereotyp“ považují za důležité vymezit základní pojem, kterým je „postoj“. Postoje mají vliv na naše chování a jsou nezbytné pro náš sociální život, každý zaujímá určitý postoj k něčemu a názor na něco.

Podle Nováka (2002) s první definicí tohoto pojmu přišli v roce 1918 Thomas a Zaniecki a postoj popsali jako „stav mysli jedince vůči hodnotě“ (Novák, 2002, str. 8). Hayesová (2013) se přiklání k názoru Fishbeina a Ajzena (1975), že je nutné rozlišovat postoj a názor a chápat jejich rozdíl, který je v jejich emocionální dimenzi.

Názory jsou samy o sobě neutrálními výroky, které považujeme v daný moment za skutečné (Hayesová, 2013). Názor lze tedy považovat za postoj teprve tehdy, když má hodnotící charakter a toto hodnocení obsahuje kognitivní a afektivní prvky (Lašek, 2006).

Vágnerová (2004) chápe postoj jako získanou dispozici k určitému hodnocení, z toho pak vyplývá specifický způsob chování v určitých situacích a k určitým subjektům.

Postoje je pak možné rozdělit na centrální, tj. subjektivně nejvýznamnější, ty popisují vztah subjektu k pro něj nejdůležitějším objektům, jako jsou dominantní životní hodnoty, blízké osoby nebo například zaměstnání, a na postoje periferní nebo také okrajové, které jsou pro subjekt méně důležité (Nakonečný, 2005).

1.2 Předsudek

Už již ze samotného názvu „předsudek“ se můžeme domnívat, že předsudky vyjadřují něco, co vzniká dříve předtím, než má člověk vlastní zkušenost s danou osobou, komunitou či věcí. (Čížek, Šmídová, Vávra, 2017). Člověk, pro kterého je velmi důležité zaujímat určitý postoj a vytvářet si vlastní názor, často dá na názory jiných lidí a posuzuje určité skutečnosti na první pohled s absencí určitých informací. (Čížek, Šmídová, Vávra, 2017).

„Předsudek je fixovaný, předem formovaný postoj k nějakému objektu projevující se bez ohledu na individualitu nebo povahu tohoto objektu. Člověk, který má předsudky, nezvažuje při posuzování druhých žádná alternativní vysvětlení. Výsledek jeho

interpersonálního hodnocení je dopředu určen nějakou libovolnou vlastností toho druhého“ (Hayesová, 2007, s. 121).

Dále Allport ve své knize popisuje předsudek jako určitou antipatii vůči osobám, nebo určitým skupinám daných osob na základě chybného zobecnování. Jinak Allport (2004) definuje předsudek jako *„odmítavý až nepřátelský postoj vůči člověku, který patří do určité skupiny, jen proto, že do této skupiny patří a má se tudíž za to, že má nežádoucí vlastnosti připisované této skupině“* (Allport, 2004, str. 38). Na druhou stranu však předsudky pro člověka představují přirozenou věc, kdy si jednotlivec utváří své názory a představy, kde je jejich obsahem nějaká zkušenost nebo zážitek a předsudek jako takový nemusí mít pouze negativní charakter (Allport, 2004).

Předsudky jsou tedy vlastně dopředu dané soudy, významné postoje vůči nějaké určité věci nebo osobě a skládají se ze tří komponentů:

1. kognitivní složka - zde jde o to, jak o určitých věcech uvažujeme a jak například jednotlivé osoby rozdělujeme do určitých kategorií,
2. afektivní složka - vyjadřuje pocity sympatie či antipatie, které jsou spojeny s určitým postojem,
3. konativní složka - to, jak se skutečně chováme k určitým lidem nebo věcem na základě nějakého postoje (Hill, 2003).

„V psychologii se kognitivní a afektivní složky nazývají „předsudek“ a konativní složka „diskriminace“ (Hill, 2003).

Hill (2003) uvádí, že ve společnosti existuje mnoho předsudků a tyto předsudky mají různou formu:

1. sociální stereotypy - jsou to zobecněné, často negativní představy o určité skupině,
2. diskriminační normy - představují způsoby, které se vůči diskriminovaným objektům dají očekávat,
3. institucionalizované předsudky - popisují stereotypy a normy, které jsou ve společnosti uznávané a hluboce zakořeněné (Hill, 2003).

Kosek (2004) obecně dělí předsudky na pozitivní a negativní. Zde záleží na tom, zda předsudek přináší kladné, nebo naopak záporné očekávání.

Sociální psychologie a psychologické výzkumy se převážně zabývají předsudky negativními (Kosek, 2004).

1.3 Stereotyp

„Stereotypy jsou mínění o třídách individuí, skupinách nebo objektech, která jsou v podstatě šablonovitými způsoby vnímání a posuzování toho, k čemu se vztahují. Nejsou produktem přímé zkušenosti individua, jsou přejímány a udržují se tradicí.“ (Průcha, 2010a, str. 67)

Stereotypy jsou tedy určitá přesvědčení lidí o charakteristikách jedinců určitých sociálních skupin. Jedná se o představy, které jsou přisuzovány jednotlivcům pouze díky tomu, v jaké sociální skupině se nachází (McGarty, Yzerbyt, Spears, 2002).

„Stereotyp je příliš silné přesvědčení spojené s nějakou kategorií. Jeho funkce spočívá v tom, že má ospravedlnit (racionálně vysvětlit) naše chování a postoj vůči této kategorii.“ (Allport, 2004, str. 2015)

Stereotypy nemusí být stejně jako předsudky pouze negativní, může být všeobecně známo, že například Francouzi jsou galantní, Němci pečliví a tak podobně (Novák, 2002).

Sociální stereotypy lze podle Průchy (2004) rozdělit na dva specifické typy a to:

1. autostereotypy - mínění a představy o vlastnostech členů nějaké určité skupiny, ve které se sami nacházíme. Může se jednat například o národ.
2. heterostereotypy - mínění a představy o vlastnostech příslušníků jiné sociální skupiny (Průcha, 2004).

Členové stereotypních skupin (např. ženy, rasové menšiny) mohou v hodnotících situacích zažít stereotypní hrozbu, která často vede k nedostatečné výkonnosti (Steele, Aronson, 1995).

1.4 Vývoj a formování postojů, předsudků a stereotypů

1.4.1 Vývoj a formování postojů

Vytváření postojů závisí na učení, tzn. vlivem individuální zkušenosti, a to jak bezprostřední či zprostředkované (Nakonečný, 2005). Postoje se vytvářejí v procesu uspokojování potřeb a vznikají příznivé postoje, které se vytvářejí k osobám či věcem,

kteřé uspokojení našich potřeb zajišťují a naopak negativní postoje k objektům, které potřeby neuspokojují (Lašek, 2006).

Vágnerová (2004) a další autoři, jako například Hayesová (2003) tvrdí, že postoj je tvořený třemi složkami neboli dimenzemi, kde každá z nich přispívá celku.

První složkou je dimenze kognitivní neboli informace a z nich vyplývající názor na situaci či na nějaký určitý objekt, následuje složka citová, tedy význam určité situace či objektu pro daný subjekt, kde záleží na příjemném či nepříjemném prožitku a podle toho pak rozlišujeme postoje pozitivní či negativní (Lašek, 2006). Poslední je složka konativní, tu chápeme jako určitý vnější projev postoje, je to vlastně schopnost reagovat určitým způsobem, přičemž je důležitá rozumová i emoční složka postoj (Lašek, 2006).

1.4.2 Vývoj a formování předsudků

Na začátek si zmíníme oblasti, ve kterých ke vzniku předsudků docházelo a dochází:

1. ekonomická a politická rivalita - ke vzniku předsudků nejčastěji dochází, když je doba ekonomicky nebo politicky neklidná,
2. koncepce obětího beránka - v nejistém období se nabízí tendence přesunout vinu a odpovědnost na někoho jiného,
3. osobnostní předpoklady předsudků - zde záleží na osobě jednotlivce, zda je k předsudkům a k chování, které z nich vyplývá, disponován více či méně. Větší sklony k předsudkům a k předsudečnému jednání mají autoritativní osobnosti.
4. důsledek konformismu - konformně naladěný jedinec má sklony k tomu, přizpůsobit se normám a ztotožnit se s velkým množstvím předsudků (Kosek, 2004).

Další důvody vzniku předsudků popisuje Hayesová (2003) a ty jsou podle autorky následující:

1. autoritářská osobnost - základem vzniku předsudků je určitý typ osobnosti a velmi důležitá je zde výchova

„Autoritářská osobnost je zvláštní typ osobnosti, která je přehnaně submisivní vůči autoritám a současně zvlášt' náchylná k předsudkům.“ (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 536),

2. kulturní vysvětlení předsudků - důležitým faktorem pro vývoj předsudků je kultura, ze které člověk pochází,
3. teorie obětního beránka - teorie vychází z psychologického hlediska a tvrdí, že agrese vzniká z důvodu určité frustrace a předsudky jsou často nejsilnější v sociálně deprivovaných oblastech,
4. Sherifova realistická teorie konfliktu - Hayesová se přiklání k Sherifovi (1961), který tvrdí, že předsudky vznikají tehdy, pokud se o dosažení stejného cíle snaží více skupin, přičemž jedna skupina s privilegií se je snaží obhájit a skupina bez nich se cítí frustrovaná a první skupině závidí (Hayesová, 2003).

1.4.3 Vývoj a formování stereotypů

Samotný vývoj stereotypů je určitý proces, který se nazývá stereotypizace a dochází k němu mezi lidmi naprosto přirozeně (Demjančuk, Drotárová, 2005). Podle sociálně-psychologických výzkumů stojí stereotypizace zčásti mimo vědomou kontrolu (Čeněk, Smolík, Vykoukalová, 2016).

1.5 Změna postojů a předsudků

1.5.1 Změna postojů, teorie postojových změn

Postoje jsou předmětem učení, a proto se s přibývajícím množstvím zkušeností mohou měnit, zdrojem změny je tedy přímá zkušenost, jako například traumatický zážitek daného subjektu, nebo zkušenost zprostředkovaná, a to masmédií a sociálními sítěmi vůbec (Nakonečný, 2005).

Mezi obvyklé uváděné činitele změny postojů patří vliv prostředí, traumatické zkušenosti, zážitky subjektů a dále pak protikladné osobní zkušenosti, mezi které se řadí opakované a hluboké zklamání ve významných oblastech života (Nakonečný, 2005).

1.5.2 Teorie postojových změn – kognitivní rovnováha a disonance

Je zcela pochopitelné, že lidé se snaží dosáhnout kognitivní rovnováhy a usilují o to, aby se jejich postoje shodovaly s jinými postoji, a pokud tomu tak není a lidé se ve svých názorech s ostatními neztotožní, tak se nacházejí v kognitivní nerovnováze, která pro ně představuje určitou stresovou zátěž (Hayesová, 1998).

1.5.3 Změna předsudků

„Protože jsou předsudky druhem postoje, zakládají i sklon k negativnímu jednání vůči objektu předsudku, a protože jsou iracionální, jsou velmi odolné vůči změnám a rezistentní vůči racionální argumentaci.“ (Nakonečný, 1997, str. 223-224)

Podle Hayesové (2003) existuje pět hlavních podmínek pro redukci předsudků:

1. rovnoprávné postavení zúčastněných - společnost, ve které život lidí určují společenské role, které podporují stereotypy, nezabrání společenským předsudkům,
2. kontakt s nestereotypními jedinci - stereotypizace se vyjadřuje především stejným vnímáním skoro všech členů určité skupiny,
3. společenská podpora kontaktu mezi skupinami - společnost, která je zastáncem kontaktu mezi různými skupinami a menšinami a podporuje spravedlivé jednání, svým přístupem zapřičiňuje snižování předsudků,
4. příležitosti ke spolupráci - rozdělení na „my“ a „oni“ určuje předsudky, ale společné úsilí dvou odlišných skupin vede k rozšíření podvědomí a následně ke zvětšení sociálních hranic (Hayesová, 2003).

1.6 Měření postojů

Dalo by se říci, že změřit postoj a vlastně jen zjistit, kdo jakým postojem disponuje, je velmi obtížné.

Odpověď na otázku „Jaký zaujímáte postoj?“ může být zkreslená, protože většina lidí nerada vyjadřuje svůj skutečný postoj, a to díky tomu, že se obávají, že tento postoj zaujmají jen oni sami a že s nimi nikdo nebude souhlasit (Hayesová, 2003).

K měření postojů existuje několik používaných technik:

1. Likertova škála - řadí se k nejspolehlivějším technikám a jedná se o pětibodovou škálu, na které jsou vyobrazeny výroky „zcela souhlasím“, přes „nevím“ až po „zcela nesouhlasím“,
2. Sémantický diferenciál - škála je zde sedmibodová a najdeme na ní například „ošklivý – hezký, slabý – silný“ a jednotlivec se na škále přikloní k bodu, který pro něj daná situace vyvolává,

3. Sociometrie - každý člen určitého kolektivu označuje své kolegy podle toho, jaký k nim má vztah, zda by je označil za své přátele, za vůdce nebo za partnera při nějaké aktivitě a na základě těchto informací se sestavuje sociogram mapující přátelské vztahy ve skupině,
4. Bogardova škála sociální vzdálenosti, která měří etnické předsudky,
5. Analýza rozhovoru (Hayesová, 2003).

1.7 Úřad práce České republiky

1.7.1 Současný stav

Úřadem práce se rozumí správní úřad s celostátní působností a organizační složka státu, který byl 1. 4. 2011 zřízen zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a změně souvisejících zákonů a jeho nadřízeným správním orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Úřad práce ČR je tvořen generálním ředitelstvím, krajskými pobočkami, kde jsou jejich součástí kontaktní pracoviště a pobočkou pro hlavní město Prahu (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Podle zákona č. 73/2011 Sb. o Úřadu práce České republiky a změně souvisejících zákonů plní Úřad práce úkoly v oblasti zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a v oblasti státní sociální podpory. Další úkoly plní v rozsahu a za podmínek stanovených jinými právními předpisy. Úřad práce dále rozhoduje ve správním řízení v 1. stupni a odvolání proti tomuto úřadu rozhoduje Ministerstvo práce a sociálních věcí.

1.7.2 Organizační struktura Úřadu práce České republiky

Nejvyšším orgánem služeb zaměstnanosti, jemuž podléhají krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu, je generální ředitelství Úřadu práce České republiky, v jehož čele stojí generální ředitel. Generální ředitelství například řídí a kontroluje krajské pobočky úřadu práce ČR a jejich činnost, usměrňuje a koordinuje výkon těchto poboček s příslušnými útvary v jednotlivých oblastech činnosti Úřadu práce ČR, uděluje a odebrává povolení právníkům nebo fyzickým osobám ke zprostředkování zaměstnání a posuzuje jejich odbornou kvalifikaci. Také řídí Evropské služby zaměstnanosti EURES a zastupuje Českou republiku ve Výboru EU vedoucích veřejných služeb zaměstnanosti a ve Světové asociaci veřejných služeb zaměstnanosti. Dále zajišťuje úkony v oblasti

personalistiky a vzdělávání zaměstnanců a také jsou generálním ředitelstvím plněny úkoly v oblasti bezpečnosti, krizového řízení a řízení rizik (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů v § 8a upravuje činnost krajských poboček Úřadu práce ČR. Krajské pobočky, jako organizační útvary Úřadu práce ČR, spolupracují i s kontaktními pracovišti a v rámci kraje plní některé úkoly. Zprostředkovávají zaměstnání uchazečům a zájemcům o zaměstnání, včetně zabezpečování agend zahraniční zaměstnanosti, společně se zaměstnáváním občanů ČR v zahraničí a zahraničních občanů a jejich evidenci na území České republiky. V oblasti volby či změny povolání nebo dalšího profesního vzdělávání poskytují poradenství.

Pomocí krajských poboček je zajišťována rekvalifikace uchazečům a zájemcům o zaměstnání a služby pracovní rehabilitace. Jsou zde uplatňovány nástroje aktivní politiky zaměstnanosti, včetně poskytování příspěvků z prostředků na aktivní politiku. Dalším důležitým úkolem je zabezpečování výplat nepojistných sociálních dávek, podpor v nezaměstnanosti a příspěvků APZ. Stejně tak jsou zajišťovány agendy podpor v nezaměstnanosti a při rekvalifikaci, agenda inspekce sociálních služeb a agenda dávek pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Kontaktní pracoviště, jako organizační útvary krajských poboček, plní úkoly v oblasti zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání a v oblasti podpory v nezaměstnanosti. Dále v oblasti nepojistných sociálních dávek plní úkoly správního orgánu prvního stupně podle zákona o státní sociální podpoře, o pomoci v hmotné nouzi, stejně tak podle zákona o sociálních službách, zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, nebo zákona o sociálně-právní ochraně dětí (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

1.7.3 Úřad práce - Oblast zaměstnanosti

V oblasti zprostředkování zaměstnání, evidence a v oblasti podpory v nezaměstnanosti se jedná hlavně o sledování databáze, kterou aktualizuje a podává informace o volných pracovních místech. Eviduje uchazeče a zájemce o zaměstnání a následně také rozhoduje o jejich vyřazení či rovnou o nezařazení do evidence. Uchazečům o zaměstnání, včetně těch se zdravotním postižením, vyhledává možnost pracovního

uplatnění a projednává s nimi možnost uplatnění na společensky účelných místech (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Společensky účelnými pracovními místy jsou myšlena taková pracovní místa, která zaměstnavatel zřizuje nebo vyhrazuje a obsazuje uchazeči, kterým nelze práci zajistit jiným způsobem. Tato místa vznikají na základě dohody mezi zaměstnavatelem a Úřadem práce a lze na ně poskytnout příspěvek (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Oddělení zaměstnanosti se také podílí na realizaci nástrojů a opatření aktivní politiky zaměstnanosti, společně s krajskou pobočkou se podílí na poradenství v oblasti sociálně-právní a profesní a kontaktní pracoviště také vypracovávají individuální akční plány (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Pokud se jedná o podporu v nezaměstnanosti, tak kontaktní pracoviště jsou oprávněna rozhodovat ve správním řízení o přiznání podpory v nezaměstnanosti a o její výši. Stejně tak rozhoduje o přiznání kompenzace odstupného, nebo zpracovává mimořádné výplaty podpor v nezaměstnanosti či při rekvalifikaci a vydává oznámení o poskytování podpor v nezaměstnanosti (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

1.7.3.1 Zájemce o zaměstnání

„Zájemcem o zaměstnání je fyzická osoba, která má zájem o zprostředkování zaměstnání a za tím účelem požádá o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání kterýkoliv úřad práce na území České republiky“ (Zákon č. 435/2004, § 22).

Zákon č. 435/2004, o zaměstnanosti, udává, že zájemce nemusí být zásadně bez zaměstnání. Může jít o osobu, která hledá zaměstnání nové, nebo se chce rekvalifikovat. Zájemce o zaměstnání podává písemnou žádost na příslušné krajské pobočce Úřadu práce a na základě této žádosti je zařazen do evidence, ze které může být pro neposkytování potřebné součinnosti nebo její maření, vyřazen. Vedení je také ukončeno z důvodu žádosti zájemce o zaměstnání.

1.7.3.2 Uchazeč o zaměstnání

„Uchazečem o zaměstnání je fyzická osoba, která osobně požádá o zprostředkování vhodného zaměstnání úřad práce, v jehož správním obvodu má bydliště a při splnění

zákonem stanovených podmínek je úřadem práce zařazena do evidence uchazečů o zaměstnání“ (Zákon č. 435/2004, o zaměstnanosti, §24).

Uchazeč o zaměstnání podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, musí také splňovat stanovené podmínky pro zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání. Například fyzická osoba, která je v pracovněprávním vztahu či ve služebním poměru, je osobou samostatně výdělečně činnou, společníkem nebo jednatelem, členem družstva nemůže být do evidence zařazena. Dále nemůže být zařazen soudce, poslanec či člen zastupitelstva, osoba pečující o dítě nebo osoba vykonávající pěstounskou péči na přechodnou dobu. Osoba soustavně se připravující na budoucí povolání, čímž se rozumí denní studium na SŠ, VOŠ, konzervatoři a jazykové škole s právem státní jazykové zkoušky nebo osoba absolvující studium na VŠ společně s dobou prázdnin, se také nemůže stát uchazečem o zaměstnání.

1.7.4 Úřad práce - Oblast nepojistných sociálních dávek

V této oblasti kontaktní pracoviště vedou evidenci žádostí o dávky, rozhodují o přiznání jednotlivých příslušných dávek. Kontaktní pracoviště také zpracovává mimořádné výplaty dávek a z přiznaných dávek je oprávněno provádět exekuce. Je zde vyřizována agenda posouzení zdravotního stavu pro vyplácení nepojistných dávek a stejně tak je zde zajišťována agenda dávek pěstounské péče (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

1.7.5 Působnost Úřadu podle zvláštních předpisů

1.7.5.1 Zákon o státní sociální podpoře

Podle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, §1, se „*Státní sociální podporou stát podílí na krytí nákladů na výživu a ostatní základní osobní potřeby dětí a rodin a poskytuje ji i při některých dalších sociálních situacích*“.

Podle zákona č. 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů se poskytují dávky, u kterých je důležitá výše příjmu osob žádající o dávku, a takové dávky, u kterých výše příjmu nehraje roli. Testované dávky neboli ty, které se poskytují v závislosti na příjmu, jsou přírůstek na dítě, příspěvek na bydlení a porodné. Netestovanou dávkou je rodičovský příspěvek a pohřebné (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

1.7.5.2 Zákon o pomoci v hmotné nouzi

Dávky pomoci v hmotné nouzi poskytuje Úřad práce v souladu se zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, dále zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Životní a existenční minimum

„Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, stanoví životní minimum jako minimální hranici peněžních příjmů fyzických osob k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb a existenční minimum jako minimální hranici příjmů osob, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni umožňující přežít“.

Prostřednictvím dávek, kterým se řeší hmotná nouze, se snaží Česká republika bojovat proti sociálnímu vyloučení. Za osobu v hmotné nouzi lze považovat člověka a zároveň okruh společně posuzovaných osob s nedostatečnými příjmy a díky jejich sociálním a majetkovým poměrům nemohou uspokojit své základní životní potřeby. Osoba současně své nedostatečné příjmy nemůže zvýšit svým přičiněním (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

System pomoci v hmotné nouzi, řídí se zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, vyplácí tři typy dávek, měsíčně se opakující příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení, a mimořádnou okamžitou pomoc, která je dávkou jednorázovou.

1.7.5.3 Zákon o sociálních službách – příspěvek na péči

„Příspěvek na péči je určen osobám, které z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb v rozsahu stanoveném stupněm závislosti podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách“ (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Tímto příspěvkem se hradí pomoc, která je osobám starším jednoho roku poskytována podle rozhodnutí, osobou blízkou, registrovaným poskytovatelem sociálních služeb, dětským domovem nebo speciálním lůžkovým zařízením (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se posuzovaná osoba musí pro získání příspěvku na péči podrobit sociálnímu šetření. Při posuzování konkrétní osoby se hodnotí schopnost zvládnání životních potřeb. Mezi základní životní potřeby se řadí mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyzické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity a také péče o domácnost. Bližší popis schopností zvládat základní životní potřeby stanovuje vyhláška č. 505/2006 Sb.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v §8, vymezuje čtyři stupně závislosti, jedná se o závislost lehkou, středně těžkou, těžkou a úplnou.

1.7.5.4 Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením

Dávky pro osoby se zdravotním postižením upravuje zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a dále vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů.

Výše zmiňovaný zákon upravuje poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, které jsou příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku a průkaz osoby se zdravotním postižením a s ním související benefity (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Příspěvkem na mobilitu se rozumí opakující se dávka, určená osobám starším 1 roku, která má průkaz ZTP nebo ZTP/P, nejsou jí poskytovány pobytové služby, a která se v kalendářním měsíci dopravuje, nebo je dopravována (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019). Příspěvek na zvláštní pomůcku je poskytován osobě, která má těžkou vadu nosného nebo pohybového ústrojí, těžké sluchové postižení či těžké zrakové postižení a zároveň musí jít o dlouhodobý nepříznivý stav, který má trvat déle než 1 rok (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Průkaz osoby se zdravotním postižením může získat osoba starší 1 roku, která má tělesné, smyslové nebo duševní postižení dlouhodobého charakteru. Podle stupně postižení se rozdělují průkazy s označením TP, ZTP, ZTP/P a vyhláška č. 388/2011 SB. stanoví, co lze považovat za podstatná omezení (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

1.7.5.5 Zákon o sociálně právní ochraně dětí – dávky pěstounské péče

Podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, v § 47a, se „*Pro účely tohoto zákona se jako pěstounská péče posuzuje péče o dítě poskytovaná osobou pečující nebo skutečnost, že je fyzická osoba osobou v evidenci*“.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, řadí mezi dávky pěstounské péče příspěvek na úhradu potřeb dítěte, na který má nárok nezletilé dítě, nejdéle však do věku šestadvaceti let, které je v pěstounské péči. Příspěvek na úhradu potřeb dítěte se vyplácí osobě, která o nezletilé nezaopatřené dítě pečuje.

Další dávkou, která je určena pro fyzickou osobu, která byla ke dni dosažení zletilosti v pěstounské péči, je jednorázový příspěvek při ukončení pěstounské péče.

Osoba pečující a osoba v evidenci osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči, má nárok na dávku odměna pěstouna. V případě, že o dítě pečují manželé nebo jsou oba v evidenci, odměna pěstouna náleží pouze jednomu z nich a v případě, že se osoba stará o více než jedno dítě, tak se odměna pěstouna zvyšuje o 6 000 Kč (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

Další dávkou je příspěvek na převzetí dítěte, na něhož má nárok osoba pečující při převzetí dítěte do pěstounské péče, a poslední dávkou je příspěvek na zakoupení osobního motorového vozidla, na který má nárok osoba pečující, která se v pěstounské péči stará nejméně o 3 nezletilé nezaopatřené děti (Ministerstvo práce a sociálních věcí, ©2019).

2 Cíl práce a výzkumné otázky

2.1 Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je zjistit, zda se u pracovníků Úřadu práce České republiky objevují předsudky a stereotypy vůči klientům při práci s nimi. Společně se zvoleným cílem byla sestavena výzkumná otázka a v návaznosti na ni byla vymezena hypotéza.

2.2 Výzkumné otázky a hypotézy

VO: Jaká je míra výskytu předsudků a stereotypů vůči klientům u pracovníků Úřadu práce?

H1: Existuje statisticky významný rozdíl mezi pracovníky Úřadu práce ve vnímání vlastností klientů, podle délky praxe.

H2: Délka praxe pracovníků Úřadu práce má vliv na vnímání vlastností klientů.

H3: Na vnímání vlastností klientů má vliv oddělení, na kterém pracovníci Úřadu práce působí.

3 Metodika práce

3.1 Použitá metodika

Pro zpracování této bakalářské práce a sběr dat byla použita kvantitativní výzkumná strategie.

V rámci kvantitativního výzkumu je zdůrazňován vztah mezi dobře definovanými koncepty a jejich měření. Cílem je popisovat, zkoumat a případně potvrzovat či vyvracet pravdivost vztahu mezi proměnnými. (Hendl, 2017) Kvantitativní výzkum je tedy zkoumání dat, které mají číselnou podobu a podstata výzkumu je zaměřená na vztah mezi proměnnými. (Chráska, 2007)

3.2 Technika sběru dat

Pro sběr dat byla využita metoda dotazování, technika anonymní dotazník.

Dotazníkem se rozumí soustava předem připravených otázek, které by měly být správně formulované, aby neovlivňovaly názory respondentů, kterým je dotazník určený (Chráska, 2016).

Dotazník sloužící pro sběr dat k této bakalářské práci byl sestaven ze dvou částí a je uveden v příloze 1.

První částí dotazníků je sémantický diferenciál. Tato část dotazníku je sestavena pomocí posuzovacích škál, na kterých vyjadřují respondenti svůj názor. Na obou krajích jsou protikladná přídavná jména vyjadřující určitou vlastnost a každý bod na této škále určuje míru této vlastnosti. Jednotlivým bodům na škále je přiřazena číselná hodnota, ke které se respondenti přikloní (Chráska, 2007). V bakalářské práci jsem využila sémantický diferenciál s pětibodovými škálami, kdy na jedné straně je například vlastnost komunikativní a na druhé mlčenlivý. Respondenty byli pracovníci ÚP a tímto způsobem vyjadřovali názor na jejich klienty. V případě, že respondent zaškrtně na škále bod 1 nebo 2, souhlasí s větší komunikativností klienta. Body 4 a 5 znamenají, že pracovník vnímá klienta spíše jako mlčenlivého. U bodu 3 se respondent nepřiklání ani k jedné vlastnosti.

Druhá část dotazníků je tvořena pomocí Likertovy škály. V této metodě se pro začátek navrhne několik tvrzení, které mají vztah ke zkoumané problematice (Hendl, 2017).

Následně na škálu umístíme sudý nebo lichý počet bodů (např. souhlasím, spíše souhlasím, nevím, spíše nesouhlasím, nesouhlasím) a respondent se přikloní k možnosti, která je mu nejbližší (Walker, 2010).

3.3 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumným souborem byli pracovníci Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji, pod kterou kromě Krajské pobočky v Českých Budějovicích společně s kontaktním pracovištěm spadá dalších 16 kontaktních pracovišť. Dotazník byl rozeslán 767 příjemcům a celkový počet respondentů podílejících se na výzkumu byl 301 osob, návratnost činila 39 %.

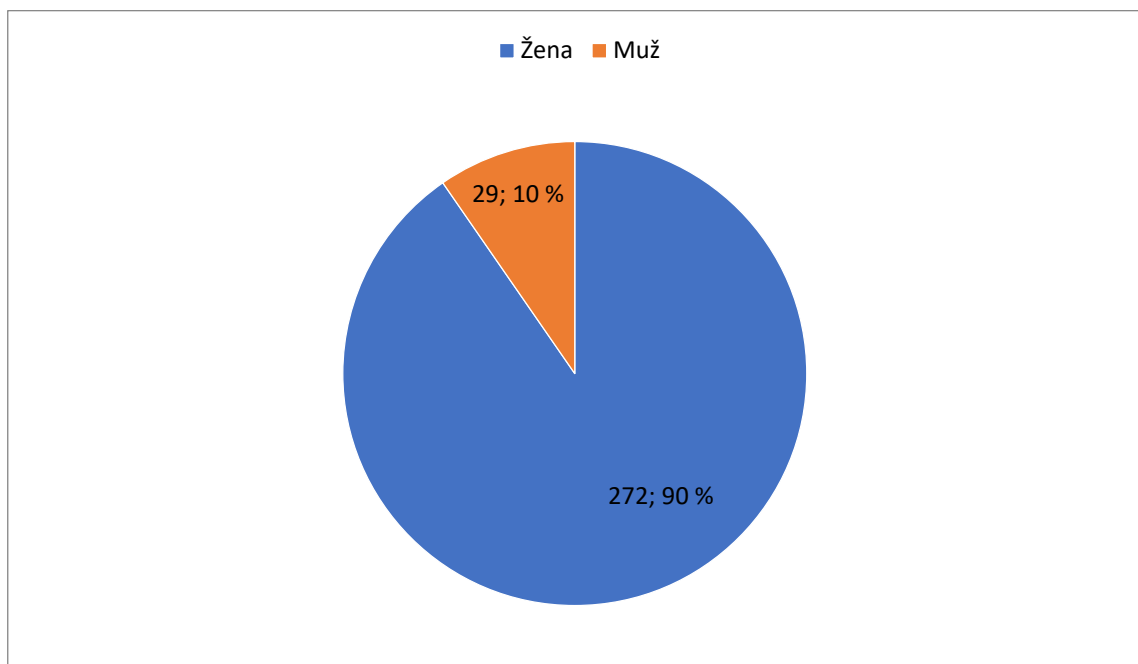
3.4 Proces sběru dat

Dotazníkové šetření probíhalo v měsíci březnu 2019 prostřednictvím online dotazníku, který byl rozeslán pracovníkům kontaktních pracovišť v Jihočeském kraji. Ze získaných dat byla pomocí programu MS Excel vytvořena datová matice. Testování hypotéz následně proběhlo ve statistickém programu SPSS metodou T-testu, dále pomocí Pearson Correlation a také pomocí testu ANOVA.

4 Výsledky

4.1 Popisná statistika (grafy a jejich komentář)

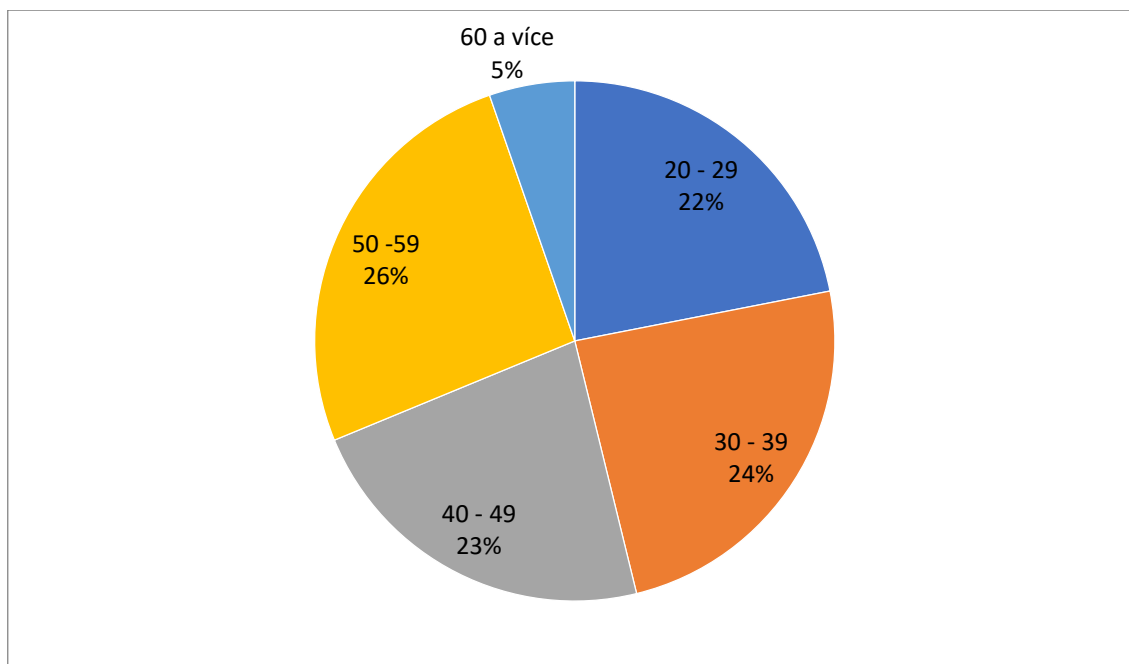
Na výzkumu pro tuto bakalářskou práci se podílelo celkem 301 respondentů. Respondenty jsou zaměstnanci Úřadu práce v Jihočeském kraji, jedná se o zaměstnance krajské pobočky v Českých Budějovicích a zároveň o zaměstnance kontaktních pracovišť spadajících pod tuto krajskou pobočku. Obrázek č. 1 ukazuje, že z celkového počtu respondentů bylo 272 pohlaví ženského a 29 pohlaví mužského, procentuální rozdělení je patrné z grafu.



Obrázek 1: Rozdělení respondentů podle pohlaví

Zdroj: Vlastní výzkum

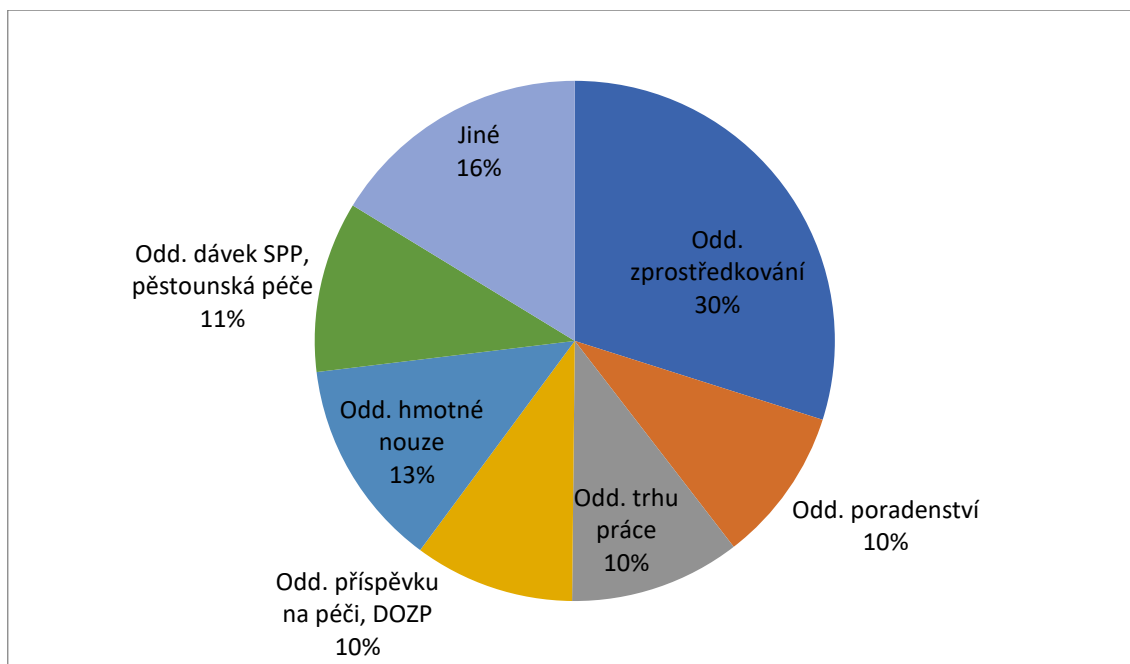
Obrázek č. 2 rozděluje respondenty podle jejich věku. Nejvíce zastoupeni jsou pracovníci Úřadu práce ve věku 50-59 let, konkrétně 78 osob. Následují zaměstnanci ve věku 30-39 let, zde jich je 73. Zaměstnanců ve věku 40-49 let je na Úřadu práce zaměstnáno 68. Nejmladších zaměstnanců, tedy těch ve věku 20 – 29 let, se zde nachází 66. Nejmenší skupinou s počtem šestnácti zaměstnanců tvoří zaměstnanci ve věku 60 a více let.



Obrázek 2: Rozdělení respondentů podle věku

Zdroj: Vlastní výzkum

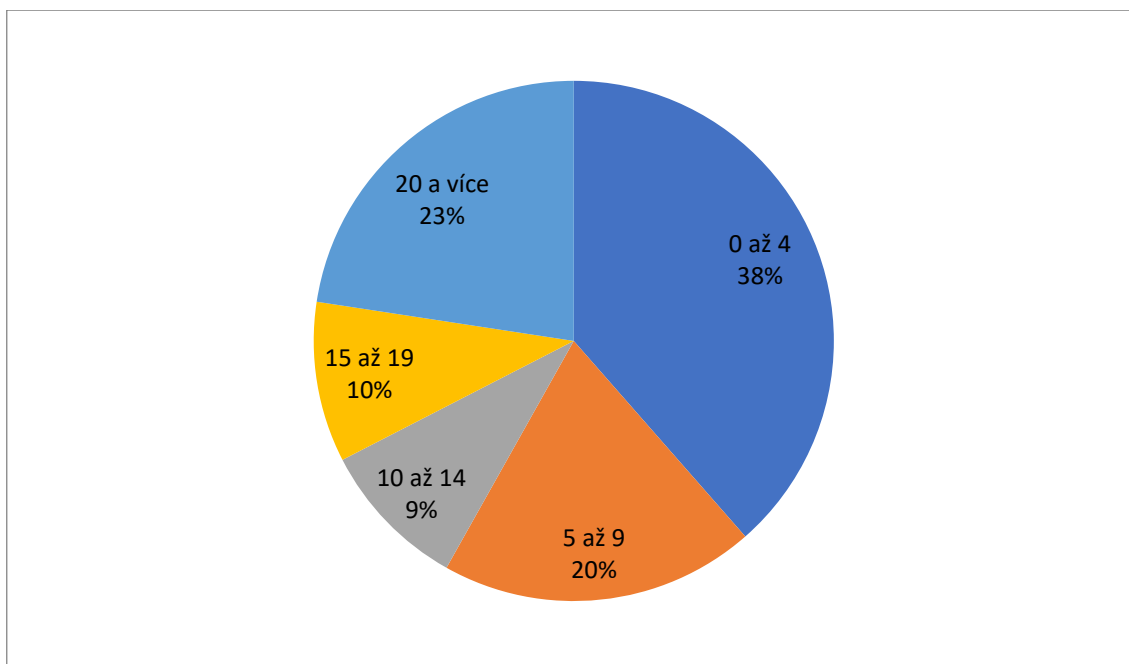
Další členění respondentů ukazuje obrázek č. 3, a je to členění podle oddělení, na kterém jsou zaměstnáni. Prvním oddělením nacházejícím se na Úřadu práce je Oddělení evidence, zprostředkování a podpor v nezaměstnanosti, kde je zaměstnáno 90 osob z celkového počtu 301 dotazovaných respondentů. Na oddělení Poradenství a dalšího vzdělávání pracuje 29 zaměstnanců Úřadu práce. 32 lidí je zaměstnáno na Oddělení trhu práce. Oddělení příspěvku na péči a DOZP zaměstnává z celkového počtu dotazovaných 30 osob a Oddělení hmotné nouze osob 39. Oddělení dávek SSP a dávek péčovské péče je na tom podobně, je zde zaměstnáno 32 osob ze všech respondentů. Zbývajících 49 dotazovaných osob vybralo v dotazníku možnost jiné oddělení. 17 pracovníků z těchto 49 zbývajících je zaměstnáno na Oddělení projektů Evropské unie, další možností bylo Ekonomické oddělení s 8 lidmi, vedení krajské pobočky uvedlo také 8 osob. 6 pracovníků vybralo Oddělení vnitřní správy a stejně tak Odbor kontrolně právní. Oddělení exekucí uvedly 3 osoby a poslední možností bylo Oddělení metodiky s jedním člověkem.



Obrázek 3: Rozdělení respondentů podle oddělení, na kterých pracují

Zdroj: Vlastní výzkum

Posledním rozdělením respondentů je rozdělení podle délky jejich činnosti (obrázek č. 4) na Úřadu práce. Největší část tvoří zaměstnanci, kteří jsou na úřadu nejkratší dobu, a to v rozmezí 0 až 4 let. Skupina zaměstnanců, kterou tvoří 59 osob, je na Úřadu práce zaměstnána 5 až 9 let. Nejméně respondentů je na úřadu práce zaměstnáno mezi 10 až 14 lety, konkrétně 28. Jen o dva respondenty více, tedy 30, je zde zaměstnáno 15 až 19 let. Poslední skupinou jsou zaměstnanci s praxí 20 a více let a těch je na úřadu zaměstnaných 68.



Obrázek 4: Rozdělení respondentů podle délky praxe

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky č. 1 je patrné, že s výrokem, že uchazeči o zaměstnání mají motivaci získat zaměstnání v co nejkratší době, naprosto souhlasí 9 dotazovaných, 101 jich spíše souhlasí, odpověď nevím zvolilo 49 respondentů, spíše nesouhlasí 126 a naprosto se s tímto názorem neztotožňuje 16 dotazovaných.

Tabulka 1: Uchazeči o zaměstnání mají motivaci získat zaměstnání v co nejkratší době.

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Nevím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím
Četnost	9	101	49	126	16
V %	3 %	33,5 %	16,3 %	41,9 %	5,3 %

Zdroj: Vlastní výzkum

Dalším výrokem z dotazníku je ten, že uchazeči o zaměstnání mají zájem o nabízená pracovní místa a výsledky jsou zřetelné v tabulce č. 2. Zde 3 dotazovaní odpověděli, že naprosto souhlasí, spíše souhlasí 22, 202 respondentů zvolilo možnost „nevím“, spíše nesouhlasí 71 a naprosto nesouhlasí 3 dotazovaní.

Tabulka 2: Uchazeči o zaměstnání mají zájem o nabízená pracovní místa.

	Naprostou souhlasím	Spíše souhlasím	Nevím	Spíše nesouhlasím	Naprostou nesouhlasím
Četnost	1	69	65	148	18
V %	0,4 %	22,9 %	21,6 %	49,2 %	5,9 %

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka číslo 3 ukazuje názory dotazovaných na výrok, že uchazeči o zaměstnání se evidují na Úřadu práce jen z důvodu uhrazení zdravotního pojištění. S tímto výrokem naprosto souhlasí 70 dotazovaných, spíše souhlasí 148, 47 respondentů neví, 34 dotazovaných zvolilo možnost „spíše nesouhlasím“ a 2 nesouhlasí vůbec.

Tabulka 3: Uchazeči o zaměstnání se evidují na Úřadu práce jen z důvodu zdravotního pojištění.

	Naprostou souhlasím	Spíše souhlasím	Nevím	Spíše nesouhlasím	Naprostou nesouhlasím
Četnost	70	148	47	34	2
V %	23,2 %	49,1 %	15,7 %	11,3 %	0,7 %

Zdroj: Vlastní výzkum

K výroku, že klienti dávky hmotné nouze využívají skutečně ke zmírnění své nepříznivé životní situace, 16 dotazovaných reagovalo tak, že naprosto souhlasí, 67 spíše souhlasí, S tímto výrokem dále 101 respondentů spíše nesouhlasí, 31 naprosto nesouhlasí a 86 vybralo možnost „nevím“. Názory respondentů jsou znázorněny v tabulce č. 4.

Tabulka 4: Klienti dávky hmotné nouze využívají skutečně ke zmírnění své nepříznivé životné situace.

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Nevím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím
Četnost	16	67	86	101	31
V %	5,3 %	22,3 %	28,6 %	33,6 %	10,2 %

Zdroj: Vlastní výzkum

Následující tabulka č. 5 představuje názory dotazovaných na výrok, že klienti se při jednání na Úřadu práce chovají slušně. S tímto tvrzením 2 dotazovaní naprosto souhlasí, spíše souhlasí 189, spíše nesouhlasí 68 pracovníků, naprosto nesouhlasí 4 a k odpovědi „nevím“ se přiklonilo 38 dotazovaných.

Tabulka 5: Klienti se při jednání na Úřadu práce chovají slušně.

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Nevím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím
Četnost	2	189	38	68	4
V %	0,7 %	62,8 %	12,6 %	22,6 %	1,3 %

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka č. 6 vyjadřuje názory dotazovaných na poslední výrok, a to na ten, že klienti spolupracují s pracovníkem Úřadu práce. S tímto výrokiem naprosto souhlasí 7 pracovníků, a stejně jako u výroku předchozího je zde velký počet osob, které spíše souhlasily, konkrétně jich je 181. Spíše nesouhlasilo 76 dotazovaných, 3 naprosto nesouhlasili a 34 osob použilo odpověď „nevím“

Tabulka 6: Klienti spolupracují s pracovníkem Úřadu práce.

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Nevím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím
Četnost	7	181	34	76	3
V %	2,3 %	60,1 %	11,3 %	25,3 %	1 %

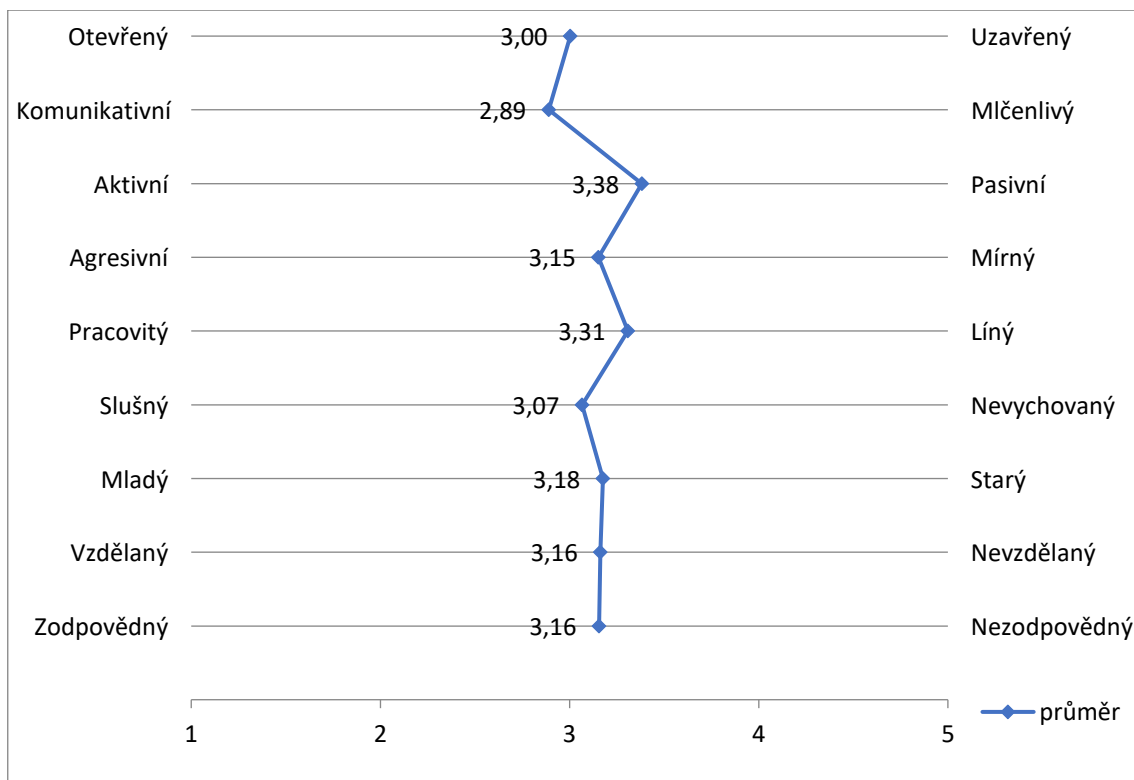
Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledky sémantického diferenciálu jsou zobrazeny v obrázku č. 5 a 6 (viz níže). První graf vychází z průměrných hodnot všech zaměstnanců Úřadu práce bez ohledu na to, jak dlouho vykonávají na tomto úřadu praxi. Je zde znázorněno, jak právě zaměstnanci Úřadu práce vnímají své klienty. Můžeme vidět, že hodnoty v grafu se pohybují okolo hodnoty 3. Mezi největší odchylku patří průměr u dvojice vlastností pracovitý – líný, kde se dotazovaní respondenti s průměrem 3,31 přiklání spíše k negativní vlastnosti. Tabulka č. 7 a 8 ukazuje konkrétní průměrné hodnoty z těchto dvou grafů.

Tabulka 7: Průměrné hodnoty sémantického diferenciálu.

Vlastnosti 1	Vnímání klientů pracovníky Úřadu práce	Vlastnosti 2
Otevřený	3,00	Uzavřený
Komunikativní	2,89	Mlčenlivý
Aktivní	3,38	Pasivní
Agresivní	3,15	Mírný
Pracovitý	3,31	Líný
Slušný	3,07	Nevychovaný
Mladý	3,18	Starý
Vzdělaný	3,16	Nevzdělaný
Zodpovědný	3,16	Nezodpovědný

Zdroj: Vlastní výzkum



Obrázek 5: Vnímání klientů Úřadu práce pracovníky zaměstnanými na stejném úřadu

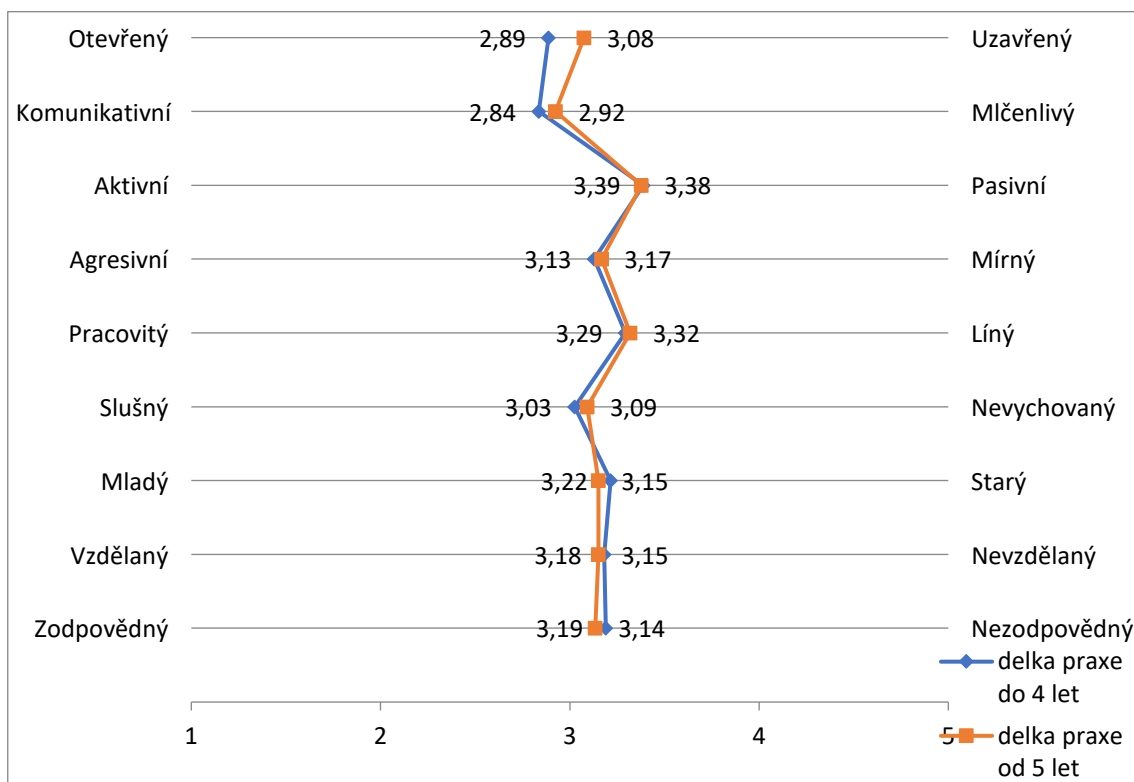
Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 6 znázorňuje to, jak pracovníci Úřadu práce vnímají své klienty podle délky jejich praxe právě na Úřadu práce. Jedná se o pohled pracovníků, kteří jsou zde zaměstnáni maximálně do čtyř let praxe a o pracovníky, kteří na úřadu vykonávají praxi delší než čtyři roky. Z grafu je patrné, že názory obou skupin pracovníků se prakticky shodují, největší odchylku můžeme vidět u dvojice vlastností otevřený – uzavřený. Pracovníci s praxí do 4 let se spíše přiklání k tomu, že klient je více otevřený, naopak pro pracovníky, u nichž je praxe nad 4 roky, je klient uzavřenější. Tabulka č. 8 představuje konkrétní průměry, které jsou dále zaneseny v grafu.

Tabulka 8: Průměrné hodnoty sémantického diferenciálu vzhledem k délce praxe.

Vlastnosti 1	Vnímání klientů pracovníky s praxí do 4 let	Vnímání klientů pracovníky s praxí nad 4 roky	Vlastnosti 2
Otevřený	2,89	3,08	Uzavřený
Komunikativní	2,84	2,92	Mlčenlivý
Aktivní	3,39	3,38	Pasivní
Agresivní	3,13	3,17	Mírný
Pracovitý	3,29	3,32	Líný
Slušný	3,03	3,09	Nevychovaný
Mladý	3,22	3,15	Starý
Vzdělaný	3,18	3,15	Nevzdělaný
Zodpovědný	3,19	3,14	Nezodpovědný

Zdroj: Vlastní výzkum



Obrázek 6: Vnímání klientů Úřadu práce pracovníky zaměstnanými na stejném úřadu v závislosti na délce jejich praxe

Zdroj: Vlastní výzkum

4.2 Statistické zpracování hypotéz

Zpracování získaných dat proběhlo v programu IBM SPSS Statistics, při stanovené hladině významnosti $\alpha=95\%$.

H1: Existuje statisticky významný rozdíl mezi pracovníky Úřadu práce ve vnímání vlastností klientů, podle délky praxe.

Pro otestování H3 byl použit T-test. První skupinu představovali pracovníci Úřadu práce s délkou praxe do 4 let a druhou skupinu pracovníci s délkou praxe 5 a více let. V tabulce č. 9 jsou zobrazeny dosažené hladiny významnosti u jednotlivých vlastností a výsledky T-testu. Signifikantní rozdíl byl nalezen pouze u dvojice vlastností „otevřený-uzavřený“, kde u první skupiny průměr činil 2,89 (std. 0,629) a u druhé 3,08 (std 0,594). V tomto bodě se H0 zamítá, v ostatních nikoliv.

Tabulka 9: Dosažená hladina významnosti

Vlastnost	<i>t</i> (výsledek T-testu)	<i>p</i> (dosažená hladina významnosti)
Zodpovědný X	0,713 (0,742)	0,477 (0,459)
Vzdělaný X nevzdělaný	0,415 (0,413)	0,678 (0,680)
Mladý X starý	1,039 (1,013)	0,300 (0,313)
Slušný X nevychovaný	-0,790 (-0,788)	0,430 (0,431)
Pracovitý X líný	-0,272 (-0,283)	0,786 (0,777)
Agresivní X mírný	-0,490 (-0,493)	0,625 (0,623)
Aktivní X pasivní	0,178 (0,179)	0,859 (0,858)
Komunikativní X	-1,162 (-1,151)	0,246 (0,251)
Otevřený X uzavřený	-2,608 (-2,574)	0,010 (0,011)

Zdroj: Vlastní výzkum

H2: Délka praxe pracovníků Úřadu práce má vliv na vnímání vlastností klientů.

Hypotéza 1 byla testována pomocí Pearson Correlation. Testován byl vliv délky praxe na vnímání vlastností klientů. Dosažené hladiny významnosti u jednotlivých položek jsou zobrazeny v tabulce č. 10. U žádné z testovaných vlastností nebyl nalezen statisticky významný vliv a na základě toho je přijata H0.

Tabulka 10: Dosažená hladina významnosti

Délka praxe X vlastnost	<i>r (Pearsonův korelační koeficient)</i>	<i>p (dosažená hladina významnosti)</i>
Zodpovědný X	-0,111	0,055
Vzdělaný X nevzdělaný	-0,064	0,267
Mladý X starý	-0,032	0,583
Slušný X nevychovaný	-0,010	0,863
Pracovitý X líný	-0,092	0,112
Agresivní X mírný	0,046	0,430
Aktivní X pasivní	-0,046	0,428
Komunikativní X	-0,013	0,821
Otevřený X uzavřený	0,089	0,122

Zdroj: Vlastní výzkum

H3: Na vnímání vlastností klientů má vliv oddělení, na kterém pracovníci Úřadu práce působí.

H2 byla otestována pomocí testu ANOVA. Testovaným faktorem bylo oddělení, závislou proměnnou představoval skór u jednotlivých vlastností. U testovaného faktoru byl nalezen signifikantní vliv na vnímání vlastností klientů (viz tabulka č. 11). Dosažená hladina významnosti činila $p=0,039$ a výsledek testu $F=1,861$. Na základě toho je zamítnuta H_0 a přijata H_A .

Tabulka 11: Dosažená hladina významnost.

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,607	12	,217	1,861	,039
Within Groups	33,624	288	,117		
Total	36,231	300			

Zdroj: Vlastní výzkum

5 Diskuze

Předsudky společně se stereotypním chováním neodmyslitelně patří k životu každého jedince již od raného věku. Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit právě předsudky a stereotypy lidí zaměstnaných na Úřadu práce vůči jejich klientům.

Teoretická část této práce je zaměřena na vysvětlení základních pojmů, jako je právě postoj, předsudek a stereotyp. Vedle samotného vysvětlení těchto pojmů je zde také popsán jejich vývoj, formování, změna a teoretické vysvětlení měření postojů, které bylo využito i v praktické části této bakalářské práce. Dále je zde vysvětlen pojem Úřad práce, jeho struktura, úkoly které plní a podle kterých zákonů se řídí.

V praktické části jsou tedy prezentovány výsledky z měření postojů pracovníků Úřadu práce ke klientům tohoto úřadu. Byla zde využita kvantitativní výzkumná strategie, metoda dotazování a technika dotazníku. Dotazník byl složen z identifikačních otázek a dále ze Sémantického diferenciálu a Likertovy škály a byl prostřednictvím ředitele Úřadu práce Jihočeského kraje rozeslán na všechna kontaktní pracoviště tohoto kraje. Dotazník obdrželo 767 příjemců, návratnost činila pouze 39%. Sémantický diferenciál je technika dotazníku, která by měla zaujmout většinu respondentů díky své zajímavé formě (Disman, 2006). Sémantický diferenciál byl seskládán z devíti proti sobě stojících vlastností a úkolem pracovníků bylo přiklonit se ke kladné či záporné vlastnosti, kterou klienti disponují. To, že neodpověděla ani polovina respondentů, může být zapříčiněno různými důvody. Jedním z nich může být nedůvěra v to, že je dotazník opravdu anonymní a že jejich odpovědi bude znát právě rozesílatel, v našem případě ředitel Úřadu práce.

Mezi identifikační otázky v tomto dotazníku patří dotaz na pohlaví, věk respondentů, oddělení výkonu jejich praxe a délka jejich praxe na ÚP.

První identifikační otázka je spíše orientační, protože se dá předpokládat, že na Úřadu práce je zaměstnáno více žen než mužů. Z výzkumného vzorku je patrné, že na ÚP pracuje pouze 29 mužů, což je z celkového počtu respondentů 10%. Důležitou otázkou je rozdělení respondentů podle délky praxe. V dotazníku bylo pět variant délky praxe, pro přehlednost sémantického diferenciálu jsem rozdělila možnosti na dobu zaměstnání do 4 let a od 5 let déle. Pracovníků, kteří jsou na ÚP zaměstnáni do 4 let je, zde 38 %, tedy 116 osob, 185 zaměstnanců, tedy 62% působí na tomto úřadu více než 5 let.

Výzkumná otázka pro tuto bakalářskou práci zněla: Jaká je míra předsudků a stereotypů vůči klientům u pracovníků Úřadu práce. Každý klient může být sociálním pracovníkem vnímán třemi typy předsudků. Za prvé jsou to antipatie či sympatie, které pracovník chová k určitým vlastnostem klienta, dále to jsou představy o tom, zda někdo je nebo není sociálně hodnotový klient a za třetí to jsou představy o různých reakcích na poskytovanou intervenci (Musil, 2004). Podíváme-li se na sémantický diferenciál, ve kterém je znázorněno, jaké vlastnosti připisují pracovníci ÚP svým klientům, můžeme vidět, že skoro všechny vlastnosti jsou lehce přikloněny k záporným vlastnostem. Jedná se však pouze o desetinná místa, takže se nedá říci, že by se jednalo o stereotypní hodnocení. V jediné dvojici vlastností se respondenti přiklonili spíše ke kladné možnosti, a to je dvojice komunikativní-mlčenlivý. Věkem, získanými zkušenostmi a také učením se člověk dokáže rozhodovat a jednat v nepřítomnosti stereotypů (Kalnická, 2009). Respondenti v této práci jsou z 62% zaměstnanci s více jak pětiletou praxí, konkrétně 23% ze všech 185 pracovníků zaměstnaných nad 5 let působí na Úřadu práce 20 a více let. To může vysvětlovat, proč respondenti nerozhodovali stereotypně.

Výsledky Likertových škál ukazují, že s výrokem klienti se na ÚP chovají slušně a klienti spolupracují s pracovníkem, spíše souhlasí většina respondentů, konkrétně 62,8% potvrzuje slušné chování a 60,1% nemá problém s klientovou spoluprací. Já sama jsem absolvovala čtyřtýdenní praxi právě na Úřadu práce a měla jsem možnost vidět práci pracovníků a chování klientů. Za dobu mé praxe se nestalo, že by se nějaký klient choval nevhodně, nebo neslušně. Sociální pracovníce se snaží pomáhat klientům v jejich nepříznivé životní situaci a je zřejmé, že velká část klientů si toho váží. Stejně tak nebyl skoro žádný problém se spoluprací.

S výrokem „Uchazeči o zaměstnání mají zájem o nabízená pracovní místa“ naprosto souhlasí pouze 1 osoba, nejvíce respondentů s tímto výrokem spíše nesouhlasí, a to přesně 49,2%. S tím souvisí i to, že na výrok „Uchazeči o zaměstnání mají motivaci získat zaměstnání v co nejkratší době“ odpovědělo 41,9% , že spíše nesouhlasí. Nabídek zaměstnání je spousta, ale uchazeči o ně ne vždy jeví zájem a raději zůstávají evidováni na ÚP delší dobu. Důvodem nezaměstnanosti jsou nedostatečná kvalifikace obyvatelstva k jiným činnostem a nezájem o rekvalifikaci, nízká flexibilita a také nízká mobilita obyvatel za zaměstnáním (Český statistický úřad, ©2019). Dalším důvodem může být to, že zaměstnavatelé upřednostňují mužskou pracovní sílu a ženy si nemohou vybírat z tolika vhodných nabídek. Omezené pracovní možnosti má i žena po návratu

z mateřské dovolené, která může upřednostňovat snížený pracovní úvazek (Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2010).

Více jak 70 % dotazovaných spíše nebo naprosto souhlasí s tím, že se uchazeči na ÚP evidují jen z důvodu zaplacení zdravotního pojištění. Právě po zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání za osoby platí zdravotní pojištění stát (MPSV, ©2018).

Téměř 44 % respondentů zvolilo možnost „spíše nesouhlasím“ a „naprosto nesouhlasím“ u teze, že klienti dávky hmotné nouze využívají skutečně ke zmírnění své nepříznivé životní situace. Možnost „nevím“ označilo necelých 29 % dotazovaných a s tímto výrokem spíše souhlasí, nebo naprosto souhlasí pouze 27 % pracovníků.

U kladných tezí jako jsou: „Uchazeči o zaměstnání mají motivaci získat zaměstnání v co nejkratší době“ a „Uchazeči mají zájem o nabízená pracovní místa“ můžeme vidět spíše negativní odpovědi. S kladnými výroky nesouhlasí většina dotazovaných, nebo byla zvolena možnost „nevím“. U další dvojice tezí s kladným významem: „Klienti se při jednání na Úřadu práce chovají slušně“ a „Klienti spolupracují s pracovníkem Úřadu práce“ naopak vidíme kladné odpovědi.

Na druhé straně u záporných výroků: „Uchazeči o zaměstnání se evidují na ÚP jen z důvodu zdravotního pojištění“ a „Klienti dávky hmotné nouze využívají skutečně ke zmírnění své nepříznivé životní situace“ odpovědi byly spíše záporné, takže s nimi dotazovaní převážně nesouhlasí.

Když se podíváme na hypotézu č 1: Existuje statisticky významný rozdíl mezi pracovníky Úřadu práce ve vnímání vlastností klientů, podle délky praxe, můžeme vidět, že statisticky významný rozdíl existuje pouze u vlastnosti otevřený – uzavřený. U ostatních případů žádný statisticky významný rozdíl nalezen nebyl. Na zaměstnance, kteří jsou zaměstnáni na ÚP více než 4 roky, působí klienti spíše uzavřeněji než na pracovníky s kratší praxí. Roli zde můžou hrát zkušenosti, které nabyli pracovníci právě během své praxe na tomto pracovišti. Hypotéza č. 2: Délka praxe pracovníků Úřadu práce má vliv na vnímání vlastností klientů, částečně souvisí s hypotézou č. 1, nebyl však u žádné vlastnosti nalezen statisticky významný rozdíl a byla přijata H_0 . Hypotéza č. 3 byla zaměřená na to, zda se zde objevují předsudky v závislosti na tom, na jakém oddělení respondenti pracují a s jakými klienty přichází do kontaktu. Úřad práce se skládá z několika oddělení, nejvíce respondentů je zaměstnáno na oddělení zprostředkování zaměstnání, následuje oddělení hmotné nouze a o 3. místo s největším

počtem zaměstnaných se dělí oddělení trhu práce, oddělení poradenství, oddělení dávek SPP a pěstounské péče společně s oddělením příspěvku na péči a DOZP. Každé pracoviště se vyznačuje právě jiným typem klientů. Na Úřadu práce se nachází i jiná oddělení, jako například oddělení projektů Evropské unie, kde pracovníci do styku s klienty nepřichází vůbec a můžou mít zkreslené představy.

Sociální pracovník, zaměstnaný nejen na Úřadu práce, by měl pracovat v klidu a soustředit se na pomoc klientovi bez toho, aniž by k němu zaujal nějaký hodnotící vztah (Nakonečný, 2009). Sociální pracovník je ale jen člověk, jehož chování a postoj ovlivňuje řada faktorů. Předsudky jsou formovány už od raného dětství a vliv na jejich vznik má prostředí, ve kterém se člověk nachází společně s lidmi, kteří ho obklopují. Velkou roli zde hrají i masová média, která jsou schopna svou mediální silou formovat a posilovat již vzniklé názory a postoje (Jiráček, Köpplová, 2009). Při posuzování klienta sociálním pracovníkem může mít vliv i jeho profesionalita, etika, nedostatek času nebo veřejné mínění. Klienti Úřadu práce v hodnotících situacích od sociálních pracovníků mohou zažít stereotypní ohrožení, která může mít za následek nedostatečnou výkonnost klientů (Casad, Bryant, 2016). Tím se celá interakce mezi pracovníkem a klientem může míjet účinkem. Stejný efekt může způsobovat také to, že stereotypy společně s dalšími očekáváními mohou vést ke zkreslení paměti a tím si sociální pracovník také může zapamatovat zkreslené osobní údaje (Blank, Rutter, Armstrong, 2019).

6 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jestli se u pracovníků Úřadu práce vyskytují nějaké předsudky a stereotypy vůči jejich klientům. Výzkumným souborem byli pracovníci Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji, kde kromě krajské pobočky v Českých Budějovicích působí dalších 16 kontaktních pracovišť. Výzkum proběhl kvantitativní výzkumnou metodou, formou dotazníků složeného z identifikačních otázek a nadále ze Sémantického diferenciálu a Likertových škál.

Vzhledem k různorodosti klientů Úřadu práce bylo pravděpodobné, že se na tomto pracovišti budou objevovat nějaké předsudky a stereotypní chování. Výsledky výzkumu právě pomocí Likertových škál ukazují, že u zaměstnanců ÚP se objevují určité tendence hodnotit klienty stereotypně. Můžeme říci, že je obecně známo, že uchazeči o zaměstnání jsou evidováni kvůli placení zdravotního pojištění, je to pro ně svým způsobem pohodlné a finančně nenáročné. Druhou věcí je však to, jestli mají potřebu a motivaci si práci skutečně najít. Likertovy škály nám ukazují, že podle pracovníků ÚP je potřeba i motivace spíše postrádána. I přesto, že se ukázalo, že u pracovníků nějaké předsudky jsou, není zde statisticky významná délka praxe jednotlivých zaměstnanců na Úřadu práce. Předsudky a stereotypy jsou součástí lidského života, a zvláště na takovém pracovišti, jako je ÚP, kde jsou lidé nezaměstnaní, pobírající určité dávky a lidé v nepříznivé životní situaci se mohou objevovat mnohem více než v jakémkoli jiném prostředí.

Praktická část s výsledky výzkumu společně i s teoretickou částí mohou sloužit jako zdroj informací jak pro širokou veřejnost, tak právě i pro zaměstnance Úřadu práce. Přínosem by bylo, kdyby si pracovníci blíže prostudovali problematiku stereotypů, dokázali si připustit, zda nějaké předsudky mají a popřípadě s nimi mohli začít pracovat.

7 Seznam použitých zdrojů

- ALLPORT, W., G., 2004. *O povaze předsudků*. Praha: Prostor, Obzor. 560 s. ISBN 80-7260-125-3.
- BLANK, H., RUTTER, L., ARMSTRONG, R., 2019. *Enlightenment Beats Prejudice: The Reversibility of Stereotype-Induced Memory Distortion* [online]. [cit. 2019-07-19] Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.3758%2Fs13423-018-1541-7>
- BRYANT, W. J., CASAD, B. J., 2016. *Addressing Stereotype Threat Is Critical to Diversity and Inclusion in Organizational Psychology* [online]. [cit. 2019-05-22]. Dostupné z: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2016.00008/full>
- ČENĚK, J., SMOLÍK, J., VYKOUKALOVÁ, Z., 2016. *Interkulturní psychologie: vybrané kapitoly*. Praha: Grada, 312 s. ISBN 978-80-247-5414-7.
- ČÍŽEK, T., ŠMÍDOVÁ, M., VÁVRA, M., 2017. *Inventura předsudků*. Academia, 193 s. ISBN 978-80-200-2731-3.
- DEMJANČUK, N., DROTÁROVÁ, L., 2005. *Vzdělání a extremismus*. Praha: Epoch, 133 s. ISBN 80-86328-83-X.
- DISMAN, M., 2006. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vydání. Praha: Karolinum, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- HAYES, N., 2013. *Základy sociální psychologie*. 7. vydání. Přeložila ŠTĚPÁNÍKOVÁ, I. Praha: Portál. 166 s. ISBN 978-80-262-0534-0.
- HENDL, J., REMR J., 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 372 s. ISBN 978-80-262-1192-1.
- HEWSTONE, M., STROEBE, W., 2006. *Sociální psychologie*. Portál, 769 s. ISBN 80-7367-092-5.
- HILL, G., 2004. *Moderní psychologie*. Portál, 284 s. ISBN 80-7178-641-1.
- CHRÁSKA, M., 2016 *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. 2. vydání: Grada. 256 s. ISBN 978-80-247-5326-3.
- JIRÁK, J., KÖPPLOVÁ, B., 2009. *Masová média*. 1. vydání. Praha: Portál, 416 s. ISBN 978-80-7367-466-3.

KALNICKÁ, Z., 2009. *Úvod do gender studies: otázky rodové identity*, Opava: Slezská univerzita. ISBN 978-80-7248-528-4.

KOSEK, J., 2011. *Právo (n)a předsudek: historické, filozofické, sociálně psychologické, kulturní a právní souvislosti stereotypů a předsudků*. Praha: Dokořán. 352 s. ISBN 978-80-7363-312-7.

KOSEK, J., 2004. *Člověk je (ne)tvor společenský: kapitoly ze sociální psychologie*. Praha: Dokořán. 253 s. ISBN 80-86569-85-3.

LAŠEK, J., 2006. *Sociální psychologie II*. Hradec Králové: Gaudeamus, 142 s. ISBN 80-7041-907-5.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ J., 2010., ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání. Praha: Portál. 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0.

MC GARTY, C., YZERBYT, V. Y., SPEARS, R., 2002. *Stereotypes as Explanations: The Formation of Meaningful Beliefs about Social Groups* [online]. [cit. 2019-06-17]. Dostupné z: <https://www.cambridge.org/core/books/stereotypes-as-explanations>

MC LEOD, S. A., 2014. *Cognitive Dissonance* [online]. [cit. 2019-06-24]. Dostupné z: <http://www.simplypsychology.org/cognitive-dissonance.html>

MUSIL, L., 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. 244 s. ISBN 80-903070-1-9.

NAKONEČNÝ, M., 2005. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada. 228 s. ISBN 80-247-0577-X

NOVÁK, T., 2002. *O předsudcích*. Brno: Doplněk, 108 s. ISBN 978-80-7239-11-6.

PRŮCHA, J., 2004. *Intrekulturní psychologie*. Portál, 200 s. ISBN 80-7178-885-6.

STEELE, C. M., ARONSON, J. 1995. *Stereotype Threat and The Intellectual Test Performance of African Americans*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 797-811.

ÚŘAD PRÁCE ČR, © 2019. Úřad práce České republiky [online]. Portál MPSV [cit. 2019-01-15]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr>

VÁGNEROVÁ, M., 2004. *Základy psychologie*. Karolinum, 356 s. ISBN 80-246-0841-3.

VYHLÁŠKA č. 388/2011 Sb. o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů, 2011. In: Sbíрка zákonů České republiky. ISSN 1211-1244.

VYHLÁŠKA č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, 2006. In: Sbíрка zákonů České republiky. ISSN 1211-1244.

WALKER, I., 2013. *Výzkumné metody a statistika*. Praha: Grada, 218 s. ISBN 978-80-247-3920-5.

ZÁKON č. 329/2011 Sb. o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, 2011. In: Sbíрка zákonů České republiky. ISSN 1211-1244.

ZÁKON č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, 2011. In: Sbíрка zákonů České republiky. ISSN 1211-1244.

ZÁKON č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu ve znění pozdějších předpisů, 2006 [online]. [cit. 2018-12-19]. In: Sbíрка zákonů České republiky. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu>

ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, 2006. In: Sbíрка zákonů České republiky. ISSN 1211-1244.

ZÁKON č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, 2004. In: Sbíрка zákonů České republiky. ISSN. 1211-1244.

ZÁKON č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, 1999. In: Sbíрка zákonů České republiky. ISSN 1211-1244

ZÁKON č.117/1995 Sb. o státní sociální podpoře, 1995. In: Sbíрка zákonů České republiky. ISSN 1211-1244.

8 Přílohy

8.1 Příloha č. 1 Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Pavlína Fialová a jsem studentkou Jihočeské univerzity, Zdravotně sociální fakulty, oboru Sociální práce ve veřejné správě. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, který je zaměřen na postoje a názory pracovníků Úřadu práce. Dotazník je zcela anonymní a slouží ke sběru dat pro mou bakalářskou práci.

Předem děkuji za Váš čas a poskytnuté informace.

- 1) Pohlaví
 - a) muž
 - b) žena

- 2) Věk
 - a) 20 – 29
 - b) 30 – 39
 - c) 40 – 49
 - d) 50 – 59
 - e) 60 a více let

- 3) Na jakém oddělení pracujete?
 - a) Oddělení zprostředkování, evidence a podpor v nezaměstnanosti
 - b) Oddělení poradenství a dalšího vzdělávání
 - c) Oddělení trhu práce
 - d) Oddělení příspěvku na péči a DOZP
 - e) Oddělení hmotné nouze
 - f) Oddělení dávek SSP a dávek pěstounské péče
 - g) Jiné

- 4) Jak dlouho jste zaměstnán/a na Úřadu práce?
 - a) 0 – 4 let
 - b) 5 – 9 let
 - c) 10 – 14 let

- d) 15 – 19 let
- e) 20 a více

5) Jaký je podle Vás klient Úřadu práce?

Zodpovědný	1	2	3	4	5	Nezodpovědný
Vzdělaný	1	2	3	4	5	Vzdělaný
Mladý	1	2	3	4	5	Starý
Slušný	1	2	3	4	5	Nevychovaný
Pracovitý	1	2	3	4	5	Líný
Agresivní	1	2	3	4	5	Mírný
Aktivní	1	2	3	4	5	Pasivní
Komunikativní	1	2	3	4	5	Mlčenlivý
Otevřený	1	2	3	4	5	Uzavřený

6) Uchazeči o zaměstnání mají motivaci získat zaměstnání v co nejkratší době.

- a) Naprosto souhlasím
- b) Spíše souhlasím
- c) Nevím
- d) Spíše nesouhlasím
- e) Naprosto nesouhlasím

7) Uchazeči o zaměstnání mají zájem o nabízená pracovní místa.

- a) Naprosto souhlasím
- b) Spíše souhlasím
- c) Nevím
- d) Spíše nesouhlasím
- e) Naprosto nesouhlasím

8) Uchazeči o zaměstnání se evidují jen z důvodu hrazení zdravotního pojištění.

- a) Naprosto souhlasím
- b) Spíše souhlasím
- c) Nevím
- d) Spíše nesouhlasím
- e) Naprosto nesouhlasím

- 9) Klienti dávky hmotné nouze využívají skutečně ke zmírnění své nepříznivé životní situace.
- a) Naprosto souhlasím
 - b) Spíše souhlasím
 - c) Nevím
 - d) Spíše nesouhlasím
 - e) Naprosto nesouhlasím
- 10) Klienti se při jednání na Úřadu práce chovají slušně.
- a) Naprosto souhlasím
 - b) Spíše souhlasím
 - c) Nevím
 - d) Spíše nesouhlasím
 - e) Naprosto nesouhlasím
- 11) Klienti spolupracují s pracovníkem Úřadu práce.
- a) Naprosto souhlasím
 - b) Spíše souhlasím
 - c) Nevím
 - d) Spíše nesouhlasím
 - e) Naprosto nesouhlasím

8.2 Příloha č. 2 Seznam obrázků

Obrázek 1: Rozdělení respondentů podle pohlaví

Obrázek 2: Rozdělení respondentů podle věku

Obrázek 3: Rozdělení respondentů podle oddělení, na kterých pracují

Obrázek 4: Rozdělení respondentů podle délky praxe

Obrázek 5: Vnímání klientů Úřadu práce pracovníky zaměstnanými na stejném úřadu

Obrázek 6: Vnímání klientů Úřadu práce pracovníky zaměstnanými na stejném úřadu v závislosti na délce jejich praxe

8.3 Příloha č. 3 Seznam tabulek

Tabulka 1: Uchazeči o zaměstnání mají motivaci získat zaměstnání v co nejkratší době.

Tabulka 2: Uchazeči o zaměstnání mají zájem o nabízená pracovní místa.

Tabulka 3: Uchazeči o zaměstnání se evidují na Úřadu práce jen z důvodu zdravotního pojištění.

Tabulka 4: Klienti dávky hmotné nouze využívají skutečně ke zmírnění své nepříznivé životné situace.

Tabulka 5: Klienti se při jednání na Úřadu práce chovají slušně.

Tabulka 6: Klienti spolupracují s pracovníkem Úřadu práce.

Tabulka 7: Průměrné hodnoty sémantického diferenciálu.

Tabulka 8: Průměrné hodnoty sémantického diferenciálu vzhledem k délce praxe.

Tabulka 9: Dosažená hladina významnosti

Tabulka 10: Dosažená hladina významnosti

Tabulka 11: Dosažená hladina významnost.

9 Seznam zkratek

ÚP – Úřad práce

MPSV- Ministerstvo práce a sociálních věcí

DOZP – Dávky osobám se zdravotním postižením

TP- Těžké postižení

ZTP- Zvláště těžké postižení

ZTP/P – Zvláště těžké postižení s průvodcem