

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2021-2022

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Jitka Jelínková

**Osobnost poradce pro zprostředkování zaměstnání
v kontextu se sociální prací s nezaměstnanými na Benešovsku**

Praha 2022

Vedoucí bakalářské práce: doc. PhDr. Petr Sak CSc.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2021-2022

BACHELOR THESIS

Jitka Jelínková

**The personality of a job placement consultant in the
context of social work with the unemployed in Benešov region**

Prague 2022

The Bachelor Thesis Work Supervisor: doc. PhDr. Petr Sak CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 1. 9. 2022

Jitka Jelínková

Poděkování

Děkuji vedoucímu práce doc. PhDr. Petru Sakovi, CSc. za jeho odbornou pomoc, podporu a vstřícný přístup při tvorbě mé bakalářské práce.

Anotace

Tato bakalářská práce se věnuje tématu osobnosti poradce pro zprostředkování zaměstnání v kontextu se sociální prací s nezaměstnanými. V teoretické části jsou popsány vybrané části struktury osobnosti jako jsou schopnosti, chování, charakterové vlastnosti nebo sociální inteligence. Teoretická část dále obsahuje informace o Úřadu práce ČR, charakterizuje sociální práci jako takovou a popisuje kompetence poradce pro zprostředkování zaměstnání a samotný proces zprostředkování zaměstnání.

Praktická část bakalářské práce řeší hlavní výzkumnou otázku – zda a jak ovlivňuje osobnost poradce pro zprostředkování zaměstnání sociální práci s nezaměstnanými, zda poradce dokáže ovlivnit výši motivace k zařazení na pracovní trh. Pro zpracování praktické části je zvolen kvalitativní přístup pomocí polostrukturovaných rozhovorů a následná analýza metodou otevřeného a tematického kódování.

Klíčová slova

Kompetence, nezaměstnanost, nezaměstnaný, poradce pro zprostředkování zaměstnání, poradenský proces, sociální práce, struktura osobnosti, Úřad práce České republiky

Annotation

This bachelor thesis deals with the topic of the personality of a job placement consultant in the context of social work with the unemployed. The theoretical part describes selected parts of the personality structure such as abilities, behaviour, character traits or social intelligence. The theoretical part further contains information about the Employment Department, characterizes social work as such and describes the competencies of a job placement consultant and the job placement process itself.

The practical part of the bachelor's thesis addresses the main research question – whether and how the personality of the employment consultant influences social work with the unemployed, whether he/she can influence the level of motivation to enter the job market. A qualitative approach using semi-structured interviews is chosen for the processing of the practical part and subsequently analysed by the method of open and thematic coding.

Keywords

Competence, counselling process, Employment Office of the Czech Republic, job placement consultant, personality structure, social work, unemployment, unemployed

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 STRUKTURA OSOBNOSTI, PSYCHIKA.....	10
1.1 Schopnosti.....	11
1.2 Temperament	12
1.3 Charakterové vlastnosti.....	13
1.4 Vnímání, chování.....	14
1.4.1 Vnímání.....	14
1.4.2 Chování	15
1.5 Inteligence.....	16
1.5.1 Obecná inteligence.....	16
1.5.2 Praktická inteligence	17
1.5.3 Sociální inteligence	17
1.5.4 Emoční inteligence.....	17
2 ÚŘAD PRÁCE, NEZAMĚSTNANOST	18
2.1 Úřad práce České republiky.....	18
2.2 Právo na zaměstnání	18
2.3 Nezaměstnanost a nezaměstnaný.....	19
2.4 Sociální práce s nezaměstnanými	21
2.5 Zprostředkování zaměstnání	21
2.6 Aktivní politika zaměstnanosti	22
2.7 Poradce pro zprostředkování zaměstnání	24
2.7.1 Předpoklady pro výkon profese	24
2.7.2 Kompetence	25
2.7.3 Poradenský proces.....	25
2.7.4 Poradenský vztah	28
3 MOTIV, MOTIVACE	29
3.1 Typy motivace	33
3.2 Teorie pracovní motivace	34
PRAKTICKÁ ČÁST	36
4 METODIKA VÝZKUMU.....	36

4.1	Kvalitativní výzkum	36
4.2	Určení výzkumného problému a cíle výzkumu	37
4.3	Metody získávání dat	37
4.4	Nástroj sběru dat	38
4.5	Výzkumný soubor	40
4.6	Definování výzkumných otázek	40
5	INTERPRETACE DAT	41
5.1	Kladné a záporné vlastnosti poradce pro zprostředkování	41
5.2	Poradenský proces	43
5.3	Služby Úřadu práce ČR	44
5.4	Motivace k návratu a trh práce	46
5.5	Vlastní aktivita nezaměstnaného	47
	ZÁVĚR	49
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	52
	SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK	55

ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá problematikou nezaměstnanosti, osobností poradce pro zprostředkování zaměstnání v kontextu se sociální prací s nezaměstnanými. Osobnost člověka je soubor vlastností, které každého jedince charakterizují. Osobnost určuje nejen hledisko biologické, kdy je osobnost závislá na biologických činitelích, ale též se tvoří kulturním modelem dané společnosti, učením a sociálním prostředím jedince. Nezaměstnanost je takový jev, kdy dochází na trhu práce k nerovnováze, poptávka po pracovních místech převyšuje nabídku volných pracovních míst. Za nezaměstnaného se považuje takový člověk, který je starší patnácti let, zaměstnání aktivně hledá a může do něj nastoupit. I když je v současné době v České republice nezaměstnanost nejvyšší z celé Evropské Unie, na kvalitu práce s nezaměstnanými uchazeči o zaměstnání, kteří jsou v evidenci uchazečů o zaměstnání na Úřadu práce ČR, je kladen velký důraz. Poradce pro zprostředkování zaměstnání s nezaměstnaným aktivně spolupracuje, poskytuje jim sociálněprávní, konzultační a informační poradenství, dále poradenství v oblasti rekvalifikací a také kontroluje vlastní aktivitu klientů. Z výše uvedeného je zřejmé, že pro kvalitní a účelnou práci s nezaměstnanými je osobnost poradce pro zprostředkování klíčová. Je nezbytné, aby měl poradce nejen potřebné znalosti a kompetence, ale také osobnostní předpoklady.

Bakalářská práce je členěna na část teoretickou a praktickou. V teoretické části je popsána role Úřadu práce ČR při zprostředkování zaměstnání, druhy nezaměstnanosti, nalezneme zde informace o právu na zaměstnání a právu na práci, jak je upravuje zákon č. 435/2004 Sb. Zákon o zaměstnanosti. Je zde též popsána struktura osobnosti člověka, temperament, charakter nebo jednotlivé typy osobnosti. V neposlední řadě v teoretické části najdeme informace o motivaci a motivech. Praktická část je realizována pomocí kvalitativního výzkumu. Nástrojem sběru dat jsou polostrukturované rozhovory s respondenty, kterou jsou následně analyzovány pomocí otevřeného a tematického kódování. Cílem práce je zjistit, zda a případně jakým způsobem ovlivňuje osobnost poradce pro zprostředkování zaměstnání sociální práci s nezaměstnanými. Zda mají uchazeči o zaměstnání různou míru motivace k návratu na trh práce či vlastní aktivitu při hledání nového zaměstnání v závislosti na osobnosti poradce pro zprostředkování zaměstnání.

TEORETICKÁ ČÁST

1 STRUKTURA OSOBNOSTI, PSYCHIKA

Dle Nakonečného pojem struktura osobnosti „vyjadřuje vnitřní uspořádání osobnosti, tj. skladbu jejích prvků, dispozic, které jsou chápány jako funkční elementy, resp. jako elementy funkcí různých kategorií (výkonu, motivace, hodnocení, formální reaktivity atd. – tj. schopnosti, motivy postoje, temperament atd.).“ (Nakonečný, 1998, s. 61)

Abychom mohli správně vymezit pojem osobnost, je třeba vidět souvislosti v různých okruzích, které se k fungování osobnosti vztahují. Tyto aspekty popisuje například Ferková následovně:

- *Biologické a sociální aspekty*
- *Celek osobnosti a jeho části*
- *Stálost a proměnlivost osobnosti*
- *Minulost a budoucnost osobnosti*
- *Psychologické diference mezi lidmi*
- *Osobnost jako pasivní produkt nebo jako aktivní činitel*
- *Průběh života, střetávání a řešení protikladů*
- *Pesimistický a optimistický pohled na osobnost*
- *Idiografický a nomotetický přístup k osobnosti (Ferková, 2008, s. 96)*

Každý člověk je v první řadě sociální bytostí. Tuto skutečnost si jedinec začíná uvědomovat ve třetím roce života. To té doby dítě nepoužívá slovo „já“, mluví ve třetí osobě. Důvodem, proč dítě začne chápat sociální vědomí „já“ je sociální zkušenost a uvědomění si sama sebe – sebereflexe. Nejdůležitějším v tomto ohledu je to, že dítě má své křestní jméno a tím se odlišuje od sourozenců, jiných dětí nebo členů rodiny. Právě uvědoměním si vlastního „já“ se člověk stává společenskou bytostí, s vlastní mentalitou a způsobem chování. (Nakonečný, 1998)

Během života je osobnost člověka v interakci s vnějším prostředím. Vlivem této interakce se struktura osobnosti utváří a mění. Více jsou ovlivňovány charakterové vlastnosti, méně vlastnosti temperamentové. Osobnost člověka se skládá z kognitivní, emocionální a konativní neboli součinnostní složky.

Kognitivní složka se dále rozděluje na sebeuvědomování a sebepoznávání. Ferková uvádí, že „*veškeré subjektivní duševní dění je vázáno na zážitek sama sebe a projevuje se vnitřními výroky „já myslím, já cítím, já chci“*. U dospívajících osob je vědomí já počátkem úsilí o novou identitu a autonomii.“ (Ferková, 2008, s. 98)

Sebepoznávání je podmínkou pro cílenou a vědomou interakci s vnějším prostředím.

V rámci emocionální složky mluvíme o sebepojetí, tj. způsobu, jakým se jedinec chce jevit a sebehodnocení, tj. jakou má jedinec úctu sám k sobě. Toto je důsledkem sociálního učení. Ve složce součinnostní nalezneme seberozvíjení a seberealizaci. Seberozvíjení je zlepšování vlastního já, potřebu získávání nových kompetencí či respektu nebo obdivu. Seberealizace znamená to, kým chci být, uplatnění ve zvoleném směru.

Všechny výše uvedené složky osobnosti se vzájemně doplňují, postupem času dochází k jejich souladu. Tento soulad je podmínkou k vyspělosti, k odpovědnosti k sobě samému. (Ferková, 2008)

1.1 SCHOPNOSTI

Důležitým faktorem v životě člověka je výkon a výkonnost, které vykazuje při jednotlivých činnostech, jak řeší úkoly či problémy. Schopnost je tedy taková vlastnost, která je podmínkou pro úspěšný výkon při různých činnostech. Mezi schopnosti řadíme vlohy, nadání, talent a genialitu. Dále rozlišujeme schopnosti obecné, skupinové a specifické. Obecnou rozumovou schopností nazýváme inteligenci, což je soubor schopností, které umožní řešení problému a učení. Vlohou je vrozený předpoklad, který nám dále umožňuje individuální rozvoj a vývoj schopností. Nadáním je taková úroveň schopností, která můžeme označit za mimořádné či vynikající. Rozvinuté nadání lze chápat jako talent, souhrn těchto mimořádných schopností. Při zcela mimořádně vyvinutém talentu můžeme hovořit o genialitě. Díky té mohou vznikat vrcholná díla. (Ferková, 2008)

Schopnosti můžeme chápat jako naučené, získané dispozice. Oproti tomu nadání je chápáno jako vrozený předpoklad k výkonu. Schopnosti tedy můžeme označit jako nadání rozvinuté například školením či výcvikem. (Nakonečný, 1998)

Nakonečný dále uvádí, že praktický smysl má též třídění schopností na obecné a zvláštní. Obecné schopnosti uplatňujeme ve více činnostech, ty zvláštní pak jen v činnostech jistého druhu. Může se jednat např. o hru na hudební nástroj.

Schopnosti můžeme určovat také podle dimenzí:

- a) dimenze vnímání – rozlišování barev, zvuku, pozornost, senzitivita vůči pohybu
- b) dimenze psychomotoriky – faktory síly, rychlosti, koordinace pohybu. Mají vztah k nervové soustavě a činnosti svalů
- c) dimenze inteligence – paměť, myšlení

Schopnosti se vyvíjí rozvíjením z vloh, učení či výcvikem. Důležitými faktory jsou včasná stimulace dané vlohy, intenzivní procvičování a udržování motivace. (Nakonečný, 1998)

1.2 TEMPERAMENT

Základní vlastností duševního života, která se projevuje již od narození je temperament. Jedná se o dispozici, která určuje „*formální vlastnosti reagování, jako je jeho síla a trvání a další.*“ (Nakonečný, 1998, s. 79)

Temperamentem označujeme takové složky osobnosti člověka, které se týkají citového prožívání, tendencí k náladám a dále tendencemi reagovat spíše aktivně či pasivně. Temperament je dle ustáleného názoru podmíněn dědičností, nelze ho tedy zásadním způsobem měnit. Je možné ale s temperamentem pracovat takovým způsobem, aby byl slučitelný se zvyklostmi okolí a jeho životním způsobem. Toto je úkolem socializace a výchovy jedince. (Helus, 2018)

Klasické temperamentové typy popsali již Hippokrates a Galénos. Na základě pozorování objevili souvislosti v psychických rysech. Toto členění se váže k citovému životu a dále k náladám a tím, jak se projevují. H. J. Eysenck pak tyto typy definoval dle svých faktorů osobnosti následovně:

	Sangvinik	Melancholik	Cholerik	Flegmatik
Základní nálada:	veselá	smutná	mrzutá	vyrovnaná
Forma prožívání:				
síla	slabé	silné	silné	slabé
hloubka	povrchní	hluboké	povrchní	část. hlub.
trvání	prchavé	trvalé	prchavé	část. trval.
průběh	nestejnoměrné	stejneměrné	nestejnoměrné	stejneměrné
Způsob pohybu:				
tempo	rychlý	pomalý	rychlý	pomalý
síla	silný	slabý	silný	slabý
trvání	prchavý	trvalý	prchavý	trvalý
průběh	nerovnoměrný	rovnoměrný	nerovnoměrný	rovnoměrný

Tabulka 1 - Typy temperamentu

(zdroj: Nakonečný, 1998, s. 82)

1.3 CHARAKTEROVÉ VLASTNOSTI

Z psychologického hlediska vyjadřují charakterové vlastnosti zvláštnosti získané výchovou ve vlastním sociální prostředí. Farková ve Vybraných kapitolách psychologie uvádí, že „charakter je subsystém osobnosti, který kontroluje a reguluje lidské chování podle společenských, a zvláště pak morálních norem a požadavků.“ (Farková, 2008, s. 108)

Nakonečný k charakteru uvádí, že „Pojem charakter vyjadřuje celkový hodnotící pohled na činnost osobnosti přístupnou vnějšímu pozorování.“ (Nakonečný, 1998, s. 243)

Dle sociologické encyklopedie je charakter „běžně chápán jako významový ekvivalent pojmu povaha, v současné psychologii je nahrazován konceptem psychických vlastností.“ (encyklopedie.soc.cas.cz, 2017)

Vznik a vývoj charakterových vlastností popisuje mnoho teorií. Nejčastěji v odborné literatuře nalezneme koncepce Pecka a Havinghursta. Dle období vývoje člověka dělí typy charakteru na amorální (kojenectví), prospěšný (ranné dětství), konformní (starší školní věk) a iracionálně vědomý (adolescence a dospělost). Kohlbergovo pojetí vývoje charakteru dělíme na

prekonvenční, konvenční a postkonvenční úroveň. Významná je též teorie typů charakteru dle Fromma. Dle tohoto autora existují dva osobností vzorce, jež se v každé osobě vyskytují současně. Zralost osobnosti se projevuje správným poměrem obou vzorců. Produktivní charakter má osoba, která je aktivní ve fyzické práci a též ve vztazích s lidmi a pocitech. Oproti tomu non-produktivní charakter předpokládá, že osoba není schopna sama produkovat a to, co potřebuje, musí dostávat od druhých. (Farková, 2008)

Rozdíly v charakteru můžeme sledovat již u novorozenců, postupem času a zkušenostmi se zvětšují. Toto je dokázáno souvislostmi, které byly nalezeny mezi charakterovými rysy a určitými zkušenostmi. Jako příklad uveďme souvislost citové deprivace během raného dětství a formování citově labilní a agresivní osobnosti. (Nakonečný, 1995)

Rozumově poznávací procesy neboli kognitivní procesy jsou takové, které umožňují každé osobně orientaci nejen ve světě, ale i v sobě samém. Tyto procesy se rozvíjí během života, mají tedy rozdílnou úroveň v jednotlivých vývojových stádiích.

1.4 VNÍMÁNÍ, CHOVÁNÍ

1.4.1 VNÍMÁNÍ

Vnímání nám umožňuje vnímat informace z okolního prostředí, potřebujeme k němu tedy další procesy, jimiž jsou paměť a pozornost. Pojem vnímání tedy můžeme shrnout pod uvědomování si jevů, sebe samého – z povrchu i z nitra. Základem vnímání tvoří činnosti smyslových orgánů, ale výsledek procesu vnímání – vjem, je děj, který se uskutečňuje v mozku. Nakonečný říká, že „*vnímání je tedy proces interakce mezi vnímajícím subjektem a vnímaným objektem, který je objektivně prezentován fyzikálně-chemicky pojatým světem*“ (Nakonečný, 2004, s. 124)

U každého jedince je vnímání zaměřeno individuálně a specificky. Není možné vnímat veškeré podněty zároveň, u člověka tak dochází k selekci, tedy výběru toho, co vnímáme. Hovoříme tedy o zaměřenosti vnímání. Zaměřenost ovlivňují zvyk a zkušenosti, ale také potřeby a motivace. Člověk vstupuje do jednotlivých situací s jistým očekáváním, což vede k tomu, že některé senzorycké podněty pozmění, nebo si jich nevšimá. Jednotlivé vjemy jsou

těž specifiky a individuálně zpracovávány, a to na základě znalostí, zkušeností a také rozumových schopností.

Každý člověk je sociální bytostí, je v kontaktu se svým sociálním prostředím. Vnímání druhých lidí se nazývá sociální percepcí. Mezi faktory, které ovlivňují sociální percepci zahrňme vliv názorů ostatních lidí z dané sociální skupiny a také předchozí sociální zkušenosti. Známý je fakt, že sociální skupina má velký vliv na vnímání jednotlivce. Člověk často změní názor či postoj podle postojů a názorů dalších členů skupiny. Během života člověk získává zkušenosti s vnímáním ostatních a tyto zkušenosti mohou způsobit chybné a zkreslené vnímání. Mezi nejznámější chybu řadíme tzv. haló efekt, kdy podle jednoho znaku posuzujeme celého člověka. Další chybou je tendence vnímat ostatní spíše průměrně, tedy vynechat krajnosti. Chybou může být i efekt vztahu, tedy tendence vnímat pozitivně osoby, ke kterým má daný jedinec bližší vztah a negativně ty, ke kterým sympatie nechová.

Z důvodu, že ve vnímání existují individuální rozdíly, je možno je rozdělit do různých kategorií typů vnímání. Dle Plevové se jedná o následující kategorie:

- typ analytický – projevuje tendence analyzovat neboli rozkládat vnímané jevy na detaily. Takový člověk se snaží proniknout do podrobností, má ale problém vyvodit závěr a pochopit podstatu věci
- typ syntetický – jedinec vnímá jev jako celek a nepřisuzuje důležitost detailům. Vnímání se stává všeobecným a tím pádem nepřesným
- typ analyticko-syntetický – kombinace předchozích typů, kdy jedinec vnímá nejdříve detaily a poté celek. Takový člověk má schopnost nejpřesnějšího vnímání.
- typ emocionální – jevy a předměty jedinec vnímá na základě svých pocitů a vnitřního rozpoložení. Jedná se o osoby s vyšší emocionální dráždivostí, čímž se snižuje objektivita vnímání. (Plevová, Petrová 2012)

1.4.2 CHOVÁNÍ

Chováním označujeme psychiku člověka, která se projevuje navenek, tedy to, co člověk dělá, říká nebo jak se u toho tváří. Chování je spojeno i různými změnami, které probíhají uvnitř organismu. Můžeme rozlišit expresivní chování, což je vyjádření toho, co člověk skutečně prožívá, jestli má např. vztek a chová se agresivně a adaptivní chování, což je vyjádření situace přízpusobené chování. Příkladem může být člověk, který pohrdá jiným člověkem, ale protože

se tohoto člověka bojí, chová se vůči ní s obdivem a uctivě, své skutečné city tak nedává najevo. (Nakonečný, 2004)

Helus uvádí, že *„pochody v našem nitru jsou vyvolávány také, a de facto především událostmi ve světě kolem nás a to, co se v nás odehrává, se také projevuje navenek, v našem reagování, výrazu, jednání – krátce řečeno v našem chování.“* (Helus, 2018, s. 75)

Lidské chování se projevuje různými formami, z nichž elementární formou můžeme označit fyziologické, vegetativní a pohybové reakce na daný podnět. Další formou chování je uspokojení určité potřeby anebo naopak snaha vyhnout se nepříjemnému. Specifické lidské chování je chování verbální neboli řečové. (Helus, 2018)

Dle Plevové, Petrové zahrnuje chování všechno to, co znázorňuje vnější projev prožívání. Chování tak můžeme definovat jako jakoukoliv lidskou aktivitu, kterou můžeme pozorovat, měřit a zaznamenat. Základní rozlišení chování je volní – záměrné, úmyslné a mimovolní – neúmyslné. Jako další dělení lze uvést verbální (projev slovní či písemný) a neverbální (tj. řeč těla). V psychologii je nezbytné oddělit chování od jednání. Jednání je složitější lidský projev, jedná se o činnost, která je uvědoměle vykonávána. Jedinec tedy vědomě působí na sebe i své okolí. (Plevová, Petrová 2012)

1.5 INTELIGENCE

1.5.1 OBECNÁ INTELIGENCE

Řičan ve své knize Psychologie osobnosti uvádí, že: *„Nejznámější schopností je takzvaná obecná inteligence, česky nejspíše chápavost nebo důvtipnost, skoro bychom řekli schopnost číst mezi řádky „knihy života“. Je to schopnost vyznat se v nové situaci, kde nevystačíme se zkušeností, a to zvláště tehdy, když je třeba vykonat abstraktní operace se symboly.“* (Řičan, 2010, s. 80)

Dle Plevové, Petrové zahrnuje inteligence schopnost myslet, učit se a adaptovat se. Dle H. E. Gardnera může každý člověk vynikat v jiné oblasti. Jeden umí výborně komunikovat, druhý zase cokoli opravit. Z toho vyplývá, že inteligenci můžeme rozdělit do několika typů, například lingvistická, prostorová, intrapersonální, interpersonální atp. (Plevová, Petrová 2012)

1.5.2 PRAKTICKÁ INTELIGENCE

„O teoretické vymezení praktické inteligence se pokusili Richard K. Wagner a Robert J. Sternberg, kteří v druhé polovině 80. let navrhli teorii „tacit knowledge“ (doslova tiché nebo nevyslovené znalosti), jež definují jako poznatky umožňující zvládat sebe sama, druhé lidi a rozvíjet svou kariéru. Sousedství „tacit knowledge“ by se dalo volně přeložit jako skryté nebo implicitní vědění. Tyto znalosti, které se nedají naučit ve škole nebo z knih, člověku umožňují rychlou orientaci a rozhodování v nejrůznějších životních situacích. Pro úspěch v životě jsou často důležitější než explicitní knižní vědomosti. Lidé si „tacit knowledge“ často neuvědomují a jejich verbální vyjádření jim činí potíže, ale přesto je efektivně využívají v každodenním životě.“ (Blatný, 2010, s. 95)

1.5.3 SOCIÁLNÍ INTELIGENCE

Sociální inteligenci můžeme chápat „jako soubor základních sociálních komunikačních dovedností, kterými jsou vyjadřování (expresivita), vnímavost (senzitivita) a kontrola (regulace) emočních a sociálních informací, a to u sebe i u ostatních. Tyto tři základní komunikační dovednosti se projevují nejen v oblasti verbálního společenského dorozumívání, ale také v neverbální emoční sféře.“ (Blatný, 2010, s. 98)

1.5.4 EMOČNÍ INTELIGENCE

Emoční inteligence znamená schopnost rozpoznat u sebe i u druhých city a emoce a získané informace poté využít při svém myšlení a aktivitách. Dle D. Golemana má emoční inteligence zásadní význam v praktickém životě a životní spokojenosti. Vlastnosti člověka a emocionální dispozice zásadně ovlivňují kvalitu mezilidských vztahů, naopak IQ se spokojeností prakticky nespojuje. K tomuto však Blatný uvádí, že: „Vymezení tzv. nových inteligencí, zejména sociální, praktické a emoční, je navíc zřetelně ovlivněno hodnotami západní, především severoamerické kultury. Např. jako kritérium praktické inteligence se v USA běžně používá výše výdělků. Reuven Baron začal znovu rozlišovat mezi abstraktní inteligencí, vyjádřenou IQ, a emoční inteligencí, kterou chápe jako oblast ne-kognitivních schopností, kompetencí a dovedností, podporujících úspěšnost daného jedince. Mnozí psychologové se ztotožňováním inteligence s výkonností či úspěšností nesouhlasí a rádi by se vrátili k jejímu původnímu kognitivnímu pojetí.“ (Blatný, 2010, s. 104)

2 ÚŘAD PRÁCE, NEZAMĚSTNANOST

2.1 ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY

„Úřad práce České republiky je správním úřadem s celostátní působností a je organizační složkou státu. Úřad práce ČR byl zřízen dnem 1. 4. 2011, zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ministerstvo práce a sociálních věcí řídí Úřad práce ČR a je jeho nadřízeným správním úřadem.

Úřad práce ČR tvoří generální ředitelství, krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajské pobočky“). Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. V čele Úřadu práce ČR je generální ředitel. V čele krajské pobočky je ředitel. V čele kontaktního pracoviště krajské pobočky je ředitel nebo vedoucí.“ (uradprace.cz)

Matoušek uvádí, že úřad práce je státním orgánem, který patří v České republice do okruhu služeb zaměstnanosti, vznikl po roce 1989 na úrovni okresů. V jednotlivých regionech sleduje na trhu práce a zpracovává koncepce vývoje zaměstnanosti. Provádí registraci uchazečů a zájemců o zaměstnání, rozhoduje o přiznání, zastavení a odejmutí podpory v nezaměstnanosti, dále poskytuje podporu na zřízení pracovních míst, pomáhá s volbou povolání a výběru školy, poskytuje přehled volných pracovních míst pomáhá při rekvalifikaci či analyzuje vývoj na trhu práce. (Matoušek, 2016)

2.2 PRÁVO NA ZAMĚSTNÁNÍ

Dle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti je právem na zaměstnání *„právo fyzické osoby, která chce a může pracovat a o práci se uchází, na zaměstnání v pracovním vztahu (dále jen "zaměstnání"), na zprostředkování zaměstnání a na poskytnutí dalších služeb za podmínek stanovených tímto zákonem.“* Dle tohoto zákona si každá fyzická osoba může sama svobodně vybrat a zvolit své zaměstnání a může ho vykonávat v České republice nebo v zahraničí. Poradce pro zprostředkování zaměstnání má zakázáno činit uchazeči o zaměstnání takové nabídky zaměstnání které:

- a) mají diskriminační charakter,*
- b) nejsou v souladu s pracovními nebo služebními předpisy, nebo*
- c) odporují dobrým mravům.*

„Při uplatňování práva na zaměstnání je zakázána jakákoliv diskriminace. Právo na zaměstnání nelze občanovi odeprít z důvodu pohlaví, sexuální orientace, rasového nebo etnického původu, národnosti, státního občanství, sociálního původu, rodu, jazyka, zdravotního stavu, věku, náboženství či víry, majetku, manželského a rodinného stavu a vztahu nebo povinností k rodině, politického nebo jiného smýšlení, členství a činnosti v politických stranách nebo politických hnutích, v odborových organizacích nebo organizacích zaměstnavatelů; diskriminace z důvodu těhotenství, mateřství, otcovství nebo pohlavní identifikace se považuje za diskriminaci z důvodu pohlaví.“ (Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti)

2.3 NEZAMĚSTNANOST A NEZAMĚSTNANÝ

Práce je jednou z důležitých podmínek pro důstojnou existenci člověka. Podstatný je nejen materiální prospěch, ale též pocit užitečnosti a seberealizace. Díky práci člověk vstupuje do sociálních vztahů a vytváří si tak sociální pole. Z hlediska životního dráhy práce určuje začátek a konec ekonomické aktivity. Z hlediska výchovy dětí je práce možností ztotožnění a osobního příkladu, dětem ukazujeme hodnoty a tím je vychováváme. Náhlá nebo neočekávaná ztráta zaměstnání je velkým zásahem do života člověka, je silným traumatizujícím zážitkem, a to i přesto, že v naší demokratické společnosti je možno vést poměrně slušný život i bez dočasné mzdy za práci, a to pomocí různých sociálních dávek.

V případě, že nezaměstnanost trvá delší dobu, má tento stav negativní psychologické, sociální i zdravotní důsledky. Jedinec tak přichází o mzdu jako hlavní zdroj příjmů, může vzniknout rodinná i osobní ekonomická nejistota. Člověk ztrácí pracovní návyky a dovednosti, přichází o jeden ze smyslů života, dochází k omezování sociálních kontaktů, mizí pravidelný režim i aktivity běžného pracovního dne. (Buchtová, Šmajš, Boleloucký, 2013)

Pro stát znamená nezaměstnanost ztrátu výrobků a služeb, které by mohli být nezaměstnanými vyrobeny, zátěž pro státní rozpočet v podobě vyplácení dávek podpory v nezaměstnanosti a také negativní sociální důsledky. Jako přijatelná míra nezaměstnanosti bývá v odborné literatuře uváděna hranice 2–8 %.

Existují strategie, kterými se dá proti nezaměstnanosti bojovat. Mezi ty hlavní, které jsou ve vyspělých státech používány řadíme rekvalifikace a kvalifikační programy, poskytování informačních a poradenských služeb osobám, které práci hledají a firmám hledající

zaměstnance, podpora tvorby pracovních míst nebo podpora zaměstnávání osob se zdravotním omezením. (Buchtová, Šmajš, Boleloucký, 2013)

V České republice je nezaměstnanost sociální problém, který vznikl až po roce 1989, neboť před tímto rokem měli všichni občané zákonnou povinnost pracovat. Z počátku měla v celostátním měřítku stoupající tendenci, např. počátkem roku 2003 činila 10 %. V některých okresech severních Čech a severní Moravy však míra nezaměstnanosti činila i více než dvojnásobek výše zmíněného průměru.

Formy a typy nezaměstnanosti:

- Dobrovolná nezaměstnanost – tzv. ekonomicky neaktivní obyvatelstvo, kdy lidé neusilují o nové zaměstnání, např. z důvodu dostatečného finančního zabezpečení či naopak ztráty naděje.
- Nedobrovolná nezaměstnanost – lidé, kteří usilují o návrat na trh práce, jsou v evidenci úřadu práce. Vedle zaměstnaných patří k tzv. ekonomicky aktivním.
- Frikční nezaměstnanost – je přirozeným jevem tržní ekonomiky, vyvolána přirozenou mobilitou zaměstnanců. Může jít například o osoby, které měli pracovní smlouvu na dobu určitou, sami hledají nové pracovní uplatnění nebo změnili bydliště. Zahrnujeme sem i čerstvé absolventy škol. Charakteristickým znakem tohoto typu nezaměstnanosti je krátkodobost.
- Strukturální (technologická) nezaměstnanost – vyvolána změnami ve struktuře pracovních příležitostí. Tato nezaměstnanost často postihuje mladé lidi s nižší úrovní kvalifikace nebo naopak starší osoby, kteří jsou kvalifikováni pro práci v průmyslových oborech.
- Sezónní nezaměstnanost – je vyvolána sníženou poptávkou po pracovnících v závislosti na ročních obdobích, například pracovníci pro rekreaci.
- Skrytá nezaměstnanost – tato nezaměstnanost zahrnuje osoby, které nejsou v evidenci úřadu práce, nejsou zaměstnání nebo pracují bez smlouvy se zaměstnavatelem.
- Neúplná nezaměstnanost – stav, kdy člověk pracuje na zkrácený pracovní úvazek anebo jsou to lidé, kteří při zaměstnání nevyužívají svou kvalifikaci.
- Dlouhodobá nezaměstnanost – výrazným způsobem se podílí na vzniku chudoby. Vážným problémem je nezaměstnanost přesahující 6-10 %. U tohoto typu nezaměstnanosti člověk ztrácí profesní dovednosti a pracovní návyky. Rychlost těchto ztrát je závislá na délce předchozí praxe. (Matoušek, 2016)

2.4 SOCIÁLNÍ PRÁCE S NEZAMĚSTNANÝMI

Matoušek ve Slovníku sociální práce uvádí, že sociální práce je „*společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejich cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.)*“. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, rodinám i komunitám vrátit způsobilost k určitému sociálnímu uplatnění. Sociální práce je tedy základním přístupem k poskytnutí sociální pomoci. (Matoušek, 2016, s. 200-201)

Možnost pomoci nezaměstnaným můžeme rozdělit do dvou základních skupin. Do první skupiny patří podpora při hledání nového zaměstnání, sociální poradenství a do druhé skupiny se řadí řešení již konkrétních problémů, které nezaměstnanost způsobila jako jsou ekonomické problémy, problémy v rodině, závislosti nebo zdravotní či psychické problémy.

Sociální poradenství poskytuje člověku informace o postupech, které vyplývají z předpisů o pojištění, sociální podpoře, zaměstnanosti, nemocenském a důchodovém pojištění nebo sociální pomoci. Je poskytováno osobám, které se ocitli v obtížné životní a sociální situaci. Odborné sociální poradenství je odborná činnost, která se zaměřuje na zjištění charakteru a rozsahu dané sociální situace, zjišťuje příčiny vzniku a poskytuje informace o možnosti řešení.

2.5 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZAMĚSTNÁNÍ

Zprostředkování zaměstnání upravuje Zákon č. 435/2004 Sb., Zákon o zaměstnanosti. Tento zákon nám říká, že zprostředkováním zaměstnání se rozumí:

- a) *vyhledání zaměstnání pro fyzickou osobu, která se o práci uchází, a vyhledání zaměstnanců pro zaměstnavatele, který hledá nové pracovní síly,*
- b) *zaměstnávání fyzických osob za účelem výkonu jejich práce pro uživatele, kterým se rozumí jiná právnická nebo fyzická osoba, která práci přiděluje a dohlíží na její provedení,*
- c) *poradenská a informační činnost v oblasti pracovních příležitostí. (Zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti)*

Oproti tomu zprostředkováním zaměstnání nemůžeme nazývat pouhé zveřejnění nabídky volných pracovních míst bez přímé zprostředkovatelské činnosti mezi poradcem a fyzickou osobou. Pro účely zprostředkování zaměstnání rozdělujeme uchazeče o zaměstnání a zájemce o zaměstnání. Uchazečem o zaměstnání je fyzická osoba, která krajskou pobočku Úřadu práce

požádá o zprostředkování vhodného zaměstnání a která splní podmínky stanovené zákonem č. 435/2004 Sb., v § 25. Zájemcem o zaměstnání je: „fyzická osoba, která má zájem o zprostředkování zaměstnání a za tím účelem požádá o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání kteroukoliv krajskou pobočku Úřadu práce na území České republiky. Zájemci o zaměstnání krajská pobočka Úřadu práce zprostředkovává vhodné zaměstnání a může mu zabezpečit rekvalifikaci.“ (Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti)

2.6 AKTIVNÍ POLITIKA ZAMĚSTNANOSTI

Aktivní politikou zaměstnanosti rozumíme taková opatření státu, která zahrnují opatření, jež směřují k maximální možné úrovni zaměstnanosti. Na aktivní politice zaměstnanosti spolupracují s Úřadem práce ČR a Ministerstvem práce a sociálních věcí další subjekty, například rekvalifikační zařízení. Součástí opatření aktivní politiky zaměstnanosti jsou například poradenství poskytovaná krajskými pobočkami Úřadu práce. Tato poradenství mají za úkol zjistit kvalifikační a osobnostní předpoklady uchazeče o zaměstnání k výkonu určitého povolání nebo pomoci vybrat vhodné nástroje aktivní politiky zaměstnanosti. Další součástí opatření je podpořit zaměstnávání osob, které mají určitá zdravotní omezení. Mezi nástroje, kterými je aktivní politika realizována řadíme:

- a) *rekvalifikace,*
- b) *investiční pobídky,*
- c) *veřejně prospěšné práce,*
- d) *společensky účelná pracovní místa,*
- e) *překlenovací příspěvek,*
- f) *příspěvek na zapracování,*
- g) *příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program*

Rekvalifikací se rozumí získání nové kvalifikace a zvýšení, rozšíření nebo prohloubení dosavadní kvalifikace, včetně jejího udržování nebo obnovování. Za rekvalifikaci se považuje i získání kvalifikace pro pracovní uplatnění fyzické osoby, která dosud žádnou kvalifikaci nezískala. Při určování obsahu a rozsahu rekvalifikace se vychází z dosavadní kvalifikace, zdravotního stavu, schopností a zkušeností fyzické osoby, která má být rekvalifikována formou získání nových teoretických znalostí a praktických dovedností v rámci dalšího profesního vzdělávání. (Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti)

Pomocí investičních pobídek stát hmotně podporuje zaměstnavatele pro tvorbu nových pracovních míst nebo školení zaměstnanců na nová pracovní místa. Tato podpora je možná pouze v případě vydání rozhodnutí o příslibu investiční pobídky.

Za veřejně prospěšné práce považujeme časově ohraničené zaměstnání, které spočívá především v údržbě a úklidu veřejných prostranství, komunikací nebo veřejných budov. Může jít ale též o jiné činnosti, které jsou ve prospěch obcí či jiných prospěšných institucí. Tato pracovní místa jsou vytvářena na základě dohody mezi zaměstnavatelem a Úřadem práce ČR, který na ně poté může poskytnout zaměstnavateli příspěvek. (zakonprolidi.cz, 2010-2022)

Společensky účelná pracovní místa zaměstnavatel zřizuje na základě dohody uzavřené s Úřadem práce a umísťuje na ně takové uchazeče o zaměstnání, kterým není možné zajistit zaměstnání jiným způsobem. *Společensky účelným pracovním místem je i pracovní místo, které zřídil po dohodě s Úřadem práce uchazeč o zaměstnání za účelem výkonu samostatné výdělečné činnosti. Na společensky účelná pracovní místa může Úřad práce poskytnout příspěvek.* (Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti)

Překlenovací příspěvek poskytuje Úřad práce osobě, jež zahájila samostatně výdělečnou činnost, na uhrazení provozních nákladů s činností související. Příspěvek lze poskytnout maximálně po dobu 5 měsíců, a to též na základě uzavřené dohody. (zakonprolidi.cz, 2010-2022)

Příspěvek na zapracování může Úřad práce poskytnout zaměstnavateli na základě s ním uzavřené dohody, pokud zaměstnavatel přijímá do pracovního poměru uchazeče o zaměstnání, kterému krajská pobočka Úřadu práce věnuje zvýšenou péči. Příspěvek se poskytuje na základě dohody mezi Úřadem práce a zaměstnavatelem. Příspěvek lze poskytovat maximálně po dobu 3 měsíců. (Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti)

Posledním z poskytovaných příspěvků v rámci aktivní politiky zaměstnanosti je příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program. *Příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program může Úřad práce poskytnout zaměstnavateli na základě s ním uzavřené dohody, pokud zaměstnavatel přechází na nový podnikatelský program a z tohoto důvodu nemůže zabezpečit pro své zaměstnance práci v rozsahu stanovené týdenní pracovní doby. Příspěvek lze poskytovat na částečnou úhradu náhrady mzdy, která zaměstnancům přísluší podle pracovníprávních předpisů. Příspěvek lze poskytovat maximálně po dobu 6 měsíců. Měsíční příspěvek na jednoho*

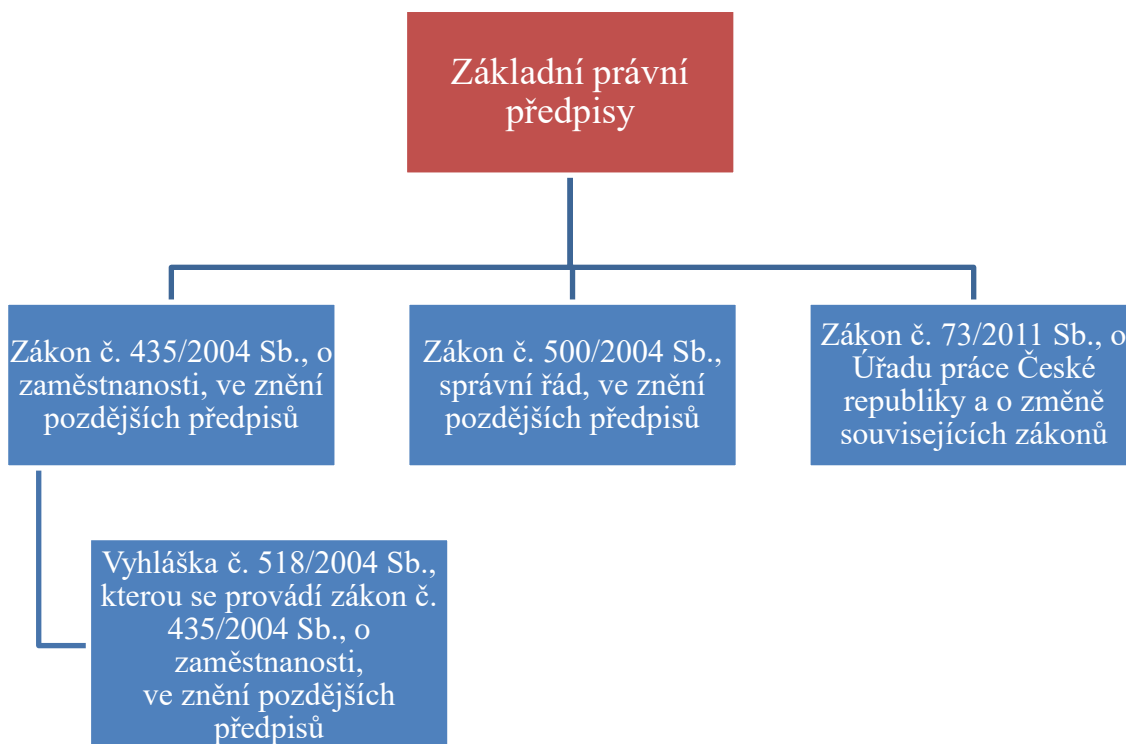
zaměstnanec může činit nejvýše polovinu minimální mzdy. (Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti)

2.7 PORADCE PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZAMĚSTNÁNÍ

Dle národní soustavy povolání „Poradce pro zprostředkování provádí základní sociálně právní a zprostředkovatelské, informační, konzultační a poradenské činnosti v oblasti zaměstnanosti a rekvalifikace fyzickým osobám při hledání jejich pracovního uplatnění s využitím vlastní iniciativy klientů a všech specializovaných služeb úřadu práce.“ (nsp.cz, cit. 2021-12-16)

2.7.1 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON PROFESE

Základní předpokladem pro výkon povolání zprostředkovatele či poradce pro zprostředkování zaměstnání je znalost legislativy. Je třeba legislativu nejen znát, ale též ji správně používat a interpretovat v praxi.



Obrázek 1 - Základní právní předpisy

(zdroj: vlastní)

Při poskytování poradenství Úřad práce ČR očekává od svých poradců, že budou klienta respektovat, tolerovat a dodržovat neohrožující a empatický přístup, samozřejmostí je dodržování etických norem. Etické normy se týkají respektu ke svobodnému rozhodování klienta, poskytnutí informací o možných negativních důsledcích určitého chování, nepřebírat zodpovědnost za klienta, respekt k důvěrnosti sdělovaných informací a zachování profesionality a respektu vůči rozdílům mezi jednotlivými klienty. (Freibergová, Maříková, 2013)

2.7.2 KOMPETENCE

- poradce informuje uchazeče o zaměstnání o službách úřadu práce
- poradce vede evidenci zájemců a uchazečů o zaměstnání
- poradce zprostředkovává volná pracovní místa uchazečům o zaměstnání
- poradce vede správní řízení v oblasti zaměstnanosti
- poradce spolupracuje s dalšími odborníky při zprostředkování zaměstnání pro osoby, která si zasluhují zvýšenou péči
- poradce posuzuje vhodnost využívání různých nástrojů aktivní politik zaměstnanosti za účelem zvýšení šance uplatnění konkrétního uchazeče o zaměstnání na trhu práce (nsp.cz, cit. 2021-12-16)

Poradce pro zprostředkování zaměstnání je ve své profesi vystaven dilematům, které se musí naučit zvládat, neboť při práci s uchazeči o zaměstnání se může dostávat do konfliktních rolí – pomáhající a represivní. Pomáhající role je poradenská, pomáhá klientovi nalézt řešení jeho sociální situace, očekává, že klient bude aktivně spolupracovat a hledat si zaměstnání. Role represivní je dána tím, že poradce má vůči svým klientům mocenskou pozici, neboť v rámci své působnosti rozhoduje o záležitostech, které jsou pro klienta podstatné. Poradce například může dát (přímo či nepřímo) podnět k vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání a tím zásadním způsobem ovlivnit sociální a ekonomickou situaci klienta.

2.7.3 PORADENSKÝ PROCES

Poradenství v rámci služeb Úřadu práce ČR probíhá pomocí tzv. poradenského procesu. Základem tohoto procesu je komunikace mezi poradcem a klientem. Klient přichází s žádostí o pomoc, následně je dle klientových potřeb identifikována a odsouhlasena zakázka. Poradce je

v této oblasti rutinérem, zatímco pro klienta jde o nepříjemnou situaci, kterou vyvolala ztráta zaměstnání. Úkolem poradce je překonání této bariéry a poskytnout klientovi informace, pomoc a podporu, klienta motivuje a aktivizuje a navrhuje možná řešení situace. Východiskem této situace může být nalezení vhodného zaměstnání, změna povolání, rekvalifikace, zahájení samostatné výdělečné činnosti, nebo třeba založení firmy. (Freibergová, Maříková, 2013)

Klientův pohled na poradenství v oblasti zprostředkování zaměstnání je dán čtyřmi hlavními otázkami.



Obrázek 2 – Poradenský proces dle klienta

(zdroj: vlastní)

Poradenský proces může ovlivnit řada faktorů. Jedná se o odbornost poradce pro zprostředkování zaměstnání, charakteristiku cílové skupiny, načasování poradenství, a časovou dotaci a frekvenci schůzek. Významným faktorem ovlivňujícím proces je odborná dovednost, kompetence a vzdělávání poradce. Musí si být vědom i svých slabých stránek a omezení, k výkonu svého povolání potřebuje čas, informace i odpovídající prostředí. Poradenský proces se odlišuje dle charakteristik cílových skupin klientů – s kvalifikací nebo bez kvalifikace, motivovaní nebo nemotivovaní, hledající práci nebo hledající rekvalifikaci, na začátku profesní dráhy či na konci profesní dráhy atp. Načasování poradenství souvisí s prožíváním stavu ztráty zaměstnání, kdy vyrovnávání se s touto situací se skládá z šoku, optimismu, pesimismu a fatalismu. Každá z těchto fází má jiný průběh, a proto je třeba zvolit vhodný typ poradenských aktivit.

Poradenský proces můžeme rozdělit do tří fází. V první fázi je pozornost věnována klientovi, tedy nezaměstnanému. Zjišťujeme informace o vzdělání, dosavadní praxi, schopnostech, ale i potřebách a zájmech. Cílem je tedy získat objektivní pohled na situaci nezaměstnaného. V této fázi jsou identifikovány překážky, které pracovnímu uplatnění brání. Druhá fáze nám poskytuje pohled na trh práce. Popisujeme situaci v regionu a přehled profesí, které jsou momentálně na trhu práce dostupné. Klient dostane informace ohledně náplně práce dané profese a také, jaké požadavky jsou na tuto profesi kladeny. Ve fázi třetí sjednotíme informace o klientovi i trhu práce a vytvoříme konkrétní postup k překonání překážek, které klientovi brání v uplatnění na trhu práce. (Plesník, Šobáňová, 2014)

Poradenský rozhovor je dle Matouška „základní technika práce v pomáhajících profesích.“ (Matoušek, 2016, s.182)

Můžeme ho rozčlenit na pět fází – přípravu, otevření a zahájení rozhovoru, dojednávání a ujasňování, závěr a ukončení, reflexi.

1. Příprava zahrnuje takové aktivity, které se dějí před samotným začátkem rozhovoru. Jedná se o vymezení časového rámce rozhovoru, přípravu materiálů, ale i duševní přípravu poradce. Musí být předem dáno, jaký časový úsek může poradce klientovi věnovat, v rámci ÚP ČR je toto dané metodikou, nejedná se o vlastní rozhodnutí poradce. Jako materiál k práci poslouží letáky, vizitky, informativní materiály o zaměstnavateli či konkrétním pracovním místě.
2. Zahájení a otevření rozhovoru je důležitou částí samotného poradenství, neboť má za úkol získat důvěru klienta, aby následně neměl zábrany či obavy otevřeně hovořit o své situaci, přáních a potřebách vztahujících se k pracovnímu uplatnění. Je třeba, aby se poradce zaměřil též na neverbální aspekty komunikace, uměl je vyhodnotit a náležitě na ně reagovat. Na prvním setkání také probíhá seznámení s poradenským procesem, s jeho průběhem a trváním.
3. Vyjasňování a dojednávání pomáhá klientovi ujasňovat si jeho cíle, tedy to, co chce změnit, co má být výsledkem a jak toho chce dosáhnout. V této fázi jsou klientovi představeny možnosti pomoci, které Úřad práce ČR nabízí. Dochází ke specifikaci problému, či problému a k dojednání tzv. zakázky, tedy k formulaci cíle a plánování spolupráce.
4. Během ukončení a závěru schůzky dochází k sumarizaci, je nastíněn průběh příští schůzky a důležité je též klienta povzbudit a motivovat k další spolupráci. Nemalý

význam má ocenění, povzbuzení klienta, které však musí být věrohodné. Můžeme ocenit ochotu k řešení problému, pozitivní přístup či příjemnou spolupráci.

5. Reflexi provádí poradce pro zprostředkování zaměstnání po odchodu klienta, dělá si poznámky, doplňuje dokumentaci, plánuje další postup.

Během poradenského procesu jsou používány komunikační techniky, které každý poradce musí znát a umět je vhodně používat. Jedná se o objasňování, parafrázování, povzbuzování, zrcadlení pocitů, shrnutí a ocenění.

- **Objasňování** – zjišťování podrobnějších informací o tom, co klient sděluje. Objasňují se dřívější sdělení a poradce díky tomu objevuje nové souvislosti. Používají se otázky typu „kde, kdy, jak co?“. Naopak nevhodná je otázka „proč?“.
- **Parafrázování** – ověření správného pochopení informace. Zároveň ujištění klienta, že je mu věnována pozornost. Klient dostane prostor informaci upřesnit či rozšířit. Parafrázování znamená opakování informací jinými slovy. Např. „rozumím Vám dobře, že?“ nebo „můžeme tedy říci, že?“
- **Povzbuzování** – jedná o povzbuzování klienta k dalšímu rozhovoru, ke sdělení více informací či myšlenek. Během této techniky poradce nevyjadřuje svůj souhlas či nesouhlas. Např. „to je velice zajímavé, pokračujte“ nebo „jsem ráda, že mi to říkáte“.
- **Zrcadlení pocitů** – tato technika dává klientovi najevo, že rozumíme jeho pocitům a chápeme je. Poradce vlastními slovy popisuje to, jak klientovi pocity vnímá. Např. „vidím, že Vás to mrzí“ nebo „musí to být pro Vás těžké“.
- **Shrnutí** – pomocí této techniky se provádí shrnutí nejdůležitějších faktů, myšlenek a závěrů, které během poradenského rozhovoru zazněli a může se popsat dosažený pokrok.
- **Ocenění** – tato technika dá klientovi najevo, že chápeme jeho situaci a vážíme si jeho ochotu řešit problém, získání nového pohledu na věc či splnění dohodnutých úkolů.

2.7.4 PORADENSKÝ VZTAH

Proces, ale i výsledek poradenství je ovlivněn vztahem poradce a klienta, kdy vztah můžeme definovat jako vzájemné působení mezi dvěma osobami. Primární vztah je déle trvající a spojený s určitou emocionální vazbou, oproti tomu sekundární vztah je krátkodobější a povrchnější. Jako optimální variantu můžeme označit vztah symetrický neboli partnerský, ten

umožňuje efektivní spolupráci při hledání řešení klientovi situace. I zde mohou vzniknout bariéry na obou stranách, častěji však na straně klienta. Mohou u něj vznikat zábrany navázat vztah s pracovníkem „úřadu“, klient nemá důvěru v pomoc úřadu práce nebo není připraven přijmout nabízenou pomoc. Může mít strach z cizího prostředí, ze své situace, ale též z poradce. Důvodů pro tyto zábrany může být mnohem více, téměř každý nový klient přichází na úřad práce s obavami. Nabídnutí partnerského vztahu mezi poradcem a klientem může rozhodně přispět k vytvoření aktivní spolupráce.

Poradenství je především soubor jednotlivých činností, které klientovi pomáhají v orientaci v současné situaci, pomáhají představit si situaci budoucí a pomáhají nalézt způsob řešení. Je to tedy forma vedení, pomoci, rozšiřování kompetencí, aktivizace atp. Poradenství je nástrojem proaktivním, neboť u klienta rozvíjí sklon k zvyšování úsilí o aktivní ovlivnění budoucnosti, které úzce souvisí s uplatněním na trhu práce.

3 MOTIV, MOTIVACE

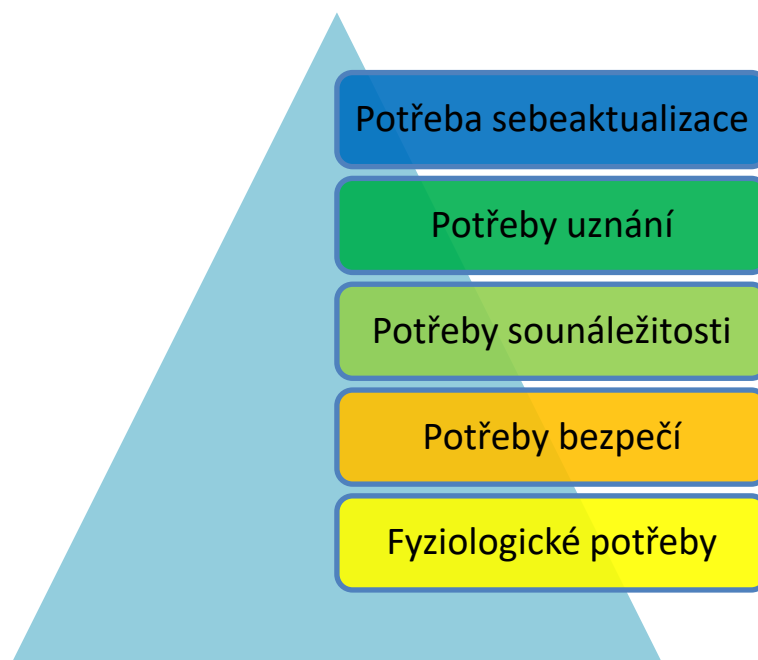
Pakliže chceme porozumět lidskému chování a zároveň umět možné chování předvídat, ptáme se, co člověk chce, o co mu jde, co ho zajímá nebo z čeho má obavy. Pokud odpovědi na otázky získáme, potom nás zajímá, proč určitou věc chtějí, proč právě o toto se zajímají apod. Ptáme se tedy na jejich motivaci. (Plevová, Petrová, 2012)

Helus označuje motivaci jako „*činitele aktivizující organismus k reagování, chování, jednání vedoucímu k dosažení cíle, k uspokojení*“. Výkonovou motivaci definuje jako potřebu vytyčování náročných cílů a také vyvíjení úsilí k jejich dosažení. Dle výzkumů výkonové motivace bylo dokázáno, že člověk se silnou výkonovou motivací je vytrvalejší, více orientovaný na budoucnost a má touhu po úspěchu. (Helus, 2018, s. 128)

Motiv je v širším smyslu vyjádření cílů chování, v užším smyslu je to vyjádření vědomých záměrů či vědomých cílů jednání. Za základní formu motivů je pokládána potřeba, všechny ostatní formy motivů se z potřeby vyvíjí. Potřeba je tedy základní formou motivu, ve smyslu deficitu – nedostatku v sociální či biologické oblasti bytí. Je ale třeba rozlišovat význam psychologický a nepsychologický, např. biologický nebo ekonomický. Nejznámější je systém potřeb dle psychologa A. H. Maslowa (1908-1970), který chápe potřebu jako jasnou podmínku

pro udržení fyzického a psychického zdraví. Potřeby jsou uspořádány hierarchicky, z hlediska naléhavosti. Toto uspořádání potřeb je uváděno od základních k nejvyšším.

- Základní potřeby:
 - Fyziologické potřeby – uspokojení žízně, hladu, sexu
 - Potřeby bezpečí – v situacích, kdy ztrácíme pocit jistoty nebo např. ekonomického selhání
- Psychologické potřeby:
 - Potřeby sounáležitosti a lásky – být milován, akceptován, patřit k někomu
 - Potřeby uznání – potřeba respektu, důvěry, kompetence
- Potřeby sebeaktualizace: vlastní duševní potenciál, osobní růst (Nakonečný, 1998)



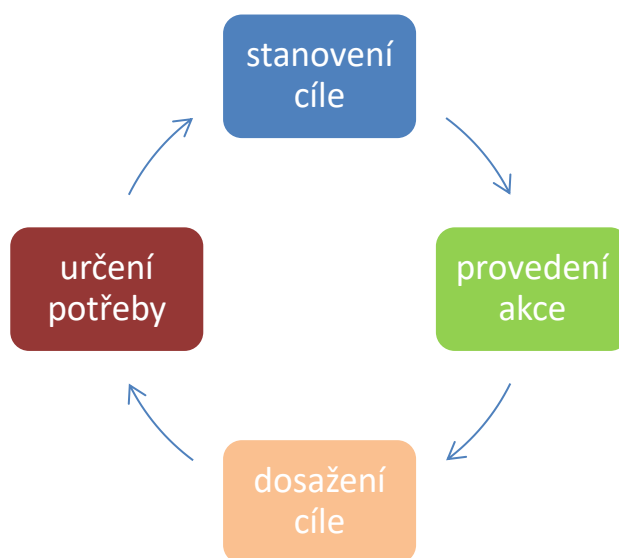
Obrázek 3 – Maslowova pyramida potřeb

(zdroj: vlastní)

Každý člověk má motivy vědomé i nevědomé, vznikají kombinací psychického a fyzického stavu člověka, ale též působením vlivů z vnějšího prostředí. Z pohledu vnitřního stavu člověka hovoříme o potřebě. Z pohledu vnějšího prostředí je motivem pobídka neboli nějaký vnější podnět.

Pojem motivace dle Nakonečného „vyjadřuje psychologický důvod chování (jeho psychologickou příčinu), projevuje se třemi znaky chování: jeho zaměřením, intenzitou a trváním.“ Proces motivace určuje tyto složky chování – zaměření na dosažení cíle, míra energie

na dosažení cíle a udržení energie, dokud není cíle dosaženo, případně dosaženo náhradního cíle či do nástupu aktuálnější motivace. (Nakonečný, 2004, s. 181)



Obrázek 4 – Proces motivace

(zdroj: vlastní)

Armstrong uvádí, že „motivace je síla, která aktivuje, směřuje a udržuje chování“. Lidé, kteří jsou dobře motivováni vynakládají dobrovolné úsilí, tedy dobrovolně udělají více, než je očekáváno. (Armstrong, 2015)

Plháková in Plevová, Petrová motivaci definuje „jako souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují prožívání a chování s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního.“ (Plevová, Petrová)

Obecně platí, že k optimálnímu výkonu vede přiměřená motivace. V případě, že je člověk málo motivován, nebývá výsledek činnosti uspokojivý, pokud je motivován naopak nadměrně, kdy snaha dosáhnout úspěchu je na extrémní úrovni, může potom taková motivace jednání limitovat a vést k případnému neúspěchu. Schopnosti člověka, jeho vlohy, dovednosti, vědomosti či zkušenosti nejsou samy o sobě zárukou jeho úspěchu. K využití svých dovedností a schopností člověk potřebuje také vlastnosti motivační.

Rozlišujeme dva typy pracovního chování, typ A a typ B Friedmana, Rosenmana. Typ A je aktivní, soutěživý, uspěchaný, netrpělivý, neumí odpočívat a práci nerad odkládá. Typ B působí uvolněně, je pomalý a rozvážný, trpělivý, přemýšlivý a má spoustu zálib. Klasickým typem A

nebo B je jen málo lidí, lidé jsou obvykle kombinací obou typů, každý se však více kloní k jednomu nebo druhému typu. (Kocianová, 2010)

„Lidé mají různé potřeby, stanovují si různé cíle, aby tyto své potřeby uspokojili, a podnikají různé kroky směřující ke splnění těchto cílů. Je mylné se domnívat, že jeden přístup k motivování bude vyhovovat všem lidem.“ (Armstrong, 2007, s. 219)

Obecně mají lidé dvě skupiny motivů k činnosti. Motivy intrinsické (tj. takové, které s prací přímo souvisí) jsou potřeba činnosti obecně, potřeba kontaktu s ostatními lidmi, potřeba uspokojení z úspěšně vykonané činnosti, touha po moci nebo potřeba seberealizace. Motivy extrinsické (tj. mimo práci) jsou potřeba finančního zabezpečení, jistoty či sociálních kontaktů souvisejícími s pracovní činností. (Kocianová, 2010)



Obrázek 5 – Užitečné zásady motivace

(zdroj: Plamínek, 2011, s. 73)

3.1 TYPY MOTIVACE

Pokud lidé mají pocit, že je pro ně něco důležité, zajímavé či podnětné, poskytuje jim vnitřní motivace určitou míru volnosti v rozhodování. Mohou například rozvíjet své dovednosti nebo dosáhnout úspěchu či vysněného zaměstnání.

Vnější motivace je taková, která je člověku poskytována z vnější, aby byli motivováni. V případě zaměstnání je to např. zvýšení platu nebo udělení pochvaly nebo naopak vyjádření kritiky. Působení těchto typů motivace blíže vysvětlují různé motivační teorie. Příkladem teorií motivace může být teorie instrumentality (přesvědčení, že odměna či trest je nejlepší motivace), teorie posilování (po žádoucím chování následuje odměna), teorie očekávání (člověk ví, co má udělat, aby si zasloužil odměnu) nebo teorie spravedlnosti či teorie kognitivního hodnocení.

Teorie motivace nám vysvětlují, jakým způsobem jsou uspokojovány potřeby člověka, co se v člověku děje, poskytují důvody „proč“ něco dělat či nedělat, říkají nám i jakým způsobem se dá s lidmi pracovat.

Peníze, jako jeden z vnějších typů motivace jsou mnohdy považovány za nejvíce obvyklou vnější odměnu, neboť představují to, po čem lidé touží. Tuto tezi však zpochybnil Herzberg (1968), který tvrdí, že nedostatek peněz může zapříčinit nespokojenost, ale jejich výdělek nezajistí trvalou spokojenost. Je to však čistě individuální záležitost, každý člověk má jiné přání a potřeby. (Armstrong, 2015)

3.2 TEORIE PRACOVNÍ MOTIVACE

Zaměření teorie	Název teorie	Autor teorie
1. Instrumentalita	Teorie instrumentality	Východisko: Taylor (1911)
2. Potřeby (obsah motivace)	Hierarchie lidských potřeb	Maslow (1954)
	Teorie ERG	Alderfer (1972)
	Teorie manažerských potřeb	McClelland (1961)
	Dvoufaktorová teorie	Herzberg (1957)
3. Proces – očekávání	Expektační teorie	Vroom (1964)
Proces – dosahování cílů	Teorie cíle	Latham, Locke (1979)
Proces – pocity spravedlnosti	Teorie spravedlnosti (ekvity)	Adams (1965)

Tabulka 2 - Teorie pracovní motivace

(zdroj: Kocianová, 2010, s. 27)

- Dvoufaktorová teorie

Dle této teorie existují dva typy motivace, vnitřní a vnější. Vnitřní motivace popisuje kvalitu pracovního života. Jedná se tudíž o takové faktory, které člověka vnitřně uspokojují jako například zajímavá práce, možnost pracovního postupu nebo míra odpovědnosti. Oproti tomu motivací vnější je to, co záměrně působí a ovlivňuje pracovní motivaci. Je to například zvýšení platu, odměna nebo pracovní postup.

- Teorie instrumentality

Instrumentalitou rozumíme přesvědčení, že pokud vykonáme jednu věc, povede to k věci druhé. Tato teorie popisuje koncepci řízení, při které má výrazný vliv finanční stimulace. Podle této teorie je člověk motivován k práci v případě, že odměny (či tresty) jsou přímo závislé na pracovním výkonu.

- McClellandova teorie manažerských potřeb

Teorie využívaná pro potřeby manažerů, popisuje tři úrovně motivace, jež jsou založené na sounáležitosti (potřeba vztahů s ostatními), prosazení se (dominantní vliv) a úspěšném

uplatnění (např. potřeba rozhodovat). Potřeba sounáležitosti je podstatná pro sociálně orientovaného typu manažera, která se zajímá o práci se skupinou. Tato teorie má blízkou vazbu s Maslowovou klasifikací potřeb.

- Teorie X a Y

Teorie dle McGregora popisuje dva typy pracovníků, a to dle jejich vztahu a přístupu k práci. Dle toho se určují přístupy k jejich motivaci. Pracovníci typu X jsou nezodpovědní a pracují pouze z existenčních důvodů, bez vztahu k práci. Na takové zaměstnance platí kontrola, tresty a hmotné stimuly. Oproti tomu pracovníci typu Y mají k práci pozitivní vztah, jsou odpovědní a tvůrčí.

(Armstrong, 2015)

PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODIKA VÝZKUMU

4.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM

Strauss a Corbinová uvádějí, že „*kvalitativním výzkumem rozumíme jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů.*“ (Strauss-Corbinová, 1999, s. 10)

Tato metoda nám dává možnost pozorovat jednotlivé sociální jevy v přirozeném prostředí a tím možnost hlubokého pochopení sociálního života. Dává nám odpovědi na otázky typu – Proč? Jak? Vzhledem k časové náročnosti sběru dat se pracuje pouze s malým vzorkem specifické sociální skupiny.

Hlavními složkami kvalitativního výzkumu jsou údaje získané z různých zdrojů, dále interpretační postupy a výzkumné zprávy. Nejčastějšími zdroji údajů jsou pozorování a rozhovory. Pomocí interpretace dojdeme k závěru neboli teorii. Součástí jsou analýzy, kódování, vypracování protokolu a další. (Strauss-Corbinová, 1999)

Výhodou a předností kvalitativního výzkumu je podrobný popis a také vhléd při zkoumání daného problému. Můžeme studovat procesy a navrhnout teorie, zároveň hledat lokální souvislosti. Oproti tomu nevýhodou je, že informace, které získáme, nemusí být zobecnitelné na celou populaci. Též je zde reálné riziko, že výsledky mohou být ovlivněny výzkumníkem. (Hendl, 2005)

Dle Slovníku sociální práce je kvalitativní výzkum skupinou metodických postupů a teoretických přístupů. Tento výzkum je zaměřen na přirozené situace a preferují data, která mají povahu vyprávění, nikoliv čísel. Společným znakem s kvantitativním přístupem je to, že společně mají zájem o závěr vyvozované systematickyma kontrolovatelným způsobem. Kvalitativní výzkum se uplatní hlavně tam, kde se obtížně kvantifikuje, např. podléhání předsudkům, angažovanost pracovníků nebo klientovo vnímání pracovníkova postoje. Není

vhodný v případech, kdy je třeba posoudit velké množství zkoumaných respondentů. (Matoušek, 2016)

4.2 URČENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A CÍLE VÝZKUMU

Hlavním výzkumným tématem této práce je vliv osobnosti poradce pro zprostředkování zaměstnání na efektivitu sociální práce s nezaměstnanými. V rámci kvalitativního výzkumu se tedy budeme snažit nalézt odpověď na otázku: Ovlivňuje osobnost zprostředkovatele efektivitu sociální práce s nezaměstnaným? Dále zde nalezneme informaci o výši motivace nezaměstnaného k návratu na trh práce a také o důvěře nezaměstnaných k Úřadu práce ČR jako k důležitému aktérovi pracovní a sociální politiky.

Hlavním cílem výzkumu je tedy zjistit, zda a případně jak ovlivňuje osobnost poradce pro zprostředkování zaměstnání kvalitu sociální práce, výši motivace nezaměstnaného a rychlost zařazení na pracovní trh.

Dílčí cíle výzkumu jsou následující:

- a) zjistit, jak vysoká je důvěra v instituci Úřadu práce ČR v oblasti zprostředkování zaměstnání u nezaměstnaného
- b) zjistit, jak podstatná je osobnost poradce pro zprostředkování zaměstnání pro spolupráci mezi poradcem a nezaměstnaným
- c) zjistit, co motivuje nezaměstnaného k nalezení nového zaměstnání
- d) zjistit, jakou aktivitu nezaměstnaný sám vyvíjí k hledání nového zaměstnání

4.3 METODY ZÍSKÁVÁNÍ DAT

Volba metody získávání sběru dat je závislá na tom, jaké typy informací chceme získat a kdo bude informace získávat, případně v jakém prostředí. Důležité jsou též možnosti výzkumníka. Volba metody se má řídit výzkumným problémem. Z toho důvodu musí mít výzkumník přehled o různých výzkumných technikách. (Hendl, 2005)

Typ sběru dat	Volby	Výhody	Omezení
Pozorování	<ul style="list-style-type: none"> ■ Úplný participant ■ Pozorovatel jako participant ■ Participant jako pozorovatel ■ Úplný pozorovatel 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Výzkumník má zkušenosti z první ruky. Zaznamenává neobvyklé události. ■ Užitečné při explorování témat, která není vhodné zmiňovat v rozhovoru. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Výzkumník může ovlivňovat dění. ■ O některých „soukromých“ záležitostech nelze informovat. ■ Výzkumník nemusí být úspěšný, nemá dovednosti. ■ S určitým typem účastníků jsou potíže při navazování přístupu (děti).
Interview	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interview s návodem ■ Narativní interview ■ Skupinové interview 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Užitečné, jestliže nelze pozorovat. ■ Lze zaznamenat i to, co bylo. ■ Dovoluje kontrolu situace sběru dat. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nepřímá informace, filtrovaná informantem. ■ Často v umělých podmínkách. ■ Přítomnost výzkumníka může vést ke zkreslení. ■ Lidé neumějí vyprávět.
Dokumenty	<ul style="list-style-type: none"> ■ Veřejné dokumenty ■ Soukromé dokumenty ■ E-diskuse 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Umožňuje analyzovat jazyk a slova. ■ Dosažitelný bez ohledu na dobu, neobtruzivní (nevtíravý). ■ Informace jsou pečlivě zpracované. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Může se jednat o chráněné informace. ■ Vyžaduje vyhledání informace. ■ Vyžaduje přepis nebo skenování do počítače. ■ Materiál může být nekompletní. ■ Materiál nemusí být přesný a autentický.

Tabulka 3 – Základní metody kvalitativního sběru dat

(zdroj: Hendl, 2005, s. 162)

4.4 NÁSTROJ SBĚRU DAT

Nástrojem sběru dat pro tento výzkum byl zvolen polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami. Téma rozhovoru bylo dopředu dáno, dle situace mohly vyplynout další otázky, které mohou být k okruhům přidány.

Hendl zdůrazňuje, že vedení rozhovoru vyžaduje citlivost, důslednost, koncentraci a porozumění. Velkou pozornost je třeba věnovat začátku rozhovoru, kdy je třeba odstranit

možné psychické bariéry a též zajistit souhlas se záznamem. Důležitá součást rozhovoru je též zakončení. Právě při ukončování rozhovoru, v samotném závěru, se můžeme dozvědět podstatné informace.

Pro vedení rozhovoru neexistuje přesně daný postup, jsou však osvědčené zásady, mezi které patří:

- Důkladná příprava na interview
- Vytvoření vztahu zájmu, vstřícnosti a důvěry
- Jasná a přesná formulace otázek
- Důkladná příprava na rozhovor
- Položení vždy jedné otázky
- Doplnění sondážními otázkami
- Aktivní naslouchání
- Nesoudit dotazovaného, udržet neutrální postoj
- Jasně sdělit dotazovanému, proč informace potřebuji (Hendl, 2005)

Matoušek nám říká, že aktivní naslouchání je taková technika práce, která má povzbudit respondenta k vyjádření, k překonání studu a zábran, má navodit pocit důvěry. Toto můžeme dosáhnout výzvou k projevu, empatickým reflektováním sdělené skutečnosti, shrnováním či parafrázováním. Nemalý význam má též neverbální komunikace mezi výzkumníkem a respondentem. (Matoušek, 2016)

Rozhovor je nenahraditelnou metodou, pokud je hlavním záměrem získat data a informace o postojích, přáních, názorech, záměrech, nebo pokud chceme zjistit, jak jedinec rozumí konkrétní situaci. Rozhovor jako metodu sběru dat využije politolog, sociolog, psycholog, ale též pedagog a lékař. Rozhovor je „*zprostředkovaný a vysoce interaktivní proces získávání dat*“ *Interaktivnost znamená, že zatímco v „pravém“ pozorování byl pozorovatel většinou jakoby mimo situace (skrytý, utajený nebo neúčastněný), rozhovor je střetnutím tváří v tvář. Tím, že výzkumník aktivně vstupuje do situace, chtě nechtě ovlivňuje i množství a charakter informací, které mu sdělí respondent.*“ (Ferjenčík, 2000, s. 171)

4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR

Výzkumným vzorkem, a tedy základními objekty tohoto výzkumu jsou nezaměstnaní lidé, kteří jsou v evidenci uchazečů o zaměstnání úřadu práce v Benešově, detašované pracoviště Vlašim. Výběr respondentů byl účelový, závislý pouze na ochotě a souhlasu s rozhovorem. Byl jasně objasněn způsob sběru dat a zaručena anonymita. Každý respondent byl seznámen s účelem, k jakému bude rozhovor sloužit. Splněna byla podmínka souhlasu s účastí ve výzkumu.

Výzkumný vzorek tvoří 8 respondentů, z nichž jsou čtyři muži a čtyři ženy, délka evidence je od 1 měsíce až do 8 měsíců. Mají různé vzdělání a délku praxe.

Respondent	Věk	Délka evidence na ÚP	Pohlaví
R1	32	2 měsíce	muž
R2	29	3 měsíce	žena
R3	57	5 měsíců	žena
R4	48	5 měsíců	muž
R5	21	1 měsíc	muž
R6	59	8 měsíců	žena
R7	35	5 měsíců	muž
R8	34	6 měsíců	žena

Tabulka 4 – Výzkumný vzorek

(zdroj: vlastní)

4.6 DEFINOVÁNÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

Na základě určení výzkumného problému, v souladu s cíli tohoto výzkumu byly definovány následující výzkumné otázky, které byly následně dle potřeby doplňovány dalšími sondážními otázkami:

- Jaká vlastnost by neměla chybět poradci pro zprostředkování?
- Jakou vlastnost by naopak poradce mít neměl?
- Jste spokojen se spoluprací s vaším poradcem?

- Vyhledal byste v případě potřeb služby úřadu práce znovu?
- Jste spokojen s nabídkou služeb, které úřad práce svým klientům nabízí?
- Věříte tomu, že s pomocí úřadu práce získáte zaměstnání snadněji?
- Jaký je nejsilnější motiv k získání nového zaměstnání?
- Jakým způsobem sám vyhledáváte nové zaměstnání?

5 INTERPRETACE DAT

5.1 Kladné a záporné vlastnosti poradce pro zprostředkování

Z rozhovorů s respondenty jasně vyplývá, že to, jakou má poradce pro zprostředkování osobnost, vlastnosti, dovednosti je pro ně zásadní. Vlastnosti, které respondenti hodnotí jako kladné, které by poradce měl mít, se v zásadě opakují. Respondenti R1 a R8 vyzdvihují i potřebu odborných dovedností a určitého stupně vzdělání: „*Určitě by měl mít přehled, jak to s nabídkou míst vypadá. Měl by se umět vcítit do člověka, jak mu je, co hledá a v tom se mu snažit pomoci. Myslím, že dobrý poradce je tak trochu psycholog.*“ To samé si myslí i respondent R5: „*Když jdu na úřad, tak určitě očekávám, že tam bude člověk, který se chová mile, a ne není povýšený a rozumí svojí práci. A rozhodně by měl mít přehled, nejen o volných místech, ale obecně o zákonech, možnostech a tak.*“ Respondentka R2 si nedokáže představit spolupráci s poradcem, který by se neuměl vcítit do potřeb a pocitů nezaměstnaného: „*Vždy uvítám, když je paní milá a vstřícná. Když dovede společně dokážeme dobře komunikovat, když cítím empatii.*“ Odborné dovednosti, ale empatii zmiňuje též respondent R3: „*Hlavně chci, aby paní byla milá a příjemná. Aby se mi s ní dobře povídalo a neměla jsem pocit, že někoho otravuju. Tak by určitě měla znát svou práci a dokázat poradit, abych se lépe orientovala.*“ Zároveň zmiňuje i špatnou zkušenost z minulosti: „*Na jiném úřadu to bylo strašný, opravdu, no spíš o ničem. Paní H. se vždy zeptala, jestli už něco mám a zase jsem šla. To bylo k ničemu, ztráta času.*“ Potřebu empatie při jednání uvádí též respondent R4 a respondentka R6: „*Měla by vědět, jak se každý cítí, co může člověk dělat a pochopit, že někdy to nejde.*“ „*Já jsem za život zažila už spoustu věcí a lidí. A tak si myslím, že lidi by se k sobě měli chovat hezky, i na úřadu. Jsem nešťastná, že jsem takhle dopadla na starý kolena, a ještě kdybych se tam měla bát jít, to by bylo strašný. Jsem ráda, že paní je moc hodná a ochotná.*“ Pro respondenta R7 nejsou dle jeho slov vlastnosti poradce pro zprostředkování zaměstnání podstatné: „*Je mi to úplně*

jedno, chodím tam, protože potřebuju pojištění a tu chvíli to vydržím tak či tak. Byl bych teda rád, kdyby do mě neryla a pořád někam nehonila. Ale jestli se usmívá nebo mračí je mi fakt jedno.“ Poměrně mnoho požadavků na poradce má respondentka R8. Dle jejího názoru by měl mít poradce pro zprostředkování široký záběr znalostí a dovedností: *„Podle mého názoru a nyní i podle mé zkušenosti, tak takový ideální poradce je hlavně empatický. Empatie bylo to, co na naší první schůzce takřikajíc prolomilo ledy. Poznala jsem, že moje poradkyně mi rozumí chce mi pomoci, chápe to, v jaké situaci se nacházím, jak se cítím. Tak takový ten pocit, že nesedím jen na úřadě, ale také v kanceláři s jiným člověkem, to by to, co mi přineslo vlastně pocit úlevy. Jo a určitě bych ještě uvedla životní zkušenosti. Mladý člověk, který toho ještě v životě moc nezažil bude ostatním radit hůře než člověk, který má již něco za sebou. A v neposlední řadě i nějaké vzdělání, to každopádně. Myslím, že tato práce je vlastně tak různorodá, že poradce musí být připraven vlastně na všechno.“*

Též v tom, jaké vlastnosti by poradce pro zprostředkování mít neměl se většina shoduje. Například respondent R1 k tomu uvádí: *„Poradce by neměl být namyšlený člověk bez zkušeností v životě i práci. Bez zkušeností nemůže přece radit jiným. Neměl by být přísný a direktivní. Z mého pohledu práce s lidmi bez práce nemá být o nařizování, má být o komunikaci a spolupráci. I když chápu, že ne s každým to asi jde.“* Respondentky R2 a R3 to vidí podobně: *„Nechci, aby byla protivná, nepříjemná bez zájmu o druhé, to se hned pozná, jestli chodí do práce pro peníze, nebo kvůli lidem.“* *„Nerada bych chodila do kanceláře, že bude sedět zamračená, protivná osoba. Já bych těžko snášela nějakou přílišnou direktivitu a nadřazenost. Člověk, který se eviduje, tak hledá pochopení a pomoc.“* Respondent R5, který patří do mladší věkové kategorie upozorňuje na potřebu vzdělání: *„Netrvám na tom, aby se na mě usmívala, i když je to fajn, lepší, než kdybych měl hned u dveří pocit, že jdu nevhod, ale nesnesl bych, kdyby poradce neměl znalosti a zkušenosti v oboru. Jo a taky by neměla by být nafoukaná a neměla by dávat najevo nějakou tu povýšenost prostě. Chci mít pocit, že se o mě zajímá, ne že otravuju.“* Respondent R4 se na problematiku toho, jaké vlastnosti by u poradce postrádal díval z jiného úhlu pohledu: *„Neměla by každého nutit za každou cenu do práce, pořád ho někam posílat. Protože prostě dneska ty firmy, co nabízejí za peníze, to je strašný. Vždyť z toho se nedá ani zaplatit bydlení, natož žít.“* Schopnost vidět každého člověka jako individualitu je podstatná dle respondentky R8: *„Neměl by myslet jen na to, jak pro člověka najít za každou cenu práci, ale myslet na širší souvislosti každého jednotlivce. I když vlastně u někoho může být to „umístění za každou cenu“ zrovna to, co daný člověk potřebuje. Takže co já bych rozhodně nechtěla, abych byla jen jeden kus z mnoha. To člověk pozná a důvěru to nepřinese.“*

Vlastnosti a osobnostní rysy poradce pro zprostředkování hrají významnou roli ve spolupráci mezi klientem a poradcem. Empatické vystupování a odborná kvalifikace je to, co klienti hledají a očekávají. Naopak jako negativní vlastnosti uvádí, direktivitu, nadřazenost, obavy ze špatné komunikace a nálady poradce. Respondenti často uvádí, že je třeba hledět na každého nezaměstnaného člověka individuálně. Je tedy zřejmé, že je zde poptávka po takových poradcích, kteří mají nejen přehled o situaci na trhu práce, ale také znalosti z oblastí jako je psychologie či sociální práce.

5.2 PORADENSKÝ PROCES

Respondenti často poukazovali na to, že kvalitu spolupráce při poradenském procesu posuzují nejen podle množství informací, které od svého poradce obdrží, ale také podle pocitů při vlastním poradenství.

Respondent R1 poukazuje na důležitost kvalitní komunikace a zpětné vazby: *„Já jsem se spoluprací spokojen, vždy se na všem dohodneme a paní se snaží mi pomoci hledat taková místa o která mám zájem. Nesnaží se mi vnutit cokoli, jen abych byl už pryč.“* Respondentka R2 přemýšlí o možnostech, jak by šlo poradenství zlepšit: *„Možná by mi vyhovovala častější komunikace online, ale to vím, že není rozhodnutí poradce. Asi bych byla ráda, kdyby byla možnost zasílat nabídku VM třeba e-mailem. Zase někomu by to nevyhovovalo, asi ty starší ročníky by s tím měli možná problém.“* Spokojenost se spoluprací uvádí respondentka R3: *„Já mám zdravotní problémy, a tak se bavíme i o tom, jestli to třeba nemám řešit invalidním důchodem, jsem ráda, že paní rozumí i tomuhle. A vždycky mi hledá práci podle toho, abych to mohla zvládnout. Někdy se dohodneme, že stačí, když tomu zaměstnavateli zavolám. Paní mi vždycky vyjde vstříc se schůzkou, jak mi jede autobus, vždycky mi řekne, jaká jsou nová místa, nebo mě tam rovnou doporučí.“* Oproti tomu respondent R4 by uvítal větší volnost: *„No paní je milá, ale jak říkám, pořád mě někam posílá, a přitom to není k tomu. Já si hledám práci taky sám, že jo, nemusím mě pořád nutit. Takže jsem spokojený s tím, že se chová solidně, to jo, ale s tím, jak mě pořád někam posílá, to ne.“* Respondent R5 si myslí, že poradenství v dnešní době neodpovídá moderním trendům. *„Nevím no, mě to přijde takové jak před dvaceti lety, že se to zastavilo, třeba v zahraničí ta komunikace s úřadem funguje úplně jinak. Kamarád ve Švýcarsku mi říkal, že osobně na úřad prakticky nemusí. To mi tady chybí, trochu té inovace. To, co řešíme při schůzkách by šlo řešit i elektronicky přece. Někdo potřebuje i ten osobní*

kontakt, já ne, já potřebuju jen najít novou práci.“ Aktivitu při poradenství popisuje respondentka R6 následovně: *„Dozví se vždy o nějakých zajímavých místech, probíráme situaci a opravdu mám pocit, že je to k něčemu. A bez úřadu práce bych neměla žádné finanční zabezpečení, podpora se náramně hodí.“* Respondent R7 by byl raději, kdyby měl větší volnost, co se týče zaměstnání a rychlosti nástupu do něj: *„Já jsem hned na začátku řekl, že chci zaplatit pojištění a práci si najdu sám, takže nechápu, proč pořád něco musím, akorát mě to štve. Já mám spoustu práce teď doma až budu chtít něco si najdu. Jenže domluva na pracáku není prostě, takže v tom moc spokojenej nejsem.“* Respondentka R8 si dokáže představit takovou spolupráci, která nebude probíhat výhradně na základě osobního setkání s poradcem: *„Osobně bych možná preferovala trošku volnější spolupráci, vlastně něco ve stylu kombinovaného studia. Aby veškeré jednání nemuselo probíhat přímo na úřadu práce, ale mohlo být třeba po telefonu, mailu a koneckonců i třeba přes Teams či Google Meet.“*

Kvalitu poradenského procesu posuzuje každý respondent individuálně. Co je pro jednoho podstatné, pro druhého nikoliv. Obecně mladší ročníky by raději poradenství zmodernizovali, uvítali by elektronizaci, ti starší naopak kladou důraz na osobní přístup a podporu nejen při hledání zaměstnání, ale též podporu psychickou.

5.3 SLUŽBY ÚŘADU PRÁCE ČR

Úřad práce ČR v dnešní době nabízí svým klientům širokou škálu možností pomoci, poradenství, rekvalifikace, společensky účelná pracovní místa, veřejně prospěšné práce a další nástroje aktivní politiky zaměstnanosti. V průběhu evidence na úřadu práce klienti mají možnost tyto nástroje využívat. Ve většině případů jsou s nabídkou služeb spokojeni a pokud by bylo třeba, do evidence uchazečů o zaměstnání by se vrátili zpět. Respondent R1 k tomuto uvádí: *„Osobně jsem zatím kromě zprostředkování zaměstnání nic nevyužil, ale zprostředkovatelka mě upozornila na možnost rekvalifikace nebo nějakých projektů pro nezaměstnané. Pokud bych zaměstnání nenašel, využil bych nejspíš tu rekvalifikaci, nebo spíš tedy v mém případě zvýšení kvalifikace. Kdybych někdy o práci znovu přišel anebo nebyl v zaměstnání spokojený, tak bych se na úřad práce zcela jistě zase vrátil. Samozřejmě, že má člověk také své povinnosti, ale jasně převažují plusy spolupráce.“* Obdobný názor má i respondentka R2: *„Byla jsem dokonce překvapená, jaké jsou možnosti, kolik různých projektů na podporu nezaměstnaných běží, to jsem netušila. Kdybych v budoucnu o práci přišla, tak bych se každopádně evidovala znovu. Nejen, že mám větší přehled ve volných místech, mám uhrazené zdravotní pojištění a k tomu podporu v nezaměstnanosti.“* Respondentka R3, která má kromě

zdravotních problémů také potíže s možností dopravy do zaměstnání společně s poradkyní přemýšlí o využití institutu veřejně prospěšných prací: „*Paní mi říkala, že pokud bych nic nesehnala, tak bych mohla třeba pracovat u nás u obce, že by na mě dal úřad dotaci. Možná to tak dopadne a vlastně bych byla i ráda, nemusela bych cestovat.*“ Respondent R4 nepředpokládá, že různé služby by využil, osobně o ně zájem nemá, případná další evidence by pro něj byla zajímavá pouze z finančního hlediska: „*Já žádný služby nepotřebuju, potřebuju jen peníze a čas. Příště bych přišel jen kvůli pojištění a podpoře, jako teď.*“ Z důvodu krátké evidence nevyužil žádné služby ani respondent R5, i když o různých možnostech ví: „*Já jsem žádné extra služby zatím nevyužil, i když jsme se bavili třeba o možnosti podnikání nějaké dotace a tak, ale to je spíš jen okrajová možnost. Věřím, že zaměstnání najdu lehce i v této době.*“ O výhodách, které s sebou evidence uchazečů o zaměstnání přináší, nepochybuje: „*Samozřejmě, i když já sám si hledám taky práci, dozvím se vždy o nějakých zajímavých místech, probíráme situaci a opravdu mám pocit, že je to k něčemu. A bez úřadu práce bych neměl žádné finanční zabezpečení, podpora se určitě hodí.*“ Respondentka R6 vstoupila do projektu na podporu zaměstnanosti a zároveň prošla rekvalifikačním kurzem na obsluhu osobního počítače, za což je ráda: „*Já byla v tom projektu, tam jsem jezdila a pak jsem mohla jít na ten kurz počítačů. A to jsem ráda, dneska kdo neumí na počítači, tak má smůlu, ten počítač je potřeba úplně všude. Ne, že bych teď byla nějaký odborník, ale už si třeba dovedu představit, že bych mohla dělat třeba za kasou, už se toho nebojím.*“ Respondent R7 v různých projektech nevidí příliš význam: „*Já si myslím, že tohle všechno je stejně k ničemu, ztráta času. Jo, možná tak rekvalifikace někomu pomůže, ale tyhle různé školení a řeči, stejně to nikoho nezajímá. Mě stačí, když musím chodit na pracák, víc teda nepotřebuju.*“ Respondentka R8 je matkou dítěte, a tak přemýšlí o své pracovní budoucnosti v širší perspektivě, věří, že úřad práce jí v jejím úsilí může pomoci: „*Při každé schůzce probereme novinky, co událo z mé strany a dostanu několik tipů na další zaměstnavatele. Zároveň hovoříme i možnostech podpory ze strany státu, s malými dětmi je najít práci složitější, a tak jsem díky tomu zjistila, že je možnost dotovaného pracovního místa, nebo třeba i rekvalifikace. Měla jsem již pohovor s paní, co má rekvalifikace na starost. Sice mám vzdělání i nějakou praxi, bohužel skloubení s rodinou není úplně jednoduché. Tak i ta varianta, že bych třeba dočasně dělala něco úplně jiného, je na stole.*“ V případě potřeby by služby úřadu práce vyhledala znovu: „*Každopádně ano, i přes různé nedostatky je mnoho možností a aktivit, které úřad práce nabízí a rozhodně jsou důležité, alespoň pro mě.*“

Ačkoliv rozsah činností Úřadu práce ČR v oblasti zprostředkování zaměstnání je široký, respondenti jsou o možnostech informování, nejeví o další aktivity větší zájem. Nejpodstatnější

je pro ně samotné poradenství a spolupráce se svým poradcem. Je tedy jasně zřetelné, že tedy osobnost poradce a způsob spolupráce mezi poradcem a nezaměstnaným má na uplatnění na trhu práce zásadní vliv, respondenti, kteří jsou se spoluprací spokojeni uvádí vysokou míru důvěry v celý proces.

5.4 MOTIVACE K NÁVRATU A TRH PRÁCE

Výši motivace k návratu na trh práce má každý respondent různou, stejně tak různé jsou i motivy, i když opět ve většině případů jsou podobné. Většinou je jedná o motivaci vnitřní. Zajímavé je zjištění, jakým způsobem se na výši motivace podílí poradce během spolupráce při poradenském procesu.

Respondent R1 kromě finančního zabezpečení uvádí též že: *„jsem zvyklý pracovat, takže mi chybí ten denní režim. A peníze samozřejmě k životu také potřebuji.“* Co se týče motivace, kterou má od poradce, má též jasno: *„Nepotřebuji motivovat od někoho jiného, to bych na tom byl špatně asi. Na druhou stranu, nechci vypadat jako někdo, kdo se chce flákat, takže i to, abych nepůsobil jako nemakačenko, vlastně motivace je.“* Také respondentka R2 má kromě peněz i další motiv k rychlému začlenění na trh práce: *„Peníze, pak také to, že se dostanu mezi lidi, mezi jinou skupinu lidí, než je rodina a přátelé. A také to, že prostě něco budu dělat. Doma si připadám dost nevyužitá, nejsem zrovna hospodyňka. Chci do práce určitě co nejdříve nastoupit, ale ne za každou cenu. Mám svou představu o budoucím povolání a té se nechci zatím vzdát.“* To, že by spolupráce s poradcem měla zásadní význam k výši motivace, si nemyslí: *„Ne, to ne. Ani nevím, jak by to udělala, aby mě více motivovala.“* Respondentka R3 jako podstatný motivační faktor zmiňuje touhu po užitečnosti: *„Víte, já jsem dělala spoustu let v domově důchodců a viděla jsem, jak ty lidi jsou šťastný, že se o ně někdo postará, zajímá. A to mi teď chybí, ten pocit, že jsem někomu užitečná.“* V tomto směru vidí i podporu od svého poradce: *„Chci, aby paní viděla, že se snažím, že to není zbytečný ty naše sezení. Tím, že mi věří, tím mi pomáhá, a to mě motivuje.“* Zcela jiný pohled na věc má respondent R4: *„No chci makat, to je jistý, ale nebudu to dělat za minimální mzdu. Takže pokud mě zaplatí, tak ok. Jenže zprostředkovatelka stejně chce, abych někam nastoupil, že je práce dost, takže budu asi muset, když mě pořád někam posílá.“* Respondent R5 má o vlastní motivaci jasno: *„Nevím, jestli Vám někdo řekne něco jiného než peníze, já teda ne. Nájem se sám nezaplatí.“* Co se týče o vnější motivace, uvádí: *„Rozhodně mi motivaci dává, protože se bavíme o různých možnostech o tom,*

že sehnat rozumné zaměstnání je možné, a tak vlastně nemám ani čas myslet jinak, mám dobrý pocit z toho, že má ve mně důvěru.“ Respondentka R6 uvádí jako motivační faktor rodinu: *„Potřebuju do práce, abych pomohla mladým. Syn staví dům, mají dítě, a tak se jim nežije lehce. Chtěla bych jim nějak pomoci, dokud můžu. A taky nechci zůstat až do důchodu na pracáku, víte, není to úplně příjemný, na to se nedá zvyknout, lidi na vás občas koukají skrz prsty.*“ Respondent R7 uvádí činnost úřadu práce jako motivaci: *„Asi si budu muset něco najít, protože jinak mě dřív nebo později někdo z těch co mi doporučujou na úřadu vezmou, já to odmítnu a stejně mě pak z pracáku vyrazí. Tak to asi bude lepší si najít něco sám. Tohle fakt nechápu, co je na tom k nepochopení, že si práci chci najít sám.*“ Podobné motivy uvádí i respondentka R8, která ale také vyzdvihuje důležitost svého poradce v motivaci k začlenění na trh práce: *„No motivů mám spoustu. Jsem už nějakou chvíli doma, a tak potřebuji zase takřikajíc vypadnout mezi lidi. Finance jsou také důležité. V dnešní situaci, kdy člověk neví, co bude, kolik bude stát elektřina za měsíce, člověk nemůže nic podcenit. Motivem je vlastně i to, abych se zase začlenila do pracovního procesu, abych získala na trhu práce opět nějakou cenu. A pak, a to nechci, aby úplně zapadlo, motivem je i to, abych ukázala všem těm, kteří sice o tom nic neví, ale tvrdí, že chodit na úřad je k ničemu, že je to k něčemu. Že moje poradkyně odvádí dobrou práci. Až nastoupím do nového zaměstnání, bude to i její zásluha.*“

Z výsledků šetření je zřejmé, že pro skutečně smysluplnou a kvalitní práci s nezaměstnanými je třeba komplexní pohled na nezaměstnaného, na jeho psychiku, ale i motivy, které je třeba vzít v úvahu a případně dále rozvíjet či hledat další.

5.5 VLASTNÍ AKTIVITA NEZAMĚSTNANÉHO

To, zda a jakým způsobem každý jednotlivý nezaměstnaný hledá dům nové pracovní uplatnění nám též ukazuje, jak velká je ve skutečnosti vlastní motivace se na trh práce v nejbližší době vrátit. Většina oslovených respondentů je v této oblasti aktivní. Můžeme vidět rozdílný přístup při hledání zaměstnání i mladších ročníků a u lidí nad padesát let.

Respondent R1 uvádí: *„Chtěl bych zůstat ve svém oboru, ve strojírenství. Novou práci hledám přes známé, kteří v oboru pracují, pak mám stažené aplikace do mobilu a taky samozřejmě komunikuji s paní na úřadě. Kolikrát se stalo, že o tom konkrétním místě jsem se dozvěděl až z úřadu práce.*“ I respondentka R2 uvádí jako primární zdroj informací své známé: *„V první řadě jsem oslovila okruh svých přátel, přece jen si myslím, že přes známé se nové*

místo najde snáz. A pak klasika Jobs.cz, Práce.cz, prostě internet. Určitě sleduji i stránky MPSV.“ Respondentka R3 uvádí jako hlavní zdroj informací o nových místech úřad práce a neskrývá své obavy: *„Já spoléhám hlavně na úřad, že mi něco doporučí, najde. Říkala jsem teda i manželovi, aby se poptal v práci, ale znáte to, jak je člověku skoro šedesát, nikde o něj nestojí.*“ I respondenti R4 a R6 uvádí úřad práce jako základní zdroj informací, i když každý s trochu jiným očekáváním: *„Čekám, že mi na úřadě najdou práci jako si představuju. Jak jsem říkal, jestli si někde myslí, že budu dělat za minimální mzdu, tak to ne. A to jsem řekl i na pracáku, takže čekám, jaká pěkná nabídka přijde.*“ Oproti tomu druhá respondentka uvádí: *“Spoléhám na úřad, paní mi vždycky dobře poradí. Nabídek je tam spousta, i když spíš pro chlapi a mladší lidi, ale neházím flintu do žita.*“ Naopak respondent R5 na pomoc úřadu práce v tomto směru nespolečá: *„Úplně si nedovedu představit, že na pracáku bude taková práce, jakou si představuju. Opravdu nechci dělat na tři směny ve výrobě, nebo dělníka na stavbě nebo kuchaře. Když člověk hledá něco konkrétního, je lepší, když to dělá po vlastní ose.*“ Respondent R7 zatím vlastní aktivitu příliš neřešil: *„Kdybych chtěl, práci si najdu, teď mám práci doma. Peníze mi zatím nechybí. Rozhodně si ale najdu, co chci já, to každopádně.*“ Respondentka R8 hledá zaměstnání různými způsoby, nespolečá tak pouze na jeden: *„Hodně hledám, prakticky denně, sleduji různé webové stránky, mám aplikaci v telefonu, sleduji výběrová řízení institucí a tak dále. Vždy kontaktuji zaměstnavatele, které mi doporučí moje poradkyně a také informace z okruhu mých nejbližších.*“

Většina respondentů jako hlavní způsob hledání zaměstnání uvádí okruh přátel a známých, dále aktivity úřadu práce a také internetové zdroje. Toto je patrné především u mladších ročníků, ti starší kladou hlavní důraz na spolupráci s úřadem práce. Všichni respondenti věří, že zaměstnání naleznou, respondenti nad 55 let věku se obávají možnosti horšího uplatnění na trhu práce z důvodu vyššího věku.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývala problematikou nezaměstnanosti na Benešovsku, souvislostí mezi osobností poradce pro zprostředkování zaměstnání s kvalitou sociální práce s nezaměstnanými a vyhledáváním motivů, které jsou pro nezaměstnané podstatné k tomu, aby došlo k zařazení na pracovní trh. Nezaměstnanost je takový stav, kdy člověk nemá zaměstnání, a to z rozličných důvodů. V průběhu života se v této situaci ocitne většina lidí, na každého jednotlivce působí různě a též má pro něj různé důsledky. Období, kdy je člověk nezaměstnaný, tedy dostupný na trhu práce, je pro daného jednotlivce zatěžující z několika různých hledisek. Jde jednak o psychické prožívání skutečnosti a též o hmotné zabezpečení života. Je zřejmé, že důležitým faktorem je to, zda se jedná o nezaměstnanost dobrovolnou či nedobrovolnou. Každý člověk má též různé motivy i výši motivace, aby se s touto situací vyrovnal.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, zda a jak osobnost poradce pro zprostředkování zaměstnání ovlivňuje kvalitu sociální práce s nezaměstnanými a zda povahové vlastnosti a osobnost poradce pro zprostředkování zaměstnání ovlivňují výši motivace k zařazení na trh práce. Dalším cílem byla právě identifikace motivů člověka bez práce a též zjištění toho, jakým způsobem nezaměstnaný člověk zaměstnání hledá. V případě, že tyto jednotlivé proměnné budeme znát, může úřad práce poté nabídnout právě takovou pomoc a podporu, jakou konkrétní člověk potřebuje. Úkolem Úřadu práce ČR v oblasti zaměstnanosti je umístění uchazečů o zaměstnání na trhu práce, vyhledávání vhodných pracovních míst a využívání nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. Bezesporu důležitou roli v tomto procesu hraje právě poradce pro zprostředkování zaměstnání, neboť poradce je tou osobou, která služby úřadu práce ke každému klientovi přináší.

Aby mohl být cíl naplněn, byla použita kvalitativní metoda sběru dat. Nástrojem byl polostrukturovaný rozhovor, který byl veden s osobami, které byly v dané chvíli bez zaměstnání a současně v evidenci uchazečů o zaměstnání Úřadu práce ČR. Soubor tvořilo osm osob. Rozhodla jsem se porovnat jejich pohled na osobnost a povahu poradce pro zprostředkování na spokojenost s poradenstvím a nabídkou služeb Úřadu práce. Na základě analýzy dat, která byla provedena pomocí kódování a kategorizaci kódů, byla vytvořena teorie, která popisuje konkrétní zjištění ve zkoumaných oblastech.

Z praktické části bakalářské práce vyplývá, že nezaměstnaní, kteří požádali o pomoc při hledání zaměstnání Úřad práce ČR, mají jasnou představu o tom, jaký by jejich poradce pro zprostředkování zaměstnání měl být. Nezaměstnaní se ve většině shodli, že osobnost a povaha poradce je pro ně velmi podstatná. Preferují spolupráci s někým, kdo je empatický a vstřícný, neboť prožívání nezaměstnanosti a hledání nového zaměstnání je pro ně poté jednodušší. Též uvádí jako potřebné dostatečné životní zkušenosti a jistou úroveň vzdělání poradce. Naopak si nedovedou představit komunikovat s člověkem, který se chová direktivně a nadřazeně, ze kterého mají pocit, že dostatečně nechápe jejich situaci. Klienti ve velké míře uvádí, že spoléhají na pomoc Úřadu práce v oblasti zprostředkování zaměstnání, čekají na vhodnou nabídku, ale též i na další možnosti pomoci, jako je například rekvalifikace či podpora při zahájení samostatné výdělečné činnosti. Malá část respondentů uvedla, že o pomoc Úřadu práce nestojí, zaměstnání si chtějí najít sami. Co se týče výše motivace, z výsledků výzkumu lze jednoznačně určit, že nejen osobnost poradce, ale též samotný poradenský proces má na výši motivace k zařazení na pracovní trh význam, i když je to motivace spíše sekundární. Někteří respondenti nechtějí zklamat svého poradce, jiní uvádí, že chtějí dokázat okolí, že poradenství má smysl. Většina respondentů uvádí, že z velké míry jsou motivováni vnitřními motivy, právě ty jsou pro ně primární. Jedná se například finanční zabezpečení sebe i rodiny, pocit užitečnosti v zaměstnání, získání ceny na trhu práce nebo i pocit studu z nutnosti být v evidenci ÚP. Jeden respondent jako motivaci uvedl i to, že nechce, aby mu ÚP našel zaměstnání, o které nemá zájem, a tak si raději najde zaměstnání sám, neboť měl obavy ze sankčního vyřazení z ÚP.

Cíl této práce byl dle mého názoru splněn, neboť poskytl pohled do problematiky sociální práce s nezaměstnanými z jiného úhlu. Ukázalo se, že to, jakým způsobem probíhá poradenský proces, jakou osobnost poradce pro zprostředkování zaměstnání má, jak dokáže spolupracovat a vcítit se do nezaměstnaného, má vliv na následné uplatnění na trhu práce. Ačkoliv práce s nezaměstnanými není v České republice nazývána oficiálně sociální prací, domnívám se, i na základě tohoto výzkumu, že by tomu tak mělo být. Spektrum činností poradce je tak široké, že je jisté na zvážení i určení vyššího stupně vzdělání, než je doposud. Nejde jen o „pouhé“ zprostředkování zaměstnání, každý poradce by měl mít dle mého názoru i znalosti z oblasti psychologie, sociální práce či sociální andragogiky.

Tato bakalářská práce je pohledem do problematiky nezaměstnanosti, která si zaslouží pozornost i v současné době, kdy je nezaměstnanost v České republice nejnižší v celé Evropské unii. Nezaměstnanost je významným problémem nejen pro jedince, ale též pro stát a společnost. Zatěžuje finanční rozpočet nižším výběrem daní a vyšší výplátou sociálních dávek a zároveň

ohrožuje společnost negativními sociálními dopady. Z toho důvodu je důležité se touto problematikou zabývat.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých knižních zdrojů

ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy* : 13. vydání. Přeložil Martin ŠIKÝŘ. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5258-7.

BLATNÝ, Marek. *Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3434-7.

FARKOVÁ, Marie. *Vybrané kapitoly z psychologie*. Vyd. 2. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008. ISBN 978-80-86723-64-8.

FREIBERGOVÁ, Z., MAŘÍKOVÁ, P. *Zprostředkování a poradenství pro uchazeče o zaměstnání realizované Úřadem práce České republiky*. Projekt TAČR OMEGA: Poradenský proces na Úřadu práce ČR. Středisko podpory poradenských služeb Národního vzdělávacího fondu. Praha. 2013. ISBN 978-80-86728-62-9

HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2018. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4675-3.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

Jak vypracovat bakalářskou a diplomovou práci. 6., aktualiz. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2015. ISBN 978-80-7452-106-5.

KOCIANOVÁ, Renata. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2497-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978_80-262-1154-9.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd. 2. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0628-1.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie téměř pro každého*. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1198-6.

PLAMÍNEK, Jiří. *Vedení lidí, týmů a firem: praktický atlas managementu*. 4., zcela přeprac. vyd. Praha: Grada, 2011. Management (Grada). ISBN 978-80-247-3664-8.

PLESNÍK, Vladimír a Petra ŠOBÁŇOVÁ. *Profesní poradenství pro dlouhodobě nezaměstnané: praktické metody, techniky a postupy*. Krnov: Reintegra, [2014]. ISBN 978-80-905810-0-5.

PLEVOVÁ, Irena a Alena PETROVÁ. *Obecná psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. ISBN 978-80-244-3247-2.

ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN isbn978-80-247-3133-9.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN isbn80-85834-60-x.

ŠMAJSOVÁ BUCHTOVÁ, Božena, Josef ŠMAJS a Zdeněk BOLELOUCKÝ. *Nezaměstnanost*. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4282-3.

Seznam použitých internetových zdrojů

Zákon č. 435/2004 Sb. Zákon o zaměstnanosti. In: . Sbíрка zákonů České republiky, ročník 2004, částka 143. Dostupné také z:

<https://aplikace.mvcr.cz/sbirkazakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4447>

Zákon č. 73/2011 Sb. o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. In: . Sbíрка zákonů České republiky, ročník 2011, částka 29. Dostupné také z:

<https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=z&id=22866>

Národní soustava povolání. *Národní soustava povolání* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2021-12-16]. Dostupné z: <https://www.nsp.cz/>

Zákony pro lidi [online]. 2010 - 2022 [cit. 2022-08-18]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz

Úřad práce ČR. *Úřad práce ČR* [online]. 2021 [cit. 2022-01-01]. Dostupné z:
<https://www.uradprace.cz/>

SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Základní právní předpisy	24
Obrázek 2 – Poradenský proces dle klienta.....	26
Obrázek 3 – Maslowova pyramida potřeb.....	30
Obrázek 4 – Proces motivace	31
Obrázek 5 – Užitečné zásady motivace.....	32

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Typy temperamentu	13
Tabulka 2 - Teorie pracovní motivace.....	34
Tabulka 3 – Základní metody kvalitativního sběru dat.....	38
Tabulka 4 – Výzkumný vzorek	40

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Jitka Jelínková

Obor: Andragogika

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Osobnost poradce pro zprostředkování zaměstnání v kontextu se sociální prací s nezaměstnanými na Benešovsku

Rok: 2022

Počet stran textu bez příloh: 42

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů českých použitých zdrojů: 17

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 5

Vedoucí práce: doc. PhDr. Petr Sak, CSc.