

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce

Bakalářská práce

Autor: Sabina Zdráhalová
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor:	Sabina Zdráhalová
Studium:	U1635
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	Dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce
Název bakalářské práce AJ:	Dilemma of motivating clients to enter the labor market

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce je zaměřena na dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce. Cílem bakalářské práce je zjistit, jak sociální pracovníci a pracovníci přemýšlí o dilematu, zda motivovat, či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce i za pro něj nevýhodných podmínek a jak toto dilema prakticky řeší. K dosažení cíle je využita kvalitativní výzkumná strategie a to technika kvalitativního interview.

LAAN, van der G. Otázky legitimity sociální práce. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998. ISBN 80-85834-41-3 ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat. 2.vyd. Praha: SLON, 2005. ISBN 978-80-86429-3 MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale"/ Dilemata práce s klienty v Organizacích. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Oponent:	PhDr. Martin Smutek, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 26.3.2019

.....

Sabina Zdráhalová

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., za její cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování mé bakalářské práce. Také za čas, který mi věnovala při konzultacích a za její spolehlivé vedení. Současně děkuji všem respondentům, protože bez jejich ochoty a spolupráce by tato bakalářská práce nemohla vzniknout.

Anotace

ZDRÁHALOVÁ, Sabina. *Dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce*. Hradec Králové, 2019. 82 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Vedoucí práce: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Bakalářská práce je zaměřena na dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce. Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jak sociální pracovníce přemýšlí o dilematu, zda motivovat, či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce i za pro něj nevhodných podmínek, jak toto dilema prakticky řeší a jakou roli má mít sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníc. Teoretická část popisuje základní pojmy, snaží se poskytnout vhled do celé problematiky a identifikovat potřebné souvislosti. Je zde vymezen trh práce v pozdně moderní společnosti, role sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce a dilema motivace/ne-motivace klientů. Cílem empirické části je realizování výzkumného šetření a hledání odpovědí na hlavní a dílčí výzkumné cíle. K dosažení cíle je využita kvalitativní výzkumná strategie, a to technika polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: dilema, motivace, trh práce, sociální práce, role sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce

Annotation

ZDRÁHALOVÁ, Sabina. *Dilemma of motivating clients to enter the labor market*. Hradec Králové, 2017. 82 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

The bachelor thesis focuses on the dilemma of motivating clients to enter the labor market. The aim of the bachelor thesis is to find out how social workers think about the dilemma, whether to motivate or not to motivate the client to enter the labor market and inappropriate conditions. How this dilemma practically solves and what role a social worker should play in integrating clients into the labor market from the point of view of social workers. The theoretical part describes the basic concepts, tries to provide insight into the whole issue and to identify the necessary contexts. It defines the labor market in the late modern society, the role of the social worker in the integration of clients into the labor market and the dilemma of motivation / non-motivation of clients. The aim of the empirical part is to conduct a research survey and to find answers to the main and partial research objectives. The qualitative research strategy and the qualitative interview technique will be used to achieve the goal.

Key words: dilemma, motivation, labor market, social work, role of social worker when integrating clients into the labor market.

Obsah

Úvod	10
1 Teoretická část.....	13
1.1 Trh práce v pozdně moderní společnosti.....	13
1.1.1 Trh práce	13
1.1.2 Pozdně moderní společnost.....	15
1.2 Role sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce.....	21
1.2.1 Profesionální sociální práce	21
1.2.2 Definice a konstrukce role sociálního pracovníka	23
1.2.3 Konstrukce role sociálního pracovníka na základě představy společnosti	24
1.2.4 Konstrukce role sociální pracovnice na základě povinnosti vůči klientovi	26
1.2.5 Konstrukce role sociální pracovnice na základě platných dokumentů.....	27
1.2.6 Konstrukce role sociálního pracovníka na základě povinnosti vůči profesi a organizaci	29
1.2.7 Konstrukce role sociálního pracovníka dle Laana	30
1.3 Dilema motivace/ ne – motivace klientů	32
1.3.1 Dilema v sociální práci.....	32
1.3.2 Definice a konstrukce motivace/ ne-motivace	34
1.3.3 Faktory ovlivňující motivaci/ ne – motivaci ke vstupu na trh práce.....	36
Shrnutí teoretické části	39
2 Metodická část.....	40
2.1 Formulace hlavního cíle výzkumu	40
2.2 Odůvodnění volby výzkumné strategie	41
2.3 Transformace cílů do tazatelských otázek.....	43
2.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika	45
2.5 Průběh výzkumu.....	46
2.6 Způsob zpracování získaných údajů.....	48

2.7	Etická a jiná rizika výzkumu	49
3	Analýza a interpretace dosažených výsledků	52
	DC 1: Zjistit, jak sociální pracovníci přemýšlí o dilematu motivace svých klientů ke vstupu na trh práce.	52
	DC 2: Zjistit, jak sociální pracovnice prakticky řeší dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce.....	56
	DC 3: Zjistit, jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovnic	59
	Shrnutí výzkumné části	61
	Závěr.....	63
	Zdroje	66
	Seznam tabulek:	72
	Seznam příloh:.....	72

Seznam použitých zkratk:

DC = dílčí výzkumný cíl

SP = sociální pracovník (respondent z řady pracovníků v pomáhajících profesích, pracující s cílovou skupinou rodiny s dětmi)

atd. = a tak dále

aj. = a jiné

tzv. = takzvaný

ČR = Česká republika

Úvod

Během svého studia jsem měla možnost být na praxi v organizaci v Královéhradeckém kraji, která poskytuje pomoc a podporu rodinám, které se ocitly v obtížné situaci a nedokáží si poradit vlastními silami. Sociální pracovníci se v této organizaci snaží posilovat schopnosti rodiny při řešení obtížné situace. Cílem sociálních pracovníků je stabilizovat rodinnou situaci klientů a její následné zlepšení.

V rámci této praxe jsem byla svědkem několika situací, během kterých se sociální pracovníci museli rozhodovat, zda budou klienta motivovat ke vstupu na trh práce či nikoliv. Například jsem měla možnost spatřit rodinu, která byla podporována systémem sociálních dávek. Klienti se poté rozhodli, že vstoupí na trh práce. Tento akt jim automaticky přinesl snížení sociální podpory, tudíž celkový rodinný příjem byl nižší než objem finančních prostředků, které rodina získávala ze systému sociálních dávek. Uvedený problém vnímám jako dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce.

Mojí hlavní motivací k volbě tématu byla již zmiňovaná praxe. Téma je důležité a aktuální, protože se s ním sociální pracovníci setkávají v různých oblastech výkonu sociální práce. Dilema, kterým se zabývám v bakalářské práci je nové a neprobádané. Dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce je pro mě důležité, a to nejen z osobního zájmu, ale také z důvodu pracovního, protože v této organizaci od minulého roku zaměstnancem.

Celá bakalářská práce je psaná z pohledu sociální práce. Vnímám jako klíčové ztransparentnit svou pozicionalitu, která udává směr celého textu. Přikláním se k profesionálnímu pojetí sociální práce a jeho samotnému vymezení se věnuji ve druhé podkapitole teoretické části. Dále je třeba zdůraznit, že celou bakalářskou práci se snažím psát genderově citlivě, což znamená, že v textu využívám střídavě pojmy jak pro muže, tak pro ženy. V bakalářské práci se například náhodně vyskytují a střídají pojmy sociální pracovník a sociální pracovnice.

Hlavním cílem výzkumu je **zjistit, jak sociální pracovníci přemýšlí o dilematu, zda motivovat, či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce i za pro něj nevhodných podmínek, jak toto dilema prakticky řeší a jakou roli má mít sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníků.** K naplnění stanoveného cíle využívám kvalitativní výzkumnou strategii, a to konkrétně techniku polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda sběru dat mi umožní lépe nahlédnout do zkoumané problematiky, nebere si ovšem za cíl vytvořit obecně platné závěry.

Tento hlavní cíl je rozčleněn do třech dílčích cílů. Prvním dílčím cílem je zjistit, jak sociální pracovníci přemýšlí o dilematu motivace svých klientů ke vstupu na trh práce. Dílčím cílem dva je zjistit, jak sociální pracovnice prakticky řeší dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce. Posledním dílčím cílem je zjistit, jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce.

Bakalářská práce má přínos pro sociální práci, protože nabízí pohled na nové téma. Zjištěné poznatky poskytnou základní vhled do problematiky na to, jak sociální pracovnice o tématu přemýšlí, jak ho prakticky řeší a také jakou roli by měl mít sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce. Výsledky vnímám jako důležité informace, které mohou najít své využití v praxi, ale také mohou sloužit jako východisko pro další analýzy. Aplikačním cílem mé bakalářské práce je poskytnout na základně výzkumného šetření základní vhled do problematiky motivace klientů ke vstupu na trh práce.

Celá bakalářská práce je rozdělena do tří kapitol. První je teoretická část, která se skládá ze tří podkapitol. První podkapitola se věnuje trhu práce v pozdně moderní společnosti. Nejprve se zabývám základní charakteristikou, týkající se trhu práce, kterou následně specifikuji v pozdně moderní společnosti. Druhou podkapitolou je role sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce, kde nejprve vymezuji profesionální sociální práci, následně definuji a konstruuji roli sociálního pracovníka. Dále následuje třetí podkapitola dilema motivace/ne-motivace klientů. Z dostupných teorií také vysvětluji možný vznik dilematu a způsob jeho zvládnutí, které mohou sociální pracovnice využívat. Následně se zaměřuji na vymezení motivace a ne-motivace. Popisuji také faktory, které mohou ovlivňovat vstup na trh práce.

Druhou částí textu je metodická část, kde znovu připomínám hlavní cíl celé práce a z nich logicky formuluji dílčí cíle výzkumu. Také odůvodním volbu výzkumné strategie. Následně se věnuji transformaci cílů do tazatelských otázek, zdůvodňuji vybraný výzkumný vzorek a popíši jeho charakteristiku. Na závěr metodické části uvádím způsob zpracování získaných údajů a popisuji etická i jiná rizika výzkumu.

Třetí a poslední část textu se věnuje analýze a interpretaci dat. Uvádím zde, jak na danou problematiku nahlíží sociální pracovníci. Interpretuji zde dosažené výsledky dle dílčích cílů výzkumu, které jsou doloženy citacemi informantů.

Ke zpracování samotného tématu jsem využila několik odborných zdrojů. K problematice trhu práce v pozdně moderní společnosti byl pro mě klíčovým autorem Jan Keller, Ulrich Beck, Anna Václavíková, Helena Kolibová a Alina Kubicová. Autorky, které mě ovlivnily při definování

role sociálního pracovníka, byly Sarah Banks, Radka Janebová a Geert van der Laan. Mezi autory, kteří ovlivnili vymezení dilematu motivace či ne-motivace klientů na trh práce, bych jmenovala Libora Musila, Mirku Nečasovou, Radku Janebovou, Zuzanu Truhlářovou a také Lucii Trlifajovou, Jakoba Hurrele a Blanku Kissovou. Při zpracování metodické části jsem vycházela především z publikací Jana Hendla, Michala Miovského a Miroslava Dismana.

1 Teoretická část

V teoretické části bude nejprve reprezentován trh práce v pozdně moderní společnosti. Dále se budu věnovat roli sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce. Závěrem je představeno dilema motivace/ne-motivace.

1.1 Trh práce v pozdně moderní společnosti

V této podkapitole představím základní charakteristiky trhu práce. Dále se věnuji samotnému vymezení pozdně moderní společnosti v kontextu trhu práce. Nekladu si za cíl identifikovat veškeré prvky, ale jen základní, které ovlivňují společnost a případně i pohled na dané dilema.

1.1.1 Trh práce

Pro pochopení trhu práce je nejprve důležité definovat pojem práce. Jelikož práce je předmětem zkoumání několika disciplín, bude se v každé z nich odlišovat. Ekonomie říká: „*práce je vedle přírodních zdrojů a kapitálu jedním ze tří výrobních faktorů, potřebných k výrobě statků*“ (Zemánek, 2010, s. 72). V rámci sociologie je: „*práce specifický sociální jev odehrávající se v sociálním prostředí, kde se ve složitě hierarchizovaných interakcích setkávají jedinci, kteří vykonávají cílevědomé a účelné činnosti*“ (Václavíková, Kolibová, Kubicová, 2009, s.22). V psychologii jde o „*vliv práce na rozvoj lidské psychiky, faktorů determinujících pracovní motivaci i kladných či záporných dopadů práce na kvalitu vnitřního života*“ (Václavíková, Kolibová, Kubicová, 2009, s.22).

Trh práce je „*trhem primárního výrobního faktoru a je z větší části určován mikroekonomickými faktory. Jeho specifika vyplývají z toho, že nositelem práce je člověk se svými schopnostmi, nadáním, vědomostmi a dovednostmi*“ (Korytářová a kol., 2004). Trh práce se od ostatních trhů odlišuje tím, že schopnost pracovat je spojena s člověkem. Každý jedinec je výjimečný a na trhu práce může nabídnout odlišné schopnosti, nadání, zkušenosti atd. Také chování a rozhodování jedinců spočívá v nastavení jejich multidimenzionální osobnosti. Lidé jsou nositelé výrobního faktoru práce, kterou nabízí na trhu práce a výrobci si sami zvolí, koho budou najímat pro vyrábění zboží (Brožová, 2003). Koupě práce není tak jednoduchá, jak je tomu u jiného druhu zboží, protože práce „*není běžným zbožím, neboť není jen činností ekonomickou, ale také sociální*“ (Kuchař, 2009, s. 11).

Na trhu práce lze rozeznat dva **subjekty** – poptávku a nabídku, kdy „*na straně poptávky vystupují firmy a na straně nabídky domácnosti*“ (Hájek, 2002, s.180). Pod pojmem poptávka po práci je definován zaměstnavatel, který vyhledává pracovní sílu. Hlavním cílem firmy je

výroba zboží za nejnižší možné náklady a prodat ho za co nejvyšší cenu. To ovlivňuje zvýšení pracovních míst, kterým rostou i mzdové náklady (Kuchař, 2009). Hlavními determinanty, které ovlivňují poptávku, jsou: „*cena práce, poptávka po zboží a službách vyráběných pomocí práce, produktivita práce, cena vyráběných produktů, očekávané budoucí tržby, množství a kvalita pracovní síly*“ (Václavíková, Kolibová, Kubicová, 2009, s. 25) Oproti tomu nabídka po práci znamená jedince, který nabízí svoji práci výměnou za mzdu od zaměstnavatele (Smutek, 2014). Jedinec má tedy možnost se rozhodnout mezi prací a volným časem, případně o tom, jak tyto dvě věci sladit (Zemánek, 2010). Práce mu poskytuje uspokojení v podobě mzdy, naopak volný čas mu také poskytuje užitek a také čas na péči o rodinu (Brožová, 2003). Nabídku práce ovlivňují tyto hlavní determinanty: „*reálné mzdy, majetek, mimopracovní příjmy, demografický vývoj, míra ekonomické aktivity, úroková míra, daně, ceny spotřebitelského zboží*“ (Václavíková, Kolibová, Kubicová, 2009, s. 27).

Rovnováha na trhu práce je dosahována složitějším způsobem než u ostatních trhů. Na růst poptávky po práci reaguje nabídka práce obvykle pomalu. To je způsobeno především dobou profesní přípravy, která jedince připravuje pro získávání poptávané kvalifikace. Rovnováhu mzdy tedy zajišťuje průsečík složený z nabídkové a poptávkové křivky (Václavíková, Kolibová, Kubicová, 2009). To znamená, že domácnosti nabízejí tolik práce, pro kolik se rozhodnou a zaměstnavatelé přijímají tolik pracovníků, kolik chtějí najmout (Kuchař, 2009).

Politika zaměstnanosti se zaměřuje na „*soustavu makroekonomických politik, které představuje měnová, fiskální, mzdová politika a jiné politiky*“ (Václavíková, Kolibová, Kubicová, 2009, s. 74). Politika zaměstnanosti je makroekonomická a usiluje o podporu ekonomického růstu, s kterým souvisí růst pracovních příležitostí a zaměstnanosti (Smutek, 2014). Cílem politiky zaměstnanosti je zvýšit zaměstnanost populace a tím se snažit podpořit přiměřené kvality života obyvatelstva (Václavíková, Kolibová, Kubicová, 2009).

Politiku zaměstnanosti lze rozdělit na aktivní a pasivní. Pasivní se zaměřuje na pojištění nezaměstnanosti, které ovlivňuje nezaměstnanost a participaci na pracovním trhu (Smutek, 2014). Pasivní politikou zaměstnanosti je myšleno především hmotné zabezpečení uchazečů o zaměstnání, která je vyplácena formou podpory v nezaměstnanosti, kterou upravuje zákon o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb. Aktivní politika zaměstnanosti má tři hlavní úkoly: vytváření nových pracovních míst, úloha podporovat udržení stávající zaměstnanosti a podpora zaměstnatelnosti lidí na trhu práce (Václavíková, Kolibová, Kubicová, 2009). Aktivní politika působí na poptávku a nabídku práce (Smutek, 2014).

Politika trhu práce je označována jako mikroúroveň. Václavíková, Kolibová, Kubicová (2009, s. 74) uvádí, že politika trhu práce „*vychází z konkrétní situace na trhu práce*“. Cílem je zabývat se strukturou trhu práce. Politika trhu práce se zabývá přímým opatřením na trhu práce na podporu zaměstnanosti (Smutek, 2014).

1.1.2 Pozdně moderní společnost

Pro pochopení vstupování/ne-vstupování členů společnosti na trh práce je nejprve důležité se zaměřit na to, v jaké společnosti lidé nyní žijí, která se nedá zahrnout do jedné charakteristiky a je velmi komplikované ji pojmenovat. V této bakalářské práci používám označení soudobé společnosti jako pozdně moderní. Pozdně moderní společnost je označení: „*všeobecné a svým způsobem i neutrální, neboť takový přívlastek neimplikuje žádný její konkrétnější charakter, rys, pojetí nebo teoretický model preferující některou z dominujících vlastností nebo specifických rysů společnosti*“ (Roubal, 2014, s. 9). Moderní společnost prošla proměnou v pozdně moderní společnost a způsobila řadu významných společenských změn. Petrušek (2006, s. 25) říká, že společnost je nepřehledná a veškeré jistoty jsou skryty, tudíž kdykoliv může dojít k jejímu rozpadu, o kterém není jisté, kdy nastane a jaké bude mít důsledky. V následujícím textu se pokusím přiblížit základní znaky fungování nynější společnosti, které souvisí s fungováním trhu práce.

Individualizace na trhu práce v pozdně moderní společnosti

Jedním ze znaků, který se objevuje i v dřívější společnosti je individualizace. Základní hodnoty byly primárně legitimizované tradicí. Individualizace je proces, ve kterém tyto tradiční hodnoty nefungují, a ve kterém dochází k nástupu individuálních rozhodnutí na základě osobních svobod a osobní autonomie. Lidé jsou zodpovědní za své chování a životy a pozdně moderní společnost je vystavuje potřebě volit a rozhodovat se v nových oblastech života. Cílem jednotlivce je naplnit soukromé cíle převážně prostřednictvím vztahů a hlavní charakteristikou tohoto cíle je vlastnictví individuálních práv, které mají přednost před společenskými potřebami (Halman, 1996, s. 196–198). Individualizace znamená vytvoření individuálních podmínek existence, které jedince nabádají kvůli přežití, odkázat se sám na sebe a stát se středem vlastního přežití a vedení života (Beck, 2004).

Lidé tedy mohou spoléhat pouze na své rozhodnutí a individuální osud na trhu práce, který přináší určitá rizika, šance a rozpory. Individualizační impulsy, které jsou se vstupem na trh práce spojeny, jsou ve vztahu k rodinným, sousedským a profesním vazbám. Materiální přežití se stává jednou s nejdůležitější věcí, kterým lidé přizpůsobují svůj život, a to kvůli vzniku

individualizovaných existenčních forem a situací. V pozdně moderní společnosti je více lidí, kteří jsou z pracovního trhu vyloučeni nebo na trh práce nikdy nevkročili. Zvyšují se šedé zóny mezi registrovanou a neregistrovanou zaměstnaností, které tvoří například ženy v domácnosti, osoby v předčasném důchodu, mladiství. Také dochází k nárůstu v oblasti plnou a částečnou nezaměstnaností, které tvoří flexibilní formy práce Beck (2004, s. 115–120).

S oblastí trhu práce také souvisí individualizace v rámci genderové problematiky. Jedním z důsledků emancipace žen je fakt, že již nejsou zajišťovány muži a v případě rozvodu jsou vystaveny chudobě. Už neplatí referenční rámec rodiny. „*Jednotlivec, ať muž či žena, se stává reprodukční jednotkou, sociální ve světě každodenního života.*“ (Beck, 2004, s. 119) Jednotlivci jsou závislí na trhu práce, který v této oblasti souvisí se vzděláním, spotřebou, právním ustanovením, infrastrukturou, nabídkou aj. Každý je tedy odpovědný sám za sebe a za rizika, které má řešit pomocí vlastních omezených zdrojů (Beck, 2004).

Pokud se tedy jednotlivec snaží uspět na trhu práce, je jeho svoboda velmi redukována zaměstnavatelem. Od zaměstnance je požadováno maximální nasazení pro práci, která mu může být ze dne na den odebrána. Firmy si stále více zakládají na autonomii zaměstnanců, která přináší vyšší požadavky na rychlejší, kvalitnější a lacinější práci. Zaměstnanci jsou odpovědní za práci, kterou vykonají, přitom nemají žádnou svobodu při stanovení těchto cílů. Svoboda, kterou firmy nabízí, je doplněna kontrolou, která je prováděna v rámci plnění cílů a v prostředí, které má být považováno za uvolněné (Keller, 2010).

Na individualizaci jedinců působil také sociální stát, protože veškerou pomoc poskytoval přímo jednotlivci. Lidé tedy nepotřebovali sociální vazby v případě, že by potřebovali nějakou oporu a mohli se spolehnout přímo na stát, který poskytoval dokonalou ochranu. Po modernizaci společnosti se stát rozhodl pro modernizaci jeho samotného. To však znamená, že jednotlivec už nebude pod ochrannou rukou státu a bude se muset postarat sám o sebe bez dřívějších primárních opor (Keller, 2005, s. 112–113). „*Důsledkem toho je skutečnost, že problémy systému jsou vydávány za osobní selhání a politicky zlehčovány.*“ (Beck, 2004, s. 118) Krize sociálního státu tedy vypadá jako individuální krize. (Beck, 2004, s. 118)

„*Tak šťastnou cestu, každý sám za sebe a přitom všichni společně...!*“ (Roubal, 2014 s. 40)

Transformace rodiny a soukromého života v kontextu trhu práce v pozdně moderní společnosti

Transformace rodiny a soukromého života přinesla řadu změn, které lze zaznamenat sociodemografickými a socioekonomickými ukazateli. Současná rodina se vyznačuje

výrazným poklesem porodnosti a sňatečnosti. Také se zvyšuje procento dětí, které žijí nebo se narodili do domácnosti s jedním rodičem. V neposlední řadě se také zvyšuje rozvodovost, podíl dospělých bezdětných lidí v populaci a rodičů, kteří žijí v nesezdaném soužití. S transformací rodinného soužití souvisí také proměny na trhu práce (Hašková, 2014). V této souvislosti dochází k flexibilizaci rodiny, která je uzavíraná na omezenou dobu a mění se podle aktuálních podmínek (Keller, 2005). Funkce rodiny se změnila, teď jde především o ověřování si osobní identity. Cílem rodiny jsou především individua, ne rodina jako taková (Dudová, 2007). Dříve byla rodina ekonomickou jednotkou, nyní je založena na sdílení emocí a na dohodě mezi partnery (Hašková, 2014).

Pracovní trh má naprosto odlišné požadavky. Žádá od jedince, aby přizpůsobil svůj pracovní život zaměstnavateli bez ohledu na své soukromé závazky. Trh práce tedy požaduje, aby si všichni konkurovali a zároveň byli individualističtí. Při soutěži o pracovní místo je rodina břímě, a proto bývá přesouvána do pozdějšího věku. Jedinec má rozvíjet svou osobnost a vytvářet si svůj soukromý život pod autoritou trhu práce. Společenská důležitost trhu práce je stále vyšší a ovlivňuje tak vytváření vlastní identity, což má dopad na utváření životního stylu a strategií (Dudová, 2007).

Kombinace práce a osobního života je stále více problematická, a to především s rostoucími požadavky od zaměstnavatelů (Dudová, 2007). Stále více se začíná používat pojem work life balance, který lze přeložit jako soulad pracovního a osobního života. Lidé v pozdně moderní společnosti si uvědomují důležitost rovnováhy mezi zaměstnáním a jejich soukromým životem. Tlak individualizace a seberealizace na trhu práce ovlivňuje především partnerský život, lidé se vyhýbají závazkům a jsou pak lépe připraveni na měnící se požadavky trhu práce. Také změna od hospodářské ekonomiky k tržní přinesla zrušení celoživotního zaměstnání na dobu neurčitou, což vyvolává nejistotu zaměstnání. Na zaměstnance jsou tedy kladeny podmínky nestandardního zaměstnání, které poskytují nejistotu a mohou vést k pracující chudobě. Lidé tedy musí často kumulovat částečné pracovní úvazky. Sféra pracovního a osobního života je provázaná. Vzdělání, typ práce a pozice muže či ženy má vliv na uspořádání rodinného života. Kombinace pracovního a rodinného života prochází transformacemi během celého života, a to na základě potřeb, individualizace, přání, preferencí či příležitostí (Hašková, 2014).

Rozdělení tříd na trhu práce v pozdně moderní společnosti

Keller (2010) říká o třídách společnosti, že úplně nahoře se nachází vrstva elit, která má jen několik tisíc lidí. Vrstva obyčejných bohatých se nachází těsně pod elitami, které je poslouchají

a respektují. Dále se nachází střední vrstvy, které již vědí, že vzestup do vyšších sociálních vrstev je nereálný. Střední vrstvy jsou stále více závislé na pracovních smlouvách. Nižší vrstvy již nemají bezpečí a jistotu a za tuto ztrátu je jim nabízeno, aby sloužili jako střední vrstvy. Přitom si uvědomují, že ve středních vrstvách se nemohou udržet a nebudou mít dostatečné materiální zajištění.

Keller (2010) zmiňuje, že dochází k přeměně na tzv. společnost přesýpacích hodin. Dříve měla společnost podobu balonu, který znamenal, že úplně nahoře bylo nízké procento bohatých, velmi dole se nacházelo malé procento chudých a mezi nimi byla umístěna střední vrstva všech ostatních. Nyní se společnost vyvíjí a vytváří přesýpací hodiny, je tedy zřejmé, že narůstá procento chudých, zatímco střední vrstva ubývá. K tomu je nutné dodat, že bohatí stále bohatnou, ale jejich početní objem se nenavysňuje, zatímco chudých lidí ve společnosti žije stále více (Keller, 2010).

Vysokou konkurenci na trhu práce vytváří střední a nižší vrstvy, které mezi sebou soupeří, což vede k poklesu šancí na trhu práce. Dlouhodobá nezaměstnanost, či zadlužení je tedy výsledkem ztráty opory. Naopak u elit je individualismus odlišný, protože jejich skupina je dokáže ochránit. Nejistota práce však neznamená, že jedinec žije v bídě. Vyplyvá z toho především, že tyto osoby jsou vysoce zranitelné a obvykle s penězi vycházejí, ale z výplaty jim nezbyde nic, co by si mohli šetřit. Ztráta zaměstnání pro ně má fatální důsledky (Keller, 2010).

Stále se zvyšuje počet lidí, kteří jsou trvale vyloučeni z trhu práce. Tito lidé tedy klesají pod práh chudoby a nejsou schopni se začlenit do společnosti, protože jim chybí pracovní dovednosti a společenské návyky. Ve Spojených státech tuto skupinu označují jako „undereclass“, respektive podtřída, tento pojem však evokuje dojem, že tyto osoby upadly do své situace vlastní vinou. Z toho důvodu Keller (2010) využívá pojem deklasování, který evokuje proces, ve kterém jsou lidé odsouváni do horší situace, než v které byli zvyklé žít. Tyto osoby jsou velmi náchylné, stačí jedna změna v oblasti rodinného života nebo zdravotního stavu, a i oni se mohou začlenit do kategorie deklasovaných (Keller, 2010).

Vyšší počet jedinců má problémy vstoupit na trh práce, což se projevuje v poklesu jejich věrohodnosti. Banky jim neposkytují stejné služby jako ostatním. Majitelé domů jim nechtějí poskytovat bydlení. Nejisté bydlení jim je poskytováno především ve čtvrtích, kde se koncentruje deklasované obyvatelstvo a tím se vytváří specifická struktura měst. Tyto byty jsou tedy daleko od center a mají nevyhovující podmínky. Deklasovaní nemají prostředky na to, aby

si vyhledali vhodnou práci a bydlení. A obvykle zůstávají u neplnohodnotné práce a špatného bydlení (Keller, 2010).

Kriminalizace bídy souvisí s trhem práce. Politici se toto snaží vyřešit tvrdými opatřeními. Stát tedy nebojuje „proti chudobě“, ale spíše vytváří „válku proti chudým“. Trestají se i drobné přestupky a ve věznicích se objevují lidé, kteří spáchali drobné trestné činy. Návrat osob po výkonu trestu do zaměstnání je však velmi obtížná, protože většina zaměstnavatelů těmto osobám neposkytne zaměstnání (Keller, 2010).

Nejistoty na trhu práce

V současné době je na trhu práce každý odpovědný za vlastní osud. Jistota zaměstnání má tedy vyšší hodnotu. Jednotlivci mohou pociťovat obavy z rizika nezaměstnanosti nebo snížení platu či přeřazení na horší pracovní místo. Psychická a fyzická zátěž, která je způsobena rolí na trhu práce, je vnímána na základě osobnostní charakteristiky (Kuchař, 2009). Nejistoty na trhu práce nepůsobí stejnou měrou na všechny a na trhu práce jsou lidé, kteří nemají schopnost reagovat na aktuální změny na trhu práce.

První rizikovou skupinou jsou **nekvalifikovaná pracovní síla a sociálně vyloučené osoby**. Problematika sociálně vyloučených osob souvisí jak s vnějšími vlivy jako diskriminace na trhu práce, ale také s vnitřními vlivy jako například demotivace pracovat aj. Sociálně vyloučené osoby jsou obvykle závislé na sociálním systému, neformálnímu zaměstnávání a zadlužování (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015). Úroveň vzdělání ovlivňuje vstup na trh práce a ti, kteří nedosáhnou dané kvalifikace hledají pracovní místo stále obtížněji. Podíl nezaměstnaných osob, které mají základní vzdělání je vysoký. Kuchař (2009) to vysvětluje pomocí několika faktorů. Prvním z nich je, že trh práce v České republice poptával především kvalifikovanou pracovní sílu. Zadruhé došlo k náhradě pracovní síly levnější zahraniční pracovní silou. Třetím faktorem je demotivace těchto osob se dále kvalifikovat. Čtvrtým bodem je poskytování sociální podpory, která není motivující (Kuchař, 2009). S kvalifikací také úzce souvisí „pracující chudoba“, protože lidé s nízkou kvalifikací mají velmi nízké mzdy. Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020 (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015) klade důraz na spolupráci mezi sociální politikou a politikou zaměstnanosti. Tyto osoby, které jsou sociálně vyloučené, by měl sociální pracovník nejprve stabilizovat a poté podporovat a připravovat ke vstupu na trh práce. Cílem je, aby si klient své zaměstnání udržel a také posiloval své postavení na trhu práce (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015).

Další skupinou, kterou ohrožuje nejistota na trhu práce, jsou **ženy**. Došlo k výrazným změnám v oblasti genderové problematiky, změnila se oblast sexuality, práva a vzdělání mezi mužem a ženou. Beck (2004) však říká, že tyto změny jsou spíše písemné a neodpovídají skutečné povaze chování a situaci mužů a žen. Ženy očekávají rovnost v povolání a rodině, která však naráží na chování mužů (Beck, 2004). Trh práce v České republice stále preferuje mužskou pracovní sílu, která nebude přerušovat zaměstnání, nebude narušována soukromým životem a bude se lépe uzpůsobovat požadavkům zaměstnavatele. Ve společnosti je stále zakořeněn tradiční rodinný model, ve kterém muž podřizuje svůj život trhu práce a žena požadavkům rodiny a domácnosti. Ženy pod vlivem stereotypů jsou zaměstnavateli hodnoceny méněcenně a mají v průměru o 25% nižší platy. Zároveň se od nich vlivem individualizace očekává, že přijímají odpovědnost za vlastní osud (Dudová, 2007). České ženy jsou ve větší míře ohroženy nezaměstnaností než muži a jedním z negativních vlivů na nezaměstnanost je mateřství. Problematika žen na trhu práce je také spjata s postojem zaměstnavatelů k zaměstnávání žen. Vzhledem k tomu, že mohou opustit na tři roky trh práce kvůli rodičovské dovolené, a poté budou potřebovat větší míru flexibilizace, kvůli sladění rodinného a pracovního života (Sirovátko, Winkler, Žižlavský ed., 2014).

K dalším zranitelným skupinám na trhu práce patří **osoby se zdravotním hendikepem**, a to především z toho důvodu, že nedokáží konkurovat relativnímu přebytku pracovní síly. Osoby zdravotně hendikepované stále naráží na předsudek většinové společnosti, že se jedná o pracovníky neefektivní. Tyto osoby také mají těžší přístup ke kvalifikaci, kterou potřebují k výkonu určitého povolání. Cílem politiky zaměstnanosti je vzhledem k individuálnímu zdravotnímu stavu tyto osoby začlenit na volný trh práce (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015).

Další skupinu ovlivňuje **fáze životního cyklu**, a to především začátek pracovní kariéry a následně její ukončení (Kuchař, 2007). V prvním případě se jedná o absolventy škol, kteří ukončili přípravu na povolání. Jeden z hlavních problémů při vstupu absolventů na trh práce spočívá v absenci praktických zkušeností, kdy nejsou schopni plně realizovat získané znalosti a dovednosti (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015). Dále také postrádají základní pracovní návyky (Kuchař, 2007). Významnou úlohu ve vnímání jistoty zaměstnání hraje u absolventů škol také různorodá a neodpovídající představa o situaci na trhu práce (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015). Na opačném konci pracovní kariéry se nacházejí osoby v předdůchodovém věku. Trh práce ovlivňuje skupinu starších osob především ve třech oblastech. První z nich je nižší vzdělání, dále pak zdravotní znevýhodnění, které přibývá

s vyšším věkem a nedostatečnou adaptabilitu na změny pracovních podmínek. Na ohrožení seniorů na trhu práce se také podílí přetrvávající stereotypy zaměstnavatelů a nastavení společnosti, která nepodporuje aktivní stárnutí a mezigenerační solidaritu. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015).

1.2 Role sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce

V této kapitole bude nejprve vymezena profesionální sociální práce. Následně vymezují roli a konstrukci sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce na základně povinnosti vůči společnosti, platným dokumentům, klientovi a profesi, kterou doplňují o pohled Geerta van deer Laana.

1.2.1 Profesionální sociální práce

Tato bakalářská práce je psaná z pohledu profesionální sociální práce, které do své práce zařazují především z toho důvodu, aby se čtenář seznámil s kontextem, ve kterém je tato bakalářská práce psaná. Definice i pojetí sociální práce je rozpracováno dle mého vnímání sociální práce, je zřejmé, že se nemusí shodovat s profesionálním profilem ostatních sociálních pracovníků.

V současné době zatím neexistuje žádná všeobecně platná formulace sociální práce a v odborné literatuře lze objevit mnoho rozmanitých definic, které se věnují vymezení sociální práce. Vzhledem k tomu, že sociální práce je velmi rozsáhlá profese a nemá svojí vlastní specializaci, je velmi obtížné ji vymežit. Domnívám se, že definice sociální práce by měla být jednoduchá, srozumitelná a měla by výstižně odpovídat poslání sociální práce. A to nejen pro sociální pracovníky, ale také pro širokou veřejnost, protože součástí práce sociálních pracovníků je objasňovat klientům, veřejnosti, politikům, co sociální práce znamená.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků v Austrálii v roce 2014 zpřístupnila do sociální práce definici. „*Sociální práce je prakticky založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Pro sociální práci jsou klíčové principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respekt k rozmanitosti. Na základě teorií sociální práce, společenských vědách, humanitních vědách se sociální práce zabývá lidmi a strukturami, které řeší životní změny a zvyšuje blaho lidí.*“ (International federation of Social Work, 2014). Ve většině případů jsou klienti považováni za příčinu problémů, ale tato definice říká, že problémy mohou vznikat strukturálně, tedy i na straně sociálního prostředí.

Jedna z definic, která splňuje výše uvedené požadavky, byla vydána v roce 1973 Národní asociací sociálních pracovníků ve Spojených státech amerických: „*Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.*” (Navrátil In Matoušek, 2001, s. 184). Sociální fungování, na které se tato formulace zaměřuje, je významné především v tom, že nepodporuje změnu pouze na straně klienta, ale také na straně sociálního prostředí. Hlásím se k teoretickému konceptu sociálního fungování, protože tato definice zahrnuje reflexivní rozhodování sociálních pracovníků a pracovníc, které umožňují zabývat se dilematem mé bakalářské práce. Navrátil (2001, s. 7), v kontextu sociálního fungování, definuje sociální práci s pomocí cíle: „*cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem lidských rolí.*“

V sociální práci lze nalézt rozdílné pohledy na to, jak lze sociální práci vykonávat. Jedním z nich je Musilův (2008 a) koncept, který je zasazen přímo do konceptu české sociální práce a představuje čtyři pojetí sociální práce.

Prvním z nich je administrativní pojetí, kdy sociální pracovník zastává roli úředníka, který „*předem daným postupem vyřizuje ustálený soubor žádostí a rozhodnutí, jejichž existence a obsah je předepsán příslušnými normativními akty*“ (Musil, 2008 a, s. 66). V rámci administrativního pojetí sociální pracovnice také poskytuje informace a stanoviska.

Filantropické pojetí se zaměřuje na přímou práci s klientem, kdy sociální pracovník uplatňuje lidský přístup a poskytuje klientovi takové služby, které si myslí, že klient potřebuje. Ve filantropickém pojetí je kladen velký důraz na lidský přístup, oproti tomu vzdělání není tak významné (Musil, 2008 a).

V kontextu aktivistického pojetí vystupuje sociální pracovník jako partner, který pomáhá klientovi prosazovat jeho zájmy vlastními silami. Aktivistické pojetí se zaměřuje především na iniciaci změn v prostředí klientů a hledá příčinu problému ve strukturách společnosti. Můj profesní ideál se přiklání k aktivistickému pojetí (Růžičková, Musil, 2009).

Inklinuji především k profesionálnímu pojetí, kde sociální pracovník vystupuje jako specialista, který oplývá řadou schopností a také odborností, kterou získal během vysokoškolského studia. Vzhledem k tomu, že tato bakalářská práce se soustředí na dilema sociálních pracovníků, je profesionální pojetí důležité, protože díky němu má sociální pracovník schopnost se komplexně

rozhodovat a adekvátně posuzovat životní situaci klientů. Profesionální pojetí zahrnuje také složité komunikativní, koncepční a koordinační činnosti (Musil, 2008 a).

1.2.2 Definice a konstrukce role sociálního pracovníka

Roli sociálního pracovníka vymezuje například Jandourek (2001, s. 207) jako „*souhrn očekávaných jednání vůči jedinci, který zastává určitou sociální pozici*“. To znamená, že sociální pracovník buď přijme očekávanou roli, nebo bude reagovat odmítnutím. Podobně Matoušek (2003, s. 190) definuje roli sociálního pracovníka jako „*standarty chování, očekávaného od jedince v určité sociální pozici, které určují kdy, kde a co má vykonat*“. Tato definice ukazuje, že role sociálního pracovníka vychází ze sociální pozice a co může pracovník přijmutím či ne-přijmutím role očekávat od sociálního okolí. Pro Klimeše (1998, s. 672) role znamená „*postavení, funkci, úlohu poslání*“.

Janebová (2014, s. 24–25) uvádí, že roli sociálních pracovníků ovlivňují „*tři roviny fungování*“, kterými je pracovníkovo osobní já, profesionální rovina a vícečlenný pomáhající systém. Tyto všechny tři složky se budou podílet na tom, zda se sociální pracovníce rozhodne klienta motivovat k začleňování na trhu práce či nikoli. K tomu, aby sociální pracovníce pracovala profesionálně je potřeba znát své osobní já, ale také se o něj správně starat, aby nedošlo k syndromu vyhoření. Toto sebepoznání by mělo zahrnovat oblasti životního stylu, sociálního kontextu, gender, kulturní kontext, náboženství, osobní potřeby, životní filosofii, hodnotový systém, morální kód aj. V profesionální rovině je práce sociálních pracovníků ovlivněna jejich odbornými znalostmi, dovednostmi a také hodnotami sociální práce jako profese. Vícečlenný pomáhající systém zahrnuje spolupráci s ostatními experty (Janebová, 2014).

Dle Banks (1995, s. 122) se na představě role sociálního pracovníka podílejí především čtyři povinnosti. První z nich je povinnost vůči klientovi, sociální pracovník ponechává klientovi účast na rozhodování a respektuje jeho volbu, na kterou má právo. Povinnost vůči profesi se odráží v loajalitě vůči organizaci, šířením dobrého jména organizace a samotné sociální práce. Další z nich je povinnost vůči agentuře a organizaci, což znamená, že sociální pracovníce dodržuje schválené metodiky, pravidla a postupy. Následující je povinnost vůči společnosti, kdy sociální pracovník jedná v souladu s legislativou a očekáváním společnosti. Pokud se tyto povinnosti dostanou do konfliktu, tak by měl sociální pracovník zamezit konflikt. Případně si ujasnit, která z uvedených povinností má přednost. V rámci dilematu motivovat či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce shledávám největší rozpor mezi povinností vůči klientovi a povinností vůči společnosti, do které se případně může odrazit i povinnost vůči organizaci.

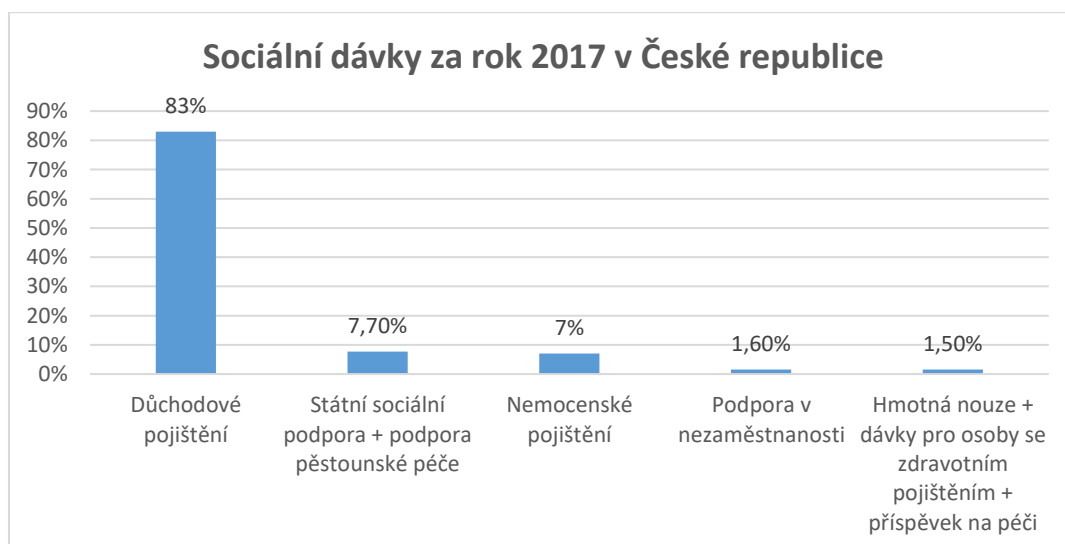
Matoušek (2003, s. 44–45) dodává, že „*Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní.*“

1.2.3 Konstrukce role sociálního pracovníka na základě představy společnosti

Při představě společnosti o jedincích, kteří jsou vystaveni před dilematem vstupu na trh práce, se setkáme s řadou předsudků či stereotypů. Je zřejmé, že mínění společnosti ovlivňují média, ve kterých se objevují různé názory. Například představy, že lidé přijíždějí pro podporu v drahých automobilech, kupují si drahé televizory atd. Případně iluze, že lidé žijící z podpory státu mají dostatek finančních prostředků a žijí plnohodnotný život. Tyto zkreslené motivy kritizují sociální stát, který živí na sociálních dávkách tisíce lidí (Němec, 2016).

V médiích je obvykle prezentována pouze celková částka, která tvoří výdaje státu na sociální dávky, která činila v předminulém roce přibližně 486 miliard korun (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018). Občané se mohou domnívat, že tato částka prezentuje občany, kteří jsou podporováni systémem sociálních dávek. Na základě dokumentu Informace o vyplacených dávkách, kterou zveřejňuje Ministerstvo práce a sociálních věcí (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018) jsem za rok 2017 vypracovala graf, který určuje, kolik procent se odvádí na konkrétní druh sociálních dávek.

Sociální dávky za rok 2017 v České republice



zdroj: vlastní (číselné údaje: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015)

Z tohoto grafu vyplývá, že většinu výdajů tvoří především dávky důchodového pojištění a to konkrétně 83 %. V kontextu dilematu motivace klientů ke vstupu na trh práce klienti využívají především podporu v nezaměstnanosti, státní sociální podporu a také dávky hmotné nouze.

Často se setkáváme s myšlenkou zneužívání sociálních dávek. Pojem zneužívání sociálních dávek charakterizuje Lánský (2012) pomocí dvou typů. Prvním z nich jsou lidé, kteří pobírají sociální podporu, na kterou nemají nárok. Pod tímto typem si lze představit situaci osob, které mají neformální zaměstnání, což je samozřejmě nemorální. Druhým typem je situace, kdy nárok na sociální podporu je stanoven oprávněně, ovšem v nesprávné výši, rozsahu či dávka nebyla využita pro správný účel. Například když daný jedinec zapírá svůj skutečný příjem. Se zneužíváním je také úzce spojeno přesvědčení, že lidé si za sociální dávky kupují alkohol aj. Systém dávek je však nastavený tak, že stát posoudí, zda jedinci vzniká nárok na sociální dávku a jeho spotřebování je v netotalitní společnosti věcí samotného příjemce (Lánský, 2012). Výzkum na zneužívání sociálních dávek realizoval Sirovátka (in Mareš ed., 2001) a ukazuje, že sociální dávky nejsou masově zneužívány. Pokud dochází ke zneužívání sociálních dávek, jedná se o zanedbatelné případy.

S tím úzce souvisí politické zneužívání. Politici využívají zneužívání sociálních dávek k přesunutí pozornosti od skutečných problémů. Ve společnosti se zhoršuje a znejišťuje sociální situace. Politici označují občany, které se do takové situace dostali jako „nepřízpůsobivé“ či „poběrače sociálních dávek.“ Lidé jsou tedy přesvědčení, že na vině nezaměstnanosti je osobní nezodpovědnost, neschopnost a neangažovanost osob, zatímco pravým důvodem je nedostatek a úbytek pracovních míst a také diskriminační jednání (Sokačová, 2012).

Ve veřejné společnosti se také vede diskuze o sociální spravedlnosti. Tedy o tom, jestli je spravedlivé, že když někteří mají běžné zaměstnání, tak ostatní finanční prostředky získávají od státu pomocí sociálních dávek. Společnost na takové lidi nahlíží jako na lidi, kteří jsou pro společnost přítěží, snaží se je izolovat a vytlačit na okraj společnosti. Ve společnosti se dle Mertla (In Naxera a Krčál, 2013) nachází schopní jedinci, které označuje jako homo oeconomicus. Tito jedinci jsou odpovědní sami za sebe, a tedy i za vše, co se jim v životě přihodí. Na druhé straně jsou tu lidé, označování jako homo sacer, kteří do tohoto ideálu nezapadají. Homo sacer se tedy nachází mimo trh práce a sociální stát je podporuje v podobě sociální pomoci (Mertl In Naxera a Krčál, 2013).

Dle mého názoru se společnost přiklání především k roli sociálního pracovníka, který začleňuje své klienty na trh práce za všech okolností. Nicméně je důležité pohlížet na to, že tato představa

společnosti je spjata s předsudky či stereotypy a nemusí být vždy v souladu se skutečnou situací klientů. Sociální pracovník by na tyto rozpory ve společnosti měl dle mého názoru upozorňovat.

1.2.4 Konstrukce role sociální pracovnice na základě povinnosti vůči klientovi

První povinností, kterou musí sociální pracovnice dodržovat je **právo se svobodně rozhodnout**. Rozhodnutí o věcech klientky a jejich záležitostech je v jejích rukou. Samozřejmě, že v některých případech bude tato volba spojená s určitými riziky. Sociální pracovnice by je měla vyhodnotit, a pokud nebudou vysoká, tak by právo na svobodné rozhodnutí klientovi nemělo být upíráno. Někdy se mohou sociální pracovnice této volby bát, a to především z toho důvodu, že si klient ublíží, zraní se aj. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008). Navrátil a Janebová (2010) k tomu dodávají, že nedílnou součástí sociální práce je nejistota. Sociální práce s nejistotou v praxi znamená, že sociální pracovník nemůže nikdy vyhodnotit, jak daná situace reálně dopadne. V životě klientů hraje roli velmi mnoho faktorů, které mohou jejich situaci potencionálně změnit. Sociální pracovník by měl nejistotu brát jako součást jeho profese, ale musí být připraven reflektovat své postupy a rozhodování v konkrétní situaci klienta. Nicméně je důležité si uvědomit, že práce s nejistotou je komplikovaná. Je pochopitelné, že každá sociální pracovnice se snaží, aby se situace jejich klientů stabilizovala a případně i zlepšila (Navrátil, Janebová, 2010).

Klient má také **právo na přiměřené riziko**. Je zřejmé, že sociální pracovníci budou dbát na to, aby klient byl v co nejpříjemnějším prostředí a nehrozilo by jisté nebezpečí. Riziko je „*nedílnou součástí našich životů a nezbytnou podmínkou dospívání jedince, poskytovatelé by se neměli snažit o jeho naprosté odstranění ze života klientů, ale naopak by jim měli umožnit ho podstupovat*“ (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008). V praxi to znamená, že sociální pracovník vyhodnotí danou situaci a pokud bude riziko takové, jako v běžném každodenním životě, tak by se sociální pracovník neměl snažit o odstranění rizika (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008). Ministerstvo práce a sociálních věcí (2008) vymezuje, jak sociální pracovnice mohou klientům umožnit procházet rizikovými situacemi. V prvním kroku si má poskytovatel „*vyjasnit a písemně si definovat svůj přístup k rizikovým situacím*“ (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 39). Dále má dojít k analýze rizikových situací, kdy sociální pracovníci mají vědět o rizikových situacích klientů, mapovat je i jejich pravděpodobnost a následky. Posledním krokem je management neboli zabezpečení rizikové situace, v kterém sociální pracovnice dle uvážení minimalizuje nebezpečí či nikoliv (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008).

Právo na práci je samozřejmě jedno z dalších práv. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 33) zmiňuje důležitost práce pro člověka „*cestou k zapojení do společnosti, znamená pro ně zvýšení příjmů a také sebeúcty. Práce jednou z nejdůležitějších součástí sociálního začlenění člověka.*“ Důvod vykonávání pracovní činnosti může být různý. Někteří ji mohou považovat za osobní potřebu či jí mají jako volnočasovou a terapeutickou aktivitu. Pro jiné znamená pracovní zácvik, práci pro zařízení či běžnou práci v režimu pracovního dne. Nicméně je nutné zmínit, že i v tomto případě má klient právo práci odmítnout. Sociální pracovník by klienta neměl nutit proti jeho vůli. Pokud má jiné příjmy, může se rozhodnout nevstoupit na trh práce (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008).

Dle mého názoru by sociální pracovník vzhledem k povinnosti ke klientovi měl dodržovat jeho základní práva, která jsem zmiňovala výše. Z daných práv vyplývá, že klientka má právo na to se rozhodnout i mít možnost přiměřeného rizika. Také má právo na to vstoupit na trh práce, ale může se rozhodnout, že na něj vstupovat nemusí.

1.2.5 Konstrukce role sociální pracovníce na základně platných dokumentů

Pro konstrukci roli sociální pracovníce na základně platných dokumentů jsem zvolila Všeobecnou deklaraci lidských práv, Listiny základních práv a svobod. Pro výkon profese je důležitý Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

Všeobecná deklarace lidských práv se o práci zmiňuje ve článku 23 odstavci 1, kdy říká, že „*každý má právo na práci, na svobodnou volbu zaměstnání, na spravedlivé a uspokojivé pracovní podmínky a na ochranu proti zaměstnanosti*“ (Všeobecná deklarace lidských práv a svobod, 2015, s. 48). Tento pohled je pro sociální pracovníci důležitý, protože by měla klientovi umožnit se svobodně rozhodnout, jaké zaměstnání bude vykonávat, viz první kapitola znak účasti klienta na rozhodování. Sociální pracovník by měl dle Všeobecné deklarace lidských práv dbát také na pracovní podmínky. Domnívám se, že pokud pracovní podmínky nebudou „*uspokojivé*“, tak by sociální pracovníce měla zvažovat, zda svému klientovi bude doporučovat vstupovat na trh práce. Ve Všeobecné deklaraci lidských práv je určeno, že každý má právo na spravedlivé finanční ohodnocení, které mu zajistí takové živobytí, které odpovídá lidské důstojnosti a v případě, že tomu tak nebude, bude doplněno prostředky sociální ochrany. Pro sociální pracovníci je tedy klíčové „*finanční ohodnocení*“, pokud správně nezajišťuje ohodnocení, má svého klienta podporovat ve využívání sociální ochrany ze strany státu.

Jedním z důležitých dokumentů v České republice je zákon č. 2/1993 **Listina základních práv a svobod**. V Listině základních práv a svobod lze nalézt několik bodů, které úzce souvisí s tím,

jakou roli má zaujímat sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce. První z nich se zmiňuje o nucené práci, kdy říká, že nikdo nesmí být nucen k práci či službám. Což pro sociálního pracovníka může být určující v tom, že nikoho nelze nutit k tomu, aby vykonával nuceně práci. Dále Listina základních práv a svobod zmiňuje, že každý má právo svobodně se rozhodnout, jaké povolání bude vykonávat. Sociální pracovník má tedy vycházet z toho, že jedinec má právo na svobodnou volbu k tomu se rozhodnout, jaké povolání bude vykonávat. Dále je v Listině základních práv a svobod ve článku 26 odstavci 3, že: „*každý má právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací. Občany, kteří toto právo nemohou bez své viny vykonávat, stát v přiměřeném rozsahu hmotně zajišťuje; podmínky stanoví zákon*“ (zákon č.2/1993 in Sbírka zákonů, 1993). Pokud je tedy osoba bez finančních prostředků má právo na to využívat sociální podporu od státu, která je nezbytná k zabezpečení základních životních podmínek (zákon č. 2/1993 In Sbírka zákonů, 1993).

Další z dokumentů, které mohou ovlivnit roli sociálního pracovníka je **Etický kodex sociálních pracovníků ČR**. V něm jsou stanoveny pravidla chování ve vztahu ke klientovi. Sociální pracovník „*podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti*“ (Společnost sociálních pracovníků, 2006, s. 1). Je důležité, že dle Etického kodexu (Společnost sociálních pracovníků, 2006) sociální pracovník má podporovat, posilovat a zplnomocňovat klienta a vést ho k vlastní odpovědnosti a tím dosáhnout větší míry autonomie a participace na rozhodování. Sociální pracovnice pracuje tak, aby chránila důstojnost klientů a dodržovala lidská práva. Sociální pracovnice se při své práci „*zaměřuje na klientovy silné stránky a podporuje je při řešení dalších sfér jeho života*“ (Společnost sociálních pracovníků, 2006, s. 2) Také sociální pracovník své klienty podporuje při uplatnění služeb a dávek sociálního zabezpečení. V kontextu dávek sociálního zabezpečení ho seznámí s povinnostmi, které souvisí s jejím poskytováním. Při rozhodování by sociální pracovnice měla klientku upozornit na důsledky, které její rozhodnutí může přinést. V případě, že se klientka rozhodne spolupráci ukončit, sociální pracovník její vůli akceptuje (Společnost sociálních pracovníků, 2006).

Tyto vybrané platné dokumenty se přímo nezaměřují na dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce. Nicméně lze z nich vyčíst, že role sociálního pracovníka spočívá v tom, že klient si sám může rozhodnout, zda vstoupí na trh práce či nikoliv. Pokud nenalezne zaměstnání sociální pracovnice má klienta podporovat v uplatnění dávek sociálního zabezpečení.

1.2.6 Konstrukce role sociálního pracovníka na základě povinnosti vůči profesi a organizaci

Navrátil (1998, s. 47) zdůrazňuje, že role sociálního pracovníka se bude odvíjet od organizace, v které pracuje. Ve vládní organizaci bude sociální pracovník omezen při volbě technik, které bude využívat. Také ho pravděpodobně budou omezovat byrokratická uspořádání nařízená státní institucí. Zatímco nevládní organizace poskytne sociálnímu pracovníkovi více svobody (Navrátil, 1998).

Pracovník by měl disponovat vysokou mírou volnosti jednání a také by měl mít značnou míru autonomie od organizační struktury. To však neznamená, že by pracovník nebyl regulován pravidly a příkazy. Volnost jednání vyplývá z komplikovanosti situací, do procesu rozhodování je zahrnuta také lidskost a citlivost vůči individuálním potřebám klienta a vychází z víry, že cílem sociálních pracovníků je jednat v nejlepším zájmu klienta (Lipsky, 1980).

Sociální pracovník by měl **pracovat s klientem i jeho sociálním prostředím**. Janebová (2014, s. 100) uvádí, že „*ekosystémová perspektiva slouží k porozumění vztahu mezi lidmi a jejich sociálním prostředím a zároveň nabízí nástroje k řešení případných problémových interakcí.*“ Sociální pracovník by tedy neměl práci redukovat výhradně na případovou práci tzv. case work, která se orientuje především na změnu klienta a na jeho adaptaci na sociální prostředí. Pokud by sociální pracovník pracoval pouze na úrovni „case work“ vznikl by tím dojem, že příčina problémů je výhradně na straně klientů (Janebová, Musil, 2007). Sociální pracovnice by měla vycházet z předpokladu, že klient je součástí sociálních sítí a struktur. Dubois, Krogsrud, Miley in Janebová (2014) v této souvislosti hovoří o třech systémech, kterým je mikrosystém, mezosystém a makrosystém.

Ve profesní rovině sociálního pracovníka by neměla chybět identifikace **různorodého pojetí klienta**. V této bakalářské práci budu využívat pojem „klient“, který definuji jako „*keréhokoli jednotlivce, skupinu, rodinu nebo komunitu, se kterými služby sociální práce pracují*“ (Smutek, 2006, s. 18). Myslím si, že během práce by měl sociální pracovník vždy reflektovat, kdo je klientem, zda je to jednotlivec, rodina nebo komunita.

Sociální práce je **ambivalentní profese**, která se pohybuje na pomezí pomoci a kontroly, které jsou nedílnou součástí sociální práce. V české literatuře se vymezení pomoci a kontroly věnuje například Ivan Úlehla (2005), který pomoc a kontrolu vymezuje pomocí „klientova přání“. Pokud sociální pracovník jedná na základě klientovy zakázky, jedná se o pomoc, vše ostatní

se považuje za kontrolu. Pomoc a kontrola jsou však rovnocenné způsoby práce s klientem, Ivan Úlehla (1996, s. 11) popisuje, že „kontrola je nevyhnutelná, účelná a potřebná“.

Individuální posouzení životní situace je další povinností vůči profesi. K jedné z klíčových aktivit a kompetencí sociálních pracovníků patří kvalitní posouzení životní situace, které vede k efektivní práci. Navrátil in Navrátil, Janebová a kol. (2010, s. 9) uvádí „v jistém ohledu je totiž posouzení zárodečnou buňkou všech aktivit sociálního pracovníka. To, jakým způsobem totiž sociální pracovník na klientovu životní situaci nahlíží, se bude patrně promítat do strategie jeho práce s klientem.“ Domnívám se, že sociální pracovnice by měla vždy přihlížet ke specifické situaci klienta, která vychází nejen z komplexu různých aspektů: materiálních, psychických, sociálních a strukturálních.

Musil (2004) zdůrazňuje **potřebu spolupráce**, kterou vnímám jako další povinnost vůči profesní odbornosti. V rámci spolupráce by sociální pracovnice měli obstarávat návaznost cílů, vazeb a činností s lidmi z jiných oborů, případná ne-spolupráce může být neadekvátní pro poskytování kvalitní sociální práce. Dle mého názoru má spolupráce probíhat na třech úrovních. První z nich je spolupráce v organizaci, v které pracuji. K tomuto bodu se vyjadřuje Musil (2004, s. 25) „aby lidé mohli spolupracovat, potřebují věřit, že lidé kolem chápou alespoň některé události života v organizaci obdobně a že díky tomu budou při práci s klienty postupovat pro ně srozumitelným způsobem.“ Druhou úroveň myslím spolupráci sociálních pracovníků v rámci různých organizací. Třetí z nich je výše zmíněna spolupráce s jinými pomáhajícími obory.

Posledním důležitým bodem je **snaha o zapojení klienta do rozhodování**, který je obsažen v předchozích charakteristikách. Klient má právo se svobodně rozhodnout a sociální pracovník by jeho rozhodnutí měl akceptovat. Proto se domnívám, že je důležité, aby sociální pracovník byl partnerem, který klientovi naslouchá a vnímá jeho zakázku. Tím ovšem nemyslím, že by klienta neměl seznámit s případnými riziky, které může jeho rozhodnutí způsobit.

1.2.7 Konstrukce role sociálního pracovníka dle Laana

Laan (1998) uvádí dvě kazuistiky, na kterých se zabývá rolí sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce. První kazuistiku nazývá: „Pracovní konflikt pana Van Veena“. Pan Van Veen je v pracovní neschopnosti a má spor se svým zaměstnavatelem. Pan Van Veen je důvěrník zaměstnanců, a proto se angažuje v oblasti regulace stěhování a náhradu za cestovní náklady. Nejprve ho podporovali kolegové, ale nakonec se všichni stáhli. Práce se stala jeho koníčkem a pan Van Veen si bral často práci domů, protože si tím mohl přivydělat, a tak došlo

ke spojení mezi jeho osobním a pracovním životem. V tuto chvíli se cítí zklamaný, nejistý, opuštěný a začíná být také agresivní a depresivní. Vzhledem k tomu, že u něj dochází k nárůstu depresí, mu psychiatr předepisuje léky. Sociální pracovnice se nejprve snaží s manželi řešit pracovní konflikt. V domácnosti je však situace velmi náročná, a proto se sociální pracovnice soustředí na zvyšování napětí v domácnosti. Sociální pracovnice odhalí, jak pan Van Veen situaci skutečně prožívá a snaží se, aby na nezaměstnanost pohlížel jinak. Manžel si vyhledává jiné zaměstnání, nicméně jeho věk a také pracovní neschopnost mu to velmi stěžují. Nakonec se pan Van Veen snaží být co nejdéle v pracovní neschopnosti a velmi ho trápí myšlenky, že bude uznán práce schopným. Nakonec pan Van Veen je uznán profesně nezpůsobilým. Pan Van Veen již nežije v nejistotě a necítí se být sám, ale stále doufá, že se uplatní na trhu práce (Laan, 1998).

Na případ pana Vana Veena je možné pohlížet z dvou různých pohledů. První z nich je „*práce jako lék*“. Úloha sociálního pracovníka spočívá v regulaci osobního a pracovního života. V tomto kontextu dochází ke snížení pracovního jednání. Pan Van Veen našel smysl především v pracovní oblasti. Byl odstaven ze společenské i privátní oblasti. Druhá oblast nahlíží na tuto kazuistiku z „*kritického pracovního étosu*“, kdy je potlačen důraz na vysoký étos práce. Dle druhého názoru postupovala sociální pracovnice správně, když se její klient dostal do pracovní nezpůsobilosti (Laan, 1998).

Druhá kazuistika je označena jako „*pracovní étos Antje Amado*“. Jedná se o klientku, která v dětství prodělala dětskou obrnu, rok strávila v nemocnici a poté byla rok v ozdravovně. Na své dětství nemá dobré vzpomínky. Otec měl namáhavou práci a každý víkend byl opilý. Matka se starala o domácnost, na kterou ji otec nedával peníze, a musela tedy vystačit s minimem. Otec měl poměr s jinou ženou. Antje Amado musela začít pracovat, když jí bylo 11 let, tudíž si nemohla dodělat vzdělání. Ve 24 letech se vdala a přála si lepší manželství, než měli její rodiče. Antje Amado se také starala o domácnost, ve které docházelo k domácímu násilí. Při prvních setkáních Antje Amado nechtěla se sociální pracovníci komunikovat a měla strach, že po útěku z psychiatrického zařízení se bude muset vrátit zpět. Antje Amado si je jistá, že už se nechce vracet do psychiatrického zařízení a chce znovu pracovat. Ačkoliv si sociální pracovník myslí, že by klientka potřebovala odbornější pomoc, tak dále pokračuje, protože má s klientkou dohodu, že nebude muset spolupracovat s psychiatrem. Antje je zařazena mezi práce neschopné a má obavy z toho, že dojde k zrušení a bude převedena mezi práce schopné. Zároveň však říká, že lidé, kteří využívají podpory státu jsou příživníci, a velmi se stydí, že nepracuje. Na druhou stranu však není schopna práci zvládnout.

Pokud porovnáme příklad pana Van Veen a Antje Amado. Zjistíme, že pan Van Veen má bez práce deprese. Zatímco paní Antje Amado se bez práce zcela uzdraví. Z těchto kazuistik vyplývá, že role sociálního pracovníka nespočívá vždy jen v motivování klientů ke vstupu na trh práce, ale také v jejich ne-motivaci. Ale vždy je nutné hodnotit vše jako individuální případ, viz první podkapitola. Na těchto konkrétních příkladech je viditelné, že u žádného případu nelze postupovat stejně, jako u druhého a neexistuje jen jeden způsob vhodného jednání.

1.3 Dilema motivace/ ne – motivace klientů

V této podkapitole se nejprve pokusím vymezit dilema, jeho vznik a možné způsoby zvládnání. Z dostupných teorií vysvětlím definici a konstrukt motivace/ne-motivace. Dále uvedu základní faktory, které ovlivňují vstup na trh práce.

1.3.1 Dilema v sociální práci

Definovat dilema je obtížné, protože každý autor ho vymezuje jiným způsobem. Například Banks in Wright (2015) interpretuje dilema jako volbu mezi dvěma stejně nevhodnými alternativami, které mohou zahrnovat etická dilemata, a není jasné, jaká volba bude správná. Klimeš (1981, s. 112) pojímá dilema jako: „*nutnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi*“. Definice upozorňuje na to, že některé možnosti nejsou slučitelné a s jejím výběrem bývá obtíž. Zároveň poukazuje na fakt, že lidé se nemusí nutně rozhodovat, ale v reálném životě se poměrně často této volbě snaží vyhnout, nebo alespoň oddálit proces rozhodování (Musil, 2004). Uvedení autoři nemají totožné názory v oblasti rozhodování, ale shodují se, že dilema je volba nebo rozhodování mezi různými možnostmi.

Pro lepší pochopení vymezují proces **vzniku dilemat**. Musil (2008 b, s. 12) se domnívá, že sociální pracovníci jsou často vystaveni: „*napětí mezi snahou jednat v souladu s přijatým morálním ideálem a potřebou přizpůsobit jednání vůči klientům pracovním podmínkám*“. Výsledkem takového očekávání je vznik dilematu. Morálním ideálem se rozumí určitá skupina lidí, která uznává vize žádoucího stavu věcí, a o jehož dosažení je z hlediska jejich uznávaných hodnot žádoucí usilovat.

Musil a Nečasová (2008) vnímají vznik dilematu v lineárním modelu, který probíhá ve čtyřech navazujících fázích. V první fázi se pracovníci dostávají do konfliktu s nesourodými pracovními podmínkami. Nesourodé pracovní podmínky mohou být například velký počet klientů a méně časového prostoru na řešení životní situace klienta.

Druhá fáze je situace, kdy si sociální pracovníci uvědomují nesourodé pracovní podmínky. Ty se dějí skrze morálně neutrální percepci kolizních očekávání. Znamená to, že sociální pracovníci si uvědomují, že pracovní podmínky nejsou nastavené správně.

Třetí fáze vzniku dilemat souvisí s morální citlivostí. Pro sociálního pracovníka se mění jen ta konfliktní očekávání, která jsou pro něj morálně citlivá. Sociální pracovnice si uvědomuje morální povahu situace a je schopna číst toto dilema. Východiska morální citlivosti se označují jako morální ideál. Pokud se sociální pracovníci identifikují se svým morálním ideálem, činí je to morálně citlivými, pak prožívají konflikt očekávání, jako obtížné rozhodnutí mezi nesuslučitelnými možnostmi. V dilematu se pro sociální pracovníky nepromění ty konflikty očekávání, ke kterým nejsou morálně citliví a zůstanou vůči nim lhostejní.

Poslední fáze je spojena s přijetím zodpovědnosti sociálních pracovníků za jejich rozhodnutí. Přijímání zodpovědnosti souvisí s uplatňováním morálních ideálů, ty jsou předpokladem pro přijetí odpovědnosti za rozhodnutí sociálních pracovníků mezi nesuslučitelnými možnostmi volby. Pokud se pracovníci nebudou dilematem vážně zabývat a nebudou pociťovat odpovědnost za volbu, tak budou prožívat tzv. „neodbytné dilema“.

Sociální pracovníci mohou volit různé **strategie ke zvládnutí dilematu**. Musil s Nečasovou (2008), ti uvádí tři způsoby, jak zvládat dilema. Prvním způsobem je setrvání u dilematu, což je situace, kdy sociální pracovník dilema přijme „*včetně trápení, které jejich prožívání provází a učiní je součástí svého života*“ (Musil, Nečasová, 2008, s. 93). Musil (2008 b, s. 20) popisuje setrvání u dilematu z hlediska pomoci a kontroly. Pomoc v tomto kontextu vnímá jako sklon sociálních pracovníků preferovat zakázku klienta, protože ho vnímají jako „*oběť nespravedlivého řádu společnosti*“ (Musil, 2008 b, s. 20). Při kontrole naopak sociální pracovníci využívají především zakázky společnosti, která klienty vnímá jako „*viníky, kteří se prohřešili proti řádu*“ (Musil, 2008 b, s. 20). V praxi není možné, aby měl sociální pracovník jen jednostranný ideál.

Druhou variantou je obcházení dilematu, které „*spočívá ve snaze vyhnout se trápení s dilematem, aniž by došlo ke změně pracovních podmínek, které jsou předpokladem jejího vzniku*“ (Musil, 2008 b, s. 14). Sociální pracovnice se snaží klientovi poskytnout služby, které považují za kvalitní a zároveň si zachovávají ideál, že pracují správně. Stále ovšem pociťují, že toto přijatelné stanovisko není v souladu s morálním ideálem. Tento pocit se snaží odstranit pomocí změny svého morálního ideálu, aby své jednání považovali za správné, či odůvodněné (Musil, 2008 b). Konfrontace s příznaky nesuslučitelných očekávání se stále objevují ve všedních

pracovních situacích a vyvolávají v nich nepříjemné zkušenosti, které jsou spojené s obtížnou volbou a morálními ideály. To v nich vyvolává psychickou zátěž, které se snaží uniknout odkloněním pozornosti. Odklonění pozornosti však vede k obcházení dilematu, ale k zatlačení dilematu do latentní fáze (Musil, Nečasová, 2008).

Změna nesourodých podmínek je třetím způsobem zvládnání dilematu. Sociální pracovník se snaží modifikovat pracovní podmínky tak, aby mu nebránily v rozhodování v rámci jeho morálního ideálu. Zdrojem odhodlání sociálních pracovníků měnit nesourodé podmínky je silná identifikace s morálním ideálem (Musil, Nečasová, 2008).

1.3.2 Definice a konstrukce motivace/ ne-motivace

Jedním z klíčových pojmů této bakalářské práce je motivace. Definice motivace je obtížná a existuje několik úhlů pohledu na to, jak tento pojem vymezit. Pro definování motivace je dle Říčana (2010) důležité nejprve definovat motiv. „*Motiv je faktor, který uvádí do pohybu*“ (Říčan, 2010, s. 96). Motiv v psychologii znamená pohyb myšlenek, představ, přání a rozhodnutí. Z uvedeného vyplývá, že motiv je cokoli, co vede k aktivitě a má určitý úmysl a směr, který vede k cíli.

Hartl a Hartlová (2009, s. 328) definují motivaci jako „*proces usměrňování, udržování a energetizace chování, který vychází z biologických zdrojů*“. Říčan (2010, s. 96) chápe motivaci jako „*souhrnné označení pro motivy a jejich působení*.“ Miller a Rollnick (2003, s. 14) říkají, že motivace je „*stav připravenosti ke změně či touha po ní, tento stav se ovšem v různých situacích a s časem proměňuje. A lze ji ovlivnit*.“ Bláha, Čopíková, Horvátová (2016, s. 21) určují, že „*motivace se týká faktorů, které ovlivňují lidi, aby se určitým způsobem chovali*.“ Armstrong (2007) charakterizuje motivaci jako cílově orientované chování. Dostatečně motivovaný jedinec má jasný záměr a provádí takové kroky, které směřují k určenému cíli.

Pravý opak motivace budu v této bakalářské práci označovat jako ne-motivace. Janebová a Truhlářová (2018, s.70) vymezují ne-motivaci jako „*neochotu ke změně či k úsilí o takovou změnu*“. Celý koncept ne-motivace je ovšem velmi komplikovaný.

Miley (in Janebová a Truhlářová, 2018) uvádí, že i nezáměr či neochota o spolupráci se sociálním pracovníkem je nějakým způsobem motivované. Na motivaci je dle Mileyho (in Janebová a Truhlářová, 2018) nelze nahlížet jako na něco, co člověk má nebo nemá. Je vhodnější na motivaci/ne – motivaci nahlížet jako na transakční akt.

Van Hall et. (2013) říká, že ne-motivovaný klient vzniká z interakce mezi profesionálem a klientem, pokud nejsou dosaženy specifické institucionální cíle. Z toho vyplývá, že ne-motivace není osobní charakteristikou daného klienta. Van Hall et. (2013) kritizuje, že koncept motivace a ne-motivace je vnímán pouze v psychologické rovině. Dle Van Halla et. (2013) je pro sociálního pracovníka potřebnější sociologický pohled na motivaci či ne-motivaci, protože je využíván kontextuální faktor a institucionální kontext, na kterém je s klientem pracováno. Motivace a také opak ne-motivace je tedy sociální konstrukt.

Společnost T&CC s.r.o (In Kochanová, 2010) rozděluje **motivaci/ ne-motivaci do šesti fází**. Tyto stupně motivace/ne-motivace převádí do sociální práce Janebová a Truhlářová (2018). První fází je entuziasmus, kdy je jedinec velmi vysoce motivovaný. I když se v této fázi mohou objevovat překážky, které si klient nepřipouští a vnímá je pouze jako drobnosti. V druhém stupni, zvaném pozitivní realismus, jedinec situaci vnímá jako pozitivní. Případné potíže jsou pro něho nepřijemné, ale řešitelné. Dynamizující proces neboli naštvanost je další fází. Člověk v této fázi prožívá situaci především negativně. Jedinec se snaží jeho situaci změnit, ale obvykle působí útočně, aby dosáhl vhodného řešení. Čtvrtou fází je destruktivní negace. Klient vnímá situaci negativně a je útočný vůči okolí. Soustředí se na rušení řešení, a obranu vlastní osoby. V pátém stupni rezistence se jedinec pohybuje v demotivaci a chce si splnit veškeré povinnosti, aby je měl co nejrychleji vyřízené, přitom ale neakceptuje stanovená pravidla. Poslední fází je rezignace, která je charakteristická pro hlubokou demotivaci. Člověk se v této fázi distancuje od veškeré spolupráce a nereaguje na žádné výzvy.

Janebová a Truhlářová (2018) identifikovali tři základní **faktory motivace či ne – motivace**. Osobnostní a kognitivní faktor je první, který může ovlivňovat případnou ne-motivaci klienta. Například dlouhodobost a neřešitelnost problému klienta může být klíčovým faktorem, který vede ke ztrátě naděje. Klienti mohou mít také problém s důvěrou a spoluprací se sociálním pracovníkem. Sociální pracovníci se mohou setkávat také s tím, že jedinec věří, že si problém způsobil svojí vlastní neschopností a spolupráce s pomáhajícím pracovníkem mu může přinést zbavení se těchto špatných pocitů. Samozřejmě se lze setkat také s negativním očekáváním klientů od spolupráce se sociální pracovníci. Klienti věří, že si své problémy mají vyřešit sami a sociální pracovníci jim nemůže pomoci. Také se mohou obávat možné ztráty sebeúcty či statusu ve společnosti, pokud druzí zjistí, že využívá pomoci od pomáhajících pracovníků. Další z faktorů je gender. Někteří muži mají představu, že mají být nezávislí a kompetentní. Veškeré problémy mají být schopni řešit samostatně, bez pomoci druhých. Což může vést k tomu, že nechtějí požádat sociálního pracovníka o pomoc. Z výše uvedeného vyplývá, že muži těžko

přiznávají jakékoliv potíže, natož aby požádali o pomoc sociálního pracovníka. A pomoc od sociálních pracovníků nechtějí přijímat vůbec. Do ne-motivace mohou zasahovat i kulturní faktory. Pro klienty, kteří pocházejí z jiných kultur, může být vyhledání pomoci obtížnější. Kulturní faktory ve spojitosti s genderem mohou bránit v přijímání pomoci. Pokud se jedná o kulturu patriarchální, bude muž odmítat jakoukoliv podporu od žen.

1.3.3 Faktory ovlivňující motivaci/ ne – motivaci ke vstupu na trh práce

Jedním z prvních logických vlivů je **finanční motivace případně ne-motivace**. Motivací pro jednotlivce a rodiny může být změna finanční situace. Nicméně je důležité zmínit, že přijetí zaměstnání nemusí nutně znamenat navýšení příjmů. Nízké finanční ohodnocení působí spíše demotivačně a je jedním z nejčastějších důvodů nepřijetí zaměstnání. Mezi další finanční motivaci lze řadit stabilitu příjmů, zejména pro starší generaci má ekonomický přínos v možnosti dosáhnout na starobní důchod. Naopak ne – motivace je vnímaná, pokud dojde k vstupu do nízko ohodnoceného zaměstnání, které přináší pouze slabé navýšení příjmu a zároveň fakt, že stále nestačí k pokrytí veškerých výdajů.

Neformální zaměstnávání ovlivňuje motivaci či ne-motivaci ke vstupu na trh práce. Pokud jednotlivec, který je zároveň uživatelem sociálních dávek, přijme neformální zaměstnání, jeho celkový příjem může být výrazně vyšší než příjem z legálního zaměstnání. V předchozí kapitole zmiňuji, že je často tzv. „práce na černo“ spojována se zneužíváním sociálních dávek. Nicméně je důležité dodat, že naprostá většina příjemců dávek se nachází pod hranicí chudoby a neformální zaměstnávání spolu s příjmy dávek jim může zajistit alespoň takový příjem, který bude mírně nad hranicí chudoby. Vystává otázka, v jaké míře lze v takových případech hovořit o zneužívání sociálních dávek. Neformální zaměstnání kontroluje Úřad práce a v případě, že takového jedince nalezne, může ho sankcionovat. Nicméně je důležité podotknout, že „práce na černo“ existuje také díky zaměstnavatelům, kteří takový druh práce umožňují. Někteří zaměstnavatelé upřednostňují neformální zaměstnání vzhledem k nízkým personálním nákladům. „Práce na černo“ může být tedy jedinou dostupnou formou zaměstnání (Trlifajová, Hurrle, Kisoová, 2014).

Jedním z dalších faktorů ovlivňující motivaci či ne-motivaci při přijetí zaměstnání je **zadlužení a exekuce**. Motivace k přijetí zaměstnání je výrazně odlišná u osob, které jsou zadlužené. U některých tento fakt snižuje motivaci k přijetí zaměstnání. Pokud se osoby v exekuci rozhodnou přijmout práci, zůstane jim pouze nezabavitelná částka a ostatní veškeré příjmy jsou jim zabaveny. Výše nezabavitelné částky je v současnosti stanovena na 6225,33 Kč a 1556,33 Kč

za každou další vyživovanou osobu, kterými jsou nezaopatřené děti a manžel/ka (Nařízení vlády č. 595/2006 Sb.). Pokud bude zaměstnán pouze jeden člen domácnosti, který bude mít nízkou mzdu, tak domácnost se dostane pod hranici nezabavitelné částky. Tudíž u vícečlenné domácnosti nebude mít vliv motivace v případě, že jedna dospělá osoba přijme nízkou hodnocené zaměstnání. (Trlifajová, Hurrle, Kissová, 2014).

Většina osob, která se nachází na hranici chudoby, pobírá tzv. nepojistné dávky, kterými jsou dávky hmotné nouze, příspěvek na bydlení a příspěvek na dítě a není možné je exekvovat. Nárok a výše těchto dávek se vypočítávají z příjmů před exekučními srážkami. Celkový příjem rodiny, případně jednotlivce, je ponížen o příjem ze zaměstnání a zároveň i o nepojistné dávky. Což znamená, že příjem se může dostat pod hranici životního minima. Také může nastat situace, kdy rodina kvůli navýšení platu ztratí nárok na dávky a ve výsledku jsou pod hranicí absolutní chudoby (Trlifajová, Hurrle, Kissová, 2014).

Zaměstnavatelé, u osob v exekuci, ztrácejí nástroj k finanční motivaci, protože jak již bylo zmíněno, zaměstnancům je stržena veškerá částka, která netvoří nezabavitelnou částku. Jedinou možností ke zvýšení příjmů osob v exekuci je neformální zaměstnání. Záleží však na výši dluhů, pokud domácnost má možnost své pohledávky splatit, je zde určitá motivace k tomu, aby ze své zadlužené situace vystoupili. Pokud je možnost oddlužení má jedinec motivaci k tomu si dlouhodobé zaměstnání udržet. Ovšem u osob, které tuto možnost nemají a jejich příjmy se pohybují na hranici chudoby, se jeví jako výhodné přijmout nelegální zaměstnání (Trlifajová, Musil, Kovářová, Hurrle, 2015). K tomu je třeba dodat, že s exekucí se setkala až polovina osob, která je příjemcem dávek v hmotné nouzi. A také, že exekuce výrazně ovlivňuje kvalitu života, a to především stresem, nejistotou aj. (Trlifajová, Musil, Kovářová, Hurrle, 2015).

„Neviditelné náklady“ jsou dalším faktorem, který ovlivňuje vstup klientů na trh práce. Do nich lze zařadit například náklady na dojíždění, které mohou dosahovat výše 2 000 Kč za měsíc. Náklady na dojíždění mohou být i vyšší, například pokud dotyčný/á musí kombinovat městskou a veřejnou dopravu, nebo pokud bydlí v místě s horší dopravní obslužností. Mezi další „neviditelné náklady“ lze zařadit náklady na jídlo. Pokud by se zaměstnanci stravovali doma, stravování nebude tak nákladné, jako v případě nutnosti zakoupení během pracovní doby. Třetím „neviditelným nákladem“ je nákup pracovních pomůcek, do kterých patří například vhodné ošacení. Pokud není zajištěno zaměstnavatelem, musí si ho zaměstnanec zakoupit sám, což vede ke zvýšení nákladů a snížení motivace vstupu na trh práce (Trlifajová, Hurrle, Kissová, 2014).

Další faktor vychází z podkapitoly transformace rodiny a soukromého života v kontextu trhu práce v pozdně moderní společnosti a je jím **kompatibilita práce s osobním životem**. K tomu, aby přijali zaměstnání, musí mít jednotlivci jistotu v určitých kritériích, které jsou spojené s jejich osobním životem. Jedním z těchto kritérií je péče o děti, kdy rodiče musí zajistit hlídání svých dětí. Potřebují tedy takové zaměstnání, které bude v souladu se školkami, školami či pomocí od rodiny. Nabízí se také možnost soukromého hlídání, jehož cena v případě nízko – příjmových zaměstnání může být vyšší než jejich příjem. Dále se jedná o časovou náročnost péče o domácnost. Tento faktor se více projevuje u žen, které mohou vnímat velmi odlišně péči o děti a domácnost než muži (Trlifajová, Musil, Kovářová, Hurrle, 2015).

Při rozhodování vstupu na trh práce rozhoduje samozřejmě i **kvalita nabízeného zaměstnání a přístup zaměstnavatele**. Nejčastěji přitom posuzují náročné pracovní podmínky vzhledem k finančnímu ohodnocení. Mezi demotivační faktory patří kontrola na pracovišti, tlak na výkon a nevhodné chování zaměstnavatelů. Z toho vyplývá, že při přijetí zaměstnání se považuje za velmi důležité základní důstojnost práce (Trlifajová, Musil, Kovářová, Hurrle, 2015). Keller (2010) dodává, že zaměstnavatelé se zbavují zodpovědnosti tím, že veškerá rizika podnikání jsou přenesena na zaměstnance. Zaměstnanci jsou nuceni k vyšším výkonům, rychlejší pracovní síle a je zvyšován důraz na kvalitu práce. Také finanční ohodnocení není odpovídající výdělkem firmy. Majitelé a vysoce postavení manažeři nedělí zisk podniku mezi své zaměstnance, ale většinu zisku si nechávají sami.

Dalšího činitele jsem pojmenovala **význam práce pro jedince**. Pokud dojde ke přijetí výhodného zaměstnání vytváří hodnotu práce jako náplň času, také definuje sociální status a pocit vlastní hodnoty. Práce člověku umožňuje sociální kontakt a získávání společenských vztahů a také mu dává pocit smysluplnosti (Trlifajová, Musil, Kovářová, Hurrle, 2015).

Práce je prostředkem pro zajištění nejzákladnějších potřeb, a proto je jednou z nejdůležitějších hodnot v životě člověka (Surynek, 2007). Nejvýznamnější hodnotou v životě jedince však zůstává rodina a práce se nachází na druhém žebříčku (Höhne, Kuchařová, Svobodová, Šťastná, Žáčková, 2010). Jak zmiňuje Vinopal (2011, s. 937) „*práce je důležitou součástí lidského života a spokojenost v této sféře ve velké míře promlouvá do spokojenosti se životem a do jeho celkové kvality*“. K tomu dodává Buchtová (in Buchtová et al., 2013, s. 49), že práce „*vřazuje člověka do řádu sociálních vztahů, uspokojuje jeho potřeby ctižádosti, sebeuplatnění a sebeúcty*.“

Z výše zmíněného lze říci, že práce pro jednotlivce neplní pouze ekonomickou funkci, ale také **funkci sociální a psychickou**. Václavíková, Kolibová a Kubicová (2009) popisují, že práce

byla v historii lidstva klíčovou aktivitou k rozvoji a udržení sociálních skupin. Postupem času se vytvořila závislost lidí na práci, která přinesla psychickou i sociální vazbu. Zemánek (2010) upozorňuje, že člověk pracuje kvůli odměně za práci, tedy mzdu. Za tuto mzdu si může později koupit statky, které vyprodukovali ostatní. Trh práce tedy zajišťuje člověku prostředky k životu a jednotlivec má neustálou potřebu toto zabezpečení mít (Smutek, 2014).

Další vliv vychází z podkapitoly **nejistoty na trhu práce**. Jak jsem již zmiňovala, nejistota na trhu práce nepůsobí na všechny stejně a podstatným faktorem je diskriminace. Výrazně znevýhodněny jsou sociálně vyloučené osoby a nekvalifikovaná pracovní síla. Další skupinou jsou ženy, protože trh práce v České republice stále upřednostňuje mužskou pracovní sílu. Zranitelné jsou také osoby se zdravotním hendikepem a hraje roli i fáze životního cyklu. Je třeba také zmínit skupinu osob ve výkonu trestu. Zaměstnavatelé obvykle požadují čistý trestní rejstřík, který k výkonu dané profese není zcela nutný. Tudíž jsou tyto osoby „trestané dvakrát“, poprvé uloženým trestem a později nemožností získat pracovní pozici na trhu práce. Často se tedy uchylují k další trestné činnosti nebo přijímají neformální zaměstnávání (Trlifajová, Musil, Kovářová, Hurrle, 2015).

Shrnutí teoretické části

Při dilematu motivace klientů ke vstupu na trh práce je třeba posuzovat individuální životní situaci klienta a je potřeba se nad tímto dilematem zamyslet komplexně. Nejprve je potřeba znát vlastní kontext sociální práce, proto vymezují, jaký je můj profesionální náhled na sociální práci a z jakého pohledu je psaná. Důležité je znát i problematiku trhu práce. Dále je potřeba se zaměřit na trh práce v pozdně moderní společnosti. Je tedy třeba znát, jakými znaky se vyznačuje, a hlavně jak funguje společnost, v které lidé momentálně žijí. K samotnému dilematu motivace klientů ke vstupu na trh práce je také potřeba přemýšlet o roli sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce. A nejdůležitější věcí je samotná znalost dilematu a motivace či ne-motivace. Všechny tyto části jsou popsány v teoretické části a vytváří tak holistický pohled na toto téma.

2 Metodická část

Obsahem metodické části je vymezení hlavního cíle, dále následují dílčí cíle. Následně popíšu, a především zdůvodním volbu výzkumné strategie. Pokusím se přehledně znázornit transformaci dílčích cílů do výzkumných otázek. Poté zdůvodním vybraný výzkumný vzorek a představím jeho charakteristiku. Také popíši průběh výzkumu. Na závěr vysvětlím způsob zpracování získaných údajů a uvedu etická i jiná rizika výzkumu.

2.1 Formulace hlavního cíle výzkumu

Nejprve připomenou hlavní cíl práce, který je identický s cílem výzkumu. Hlavním cílem je **zjistit, jak sociální pracovníce přemýšlí o dilematu, zda motivovat, či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce i za pro něj nevhodných podmínek, jak toto dilema prakticky řeší a jakou roli má mít sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníků.**

Formulace dílčích cílů výzkumu

Dílčí výzkumný cíl 1.:

Zjistit, jak sociální pracovníci přemýšlí o dilematu motivace svých klientů ke vstupu na trh práce.

- a) Zjistit, jaké faktory vnímají sociální pracovníci u svých klientů jako nevýhodné pro vstup na trh práce.
- b) Zjistit, jaké faktory vnímají sociální pracovníci u svých klientů jako výhodné pro vstup na trh práce
- c) Zjistit, jak se zjištěné nevýhodné podmínky odráží v dilematech, které sociální pracovník řeší v souvislosti s motivací klientů vstoupit na trh práce.
- d) Zjistit, jak se zjištěné výhodné podmínky odráží v dilematech, které sociální pracovníci řeší v souvislosti s motivací klientů vstoupit na trh práce

Dílčí výzkumný cíl 2.:

Zjistit, jak sociální pracovníci prakticky řeší dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce.

- a) Zjistit, jak sociální pracovníci postupují při řešení dilematu motivace svých klientů ke vstupu na trh práce.
- b) Zjistit, jaké nejčastější potřeby mají klienti, kteří řeší dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce

- c) Zjistit, s jakými problematickými body se setkávají při řešení daného dilematu
- d) Zjistit, jak sociální pracovníci zvládají dilema motivace/ne-motivace klientů ke vstupu na trh práce

Dílčí výzkumný cíl 3.:

Zjistit, jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníků.

- a) Zjistit, jestli má sociální pracovníci povinnosti vůči společnosti v kontextu začleňování klientů na trh práce a případně jaké
- b) Zjistit, jestli má sociální pracovník povinnosti vůči klientovi v kontextu jejich začleňování na trh práce a případně jaké
- c) Zjistit, jestli má sociální pracovníci povinnosti na základě platných dokumentů v kontextu začleňování klientů na trh práce a případně jaké
- d) Zjistit, jestli má sociální pracovník povinnosti vůči organizaci v kontextu začleňování klientů na trh práce a případně jaké
- e) Zjistit, jaký má sociální pracovník morální ideál v rámci dilematu motivace klientů na trh práce a jak ovlivňuje jeho roli profesionála

2.2 Odůvodnění volby výzkumné strategie

K dosažení cílů jsem se rozhodla využít kvalitativní výzkum, jelikož předmětem mého výzkumu jsou „názory a řešení sociálních pracovníků“, které mají dilema při motivaci klientů ke vstupu na trh práce. Tato metoda je vhodná také z toho důvodu, že mi poskytne jasnější vhled do zkušeností, vědomostí a názorů dotazovaných.

Chápání metodologů, co je to vlastně kvalitativní výzkum jsou velmi rozdílné a neexistuje žádný obecně uznávaný způsob, který vymezuje kvalitativní výzkum. Definici kvalitativního výzkumu nabízí metodolog Creswell (in Hendl, 2005, s. 50): „*Kvalitativní výzkum je proces hledání sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a porovnání zkoumání v přirozených podmínkách*“. Hendl (2005, s. 40) kvalitativní výzkum vnímá tak, že „*vzorem, ke kvalitativnímu výzkumu v sociálních vědách jsou metody přírodních věd. Předpokládá se, že lidské chování můžeme do jisté míry měřit a předpovídat*“. Disman (2002, s. 285) definuje kvalitativní výzkum následovně „*kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím*.“ Naopak jednu

z negativních definic nám nabízí Glaser a Corbinová (In Hendl, 2016, s. 45)., podle nichž je „*kvalitativní výzkum jakýkoliv výzkum, pomocí něhož nedochází ke statistickému vypracování.*“

Bakalářská práce je zaměřena na téma, které je nové a neprobádané, proto jsem si vybrala kvalitativní výzkum, který pomocí analýzy dokáže porozumět zkoumaným fenoménům. Kvalitativní výzkum se nesnaží popsat sociální skutečnost obecně platnými poznatky, ale vytváří hluboký a detailní vhled do určité oblasti sociálních jevů. Kvalitativní výzkum nabízí velmi mnoho informací od malého počtu respondentů, během kterého zkoumá jedinečné neopakující se jevy. Také vytváří nové hypotézy a teorie. Je založen na principu jedinečnosti, neopakovatelnosti (Miovský, 2006). Také pomáhá autenticky odhalit názory a potřeby lidí. Na základě toho, že výzkumník pracuje s událostmi, jedinci a fenomény, umožňuje mu to na danou situaci okamžitě reagovat.

Výzkumník zkoumá realitu velmi důkladně. Je však důležité dbát na to, že o samotné redukci dat rozhoduje zkoumaná osoba, která nám o dané problematice sděluje informace. Kvalitativní výzkum se vyznačuje vysokou validitou a nízkou reliabilitou. Kvalitativní výzkum nabízí detailní vhled do dané problematiky a dokáže porozumět zkoumanému fenoménu. Ovšem interpretace je ovlivněna výzkumníkem (Olecká, Ivanová, 2010).

Pro výzkumné šetření jsem si vybrala techniku polostrukturovaného rozhovoru. Jak uvádí Miovský (2006) má polostrukturovaný rozhovor jádro interview. Jádro interview tvoří okruhy otázek, které jsou závazné. Získávání dat polostrukturovaným rozhovorem je vhodné pro zdokumentování osobních pocitů, názoru a postojů (Hendl, 2008). Polostrukturovaný rozhovor jsem zvolila proto, abych mohla pokládat doplňující otázky, které mohou být velmi užitečné a přinést informace, které mi lépe pomohou uchopit problém. Během doplňujících otázek, kdy se téma rozpracovává do hloubky, se mohu dotazovat na upřesnění a objasnění odpovědi respondenta. Miovský (2006, s. 160) k doplňujícím otázkám dodává „*doplňující otázky se ukazují být velmi užitečné a přinášejí mnoho kontextuálně vázaných informací, které nám mohou pomoci mnohem lépe uchopit problém, který nás zajímá.*“ Především se mohu ujistit, zda interpretaci respondentovi odpovědi vnímám správně.

Miovský (2006, s. 161) zmiňuje jako jednu z výhod polostrukturovaného rozhovoru: „*dokáže eliminovat nevýhody obou zbývajících variant metody interview a vytěžit současně maximum jejich výhod.*“ Polostrukturovaný rozhovor využívá kombinace nestrukturovaného a plně strukturovaného a vytváří techniku, která eliminuje rizika obou výzkumů a vytváří vhodný nástroj pro výzkum. Další výhodou, kterou Miovský (2006) zmiňuje, je přirozená a nenucená

komunikace. Dle mého názoru se respondent cítí více přirozeně a výzkumník tak může získat důvěru a tím i vyšší přesnosti informací.

2.3 Transformace cílů do tazatelských otázek

Níže uvedu transformaci dílčích výzkumných otázek do zkoumaných kategorií. Pro přehlednost transformace jsem zvolila transformační tabulku.

Tabulka číslo 1.: Transformační tabulka

Dílčí cíl	Dílčí cíle 2. řádu	Indikátory	Dílčí výzkumná otázka
DC1: Zjistit, jak sociální pracovníci přemýšlí o dilematu motivace svých klientů ke vstupu na trh práce.	DC 1.1: Zjistit, jaké faktory vnímají sociální pracovníci u svých klientů jako nevýhodné pro vstup na trh práce	Nevýhodné faktory ke vstupu na trh práce	Jaké podmínky vnímáte u svých klientů jako nevýhodné pro vstup na trh práce?
	DC 1.2: Zjistit, jaké faktory vnímají sociální pracovníci u svých klientů jako výhodné pro vstup na trh práce	Výhodné faktory ke vstupu na trh práce	Jaké podmínky vnímáte u svých klientů jako výhodné pro vstup na trh práce?
	DC 1.3: Zjistit, jak se zjištěné nevýhodné podmínky odráží v dilematech, které sociální pracovník řeší v souvislosti s motivací klientů vstoupit na trh práce	Nevýhodné podmínky v souvislosti s dilematem motivace klientů	Jak se tyto nevýhodné podmínky odráží v dilematu, zda motivovat či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce?
	DC 1.4: Zjistit, jak se zjištěné výhodné podmínky odráží v dilematech, které sociální pracovníci řeší v souvislosti s motivací klientů vstoupit na trh práce	Výhodné podmínky v souvislosti s dilematem motivace klientů	Jak se tyto výhodné podmínky odráží v dilematu, zda motivovat či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce?
DC2: Zjistit, jak sociální pracovníci prakticky řeší dilema motivace klientů ke	DC 2.1: Zjistit, jak sociální pracovníci postupují při řešení dilematu motivace svých klientů ke vstupu na trh práce	Postup při řešení dilematu	Jakým způsobem postupujete při řešení dilematu motivace klientů ke vstupu na trh práce?
	DC 2.2.: Zjistit, jaké nejčastější potřeby mají klienti, kteří řeší dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce	Nejčastější potřeby klientů	Jaké nejčastější potřeby mají klienti, kteří řeší dilema vstupu na trh práce?

vstupu na trh práce	DC 2.3.: Zjistit, s jakými problematickými body se setkávají při řešení daného dilematu	Problematické body	Pokud řešíte dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce, s jakými problematickými body se setkáváte?
	DC 2.4.: Zjistit, jak sociální pracovníci zvládají dilema motivace/ne-motivace klientů ke vstupu na trh práce	Zvládání dilematu motivace/ne-motivace klientů	Jakým způsobem zvládáte dilema motivace/ne-motivace klientů ke vstupu na trh práce?
DC 3: Zjistit, jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníků	DC 3.1: Zjistit, jestli má sociální pracovníci povinnosti vůči společnosti v kontextu začleňování klientů na trh práce a případně jaké	Povinnost vůči společnosti	Jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce v kontextu povinnosti vůči společnosti?
	DC 3.2: Zjistit, jestli má sociální pracovníci povinnosti vůči klientovi v kontextu jejich začleňování na trh práce a případně jaké	Povinnost vůči klientovi	Jakou roli má sociální pracovníci při začleňování klientů na trh práce v kontextu povinnosti vůči klientovi?
	DC 3.3: Zjistit, jestli má sociální pracovníci povinnosti na základě platných dokumentů v kontextu začleňování klientů na trh práce a případně jaké	Povinnosti na základě platných dokumentů	Jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce v kontextu povinnosti vůči platným dokumentům?
	DC 3.4: Zjistit, jestli má sociální pracovníci povinnosti vůči organizaci a profesi v kontextu začleňování klientů na trh práce a případně jaké	Povinnost vůči organizaci a profesi	Jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce v kontextu povinnosti vůči organizaci a profesi?
	DC 3.5: Zjistit, jaký má sociální pracovníci morální ideál v rámci dilematu motivace klientů na trh práce a jak ovlivňuje jeho roli profesionála	Morální ideál	Jaký máte osobní názor na toto téma a jakým způsobem ovlivňuje vaši profesionální roli sociálního pracovníka?

2.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika

Při volbě výzkumného vzorku jsem vycházela z hlavního cíle práce, kterým je zjistit, jak sociální pracovníce přemýšlí o dilematu, zda motivovat, či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce i za pro něj nevhodných podmínek, jak toto dilema prakticky řeší a jakou roli má mít sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníků. Samotný výzkum byl logicky směřován přímo k sociálním pracovníkům.

Pro výzkumné šetření jsem si vybrala organizaci v Královéhradeckém kraji, kde jsem byla na praxi během svého studia již ve druhém ročníku v zimním semestru. Dilema, kterému se věnuji v této bakalářské práci jsem nejprve spatřila právě v této organizaci a získala zde veškeré předběžné informace k provedení výzkumu. Tato organizace mě po roce oslovila ke spolupráci a nyní tam pracuji. Organizace se zaměřuje na podporu a pomoc dětem, mládeži, biologickým a náhradním rodinám. Vybrala jsem si tři střediska, která se zaměřují na rodiny s dětmi, které se nachází v obtížné životní situaci, kterou nezvládají řešit vlastními silami a střediska se zaměřují na posílení schopností klientů při řešení nesnadné situace. Tyto střediska jsem si zvolila z toho důvodu, že řeší podobnou problematiku a také se setkávají s dilematem motivace klientů ke vstupu na trh práce. Pro anonymizaci neuvádím konkrétní střediska, ani název organizace, což chrání jednotlivé respondenty.

Jednalo se tedy o záměrný výběr, jehož cílem je dle Vojtíška (2012, s. 18): „*vybrat respondenty s nějakým předem definovaným záměrem výzkumníka za účelem zastoupení zvolených charakteristik*“. Přemýšlela jsem o tom, zda dělat výzkum ve státní či nestátní organizaci, případně o jejich vzájemné komparaci. Nicméně jsem dala přednost nevládní organizaci, která jak již bylo zmíněno sociálním pracovníkům může poskytnout více svobody při rozhodování a využívání technik. Vzhledem k tomu, že téma je nové a neprobádané, tak nezisková organizace může poskytnout hlubší vhled do dané problematiky.

Nejprve jsem oslovila vedoucí případně zástupkyni vedoucí z každého střediska, abych si vyžádala souhlas s výzkumem v jejich středisku. V každém středisku souhlasili s tím, že tam výzkum mohu realizovat. Samotný výběr sociálních pracovníků byl poněkud zajímavý, kombinovala jsem prvky účelového výběru a výběru na základě dobrovolnosti. Nejprve jsem využila účelový výběr, který je dle Vojtíška (2012, s. 20) charakterizován jako „*výběr, který je veden výhradně záměrem výzkumníka, který rozhoduje, kdo bude nejlépe odpovídat potřebám a zaměřením jeho výzkumu*.“ Určila jsem dvě kritéria, které musí pracovník splňovat, abych s ním realizovala výzkum. Prvním kritériem, které jsem si určila bylo, aby dané respondentky

měli potřebnou kvalifikaci pro práci sociálního pracovníka. Druhé kritérium byla alespoň jednoroční praxe v oboru sociální práce. Vedoucí středisek případně jejich zástupci se zeptali na poradě, kdo by byl ochotný mi poskytnout rozhovor. Informovali mě o tom, které sociální pracovnice jsou ochotny se mnou rozhovor realizovat. Takže dále jsem využívala výběr na základě dobrovolnosti, který je dle Vojtíška (2012, s. 20) „nejméně invazivní technika, která využívá při potřebě malého vzorku. Výzkumník „čeká“ na vytvoření vzorku podle zájmu respondentů.“ Oslovila jsem všechny sociální pracovnice, které tyto kritéria splňovaly a vedoucí středisek či jejich zástupci mi tyto respondenty doporučili. Celkový počet rozhovorů měl být deset, nicméně tři respondenty mi rozhovor odřekly z důvodu onemocnění. Tudíž celkový počet respondentů tvořil sedm sociálních pracovnic.

Tabulka č. 2.: Respondenti

Označení respondentky	Pohlaví	Pracovní pozice	Délka praxe	Vystudovaný obor
SP1	Žena	Sociální pracovnice	1 rok	Resocializační pedagogika
SP2	Žena	Sociální pracovnice	3 roky	Sociální pedagogika
SP3	Žena	Sociální pracovnice	2 roky	Sociální práce
SP4	Žena	Sociální pracovnice	8 let	Sociální práce a sociální pedagogika
SP 5	Žena	Sociální pracovnice	5 let	Resocializační pedagogika
SP6	Žena	Sociální pracovnice	7 let	Sociální pedagogika
SP7	Žena	Sociální pracovnice	10 let	Sociální pedagogika

2.5 Průběh výzkumu

Celý výzkum jsem rozdělila do několika etap. Před zahájením výzkumu jsem provedla první etapu výzkumu, tedy teoretickou přípravu. Dle Olecké a Ivanové (2010) je důležité na začátku

výzkumu důkladně prostudovat danou literaturu a tím zjistit, jak je daný fenomén popisován. Nejprve jsem vyhledávala odbornou literaturu, která se vztahuje k tématu této bakalářské práce. Také jsem si ve Studijní a vědecké knihovně v Hradci Králové nechala vypracovat rešerši odborné literatury. Z nedostatku monografie lze vyvodit, že se jedná o neprobádané téma. Dále jsem začala načítat odbornou literaturu, získala jsem ucelenější představu o tom, jakou bude mít bakalářská práce strukturu. Olecká a Ivanová (2010, s. 20) uvádí, že studium literatury výzkumníkovi pomůže zjistit „*který aspekt je pro zkoumání nejvhodnější*.“ Na základě dostupné literatury jsem vytvořila hlavní cíl práce. Během této přípravy jsem také vypracovala teoretickou část této bakalářské práce. Po vypracování teoretické části jsem doplnila hlavní cíl o část, která se zjišťuje, jakou roli má mít sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníků.

Před samotnou realizací výzkumu jsem nejprve uskutečnila druhou etapu, kterou byl předvýzkum. Surynek, Komárková, Kašparová (2001, s. 77) k předvýzkumu dodává, že: „*jakkoliv by se na první pohled mohlo zdát, že tato fáze výzkumné akce je nadbytečným luxusem, je nutné upozornit, že právě předvýzkum je jakousi „generální zkouškou“ vlastního výzkumu. Díky předvýzkumu se výzkumník může vyvarovat některých nedostatků.*“ Předvýzkum je důležitý také z toho hlediska, že může ukázat, zda byla pro sběr dat využita správná technika. Předvýzkum může odhalit také nedostatky a poskytuje výzkumníkovi možnost, jak napravit své chyby (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001).

Během předvýzkumu jsem zjišťovala, zda jsou otázky správně koncipované a zda jim respondenti správně rozumí. Také jsem se chtěla přesvědčit o tom, jak bude celý výzkum probíhat. Můj předvýzkum probíhal v organizacích, které se nachází v Královéhradeckém kraji. Uskutečnila jsem dva rozhovory, ve kterých jsem získala ucelenější pohled na pokládání otázek a také jsem získala informace o tom, jak bude samotný výzkum probíhat.

Předvýzkum sloužil také ke zjištění, zda je téma opravdu aktuální a setkávají se s ním i sociální pracovníci v jiných organizacích, nebo se jedná o dilema, které vnímají pouze sociální pracovníci z organizace, kde jsem byla na praxi. Oslovila jsem několik organizací, ve kterých jsem se sociálními pracovníci diskutovala o aktuálnosti tématu. Jednalo se o různé organizace v Královéhradeckém kraji. Během předvýzkumu jsem zjistila, že toto dilema se nevyskytuje pouze v organizaci, kde jsem byla na praxi, ale setkávají se s ním i v jiných organizacích.

Před započítáním samotného výzkumu následovala fáze oslovení respondentů a informování je o výzkumu. Jak jsem již uváděla, výzkum byl proveden v organizaci v Královéhradeckém kraji, která má více středisek. V každém středisku jsem nejprve oslovila vedoucí případně zástupkyně vedoucí a vyžádala si souhlas s tím, že v jejich středisku mohu provádět výzkum. Dále jsem v každém středisku oslovila sociální pracovníce a následně si s nimi domluvila schůzku. Od sociálních pracovníků jsem si také vyžádala souhlas se zaznamenáváním odpovědí na diktafon na mobilním telefonu, s kterým všichni souhlasili. Informovala jsem je také o tom, že výzkum je anonymní a během rozhovoru nebude použito jejich jméno. Nahrávání slouží pouze pro vyhodnocování výsledků výzkumu. Některé sociální pracovníce mě poprosili o zaslání bakalářské práce, kterou jsem jim samozřejmě poskytla. Délku rozhovoru jsem pevně nestanovovala, nicméně z předchozího předvýzkumu jsem věděla, že budou trvat okolo 50 minut. Znění základních otázek bylo respondentům známo, jelikož mě žádali o jejich zaslání před rozhovorem. Vyhověla jsem jim, aby si alespoň na tyto základní otázky mohli rozmyslet odpověď. Žádala jsem je, aby to nekonzultovali s kolegy, jelikož by pak odpovědi nebyli identické a mohli se shodovat s rozhovory s kolegyněmi. Rozhovory probíhaly ve střediscích organizace a v každém z nich mi byla poskytnuta konzultační místnost. Sociální pracovníci mi poskytovali rozhovor v pracovní době.

Další fází byla příprava na rozhovory a samotná realizace rozhovorů. Nejprve jsem vytvořila doplňující otázky pro případ, že by výzkumné otázky, které jsem měla připravené byly pro respondenty nesrozumitelné a obtížně pochopitelné. Před samotným rozhovorem jsem se snažila eliminovat rizika výzkumu, kterými se zabývám v další podkapitole etická a jiná rizika výzkumu. Během rozhovorů jsem si dělala písemné poznámky nejdůležitějších informací.

2.6 Způsob zpracování získaných údajů

Odpovědi všech respondentů jsem získávala pomocí nahrávání na diktafon v mobilním telefonu. Respondentky jsem nejprve žádala o souhlas s nahráváním a všichni s ním souhlasili. Snažila jsem se zajistit, aby zařízení nenarušovalo výzkumnou situaci. Také jsem usilovala o to, aby bylo výzkumné zařízení co nejméně vidět, nicméně musela jsem ho ponechat na stole, aby co nejkvalitněji zaznamenával zvukový průběh výzkumného kontaktu. Proto jsem zvolila nahrávání na diktafon v mobilním telefonu. Jelikož je mobilní telefon součástí běžného života lidí, doufala jsem, že respondenty během rozhovoru nebude rušit. Miovský (2006) říká, že audiozáznam tvoří pro výzkumníka velkou podporu a pomoc. Během rozhovoru jsem si nemusela zaznamenávat celý obsah rozhovoru a mohla jsem se soustředit na jeho průběh. Také

jsem si mohla záznam poslechnout znovu a zkoumat respondentův hlas, tím je myšlena síla hlasu, pomlky atd. (Miovský, 2006).

Před rozhovorem jsem si vytvořila dva záznamové archy. Miovský (2006, s. 198) říká, že „*záznamový arch je pomocný nástroj výzkumníka, mající mu usnadnit práci v tom smyslu, aby si nemusel všechny údaje pamatovat a mohl se k nim v průběhu výzkumné situace vracet, mohli si zapsat svá různá pozorování atd.*“ První záznamový arch sloužil pro zaznamenávání osobních údajů o respondentovi. Zaznamenávala jsem základní informace o pohlaví, délku praxe a vystudovaný obor, z kterých byla vypracovaná tabulka, viz podkapitola zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika. V druhém záznamovém archu jsem měla natisknuté základní otázky. V archu byl také prostor pro stručné poznámky pro mé potřeby, které sloužili k dalšímu průběhu rozhovoru. Také jsem si zaznamenávala zajímavé pozorování, které se v audiozáznamu nemůže objevit a jevílo se jako významné pro samotný výzkum.

Všechny nahrané rozhovory jsem dále přepsala. Využívala jsem techniku doslovné transkripce. Hendl (2016, s. 212) ji charakterizuje jako „*proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuze do písemné podoby*“ a zdůrazňuje, že „*pro podrobné vyhodnocení je transkripce podmínkou.*“ Po transkripci jsem výpovědi respondentů roztrídila podle výzkumných otázek. Dále jsem znovu prošla všechny rozhovory a podtrhala všechny důležité informace, které mi sloužily pro rozdělení do analytických jednotek. Během této analýzy získaných údajů jsem využívala kódování. Kódování chápe Miovský (2006) jako „*přirázování slov či symbolů k částem textu tak, aby byla umožněna snadnější a rychlejší práce s těmito částmi*“. Každému jednotlivému úseku jsem přiřadila určitý kód, který byl zároveň zařazen podle dílčích otázek. Dále jsem začala vyhledávat a přiřazovat k sobě shodné prvky výpovědí. Tím jsem vytvořila větší celky, které bych pojmenovala jako kategorie. V další části jsem znovu procházela tyto kategorie, do kterých jsem psala komentáře, které mi umožnili získat širší kontext dané problematiky. Nakonec jsem interpretovala výsledky a vyvodila daný závěr.

2.7 Etická a jiná rizika výzkumu

Během výzkumu jsem se pokoušela dodržovat několik **etických pravidel**, které uvádí Reichel (2009, s. 175–179). Prvním z nich je, že *zkoumanou osobu lze do výzkumu zařadit pouze při informovaném souhlasu*. Jak jsem již zmiňovala, nejprve jsem si vyžádala souhlas vedoucí střediska k tomu, abych u nich mohla realizovat výzkum. Dále jsem žádala souhlas od všech respondentů. V obou případech šlo o ústní souhlas. Druhým pravidlem bylo, že *zkoumaná osoba nesmí být k výzkumu nucena*. Účast na výzkumu byla dobrovolná a respondenti věděli o

tom, že ho mohou kdykoliv opustit. Třetím bylo *respektovat anonymitu dané osoby*. V rámci výzkumu jsem nikde neuváděla jméno respondentů ani organizace a snažila jsem se vyvarovat užíváním takových informací, které by mohli danou anonymitu prolomit. Čtvrtým bodem je *respektovat důstojnost zkoumaných osob*. Během samotné realizace rozhovorů jsem se snažila o to, aby respondentům vyhovovalo prostředí a nedocházelo k nevhodným situacím. Za paté jsem dodržovala pravidlo: *zkoumaným osobám je pořizování záznamu předem oznámeno*. Respondentky jsem informovala o tom, že bych si ráda daný rozhovor nahrávala, kdy nahrávání bude sloužit pouze pro moji potřebu. Byli také informováni o tom, že mohou svůj souhlas s pořizováním zvukového záznamu odmítnout, a to i během rozhovoru. Šestým pravidlem bylo, *pokud osoba projeví zájem o výsledky má na ně právo*. Každému respondentovi bylo nabídnuto zaslání výsledků výzkumu. Několik respondentů si vyžádali výsledky výzkumu, které jim samozřejmě byly poskytnuty. Sedmým pravidlem bylo *nezatajování informací*. Respondentky jsem informovala o tématu mé bakalářské práce, poskytla jsem jim také základní otázky k výzkumu, aby se na něho mohli připravit. Dále jsem je informovala o nahrávání a všech potřebných věcech, které jsem zde již zmiňovala.

Dále jsem dodržovala pravidlo, ve kterém *výzkumník nesmí ztrácet objektivní, citlivý náhled a je nezávislý*. Tento bod je velmi obtížný, protože výzkumník nesmí dbát na své osobní názory k danému tématu a přistupovat ke všem odpovědím objektivně. Také nesmí žádným způsobem ovlivňovat daného respondenta. Tomuto bodu se budu ještě věnovat v rizicích výzkumu. Snažila jsem se, abych *odváděla práci podle svých nejlepších schopností*. Také jsem zachovávala pravidlo, že *výzkumník nesmí zneužívat roli k jiným účelům*. Zmiňovala jsem, že v organizaci pracuji na dohodu o provedení práce, proto se tento bod mohl jevit jako problematický. Usilovala jsem, aby z mé strany došlo k jakýmkoliv projevům, které by zpochybňovali moji důvěryhodnost. Během výzkumu jsem *nezneužívala výsledky a nezkrášlovala je*.

Pro výzkumníka je dle mého názoru nezbytné, aby si během své práce uvědomoval rizika výzkumu, která mohou zkreslovat výsledky. Uvědomění si rizik je důležité pro jejich následnou eliminaci. Prvním etickým rizikem v mém výzkumu vnímám **v sobě samé** jako roli výzkumnice. Vnímám zde několik faktorů, které mohli ovlivnit výzkum. Jak jsem již zmiňovala o problematiku rodin s dětmi se zajímám, z čehož lze logicky vyvodit fakt, že k celému tématu cítím *osobní zaujetí*. Jsem si vědoma toho, že toto osobní zaujetí mohlo ve výzkumu hrát roli v tom, že jsem se během rozhovorů soustředila jen na určité informace a doplňující otázky jsem směřovala k informacím, které sama vnímám jako důležité. Tím jsem mohla eliminovat ostatní

témata, které jsou pro daného respondenta klíčové. I přes tuto překážku jsem se tento fakt snažila eliminovat tím, že jsem odstoupila od svých vlastních představ. Snažila jsem se na výzkum nahlížet objektivně a nezaujatě. Zkušenosti a názory, které k danému tématu mám, jsem odsunula stranou. Dalším faktorem, který hrozil při výzkumu bylo to, že *v dané organizaci pracuji*. Tudíž znám kulturu organizace a samotnou znalost prostředí a práce lze považovat za riziko při výzkumu. Znovu jsem tedy mohla subjektivním názorem pohlížet na organizaci a práci sociálních pracovníků. Nicméně jsem se snažila tento faktor odstranit a koncentrovat se na samotný rozhovor. Dále bylo zřejmé, že *některé respondentky znám osobně*. Z čehož vyplývá, že znám způsob jejich uvažování a práce. A to poměrně důkladně, protože jsem zde absolvovala svojí první praxi a s pracovníci absolvovala několik hodin přímé práce s klientem. Tudíž jsem je mohla pozorovat a vidět, jaké využívají metody a techniky k práci s klientem. S respondenty, které znám osobně, jsem se musela mnohem více koncentrovat k tomu, abych tyto osobní zkušenosti s nimi nevnášela do samotného výzkumu. U těchto respondentů *znám také některé jejich klienty*, s kterými pracují.

Je třeba přihlídnout i **k rizikům a nevýhodám samotné výzkumné metody**. Dle Švaříčka a Šedové (2014) není možné kvalitativní výzkum zobecňovat. Výsledky, získané z výzkumu *„jsou platné právě jen pro vzorek, na kterém byla data získána“* (Švaříček, Šedová, 2014, s. 25). Vyvarovala jsem se tedy výroků, která by výsledky mého výzkumu zobecňovaly.

3 Analýza a interpretace dosažených výsledků

Tato kapitola se věnuje vyhodnocování dat výzkumu bakalářské práce a její následnou interpretací. Každému dílčímu cíli je věnována jedna podkapitola. Každá podkapitola se zabývá interpretací jednotlivých odpovědí sociálních pracovníků a jejich pohledu na dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce. Při analýze využívám doslovné citace respondentů, které jsou označené kurzívou a uvedené v uvozovkách. Jedná se o podstatné zjištěné informace, které vnímám jako důležité pro dané téma bakalářské práce. Tyto části budou doplněné o interpretace zjištěného. V příloze uvádím jeden doslovný přepis rozhovoru, ostatní jsou uloženy v mém osobním archivu.

DC 1: Zjistit, jak sociální pracovníci přemýšlí o dilematu motivace svých klientů ke vstupu na trh práce.

Pomocí tohoto cíle jsem se snažila zjistit, jak sociální pracovnice přemýšlí o dilematu motivace klientů ke vstupu na trh práce. Zejména jsem se zabývala **nevýhodnými faktory a výhodnými faktory ke vstupu na trh práce**, které ovlivňují sociální pracovníky v přemýšlení o dilematu motivace klientů ke vstupu na trh práce. Dále jsem se zaměřovala na to, jak se tyto **nevýhodné a výhodné faktory odrážejí v dilematu, zda klienta motivovat či nemotivovat ke vstupu na trh práce.**

Nejprve se zaměřím na první indikátor, tedy **nevýhodné faktory ke vstupu na trh práce**, které jsou řazeny dle četnosti výskytu. Jako nejčastější nevýhodnou podmínku u jejich klientek uvádějí respondenti *sladění osobního a pracovního života*. V této bakalářské práci jsem ho v druhé podkapitole teoretické části definovala jako work life balance. Dle respondentů je důležitá rovnováha mezi zaměstnáním a jejich rodinným životem. Často se dle jejich názoru jedná především o matky samoživitelky, které potřebují vhodnou a často i flexibilní formu zaměstnání. Sociální pracovnice SP1 se k tomuto tématu vyjadřuje takto „*I když se říká, že je hodně nabídek práce, tak když pak zjistíte, že máma samoživitelka potřebuje jít pracovat, ale třeba na částečný úvazek, aby mohla děti odvést do školy a školky, tak je to hodně těžké tu práci najít.*“ Je důležité zmínit, že sociální pracovníci nevnímají problematiku work life balance pouze u matek samoživitelek, ale celkově u rodin s dětmi, uvádím zde příklad sociální pracovnice SP3: „*myslím si, že časová náročnost je pro ně nevýhodná, zvláště když se jedná o matky s dětmi. Když mají malé děti a musí tomu přizpůsobit její práci.*“ Sociální pracovnice SP4 toto téma obohacuje i o diskriminační rovinu. „*Nevýhodným faktorem je také zda je to muž či žena. Myslím to tedy jako diskriminaci. Matka je například nemocná, samozřejmě tím myslím*

i otce, protože jsou otcové, kteří jsou na tu situaci sami. Vím, že mi klientka říkala, že se jí ptají, jestli má zajištěné hlídání nebo když bude nemocná, jestli bude chodit do práce.“ Nicméně z ostatních rozhovorů lze vyvodit, že diskriminace se jedná spíše u žen než u mužů.

Druhým nevýhodným faktorem je **finanční ne-motivace**. Sociální pracovníce se setkávají se situací, kdy klient má určité finance ze sociálních dávek. A pokud by vstoupil na trh práce, tak mu dávky budou pokráceny, či úplně odebrány, což pro něj bude znamenat nižší příjem a celkové zhoršení finanční situace. Jako příklad uvádím výpověď respondentky SP 3: *„rozhodně tam patří finance, protože by dostali méně peněz, pokud půjdou do práce“*. Sociální pracovníce SP 2 obohacuje tento faktor o svoji osobní zkušenost s klientkou: *„ve výsledku tedy ví, že bude mít takové peníze ze zaměstnání, které budou nižší než příjem ze sociálních dávek. Ona sama říká, že to pro ni není vůbec výhodné a zajímavé a že se bojí, že nebude mít dostatek finančních prostředků a nebude samostatná a stále bude potřebovat nějaké sociální dávky.“*

Dluhy a exekuce jsou dalším nevýhodným faktorem, který ovlivňuje klienty sociálních pracovníků, zda vstoupit na trh práce či nikoliv. Pokud se osoby, které mají dluhy či exekuci rozhodnou přijmout práci, zůstane jim pouze nezabavitelná částka a ostatní veškeré příjmy jsou jim zabaveny, viz výrok respondentky SP6, která uvádí, že: *„nevýhodné může být, pokud splácejí nějaké pohledávky a jejich plat není dostatečně vysoký. Protože jim jsou strhnuté exekuce z platu a tím se jim tedy nevyplatí chodit do zaměstnání. Jdou tedy velké odvody a jim zůstává jen životní minimum.“* Respondentka SP1 k tomu dodává: *„takže je pro klienty výhodnější, dluhy a exekuce neřešit a pobírat dávky.“* Sociální pracovníce SP7 zároveň zdůrazňuje, že záleží na výši mzdy, kterou daný klient má. Uvádí to také do souvislosti s potřebami klientů: *„Pokud budou brát pouze minimální mzdu, tak se může stát, že nebudou mít na uhrazení zbytku nájmu, potravin, náklady na domácnost aj.“*

Ve většině rozhovorů se jako další nevýhodný faktor vyskytovala **práce na černo**. Tento faktor souvisí samozřejmě s finanční ne-motivací a s problematikou dluhů a exekucí. Pokud je klient uživatelem sociálních dávek či má dluhy nebo exekuce a nastoupí do neformálního zaměstnání, tak se jeho příjem zvýší. Klienti si tedy neformálním zaměstnáním zajistí zlepšení finanční i životní situace. Dokládá to i výpověď sociální pracovníce SP2: *„klienti pobírají nějaké peníze z dávek a k tomu si vydělávají na černo. Spousta klientů chodí pracovat na černo, protože to jsou další peníze k zajištění jejich životní situace.“* Sociální pracovníce také mluví o tom, že práci na černo neodsuzují a nevadí jim. Zde cituji SP 6 *„upozorníme je na to, jaká tam jsou rizika. A pokud se nejedná o trestnou činnost, tak to nehlásíme. My vidíme, že se ten klient aspoň nějakým způsobem snaží zapojit do pracovního života.“* Sociální pracovníce SP 4 říká,

že: „pokud to není jediný příjem, tak mi nevadí ani práce na černo. Asi by se mnou hodně kolegů nesouhlasilo, ale nemám s tím problém.“

Sociální pracovníce se také setkávají s **diskriminací romského etnika** na trhu práce. V praxi se tedy setkávají s tím, že někteří zaměstnavatelé nechtějí zaměstnat jedince, který je romského etnika. Což potvrzuje citace SP7: „pak nevýhodou je, že se jedná o romy. Romové myslím jako diskriminačně, protože ne každý zaměstnavatel chce zaměstnat roma.“ Samozřejmě sociální pracovníci upozorňují na to, že se nejedná o všechny zaměstnavatele a někteří romští klienti se uplatní na trhu práce. Uvádím zde tedy výrok sociální pracovníce SP4 „máme také romské rodiny a u některých je to potíž a u některých to potíž není.“ SP2 říká, že také záleží na typu daného zaměstnání: „nevýhodnou podmínkou je u romských klientů to, že jsou romové. Myslím to tak, že si nemohou najít práci, jako diskriminaci ze strany toho zaměstnavatele. Ale myslím si, že to záleží na práci, kterou hledají, protože například technické služby vezmou v podstatě každého a jsou na ně zvyklí.“

Dalším nevýhodným faktorem je také **bydlení**, protože klienti žijí často v neadekvátních podmínkách, což potvrzuje výrok sociální pracovníce SP5 „velkým nevýhodným faktorem je bydlení, protože často ty podmínky nejsou adekvátní k tomu, aby ty lidi mohli chodit do práce.“ S bydlením často souvisí i forma zaměstnání, která může být v několika případech určující, což potvrzuje výrok SP7: „v některých případech mají více dětí a žijí třeba na ubytovně, takže tam nejsou podmínky na to, aby klient chodil na směnný provoz.“

Posledním nevýhodným faktorem je **vzdělání**, kdy sociální pracovníci naráží na komunikaci mezi klientem a zaměstnavatelem. Například SP6 říká, že: „klienti nemají osvojené základní matematické dovednosti nebo jak se domluvit se zaměstnavatelem, porozumět mu. Ten zaměstnavatel má nějaké požadavky a klienti tomu neporozumí, nebo si to přeberou jinak.“ Sociální pracovníce jmenovali také další negativní faktory: **mezery v sociálním systému, vyčerpání, věk, osobnostní předpoklady, doprava, nezkušenost, lokalita, v které žijí, sociální sítě aj.**

Druhým indikátorem jsou naopak **výhodné podmínky ke vstupu na trh práce** z pohledu sociálních pracovníků. Prvním výhodným faktorem je **bydlení**, které sociální pracovníce SP5 vnímají jako zvýšení životní úrovně dané rodiny: „pokud mají trvalý příjem, tak mají možnost posunout se v bytovém žebříčku.“ K tomu SP 7 dodává, že: „mít práci je výhodou při zajištění lepšího bydlení, než mají v tuto chvíli a tím i zlepšení rodinné situace.“ **Vzor pro děti** je dalším z výhodných faktorů. To dokládá výpověď SP1: „je to dobrý vzor pro děti. Tím, že vidí, že každé

ráno máma a táta vstane a jde do práce. Je to vzor pro jejich budoucí pracovní život.“ S tím také souvisí **pracovní návyky a režim dne**. Sociální pracovnice SP4 k tomu říká, že: *„velkým bonusem je nastavení režimu a návyků. Jednak pro tu rodinu, ale také pro ty děti.*“ Některé respondentky uvádí, že to může **vylepšit finanční situaci** jejich klientů a tím i zlepšit jejich životní situaci. Sociální pracovnice SP6 to vnímá následovně: *„je to finanční stránka, kdy jim to naopak může vyřešit finanční situaci té dané rodiny a tím zlepšit životní úroveň.* Sociální pracovnice také vnímají **sociální kontext**, během kterého si klienti udržují kontakt s okolním světem, lépe se začleňují a vylepšují tím i své komunikační schopnosti. SP1 říká: *„myslím si, že to rozšiřuje komunikační prostředky. Nutí ho to komunikovat nejen s úřednicí, ale také s budoucím zaměstnavatelem.*“ Další výhodné faktory jsou: **sebeúcta, lepší pohled společnosti, prestiž, osobní bankrot**.

Dalším indikátorem je, jak se **nevýhodné faktory odráží v dilematu motivace klientů ke vstupu na trh práce**. Přemýšlení sociálních pracovnic o nevýhodných faktorech je velmi komplexní a snaží se jednat ve prospěch klienta, což potvrzují následující výroky SP1: *„přemýšlím o tom hodně prakticky. V hlavě si přemítám, zda když do té práce půjde, jestli mu bude zbývat dostatek peněz na to, aby uživil rodinu.*“ Tento prvek se objevuje i v dalších rozhovorech, například uvádím SP4: *„přemýšlím o tom hodně, ale asi bych je do toho nikdy nenutila, pokud bych věděla, že jim to zásadně pohorší.*“ Samozřejmě upozorňují na to, že situace je u každého klienta individuální, což dokazují na výrocih těch samých sociálních pracovnic. SP1 říká *„ano, v některých situacích se je snažím motivovat i při nevýhodných faktorech.*“ Následuje výrok SP4 *„pokud pozitivně ovlivní celou stabilitu té rodiny, tak se jim budeme věnovat, i když tam bude strašně moc nevýhod.*“ Dbají také na to, zda je klient o dané možnosti alespoň přemýšlí, protože respondentka SP5 uvádí, že *„je možné někoho motivovat, až když on sám o tom začne přemýšlet.*“ Nevýhodné faktory ovlivňují sociální pracovnici SP5 tak, že *„snažím se tyto nevýhodné faktory změnit, případně je eliminovat.*“ S klientem vedou nedirektivní rozhovor, ve kterém s klientem dle SP1 *„proberou možnosti a řeknou si výhody a nevýhody, ale samotné rozhodnutí je na klientovi.*“ Respektují tedy rozhodnutí klienta a žádným způsobem ho neovlivňují. Toto přesvědčení z mého pohledu vychází především z toho důvodu, že službu, kterou v organizaci poskytují, je dobrovolná, což je patrné z výpovědi SP3: *„pokud se mnou klient práci řešit nechce, tak já sama za sebe nemám žádnou potřebu to s ním nějak řešit a nutit ho.*“

Pokud se zaměřím na to, jak se **výhodné faktory odráží v dilematu motivace klientů ke vstupu na trh práce**, tak jsem došla ke zjištění, že sociální pracovníci přemýšlí podobně jako

u předchozích nevýhodných faktorů. Nicméně pro klienta vhodné faktory, které uvádějí často nejsou tak důležité, což respektují a říkají klientům dle SP3: „ano, chápu vás, že tohle je pro vás důležitější.“ Klienti se snaží uspokojovat základnější potřeby, než je zaměstnání. To uvádí respondentka SP2: „klienti mají úplně jiné potřeby než sebeúctu a sebeuplatnění atd., to je pro ně na posledním místě. Řeší hlavně bydlení a jídlo pro děti.“ Znovu záleží na individuální situaci a také využívají klienta jako znalce na svoji vlastní situaci, k tomu SP6 dodává: „z mého pohledu to může být výhodné, ale ten klient si to nemyslí.“ Pokud s klientem vedou rozhovor o jejich rodinné situaci tak se SP5 snaží: „vyzdvihovat výhodné faktory, které mi slouží jako motivátory.“ K tomu dodává sociální pracovnice SP6: „nesnažím se v rozhovoru být déle, než ten klient chce.“

DC 2: Zjistit, jak sociální pracovnice prakticky řeší dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce.

Zabývala jsem se tím, jak konkrétně **postupují při řešení** dilematu motivace klientů ke vstupu na trh práce. Dále budu zjišťovat, jaké **nejčastější potřeby** mají jejich klienty a jak to ovlivňuje dané dilema. Zaměřím se také na **problematické body** s tímto tématem a také na **osobní zvládnutí** tohoto dilematu.

Prvním indikátorem je tedy, jak sociální pracovníci **postupují při řešení**. Všechny rozhovory jsem vyhodnotila a vytvořila z něho postup, který shrnuje poznatky od všech sociálních pracovníků. Úplně první krok jsem pojmenovala jako **mapování situace**, to tedy v praxi znamená, že sociální pracovnice získává co nejvíce informací o dané rodině. To dokládá SP5: „nejprve zjišťuji, co klient sám chce, jak by si to představoval a co by potřeboval.“ Dále si sociální pracovník vytvoří **myšlenkovou mapu**, tedy sám přemýšlí o dané situaci a případně si jí může nakreslit. Následuje **zjišťování finanční situace** dané rodiny. Sociální pracovník se sejde s daným klientem a řeší, jaké mají příjmy a výdaje, což dokládá SP1: „začínáme vůbec tím, že řešíme, jaká je jejich finanční situace. Jaké mají příjmy a jaké mají výdaje.“ V případě, že je potřeba, tak u nich **posiluje finanční gramotnost** dané rodiny, např. SP1 říká: „někdy se stává, že po těch rodinách chci, aby si napsali jeden měsíc nákup.“ Poté s ním sociální pracovník vyhodnotí jejich finanční situaci, pomocí rozhovoru s klientem zjišťuje, kde by bylo možné ušetřit. **Rozhovor o jejich situaci** je dalším krokem, sociální pracovník se ptá na to, jakou má klient představu a jaký má názor na práci a případně i jaká práce by pro klientku byla vhodná. Vyjadřuje se k tomu SP6: „důkladně se bavíme o té jeho situaci, a je tam důležité si vydefinovat, jaká práce je pro něj vhodná.“ S tím úzce souvisí **porovnávání situace na trhu**

práce s jejich finanční situací. SP1 říká: „pak se začneme dívat, o které přídatky by přišli a zase porovnááme nabídku na trhu práce.“ Sociální pracovnice s klientem probírá **výhodné a nevýhodné faktory** ke vstupu na trh práce. Snaží se klientovi nastínit situaci, jak by to vypadalo, kdyby si našel zaměstnání a jak by to vypadalo kdyby ne. Sociální pracovnice SP3 vypovídá: „*prvopočátkem, k tomu, aby si klient vyhledal zaměstnání je podpora ze strany sociálního pracovníka. Vedeme rozhovor o výhodách a nevýhodách. S pomocí rozhovoru jí zrcadlím i druhou stránku té jejich situace.*“ Nevýhody, které se v individuální situaci klienta vyskytují se snaží změnit a případně i eliminovat. Dalším logickým bodem je tedy **vychytávání rizik**. Dle sociálních pracovnic je opravdu důležité, aby s klientem byla probráno, co nejvíce rizik a aby si jich byl vědom. SP6 říká: „*snažím se vychytávat rizika a na ty upozornit a tím i zjišťuji, jestli on sám je na to připravený.*“ Následuje **vytvoření plánu**, který tedy obnáší jednotlivé kroky a termíny, které klient provede k dosažení cíle. SP6: „*vytvoříme tedy plán, ale vedle toho jsou krizové body. Jsou tam záchytné body, zdroje, na které se rodina může obrátit. Protože já v té rodině nemůžu být pořád a pokud se něco takového stane, tak oni ví, co mají dělat. Dává to jistotu taky mně.*“ Tento plán obsahuje tzv. krizový plán. Pokud nastane nějaká krizová situace, tak tento plán obsahuje záchytné situace a má se těmito rizikům vyvarovat. Což vnáší jistotu jak klientovi, tak i sociální pracovnici.

Pokud se však sociální pracovnice setkává se situací, kterou neví, jak má řešit. Tak kdykoliv v průběhu tohoto postupu využívá **klientskou poradou**, viz rozhovor se SP6: „*pokud nejsem schopná to probrat v hlavě, tak toto téma vezmu na klientskou poradou. Z té klientské porady se udělá nějaký balíček návrhů, s kterým já pak jdu za tou rodinou.*“ Sejde se celý tým sociálních pracovníků a zabývají se daným tématem. Z této porady získá sociální pracovnice návrhy řešení, které následně **konzultuje s klientem**, který o dané situaci také přemýšlel. Klient i sociální pracovník tedy navrhne své způsoby řešení. „*Pokud s tím mám nadále problém, tak je to téma na supervizi, případně si to můžu vzít na metodické vedení. Z té supervize znovu vyleze nějaký plán nebo nápady.*“ (SP6) Ze supervize nebo metodického vedení vzejdou kroky a postup k řešení klientovi situace. Následně sociální pracovnice znovu **konzultuje s klientem**.

Dalším indikátorem jsou **problematické body**, které sociální pracovníci řeší ve spojitosti s dilematem této práce. Prvním problematickým bodem, který vnímá většina respondentů je **přístup Úřadu práce ke klientům** a také **nedostatečné předávání informací** klientovi. Což dokazuje například výpověď SP2: „*sociální pracovnice na Úřadu práce klientce neposkytla dostatek informací a žádné nabídky zaměstnání. Já jsem klientku motivovala a oni ji v tom vůbec nepodpořili.*“ Sociální pracovníci SP4 se stává, že *klienti dostanou doporučenku, a to je*

všechno.“ Což klientovi nestačí, protože například nemá mobilní telefon k tomu, aby mohl kontaktovat zaměstnavatele. Často mají klienti ostych na pohovor vůbec dojít a je potřeba s ním vést rozhovor, podpořit ho a motivovat k dosažení cíle. K tomu SP4 dodává: „*měl by to dělat ten Úřad práce, ale ten to nedělá a tzv. je hodí do vody a plavte si.*“

Volba zaměstnání je také jedna z dalších problematických bodů, důležitost tohoto bodu zmiňuje SP6: „*je velmi důležité si vydefinovat jaká práce pro něho bude vhodná.*“ Většina sociálních pracovníků také zmiňuje, že klienti **nemají vypracované základní materiály** k ucházení se o zaměstnání, viz rozhovor s SP7: „*nemají sepsaný životopis, protože neumí na počítači. Dále nemají doklad o vzdělání, řidičský průkaz, které jsou často požadované u žadatele o zaměstnání.*“ S tím tedy souvisí to, že **nemají internet nebo počítač**. Tudíž si další nabídky práce nemohou vyhledávat, nebo to neumí. Dalším problematickým bodem je **nezkušenost s trhem práce**. Sociální pracovníce SP2 říká: „*někteří klienti jsou na to zvyklí, že jejich rodiče i lidé v okolí nechodili do práce a oni v tom nevidí žádný důvod.*“ Což jim samozřejmě velmi komplikuje vstup na trh práce. Například jim dle SP1 dělá problém komunikace s potencionálním zaměstnavatelem: „*někteří si zavolání zaměstnavateli netroufnou, je to hodně individuální. Vyzkoušíme si to 2-3 a pak už si na to troufnou sami. Jenom potřebují oposlouchat, jakým způsobem to mají říct.*“

Dalším indikátorem jsou **potřeby klientů**. Je zřejmé, že potřeby klientů ovlivňují práci s klientem. Pracovníci i klienti si nejprve vyhodnotí, jaké potřeby jsou nejdůležitější. Obvykle postupují od vyšší potřebnosti k té nižší. Jejich klienti řeší především základní potřeby jako je jídlo, pití, bydlení a zajištění dětí, viz citace z rozhovoru se sociální pracovnící SP2: „*potřebují bydlení a jejich udržení. Také aby měli jídlo pro dítě a jinak nic dalšího nepotřebuje. Pro ně je práce na posledním místě v žebříčku hodnot.*“ Většina sociálních pracovníků tedy musí nejprve vyřešit tyto základní potřeby. Pro příklad, jak to vnímají sociální pracovníce, uvádím názor sociální pracovníce SP5: „*ale u některých klientů, které mám řeší mnohem důležitější věci než jít v tuto chvíli do práce.*“

Pokud se zaměřím na indikátor **osobní zvládnání** tohoto dilematu, tak lze rozdělit do dvou kategorií. V první z nich sociální pracovníce vnímají, že je to pro ně velmi náročné. Což dokládá výpověď sociální pracovníce SP1: „*je to velmi těžký, v této práci se pohybuje na tenkém ledě. Oddělit vyloženě sociální práci od toho, jak bych to udělala já, jako v běžném životě.*“ Dále může být pro sociální pracovníce těžký neúspěch s klientem, SP4 se k tomu vyjadřuje následovně: „*je to náročný, hlavně v tom, že bych té rodině přála nějaký posun. Ale nesmím se hroutit z neúspěchu.*“ Do druhé kategorie spadají sociální pracovníce, pro které toto dilema není

náročné. Například sociální pracovnice SP3 říká: „*není to pro mě obtížné to zpracovat, proto s tím problém nemám. Protože to rozhodnutí je na klientovi.*“

DC 3: Zjistit, jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníc

Prostřednictvím posledního výzkumného cíle jsem se zabývala rolí sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníků. Při zjišťování tohoto cíle jsem se zaměřovala především na **povinnost vůči společnosti, povinnost vůči klientovi, povinnost vůči platným dokumentům, povinnost vůči organizaci a morální ideál** v kontextu role sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociální pracovnice.

Prvním indikátorem je **povinnost vůči společnosti**. Nejprve je důležité zmínit, že sociální pracovnice vnímají mírně negativní pohled společnosti. Společnost si často dle SP7 myslí, že „*všichni budou pracovat a nebudou žít ze sociálních dávek.*“ Sociální pracovnice SP4 vnímá také individualismus: „*společnost to bere jako individuální selhání a ten člověk, který hledá práci nebo je na tom špatně, tak je na něm, aby se on postaral a sám se zvedl.*“ K čemuž SP5 dodává, že společnost na tuto situaci nepohlíží komplexně „*vidí to hodně černobíle. Například když nemá peníze, tak ať jde do práce. Ale takhle jednoduché to není, společnost nevidí to prostředí, ve kterém žijí.*“ Vnímají tedy, že negativní názory je ovlivňují v práci. K tomu respondentka SP4 dodává „*kdybych cítila pozitivní odezvu, tak se mi práce bude dělat jednodušeji.*“ Sociální pracovnice SP1 se domnívá, že společnost si myslí, že: „*je donutím a dotlačím, ale já pracuji především v kontextu pomoci.*“ Zaměřím – li se na samotnou povinnost vůči společnosti, tak mohu odpovědi respondentů rozdělit do dvou kategorií. První z nich říkájí, že nemají povinnost vůči společnosti, a tudíž nemají ani potřebu ovlivňovat názor většinové společnosti. SP1 to odůvodňuje: „*říkám si, že tu společnost nezměním, že jsem jako kapka v moři.*“ Naopak druhá skupina vnímá určitou povinnost, kdy komunikují, seznamují a ukazují širší okolnosti většinové společnosti. Sociální pracovnice SP5 uvádí: „*mám potřebu většinovou společnost seznamovat s širšími okolnostmi toho, jak to je.*“ Zároveň si je respondentka SP4 vědoma toho, že: „*neříkám, že všechno, co říkají sociální pracovnice je v pořádku, ale spíš je třeba vymyslet nějaký konsensus.*“

Povinnost vůči klientovi jsou dalším indikátorem. Sociální pracovnice jich vnímají jen několik. Všechny respondentky s klientem pracují individuálně, což vnímají jako první povinnost, to potvrzuje například výrok SP1: „*určitě musím ke klientovi přistupovat*

individuálně, nemůžu ke všem přistupovat stejně, protože každý má jiné potřeby, zájmy či problémy.“ Pracují na cíli, který si klient sám stanoví, uvádím to na příkladu SP3: „mou povinností je, abych s ním pracovala na něčem, co je pro něho důležité.“ Samozřejmě klienta respektují a to, co klient říká berou jako pravdu. Dle SP4 se snaží se uplatňovat partnerský přístup: „chci, aby se cítil jako partner, a ne jako někdo, kdo musí poslouchat.“ Jsou ke klientovi transparentní a říkají mu pravdu. Vnímají, že mají klientovi poskytnout a ukázat mu varianty řešení jeho situace, viz SP 2: „já klientovi navrhnou způsoby řešení a ukážu mu, jak to dopadne, pokud si zvolí danou variantu.“ Tím s klientem probírají výhody a nevýhody dané situace. Poslední a velmi důležitou povinností je respektovat klientovo rozhodnutí, k tomu sociální pracovnice SP1 dodává: „klient je přeci jen dospělý a ví, co je pro něj v tuto chvíli nejdůležitější.“

Zaměřím – li se na **povinnost vůči platným dokumentům**, tak všechny respondentky dodržují platné zákony. Zákon jim dle SP3 *„slouží jako vodítko v tom, na co má klient právo“*. Platné zákony sociálním pracovníkům určují jejich povinnosti. Pro profesionální sociální práci je dle respondentky SP1 důležitá odborná znalost těchto zákonů *„je důležité, aby sociální pracovník měl odbornou znalost, bez které tuto práci nemůže vykonávat“*. Sociální pracovnice věnují největší pozornost zákonu 108/2006 Sb. o sociálních službách, také dbají na dodržování zákona č. 2/1993 Listiny základních práv a svobod. Posledním jmenovaným zákonem je zákon 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí. Mimo jiné sociální pracovnice dodržují také Standardy kvality sociálních služeb. Je pro ně také podstatný Etický kodex sociálních pracovníků.

Další je **povinnost vůči organizaci a profesi**. V teoretické části jsem zmiňovala, že nestátní organizace se vyznačují větší mírou volnosti, což také potvrzují tvrzení sociálních pracovníků, které organizace při volbě technik, metod aj. žádným způsobem neomezuje. Pokud se zaměřím přímo na začleňování klientů na trh práce, tak dle SP1: *„nemáme žádné metodiky ke začleňování klientů na trh práce a situaci klienta hodnotím individuálně.“* Všechny sociální pracovnice respektují danou organizaci, viz SP5: *„ctím organizaci a její přístup. Koresponduje to i s mým vlastním přesvědčením.“* Mají povinnost dodržovat závazek služby, kterou mají registrovanou a také zásady aktivizační služby. V rámci povinnosti vůči profesi se snaží individuálně posuzovat životní situaci klienta a usilují o zapojení klienta do rozhodování. SP3 říká: *„myslím si, že profese sociálnímu pracovníku určuje, aby s klientem pracoval individuálně a co nejvíce ho zapojoval do rozhodnutí.“*

Posledním je indikátor **morálního ideálu**. Kdy odpovědi respondentů lze rozdělit do dvou kategorií. Do první kategorie lze zařadit sociální pracovníce, které vnímají, že by lidé měli pracovat, viz výpověď SP1: *„já si osobně myslím, že by každý měl vstoupit na trh práce, ač z důvodu finanční stránky, ale také z důvodu režimu dne. Rozvíjí to sociální kompetence, tak i komunikační.“* Nicméně tento osobní názor se snaží oddělovat od role sociálního pracovníka, což potvrzuje SP3: *„neovlivňuje mě můj osobní názor v práci, je to nestranné. Odděluji svůj osobní názor od toho profesionálního.“* Což může vyvolávat konflikt očekávání, kdy sociální pracovníce musí volit mezi nesnadně slučitelnými možnostmi, které zmiňují v podkapitole dilema v sociální práci. V druhé kategorii převažuje většinový názor respondentů. Vnímají, že ne všichni musí chodit do práce, což dokládá komentář sociální pracovníce SP6: *„rozhodně bych neřekla, že všichni by měli pracovat, to určitě ne.“* U těchto sociálních pracovníc koresponduje osobní názor s profesionální rolí sociálního pracovníka, což jejich práci činí jednodušší. Uvádím zde příklad SP4: *„tím, že mám ten názor rozšířenější a nemám dogma, že všichni musí chodit do práce. Je to příjemnější si ujednotit můj názor. Dává mi to větší smysl v té práci.“*

Shrnutí výzkumné části

Hlavním cílem výzkumu je **zjistit, jak sociální pracovníce přemýšlí o dilematu, zda motivovat, či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce i za pro něj nevhodných podmínek a jak toto dilema prakticky řeší. Hlavním cílem práce je také zjistit, jakou roli má mít sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníc.**

Pokud se zaměřím na první dílčí cíl, kterým je zjistit, jak sociální pracovníci přemýšlí o dilematu motivace svých klientů ke vstupu na trh práce. Sociální pracovníce vnímají jako nevýhodné faktory sladění osobního a pracovního života, finanční ne-motivaci, dluhy a exekuce, diskriminaci romů, bydlení, vzdělání aj. Naopak za výhodné podmínky považují bydlení, vzor pro děti, pracovní návyky a režim dne, vylepšení finanční situaci, sociální kontext atd. Sociální pracovníce o nevýhodných podmínkách přemýšlí velmi komplexně a vždy hledí na individuální situaci klienta. Pokud by vstup na trh práce pro klienty znamenal zhoršení jejich situace, tak by klienta nemotivovali k tomu, aby na trh práce vstupoval. O výhodných faktorech přemýšlí stejně, případně je využívají jako motivátory.

Druhým dílčím cílem je zjistit, jak sociální pracovníce prakticky řeší dilema motivace klientů ke vstupu na trh práce. Při řešení postupují velmi logicky, nejprve zmapují celkovou situaci

rodiny, dále si vytvoří myšlenkovou mapu. Následuje zjišťování finanční situace a případné posilování finanční gramotnosti rodiny. Dále vedou rozhovor o situaci klienta a porovnávají nabídky na trhu práce s finanční situací rodiny. Proberou veškeré výhodné a nevýhodné faktory, přičemž nevýhodné faktory se snaží odstranit. Následně ošetří rizika a vytvoří plán. Pokud je situace velmi problematická, využívají klientskou poradu a supervizi. Během tohoto postupu se setkávají s problematickým přístupem Úřadu práce. Klienti také nemají vypracované základní materiály, nemají přístup k internetu a mají nezkušenost s trhem práce. Celé rozhodování ovlivňují také potřeby klientů. Mezi nejčastější potřeby patří jídlo, pití, bydlení a zajištění dětí, které sociální pracovníce hodnotí jako důležitější v žebříčku hodnot a snaží se je vyřešit přednostně, než vstup na trh práce. Osobní zvládání dilematu lze rozdělit do dvou částí, kdy některé sociální pracovníce vnímají toto dilema jako těžké, a naopak pro některé není obtížné zpracovat.

Třetím dílčím cílem je zjistit, jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníců. Některé sociální pracovníce vnímají, že mají povinnost vůči společnosti je informovat s širšími okolnostmi jejich práce. Některé naopak vnímají, že povinnost vůči společnosti nemají, protože si myslí, že jejich názor nezmění. Mezi povinnosti vůči klientovi patří: individuální práce s klientem, práce na cíli, který si klient stanoví, partnerský přístup, transparentnost, poskytnout mu varianty řešení a respektovat klientovo rozhodnutí. Sociální pracovníce dodržují platné dokumenty, které jim stanovují práva a povinnosti, jak k sobě samé, tak ke klientovi. Nestátní organizace jim poskytuje volnost, protože nemají žádné metodiky na začleňování klientů na trh práce. Zároveň dodržují přístup organizace, který jim vyhovuje. Morální ideál sociálních pracovníců lze rozdělit na dvě části. První část si myslí, že každý by měl vstoupit na trh práce a oddělují tento osobní názor od pracovního. Zatímco druhá část sociálních pracovníků nevnímá, že všichni mají pracovat a mají stejný pracovní i osobní názor.

Závěr

Na závěr bakalářské práce se pokusím o závěrečné shrnutí. Hlavním cílem práce bylo **zjistit, jak sociální pracovníce přemýšlí o dilematu, zda motivovat, či nemotivovat klienta ke vstupu na trh práce i za pro něj nevhodných podmínek, jak toto dilema prakticky řeší a jakou roli má mít sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce z pohledu sociálních pracovníků**. Domnívám se, že se mi podařilo dosáhnout hlavního cíle, který jsem si stanovila. K realizování výzkumu jsem si zvolila metodu kvalitativního interview, který pokládám za vhodnou techniku ke zjištění stanoveného cíle. Polostrukturovaný rozhovor mi poskytl dostatečné informace.

Z výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci identifikovali velmi mnoho nevýhodných faktorů. Pokud jsem se dotázala na výhodné faktory, tak obvykle následovala odmlka, ve které respondent přemýšlel o odpovědi. Celkově tedy pojmenovali méně výhodných faktorů, i když jsem během dotazování kladla důraz na dostatečné množství času u obou indikátorů. Sociální pracovníce přemýšlí o nevýhodných faktorech velmi komplexně a vždy se zaměřují na individuální situace klienta. Nejprve jsem chtěla u každého z nevýhodných faktorů vytvořit postup, které sociální pracovníce využívají. Vzhledem k četnosti nevýhodných faktorů jsem nedokázala pokrýt všechny postupy řešení u nevýhodných faktorů.

Sociální pracovníci posuzují životní situaci klienta a pokud zjistí, že by to mohlo vést ke zlepšení situace klienta, tak i za těchto nevýhodných podmínek motivují. Pokud však zjistí, že by se rodina vstupem na trh práce dostala do existenčních problémů a rodinná situace se tím výrazně zhorší, tak klienta nemotivují. Výhodné faktory využívají jako motivátory a nevýhodné se snaží eliminovat a případně i odstranit. Vždy fakt kladou důraz na to, aby klient znal všechny rizika.

Role sociálního pracovníka spočívá především v prosazování jeho zájmů a řešení cíle, který si se sociální pracovníci stanoví. Velmi respektují právo na rozhodnutí klienta. Také je však potřeba dodržovat platné společenské normy a řídit se organizací, ve které pracují. Je zřejmé, že nestátní organizace poskytuje sociálním pracovníkům větší volnost. Je důležité zdůraznit, že tyto výsledky pochází právě z neziskové organizace. Je zajímavé, že některé sociální pracovníce i přes neadekvátní podmínky jejich klientů mají dogma, že všichni lidé mají vstupovat na trh práce. Oproti tomu ostatní sociální pracovníci si z profesionální roviny vytváří osobní názor, že ne vždy je dobré všechny začleňovat na trh práce.

Z odpovědí respondentů je patrné, že v pozdně moderní společnosti opravdu dochází k deklasování některých skupin obyvatel. Tito obyvatelé řeší základní potřeby jako je nedostatek jídla, pití a neadekvátní bytové podmínky. K tomu samozřejmě přispívá ztráta motivace zaměstnání, nevhodné podmínky k bydlení, systém sociálních dávek, romská etnicita, prostorové vyloučení, nízká kvalifikace, nezkušenost s trhem práce, zadlužení se těchto obyvatel týkají nejvíce a představují pro rodinný systém riziko. Nelehkým úkolem se také stává sladění rodinného a pracovního života a individualizace, ve které je každý zodpovědný za svůj individuální osud. Sociální pracovníci jsou tedy postaveni před nelehkou situací a obrovský úkol, jak v pozdně moderní době vykonávat sociální práci.

Jedním z možných řešení může být tuto problematiku otevírat. Sociální pracovníci by dle mého názoru o této problematice měli otevřeně hovořit a snažit se na tuto problematiku upozornit. Tím by mohlo dojít k případnému nalezení adekvátního řešení. Respondentky vnímají, že společnost má negativní pohled na jejich klienty. Domnívám se, že pokud by na danou problematiku upozorňovali, mohlo by to vést ke změně pohledu společnosti a případné ulehčení práce. Pokud danou problematiku nebudou rozšiřovat do společnosti, může to vypadat, jako kdyby žádné dilema neexistovalo.

Bakalářská práce má využití pro sociální pracovníce, které se s tímto tématem setkávají. Slouží jako základní vhled do dané problematiky. Mohou zjistit, jaké další případné nevýhodné či výhodné faktory identifikovali jejich kolegyně a jak o nich přemýšlí. Také jim může sloužit jako inspirace při postupu, pokud se s daným dilematem setkají.

Výzkumné zjištění je zajímavé i pro sociální politiku, kdy upozorňuje na určité nevýhodné faktory, které ovlivňují to, že klienti nevstupují na trh práce. Slouží tedy jako náhled do praktického fungování státních opatření. Konkrétně se jedná o mezery v systému sociálních dávek, fungování Úřadu práce, nastavení minimální mzdy, exekučního řádu atd. Stát má dle Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020 zájem o podporování přístupu k zaměstnávání ohrožených skupin na trhu práce, podpory rovnosti žen a mužů na trhu práce. Pokud tedy stát chce podporovat jedince v zaměstnávání tak je potřeba provést kroky, které povedou ke změně systému a budou tak jedince strategicky motivovat k přijetí zaměstnání. Tento proces je však potřeba udržovat i po získání zaměstnání, protože sociální pracovníci zmiňují, že pokud klienti nastoupí na trh práce, mají problém si toto zaměstnání udržet a je potřeba klienty dlouhodobě podporovat.

Jak jsem již zmiňovala toto téma je nové a neprobádané. Tudíž tato práce slouží jako základní vhled do dané problematiky a neklade si za důraz identifikovat veškeré faktory a postupy. Tudíž naplňuje aplikační cíl, který jsem si stanovila. Má tedy potenciál se stát předmětem jiných zkoumání, které se mohou například zaměřit na jednotlivé nevýhodné faktory. Jedno z dalších témat, které by bylo zajímavé je komparace nestátní a státní organizace, o které jsem během svého výzkumu uvažovala. Také se lze zaměřit pouze na roli sociálního pracovníka při začleňování klientů na trh práce. Případně ji lze využít pro konkrétní návrhy řešení pro sociální politiku aj. Myslím si, že toto téma má velký rozsah, kterým se potenciální výzkumník může vydat.

Zdroje

- ARMSTRONG, Michael. Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy. 10. vyd. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada, 2007, 789 s. ISBN 978-80-247-1407-3.
- BANKS, Sarah. Ethic and Values in Social work. 1st edition, London: Mamillian Press.1995 ISBN 0-333-60918-0.
- BANKS, Sarah. Social work ethic. In WRIGHT, James D. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, 2nd edition, Oxford: Elsevier, 2015.
- BECK, Ulrich. Riziková společnost: na cestě k jiné moderně. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004, 431 s. Post. ISBN 80-86429-32.
- BROŽOVÁ, Dagmar. Společenské souvislosti trhu práce. Praha: SLON, 2003, 140 s. Studijní texty. ISBN 80-86429-16-4.
- DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost. Charles University in Prague, Karolinum Press, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- DUBOIS, B., KROGSRUD MILEY, K. Social Work An Empowering Profession. In JANEBOVÁ, Radka. Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup. Hradec Králové: Gaudeamus. 2014. 120 s. ISBN 978-80-7435-374-1.
- DUDOVÁ, Radka (ed.), HASTRMANOVÁ, Šárka, HAŠKOVÁ Hana, MAŘÍKOVÁ, Hana, VÍZNEROVÁ, Hana, VOHLÍDALOVÁ, Marta. Souvislosti proměn pracovního trhu a soukromého, rodinného a partnerského života. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2007, 166 s. ISBN 978-80-7330-119-4.
- HÁJEK, Ladislav. Ekonomie a národní hospodářství. 2. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002, 180 s. ISBN 80-7041-389-1.
- HALMAN, Loek. Individualism in Individualized Society? Results from the European Values Surveys. In International Journal Of Comparative Sociology XXXVII. 1996. Volume 37, Issue 3. ISSN 0020-7152.
- HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. Psychologický slovník. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 776 s. ISBN 978-80-7367-569-1.
- HAŠKOVÁ, Hana. Vlastní cestou? životní dráhy v pozdně moderní společnosti. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON) v koedici se Sociologickým ústavem AV ČR, 2014, 397 s. Studie. ISBN 978-80-7419-178-7.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

HÖHNE, Sylva, KUCHAROVÁ, Kamila, SVOBODOVÁ, Kamila, ŠŤASTNÁ, Anna, ŽÁČKOVÁ, Lucie. Rodina a zaměstnání s ohledem na rodinný cyklus. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i. Praze. 2010, 108 s. ISBN 978-80-7416-059-2.

HORVÁTHOVÁ, Petra, Jiří BLÁHA a Andrea ČOPÍKOVÁ. Řízení lidských zdrojů: nové trendy. Praha: Management Press, 2016, 428 s. ISBN 978-80-7261-430-1.

International Federation of Social workers, 2014 [online]. Melbourne: IFSW General Meeting and the IASSW General Assemble [Cit. 8.10.2018]. Dostupné z: www.ifsw.org

JANDOUREK, Jan. Sociologický slovník. Praha: Portál, 2001, 285 s. ISBN 80-7178-535-0.

JANEBOVÁ, Radka, TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana. The concept of control from the perspective of social work clients In Science direct, 2018. ISSN 1804-7122.

JANEBOVÁ, Radka. MUSIL, Libor. Mýty o roli sociálních pracovníků [online]. In časopis Sociální práce: Sociální práce: odborná revue pro sociální práci. 2007, roč.1, s. 50–62, ISSN: 1213-6204 [Cit. 8.10.2018]. Dostupné z http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf

JANEBOVÁ, Radka. Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup. 1.vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. 2014. 120 s. ISBN 978-80-7435-374-1.

KELLER, Jan. Soumrak sociálního státu. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 158 s. Studie. ISBN 80-86429-41-5.

KELLER, Jan. Tři sociální světy: sociální struktura postindustriální společnosti. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010, 211 s. Studie. ISBN 978-80-7419-031-5.

KLIMEŠ, Lumír. Slovník cizích slov. 6., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1998, 862 s. Odborné slovníky. ISBN 80-04-26710-6.

KOCHANOVÁ, Marcela. Rizika práce s lidmi při fúzích a akvizicích (Bakalářská práce). Brno: Ekonomicko – správní fakulta MU, 2010. 63 s.

KORYTÁROVÁ, J. a kol. Základy ekonomie. Brno: CERM, 2004. 274 s. ISBN 80-214-2662-4.

KUCHAR, Pavel. Trh práce: sociologická analýza. V Praze: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2009, 183 s. ISBN 978-80-246-1383-3.

- LAAN, Geert van der. Otázky legitimity sociální práce: (pomoc není zboží). Boskovice: Albert, 1998, 260 s. ISBN 80-85834-41-3.
- LÁNSKÝ, Ondřej In Kdo zneužívá sociální dávky? privatizace státu: dopady škrtů v sociální oblasti. Pražská škola alternativ – sborník 04. Praha: Ekumenická akademie Praha, 2012. 39 s. ISBN 978-80-904405-9-3.
- LIPSKY, M. Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: Russell Sage Foundation, 1980.
- MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.
- MERTL, Jiří. Přerozdělování welfare: nástroj pomoci nebo kontroly? In NAXERA, Vladimír, KRČÁL, Petr. Mladá politologie: sborník z konference studentů doktorských studijních programů v oblasti politických věd. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni. 2013. 212 s. ISBN 978-80-261-0324-0.
- MILLER, William R. a Stephen ROLLNICK. Motivační rozhovory: příprava lidí ke změně závislého chování. Tišnov: SCAN, 2003, 311 s. ISBN 80-86620-09-3.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele. 2008. 188 s. [Online]. [Citováno dne 19.2.2019]. Dostupné na https://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020. 2015. 50 s. [Online]. [Citováno dne 10.11.2018]. Dostupné na https://portal.mpsv.cz/sz/politikazamest/strateg_zam_2020/strategiepz2020.pdf
- MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
- MUSIL, Libor, NEČASOVÁ, Mirka.: Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace pracovníků. In: ŠRAJER, Jindřich, MUSIL, Libor: Etické kontexty sociální práce s rodinou. 1.vyd. Albert: Olomučany, 2008. 150 s. ISBN 978-80-7326-145-0.
- MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.

- MUSIL, Libor. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. In Sociální práce/Sociálna práca, 2008 a, roč. 8, č. 2, s. 60-79. ISSN 1213-6204.
- MUSIL, Libor. Způsoby zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie. In JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK. Sociální práce mezi pomocí a kontrolou. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008 b. 347 s. ISBN 978-80-7041-118-6.
- NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. 309 s. ISBN 80-7178-473-7.
- NAVRÁTIL, Pavel. 1998. Sociální práce jako sociální konstrukce. In Sociologický časopis č. 1. [Online]. [Citováno dne 14.11.2018]. Dostupné na World Wide Web: <http://sreview.soc.cas.cz/cs/issue/78-sociologicky-casopis-1-1998/1371>
- NAVRÁTIL, Pavel. JANEBOVÁ, Radka a kol. Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. 196 s. ISBN 978-80-7435-038-2.
- NAVRÁTIL, Pavel. Teorie a metody sociální práce. 1. vyd. Brno: MZ, 2001. 162 s. ISBN 80-903070-0-0.
- OLECKÁ, Ivana. IVANOVÁ, Kateřina. Metodologie vědecko-výzkumné činnosti. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o. p. s. 2010. 44 s. ISBN 978-80-87240-33-5.
- PETRUSEK, Miroslav. Společnost pozdní doby. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství SLON. 2006. 464 s. ISBN 8086429636.
- ŘÍČAN, Pavel. Psychologie osobnosti: obor v pohybu. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada, 2010, 208 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3133-9.
- ŘÍČAN, Pavel. Psychologie: příručka pro studenty. Praha: Portál, 2005. 286 s. ISBN 80-7178-923-2.
- SIROVÁTKA, Tomáš In MAREŠ, Petr (ed.). Dávky sociálního systému. Brno: Masarykova univerzita a nakladatelství Georgetown, 2001. 188 s. ISBN 80-210-2624-3.
- SIROVÁTKA, Tomáš, Jiří WINKLER a Martin ŽIŽLAVSKÝ. Nejistoty na trhu práce. Brno: Fakulta sociálních studií (Institut pro výzkum reprodukce a integrace společnosti) Masarykovy univerzity v Brně v nakl. Albert, Boskovice, 2009, 197 s. ISBN 978-80-7326-172-6.

SMUTEK, Martin. Model řešení problému v sociální práci – systémový pohled. 1.vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. 91 s. ISBN 80-7041-596-7.

SMUTEK, Martin. Politika zaměstnanosti. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. 52 s. ISBN 978-80-7435-454-0.

SOKÁČOVÁ, Linda. In Kdo zneužívá sociální dávky? privatizace státu: dopady škrtů v sociální oblasti. Pražská škola alternativ – sborník 04. Praha: Ekumenická akademie Praha, 2012. 42 s. ISBN 978-80-904405-9-3.

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. Etický kodex sociálních pracovníků, 2006. [online] [cit. 19.12.2018]. Dostupné z http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf

SURYNEK, Alois. In SVĚT PRÁCE A KVALITA ŽIVOTA V GLOBALIZOVANÉ EKONOMICE: SBORNÍK Z MEZINÁRODNÍ KONFERENCE. 1. vyd., Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2007. 366 s. ISBN 978-80-86973-45-6.

SURYNEK, Alois. KOMÁRKOVÁ, Růžena. KAŠPAROVÁ, Eva. Základy sociologického výzkumu. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN: 80-7261-038-4.

ŠMAJSOVÁ BUCHTOVÁ, Božena, ŠMAJS, Josef, BOLELOUCKÝ Zdeněk. Nezaměstnanost. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2013, 187 s. Psyché. ISBN 978-80-247-4282-3.

TRLIFAJOVÁ, Lucie, HURRLE, Jakob, KISSOVÁ, Blanka. Kdy se práce vyplatí? Analýza ekonomických motivací k zaměstnání [Online]. Praha: MKC Praha, o. p. s. 2014. dostupné z [www.<http://statotg.cmkos.cz/dokuemnty/Anal%C3%BDza%20ekonomick%C3%BDch%20motivac%C3%AD%20k%20zam%C4%9Bstn%C3%A1n%C3%AD.pdf>](http://statotg.cmkos.cz/dokuemnty/Anal%C3%BDza%20ekonomick%C3%BDch%20motivac%C3%AD%20k%20zam%C4%9Bstn%C3%A1n%C3%AD.pdf) [Citováno dne 11.1.2019].

TRLIFAJOVÁ, Lucie, MUSIL, Petr, KOVÁŘOVÁ, Linda, HURRLE, Jakob. Mezi dávkami a prací, která není? Analýza motivace k zaměstnání u osob, které se pohybují na hraně mezi dávkovým systémem a přijetím nízce-hodnoceného zaměstnání [Online]. Praha: Multikulturní centrum Praha, z. s. SPOT – Centrum pro společenské otázky, z. s. dostupné z https://www.vlada.cz/assets/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jiri-dienstbier/aktualne/Vyzkum---Mezi_davkami_a_praci.pdf [Citováno dne 11.1.2019].

- ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. Studijní texty. ISBN 80-86429-36-9.
- VÁCLAVÍKOVÁ, Anna, KOLIBOVÁ, Helena a KUBICOVÁ, Alina. Problematika trhu práce a politiky zaměstnanosti: [studijní materiály pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]. Opava: Optys, 2009, 149 s. ISBN 978-80-85819-76-2.
- VAN HALL, Lineke, MEERSHOEK, Agnes, NIJHUIS, Frans, HORSTMAN, Klasien. A sociological perspective on „the unmotivated client“: public accountability and professional work methods in vocational rehabilitation. Informa UK: Disability & Rehabilitation, 2013. ISSN 0963-8288.
- VINOPAL, Jiří. Indikátor subjektivní kvality pracovního života. Sociologický časopis / Czech Sociological Review, 2011, Vol. 47, No. 5: 937–965 [online] [cit. 9.12.2018]. Dostupné na http://sreview.soc.cas.cz/uploads/c4a04a62ac364e0d1ee63e5de5a3474826cfad83_Vinopal%20soccas2011-5-bezor-3.pdf
- VOJTÍŠEK, Petr. Výzkumné metody – Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšších odborných škol. Vyd. 1. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní. 2012. 54 s. ISBN 978-80-905109–3-7.
- VŠEOBECNÁ DEKLARACE LIDSKÝCH PRÁV. OSN: United Nations, 2015. [online] [cit. 19.12.2018]. Dostupné z http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/12/UDHR_2015_11x11_CZ2.pdf
- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, 1993. In Sběrka zákonů České republiky. Praha: Ministerstvo vnitra ČR – tiskárna, 1993. ISSN 1211-1244.
- ZEMÁNEK, Josef. Instantní ekonomie nejen pro začátečníky. Kralice na Hané: Computer Media, 2010, 176 s. ISBN 978-80-7402-059-9.

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1. – Transformační tabulka

Tabulka č. 2. – Respondenti

Seznam příloh:

Příloha A: přepis rozhovoru se sociální pracovnící

Příloha A: přepis rozhovoru se sociální pracovnící

Jaké faktory vnímáte jako nevýhodné, proto aby Vaši klienti přijmuli dané zaměstnání?

Já mám hodně klientů, kteří mají exekuce a dluhy a tím, že nastoupí do práce, tak tím by se jim to strhávalo a zůstávalo by jim minimum. Takže pro ně je prostě výhodnější, ty dluhy neřešit, exekuce neřešit a pobírat dávky. To si myslím, že je nejvíc nevýhodný pro ně. Protože oni si umí spočítat, že když půjdou do práce, budou dostávat nějaký plat nebo mzdu a pak přijdou exekuce na řadu, tak jim zbyde úplně minimum. Vlastně, když máte exekuce, tak Vám banka strhne tolik peněz a banky povinnost je Vám nechat dvojnásobek životního minima, takže pro ně to je v dnešní době nějakých necelých 7000. Tak pro ně je přece jednodušší na dávkách dostávat x tisíc a zároveň pracovat na černo, kde se jim to nedaní. Takže to jsou podle mě ty nejhlavnější. No, pokud jde o tu práci na černo, oni mi to řeknou, ale co já s tím můžu udělat. Já s tím jako nic neudělám. Oni o tom ani sami nechtějí mluvit. To, aby mi řekli, že já pracuji na černo, tak to se nikdy nestalo. Vždycky to nějak vyplynulo z kontextu situace. Nebo samozřejmě záleží, jak dlouho s tím klientem pracujete, jak máte navázanou důvěru. to Vám nikdy nikdo neřekne na první schůzce, třeba až po půl roce a třeba to ani nechce říct, že to z něho tak vypluje, aniž by se k tomu chtěl přiznat. V průběhu rozhovoru to vypluje na povrch. Nesetkávám se s tím, aby mi to řekli takhle narovinu, to se opravdu nestává.

Vnímáte třeba ještě něco dalšího, co může působit jako nevýhodný faktor?

Nevýhodný je přístup sociálních pracovníků na Úřadu práce, které to tam vyřizují. Nevýhodný je také nepřehledný formulář na vyplňování všech potřebných věcí k získání dávek. Většina našich klientů nemá dostatečné vzdělání k tomu, aby porozuměla tomu, co po nich chtějí vyplnit. Tím, že pracujeme s romskými rodinami, tak tam je problém, že neovládají dobře češtinu, takže pak nemusí rozumět zadání, nebo těm kolonkám ve formuláři. To si myslím, že lidi odrazuje. Ono je problém, že tam je dole těch vysvětlivek a ty lidi už je nečtou. Jak jsou dole napsané malým drobným písmem vysvětlivky. Na některé je to zase dlouhé, ten celkový formulář a celkové obíhání na Úřadu práce. Pak musíte docházet na schůzky, pak Vás pošlou na výběrové řízení. To už je pro některé lidi hodně a je to moc úkonů na jednou. Některé lidi mají problém se mnou jako se sociální pracovnící dodržovat schůzky, které si domluvíme.

Nejprve je upozorním na to, jak ta situace bude vypadat, pokud na trh práce vstoupí. A ne, nemotivuju je vždy. Vždy záleží na individuální situaci. Já si myslím, že každý by měl jít na trh práce. Ale když se přetělím do role sociálního pracovníka, tak já vidím to, že mají pracovat za minimální mzdu, nebo když dostanou víc na dávkách, tak je to o tom systému, jak je v tuto

chvíli nastavený. Bohužel to já nezměním, nezmění to ani tahle organizace, ale muselo by se od základů na Ministerstvu sociálních věcí tyto věci řešit.

Jaké jsou naopak výhodné faktory pro vstup na trh práce?

Je to výhoda pro klienty, protože jim stát bude platit sociální zdravotní pojištění, což si myslím, že je dobrý, protože tím, když nejste registrovaní, tak Vám vzniká dluh, pokud si teda to zdravotní a sociální samostatně neplatíte. Určitě vidím výhodu v tom, že mají režim dne, návyky. Už jen to, že každé ráno musí vstát jako každý druhý člověk, tak je to velká výhoda, aby vstoupili na trh práce. Donutí je to mít nějaký režim dne.

Vnímáte ještě něco dalšího, co je výhodné?

Já si myslím, že je to dobrý vzor pro děti. Tím, že vidí, že každé ráno táta s mámou vstane do práce. Tak mají takový vzor pro svůj budoucí pracovní život. Vidí, že to není jen o tom dojít si na ten pracák a vyřvat si tam ty dávky. Samozřejmě to vylepší finanční situaci v rodině. Zároveň si myslím, že to rozšiřuje komunikační prostředky. Nutí ho to komunikovat, nejen s úřednicí, ale i s budoucím zaměstnavatelem. Dojít si něco vyřídit, co všechno je k tomu potřeba, viz třeba lékařská podmínka. Rozšiřuje jim to kompetence. Jak komunikativní, tak sociální.

Jak vás ovlivňují ty nevýhodné faktory v tom, zda motivovat toho klienta?

Já se svým klientem proberu možnosti pro a proti, co mu to dá a co mu to vezme, když se tam půjde zaregistrovat. Ale nemůžu ho nutit k tomu, aby tam šel, to je čistě jeho volba, jestli se rozhodne tam jít. My si řekneme plusy a mínusy, ale potom je to na samotném klientovi, jestli on tam opravdu půjde a zda se zaregistruje. Samozřejmě mým cílem je, aby tam došel, ale konečné rozhodnutí je na klientovi, který má poslední slovo.

Nikdy klientovi nemůžu říct, že tam půjdeš a tečka. Ano, snažím se je motivovat i při nevýhodných faktorech, ale zatím bezúspěšně. Je to spíš o tom, že si vyloženě ten člověk řekne, že jsou nějaké nevýhody a on řekne, že tam nepůjde, tak pro mě to končí. Je jeho rozhodnutí, které respektuji a víc už do toho nezasahuji. On přesně ví, co má udělat, na koho se obrátit a tak. Ale když řekne já nepůjdu, tak tím to pro mě končí, nemůžu ho nějak nutit dál.

To je takový řekla bych rozpoluplný. Na to si občas nedokážu odpovědět. Pro mě je to gró, aby to bylo ve prospěch klienta. A vím, že klienti na dávkách mohou dostávat víc, než když půjdou do té práce. Zároveň si na to sama nedokážu odpovědět, protože mě převažuje v hlavě, že budou mít více peněz, ale zároveň budou chodit do práce, budeš mít návyky, ukážeš dětem, že existuje nějaký režim dne. Takže je to takový půl na půl. Záleží na tom, o kterou práci se jedná.

I když se říká, že je hodně nabídek práce, tak když pak zjistíte, že máma samoživitelka potřebuje jít pracovat, ale třeba na částečný úvazek nebo nějaký určitý hodiny, aby děti mohla odvést do školky a školy, tak je to hodně těžký tu práci najít. Ve finále narážíme na to, že si radši najdou nějakou brigádu, nebo práci na černo. Bohužel, je to takhle realita.

Pokud jsou ty výhodné faktory, tak jak Vás to ovlivňuje při motivaci klientů ke vstupu na trh práce?

Je to úplně na stejné úrovni, jako při nevýhodných faktorech.

Takže Vás neovlivňuje, zda je to nevýhodný či výhodný faktor, ale spíše se rozhodujete s klientem, jestli tomu správně rozumím?

Rozhoduji se s ním, nikdy za něj nic nerozhoduji, abych já řekla, že takhle to bude. Poslední slovo má klient, ať je to pro něj výhodné či nevýhodné. Já mu řeknu, že tohle a tohle je dobré či špatné udělat. Ale tak to konečné rozhodnutí je přímo na klientovi.

Já o tom přemýšlím hodně prakticky. V hlavě si přemítám, jestli když do té práce člověk půjde, jestli mu bude zbývat dostatek peněz, aby uživil rodinu. Aby mohl splácet další dluhy, když nemá jenom exekuce. A všechno komplexně dohromady, spíš hlavně z té praktické stránky. Jestli je to reálné pro ten jeho život.

Jak v praxi to řešíte to dilema. Říkala jste, že s tím klientem proberete nevýhody a výhody a jak případně postupujete?

Začínáme vůbec tím, že řešíme, jaká je jejich rodinná finanční situace. Jaké mají příjmy, jaké mají výdaje. Obvykle si sedneme, anebo jsou i osoby, které to zvládají napsat sami beze mě. Na kus papíru si napíšeme příjmy a výdaje. Někdy se stává, že po těch rodinách chci, aby si napsali jeden měsíc nákup. Abych viděla, že utratili například za kečup 50,- Kč, ale můžeme si říct, že kečup se dá koupit za 20,- Kč. A že takhle se dá šetřit, na tom papíře se snažíme dívat, v jakých položkách, a na jakých částkách se dá ušetřit. Samozřejmě je to jen můj návrh, ale nemůžu jim to přikázat. Podíváme se tedy společně na tu jejich finanční situaci, potom se podíváme, jaké dostávají přídavky. Zase jaké to jsou výše a pak se začneme dívat, tak o které přídavky by přišli a zase porovnáváme nabídku práce na trhu. Například obráběč kovů má teď 18 000, ale rodina dostává přes 20 000. Tak klient řekne, že nepůjde do práce, tak když to řekne, tak já jako sociální pracovník ho nebudu nutit.

Jak tedy případně postupuje dál?

Když má někdo zájem, tak buď mají doma internet a hledáme nějaké další nabídky práce, které by byly dostatečně finančně ohodnoceny. Anebo já v práci v kanceláři hledám místo nich ty nabídky práce, vytisknu je a další týden jim ty nabídky práce dovezu na vytištěném papíře. Předložím jim to, buď jim to tam nechám a oni si to sami dokážou zhodnotit, jestli ano nebo ne. Případně i sami zavolají tomu zaměstnavateli. Naopak někteří chtějí, abych u toho byla a třeba jim půjčuji i svůj pracovní telefon, aby si mohli zavolat, protože často se potýkáme s tím, že vlastně nám klienti říkají, že nemají kredit. Oni nám ani nedokáží zavolat, když máme domluvenou schůzku, já tam přijedu, když jedu mimo město a zjistím, že nejsou doma. Takže jsou takový, kteří to zvládnou sami, ale jsou některý, který chtějí, abychom vedle nich seděli a poslouchali ten rozhovor s budoucím zaměstnavatelem. A nejen s budoucím zaměstnavatelem, když třeba volají do ČEZu, jestli nemají dluhy. Naopak jsou někteří, kteří vůbec nechtějí mluvit a že se stydí a já to za ně v tom telefonu musím vyřešit. Oni poté slyší nějaké ty 2-3 rozhovory a pak už si na to troufnou sami. Jenom potřebují oposlouchat, jakým způsobem to mají říct.

Takže jestli to dobře chápu, tak s ním případně děláte nácvik pohovoru/telefonu apod.

Přesně tak, fakt je to člověk od člověka, nedokážu to nějak říct jednotně, protože každý je individuální a každý to má jinak. Pak je třeba i problém, že ty romský rodiny mají hrozně malou slovní zásobu českých slov, takže narážíme na to, jak se to vlastně řekne česky, já to umím jenom romsky.

Abych si to ujasnila, nejprve začínáte tím, že prozkoumáte jejich finanční situaci, poté je posilujete v nějaké finanční gramotnosti a potom, když se dohledává to zaměstnávání, tak pokud to zvládá klient sám, tak to dohledává sám. Případně to s ním dohledáváte vy a pokud to nejde s ním, tak to vyhledáváte sama.

Přesně tak. Já to vyhledávám na internetu, protože oni často nemají počítač, nebo i chytré telefony, takže nemají internet a následně tedy to, jak si to vyhledat.

Poté když už probíhá rozhovor se zaměstnavatelem, tak jste přítomna

Nebo to vyřizují přímo za ně, anebo to odposlouchávám vedle. Že si na prvním rozhovoru se zaměstnavatelem řekneme, co všechno případně by ještě bylo dobré říci a co případně ani nemusí během prvního hovoru zmiňovat. Pak je velký problém s tím, že když se zmíní, že jsou romové, tak většina zaměstnavatelů mně přijde, že dává ruce pryč.

Jestli to správně chápu, tak když mluvíte o romech, tak se v praxi setkáváte nějakým nezájmem zaměstnavatelů?

U romů se setkávám s diskriminací. Je to zatím málo případů, ale v praxi jsem se s tím setkala.

Setkáváte se s nějakými problematickými body, když to s nimi vyřizujete?

Hlavně se setkávám s problematikou dluhů a snažím se řešit to s nimi, oni to vědí, že nějaké dluhy mají. Tak se jich ptám, kde mají dluhy, kolik jich mají, jakou mají částku. A oni to nevědí. Takže začínáme úplně od nuly, oni jako mají nějaké podvědomí, že mají nějaké dluhy, ale nevědí komu, kde a kolik. Musí se dojít na Czech point, kde jim vyjedou takové značky a čísla, které vy musíte vyhledat na internetu na exekučním úřadu. Najdete si konkrétního exekutora, tomu napíšete dopis, s žádostí o to, aby vám zpět napsal, kolik ten člověk dluží, za co a aby byla ta aktuální částka k dnešnímu dni. To napíšete a třeba za několik měsíců nemáte odpověď, což se velmi dlouho táhne. Napíšete to tedy v listopadu a teď je únor a třeba ještě nemáte odpověď. Až přijdou ty dopisy, tak je nejlepší jít do poradny pro lidi v tísní, my již neprovádíme exekuce. Zajišťujeme pouze základní poradenství. Protože nejsme na to vyškolené. Pak se tedy řeší exekuce a k tomu potřebujete příjmy a výdaje a tam zjistíte, že nemají dostatečně příjmu, aby mohli platit exekuce. Takže ve finále to skončí tak, že exekuce tady jsou, ale nikdo je neřeší, protože je nemají z čeho zaplatit.

Ano a také ještě nevědomost těch klientů, protože oni fakt nevědí, za co dluží. Jestli je to například za T-mobile, nebo dluží i takové částky, že nezaplatili 90,- Kč, ze kterých vyšplhaly například až v řádu tisíců, protože například nezaplatili za děti, když šli na pohotovost. Pak se i sami diví, když mají třeba 18 exekucí, protože oni mají exekuce z té doby, když nebyli s manželem svoji a mají to pod rodným příjmením, že někde za svobodna jeli na černo v České Lípě a už to nevědí. Další problém je lenost řešit tu jejich situaci, oni to věděli, že někde něco dluží u některých exekutorů. Ale proč by to řešili, do teď jim nikdo nezaklepal na dveře, že jim jde například vzít stůl. Tak proč by tu svojí situaci tedy řešili? Nevědomost vs. lenost řešit tu situaci. Když ten dluh tam mám 3 roky, tak tam bude 4 roky. Oni nemají peníze, tak jim nemají co vzít. Takhle oni ve výsledku uvažují.

Jak vy sama osobně zvládáte dilema, když je motivujete ke vstupu na trh práce?

To je velmi těžký, v této práci se podle mě často pohybujete na tenkém ledě. Oddělit vyloženě sociální práci od toho, jak bych to udělala já, jako v běžném životě. Je to podle mě tenká hranice. Já osobně to беру tak, jak to ty klienti chtějí. Oni mi řeknou, že to dělat nechtějí a nebudou to dělat. Já se snažím pro to udělat maximum a nebudu je k tomu nutit. Řeknu si, udělala si pro to maximum, co šlo, ale to finální rozhodnutí je na samotném klientovi. Ten čin musí udělat oni a já to za ně nemůžu vyřídit.

Takže z toho, co říkáte, mi vyplývá, že to berete jako pomoc pro ty klienty.

Přesně tak, beru to jako pomoc. Dám jim možnosti, jak se s tou samotnou situací vypořádat, ale ten finální čin musí udělat oni. To rozhodnutí vždycky nechávám na nich. Ukážu jim různé cesty. V nejlepším případě ty cesty najít s tím klientem, ne mu je říkat, ale sednout si a říct, jak bychom to tedy mohli udělat. A snažit se najít nějaké různé varianty, pokud to teda v sté situaci tedy samozřejmě jde. Ale abych jim řekla, že to bude takovým směrem, tak to ne. Je to rozhovor aktivizační nebo případně i motivační.

Jaké potřeby mají klienti v kontextu tohoto tématu a jak to ovlivňuje vaši práci?

Jedna z největších potřeb klientů, je dostávat peníze a nic za to nedělat, to si myslím, že je jedna z největších potřeb. Tam neplatí bez práce nejsou koláče. Oni by nejradši dostávali, ale na druhou stranu nic nedělali. Oni by byli nejradši, kdybych tam přišla, všechno za ně vyplnila a udělala, všechno to tam odnesla. A oni by jen brali ty peníze, to podle mě by ti klienti byli úplně nejšťastnější.

Takže jestli tomu správně rozumím, tak po Vás v tomto případě nejčastěji chtějí, aby se řešili nárok na dávky a jejich případné získání?

Ano, přesně tak. Jak jsem říkala, pokud se bavíme třeba o té romské komunitě, tak někteří mají hrozný problém s psaním a celkově s češtinou. Takže mají problém vypisovat všechny ty kolonky, takže to vedle nich sedím a vypisuji to já a oni mi to diktují. Ale zase po nich chci, aby byli přítomny, ne že já si vezmu ten formulář a tady někde v klidu v kanceláři ho vyplním. Tak to nefunguje, oni sedí vedle mě a pomocí rozhovoru mi diktují, co tam mám vyplnit – jméno, příjmení, rodné číslo. Což si myslím, že je problém.

Také s nimi sepisují individuální plán, což na jednu stranu se takhle řekne, ale my se třeba vidíme a oni řeknou, že nemají peníze a nemají co jíst. Což je vlastně pro ně individuální plán, ale samozřejmě my ho musíme nějak jinak zpracovat, aby to bylo v souladu s našimi metodikami atd. Ale je nejvíce zajímavá, kdy ty peníze dostanu. Oni mají zkreslenou představu, že když dnes podám žádost na Úřad práce, tak ke konci týdne už ty dávky dostanu. Oni jsou v tomhle trochu nereální. Samozřejmě ten, kdo tam je delší dobu, tak ví, jak to tam chodí. Ale někdo, kdo tam přijde nově, tak se hrozně lekne toho, jak je ten proces dlouhý.

K tomu se vztahuje, že nemají potraviny, pak že nemají na oblečení. Často se k tomu vztahuje, že bydlí v městských bytech, nebo obyčejných pronájmech a musí mít na ten nájem. Potřebují mít na elektriku a nájem, protože jinak by je odpojili. A když nebudou platit nájem, tak se jim

neprodlouží nájemní smlouva a nedostanou příspěvek na bydlení. Protože k příspěvku potřebujete mít nájemní smlouvu. Oni jsou si toho dost vědomi, co je potřeba. Mě občas přijde, že to, co opravdu chtějí, tak si dokážou vychodit a vědí, co pro to je potřeba udělat. Ale pak je druhá stránka toho, aby tam vůbec došli. To je také častý problém, protože oni vědí, co je potřeba ke zlepšení situace, ale pak trochu skutek utek. Vždycky je třeba plno řečí, že to dají do kupy a do příštího dne to udělají, ale pak za týden přijedu a třeba to vyřeší tak, že si od někoho půjčili. Podle mě je to takový začarovaný kruh, kde je lenost, nevědomost těch klientů, je to pro ně náročné.

Celkově třeba romové nemají rádi, aby je někdo řídil. Přijde mi, že mají na hodně věcí dost času a pak když jim táhne do bot, když je jdou odpojit od plynu nebo tak, tak až pak to začnou řešit. Oni jsou takový, že to nějak vyřešíme. Jenže pro mě je nějaký, jako pro osobu je slovo nějaký jako nic. Každý má rád nějaké způsoby řešení, ale oni to řeší, až když se to vyhrotí. Přijdu například tam a potkám se ve dveřích s lichvářem. Protože nemají dostatek peněz z dávek, tak jdou a půjčují si od rodiny, když nemá rodina, tak už prostě volají lichváři. Tam to prostě takhle funguje, do těch rodin, kam chodím. A když si od lichváře půjčíte 10, tak vrátíte 20. Takže oni chodí a půjčují si třeba jinde a takhle se to neustále opakuje. Často se to stává ke konci měsíce, přitom oni vědí, že to se mnou mohli řešit na začátku měsíce. Mohli jsme napsat na nějakou nadaci, případně něco dalšího vymyslet. Nechtějí, nebo zase je to ta nevědomost? To je na pováženu.

Jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce v kontextu povinnosti vůči společnosti?

Myslím si, že společnost je rozdělená na dvě skupiny. První v naší práci vidí nějaký smysl (ten smysl v tom vidím i já, proto jsem sociální pracovník) a jsou tací, kteří o těch lidech říkají, že to jsou lidi, kteří zneužívají sociální dávky.

Já si myslím, že očekávají, že je donutí a dotlačí. Hlavně si myslím, že společnost nerozlišuje, že je sociální pracovník a sociální pracovník. Sociální pracovník jako já pracuje především v kontextu pomoci, zatímco sociální pracovník například na OSPODu, který je vyloženě kontrolní. Ale společnost to háže do jednoho pytle a moc to nerozlišují. Samozřejmě ten, kdo do toho nevidí, tak nemá šanci do toho proniknout a vůbec ne, když se o to nezajímá. Ale myslím si, že na tom trochu stojí to, že jsou ty dvě společnosti, o kterých jsem mluvila. Jeden říká, že zneužívají sociální dávky, zatímco ti druzí vědí, že ono to tak není a má to smysl.

Já si myslím, že sociální pracovník nemá povinnost vůči společnosti, ale měl by mít morální povinnost a povinnost vůči svému klientovi. Aby mu dokázal pomoci, poradit a aby toho klienta dovedl k takovému stavu, kdy bude soběstačný a nebude potřebovat a využívat sociální službu.

Takže jestli to chápu dobře, tak vnímáte, že sociální pracovník povinnost vůči společnosti nemá a Vás konkrétně názor společnosti neovlivňuje?

Ano, vnímám to tak. Sama za sebe si říkám, že tu společnost ani nezměním, že jsem jako kapka v moři. Já se budu snažit to nejlepší, abych pomohla klientovi s jeho problémem. Ale společnost se ani nesnažím ovlivňovat.

Jakou roli má sociální pracovnice při začleňování klientů na trh práce v kontextu povinnosti vůči klientovi?

Určitě musím ke klientovi přistupovat individuálně a nemůžu se řídit podle nějakých tabulek a ke všem přistupovat stejně. Každý má jiné potřeby a jiné zájmy či problémy a má za sebou jinou minulost. Podle mě je důležité tlačit hodně na individualitu toho jedince. Sice je hezké, že máte napsané nějaké zákony, ale pak v praxi to může být jinak. Ale tady opravdu hodně tlačím na tu individualitu. Na každého si udělat čas, netlačit na něj. Nepodsouvat mu nějaký můj názor na to, jak bych to udělala já, ale spíše to nechat na tom samotném klientovi, aby si to sám rozhodl. Přeci jen je dospělý. Ví, co pro něj je v tuto chvíli nejdůležitější. Pokud bude chtít řešit nějaké tři situace, tak mě se může zdát, že v tuhle chvíli je potřeba řešit něco jiného například školu, ale on to tak nebude cítit a bude mít potřebu řešit, že nemá, co na sebe. Takže mu nepodsouvat svůj vlastní názor, ale nechat to samotné rozhodnutí přímo na něm. Já v tomhle případě chci být v roli pomocníka, která mu pomůže najít cestu k té společnosti, aby byl soběstačný. Mojí snahou je, aby se ten klient co nejrychleji dostal z té sociální služby. Aby ji co nejmíň potřeboval a nejlépe nepotřeboval vůbec. Aby byl soběstačný, aby chodil do práce, aby děti chodili do školy, aby měli co jíst a pít a mít oblečení.

Jestli to tedy chápu dobře, tak vy čerpáte z toho, že klient o své situaci ví nejvíce a on si vyhodnotí své potřeby a Vy jste tam v roli doprovázejícího se pracovníka a snažíte se ho podpořit.

Ano, je to tak, ale někdy se k tomu musí dojít, aby ten klient věděl co nejvíce o své situaci. Oni sem často přijdou a chtějí řešit hodně věcí na jednou, ale my se společně musíme domluvit na základě rozhovoru, co je to nejpotřebnější v tu chvíli. Musím mu pomoci udělat mu plán od toho nejdůležitějšího až po ty nejméně závažné věci. Já jsem tady od toho, abych mu pomohla hledat cesty k řešení.

Jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce v kontextu povinnosti vůči platným dokumentům?

Tak my se určitě řídíme podle zákona 108/2006 Sb. Samozřejmě pak máme svoje metodiky, které má každé středisko, ale to určitě víte. Já si tedy myslím, že je potřeba, aby sociální pracovník měl nějaké vlastní morální hodnoty. Aby k tomu přistupoval ne jako tabulkově, ale spíše lidsky, aby na ty klienty nemluvil odbornými termíny (co jsou v zákoně, metodikách), protože ten sociální pracovník se v tomto případě musí přizpůsobit tomu člověku, aby mu rozuměl, co po něm vlastně chce, aby to bylo lidský. Nevím, jestli to chápete, jak to myslím. Samozřejmě my se musíme přizpůsobit zákonu, ale zároveň si myslím, že sociální pracovník měl mít lidský přístup. Ne ten direktivní, ale aby k tomu přistupoval individuálně, aby měl laskavost a pochopení pro jiné názory. Pochopení pro to, že každý člověk je jiný. Myslím si, že kromě dokumentů je také mít tohle, co jsem Vám teď říkala.

Takže pokud bych to shrnula. Tak pro Vás je zatím nejdůležitější povinnost ke klientovi, na společnost víceméně nehledíte a dokumenty dodržujete, ale větší váhu pro Vás má klient.

Ano, ještě tedy dbám na Etický kodex sociálních pracovníků, ten nevím, jestli jsem předtím zmiňovala. I když tedy všechny platné dokumenty dodržujeme, tak si myslím, že sociální pracovník by měl mít především lidský přístup. Takže by to nemělo být administrativní, ale mělo by to vycházet z rozhovorů a ten sociální pracovník by měl být partnerem. Sociální pracovník by měl být i vyspělý a když bude mluvit na klienta tak, jak mluví zákon, tak ten klient to nepochopí. Samozřejmě je důležité, aby sociální pracovník měl odbornou znalost, bez které se to ani nedá dělat. Měl by mít hodně profesionální přístup, ale musí to být vyvážené i s tím lidským přístupem. Sociální pracovník musí umět ten zákon podat lidsky, protože pokud klientovi přečtu zákon, tak to úplně ztratí význam a nebude to tak efektivní.

Vnímáte tedy, že musíte mít profesionální přístup, ale také zároveň i lidský přístup. A říkáte, že je důležitá komunikace s tím klientem.

Ano, přesně tak. Myslím si, že rozhovory s klientem jsou úplně to top té práce, co ten sociální pracovník musí ovládat.

Vy jste mluvila o metodikách a kultuře organizace. Jakou roli má sociální pracovník při začleňování klientů na trh práce v kontextu povinnosti vůči organizaci?

Asi ne v tomhle případě, co se týče naší interní metodiky. Pokud se bavíme o tom trhu práce, tak nemáme žádné metodiky a já individuálně posuzuji tu klientovu situaci a nehledím na to, jestli je to napsané v nějakých metodikách.

Tak jak je to tady nastavené, tak to respektuji, a tak to dělám. Prostě se tím řídím a vyhovuje mi ta kultura té organizace.

Jaký máte osobní názor na začleňování klientů na trh práce?

Já osobně si myslím, že by každý měl vstoupit na trh práce, ač z důvodu finanční stránky, ale také z důvodu režimu dne. Podle mě se rozvíjí i sociální kompetence, i komunikačně. Jste i vzorem pro své děti. Myslím si, že každý by měl pracovat – tím nemyslím lidi, které mají zdravotní problémy, myslím jedince, kteří jsou zdraví.

Ovlivňuje Vás tento osobní názor v roli sociálního pracovníka?

Snažím se to dost oddělovat ten osobní názor od role sociálního pracovníka. Občas u některých rodin totiž vidím, že když půjdou pracovat, tak jim všechno vezmou a nemá to pro ně význam. Takže se snažím svůj osobní názor od toho, co dělám oddělovat, co se týče vstupu na trh práce.

Z mé strany je to vše, chcete k tomu ještě cokoliv dodat?

Špatné nastavení systému, to si myslím, že je hlavní kámen úrazu. Proč i společnost na to kouká skrz prsty, když je někdo na sociálních dávkách. Je to tedy i nevědomost té společnosti. Jak ty dávky fungují a nefungují. Přijde mi, že dnešní společnost je ovlivněná hodně médii, protože oni v televizi vypíchnou jen ty nejhorší případy, které tam ukážou, nebo ty nejvíc profláknuté. Myslím si, že média mají velký vliv na celkový pohled společnosti, a to myslím v negativním smyslu. Média dokážou společnost vyburcovat k tomu, aby si mysleli, jak všechno je špatný, že romové se mají nejlíp a matky samoživitelky se naopak mají nejhůř. Média Vám nikdy neukážou obě strany té mince. Těmi médii myslím především bulvární média. Většinou ukážou hodně špatných situací a neukážou i dobré skutky, které se dějí. Ty bulvární média se snaží hodně popíchnout společnost tímhle způsobem. Novináři si ze situace vezmou jen tu jednu stranu a ukazují hodně to, co ta společnost chce slyšet. V tom si myslím, že je špatné, že stát nereguluje média. Ty lidi to zbytečně pobouří, protestují proti tomu a pak se ukáže, že to vlastně bylo trochu jinak. Oni občas přijdou i klienti a říkají, že v novinách psali, že tohle a tohle. Oni to v novinách sice psali, ale já jim na to nedokážu něco říct, že ta situace tam nebyla úplně popsána a špatně se mi to vysvětluje.

Dobře, děkuji Vám za poskytnutí rozhovoru.