

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Institut vzdělávání a poradenství**

**Katedra profesního a personálního rozvoje**



**Česká zemědělská  
univerzita v Praze**

**Možnosti uplatnění poradenské činnosti v oblasti vzdělávání  
zaměstnanců ve státní správě**

**Bakalářská práce**

**Autor: Kristýna Chovančíková**

**Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Marie Hanušová**

**2020**

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Kristýna Chovančíková

Specializace v pedagogice  
Poradenství v odborném vzdělávání

Název práce

**Možnosti uplatnění poradenské činnosti v oblasti vzdělávání zaměstnanců ve státní správě**

Název anglicky

**Possibilities of consulting services in the field of education employees in the state administration**

---

### Cíle práce

Cílem práce je zanalyzovat dosavadní způsob a možnosti vzdělávání zaměstnanců ve státní správě, vytipovat oblast, ve které by se daly uplatnit poradenské služby a navrhnout řešení problémů formou vzdělávacího programu.

### Metodika

Práce bude obsahovat analýzu vzdělávacích aktivit realizovaných ve státní správě. Podrobný rozbor a popis činností s touto oblastí spojených.

Na základě průzkumu bude vytipována oblast, v níž by bylo vhodné uplatnit odborníka z oblasti poradenství. Součástí praktické části práce bude návrh kompletního vzdělávacího programu pro některou součást státní správy.

## **Doporučený rozsah práce**

dle pokynů pro psaní bakalářských prací

## **Klíčová slova**

poradenství, vzdělávání, andragogika

---

## **Doporučené zdroje informací**

BENEŠ, Milan. Andragogika. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 176 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-4824-5.

PLAMÍNEK, Jiří. Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 318 s. ISBN 978-80-247-3235-0.

PROVAZNÍKOVÁ, Romana. Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe. Praha: Grada, 2007. Finanční řízení. ISBN 978-80-247-2097-5

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. Andragogický slovník. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3960-1

VENDEL, Štefan. Kariérní poradenství. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. 224 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1731-9.

---

## **Předběžný termín obhajoby**

2019/20 LS – IVP

## **Vedoucí práce**

PhDr. Mgr. Marie Hanušová

## **Garantující pracoviště**

Katedra profesního a personálního rozvoje

Elektronicky schváleno dne 15. 11. 2019

**Mgr. Jiří Votava, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 20. 11. 2019

**Ing. Karel Němejc, Ph.D.**

Pověřený ředitel

V Praze dne 19. 11. 2020

## ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma:

Možnosti uplatnění poradenské činnosti v oblasti vzdělávání zaměstnanců ve státní správě

vypracovala samostatně a citovala jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použila, a které jsem rovněž uvedla na konci práce v seznamu použitých informačních zdrojů.

Jsem si vědoma, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

V ..... dne .....

.....  
(podpis autora práce)

## **PODĚKOVÁNÍ**

Tímto bych chtěla srdečně poděkovat především vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Mgr. Marii Hanušové za cenné odborné rady, pozitivní přístup a pochopení. Také zaměstnancům Úřadu práce ČR za možnost nahlédnutí do systému jejich práce a upřímné vyplnění mého dotazníku, a především ředitelce kontaktního pracoviště za poskytnuté informace. Svě rodině, přátelům a spolužákům děkuji za pomoc, podporu a rady během celého studia.

## **Abstrakt**

Bakalářská práce na téma „Možnosti uplatnění poradenské činnosti v oblasti vzdělávání zaměstnanců ve státní správě“ se zaměřovala na definování pojmů týkajících se vzdělávání dospělých, firemního vzdělávání a vzdělávání ve státní správě. Poté přibližovala činnosti Úřad práce České republiky a zaměřila se na vzdělávání zaměstnanců a na rizika a hrozby z výkonu povolání na úřadu. Z odborných příruček, článků a tiskové zprávy vyplynulo, že stále přibývá útoků na zaměstnance úřadu, na tento problém navazuje praktická část práce. Nejprve byly představeny aktuální kurzy pro zaměstnance, dále vyhodnocení dotazníkového šetření, z čehož vyplynulo, že se pracovníci s útokem osobně setkali a uvítali by zařazení kurzu sebeobrany do vzdělávacích aktivit. Na to navazoval návrh vlastního vzdělávacího programu s názvem „Kurz inteligentní sebeobrany“ jako řešení hrozeb útoků agresivních klientů úřadu práce.

## **Klíčová slova**

vzdělávání, vzdělávání zaměstnanců, andragogika, poradenství, státní správa, úřady práce

## **Abstract**

The bachelor thesis on the topic "Possibilities of consulting services in the field of education employees in the state administration" is focused on defining terms related to adult education, corporate education and education in state administration. It approached the activities of the Labor Office of the Czech Republic and focused on employee training and on the risks and threats of performing the profession at the office. Expert manuals, articles and a press release showed that there are number of attacks which is increasing on the office's employees, and this problem is followed by the practical part of the thesis. At first there were presented current courses for employees, followed by an evaluation of a questionnaire survey, which showed that workers encountered the attack in person and would welcome the inclusion of a self-defense course in educational activities. This was followed by a proposal for its own educational program entitled "Intelligent Self-Defense Course" as a solution to the threat of attacks by aggressive clients of the employment office.

## **Keywords**

education, education of employees, andragogy, counseling, state administration, labor offices

## **OBSAH**

ÚVOD.....	10
TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	12
Cíl a metodika.....	12
1    Vzdělávání .....	13
1.1    Vzdělávání dospělých .....	13
1.1.1    Vzdělávání dospělých jako vědní disciplína.....	14
1.2    Formy vzdělávání dospělých.....	14
1.3    Vzdělávání zaměstnanců .....	15
1.3.1    Cíle podnikového vzdělávání.....	16
1.3.2    Typy podnikového vzdělávání.....	16
1.4    Role vzdělavatele dospělých .....	17
2    Veřejná správa .....	18
2.1    Státní správa .....	18
2.2    Státní služba .....	19
2.3    Vzdělávání zaměstnanců státní správy.....	20
3    Úřad práce.....	22
3.1    Úkoly Úřadu práce ČR.....	22
3.1.1    Náplň práce zaměstnance úřadu práce .....	23
4    Poradenství.....	24
4.1    Osobnost poradce .....	24
4.2    Kariérní poradenství.....	25
4.3    Poradenství ve státní správě .....	25
4.3.1    Poradenství na úřadu práce .....	25
5    Rizika spojená s prací na Úřadu práce ČR .....	27
5.1    Pracovní stres .....	27



5.1.1	Syndrom vyhoření.....	28
5.1.2	Syndrom vyhoření u úředníků státní správy .....	28
5.1.3	Prevence syndromu vyhoření poradců úřadu práce .....	29
5.2	Útoky na zaměstnance Úřadu práce ČR.....	30
PRAKTICKÁ ČÁST .....		32
6	Oblasti vzdělávání.....	33
7	Dotazníkové šetření .....	37
7.1	Analýza průzkumu pomocí dotazníků .....	53
8	Návrh vzdělávacího programu.....	54
8.1	Cíle .....	54
8.2	Cílová skupina.....	55
8.3	Realizace .....	55
8.3.1	Realizátoři.....	56
8.3.2	Místo a termín .....	56
8.3.3	Předpokládaná finanční rozvaha .....	57
8.3.4	Harmonogram vzdělávacího programu .....	57
8.3.5	Obsah vzdělávacího programu.....	58
8.3.6	Způsob ukončení.....	59
8.3.7	Diseminace vzdělávacího programu .....	59
8.3.8	Evaluaace vzdělávacího programu .....	59
ZÁVĚR .....		60
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....		61
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ.....		64
SEZNAM PŘÍLOH.....		65
PŘÍLOHY		

## ÚVOD

Ve třetím ročníku vysoké školy jsem v rámci povinné odborné praxe absolvovala čtyři týdny na Úřadu práce České republiky. Prošla jsem si prvním kontaktem, zprostředkováním zaměstnání i oddělením státní sociální podpory. Mohla jsem se seznámit s běžnou náplní práce úřednic, tedy s jejich odbornými znalostmi, kterými musí disponovat, ale také díky náslechům jsem se mohla účastnit konkrétních procesů při jednání s jednotlivými uchazeči. Při množství žádostí, které v určitých měsících v roce bývá opravdu vysoké jsem začala vnímat tíhu, která na zaměstnance úřadu práce doléhá.

Nejenže mají obrovskou odpovědnost vykonávat služby státní správy, pod kterou úřad práce spadá, ale také přichází do styku s různými typy klientů, kteří mají individuální požadavky. Ačkoliv si denně vyslechnou desítky životních příběhů, ať už smyšlených či opravdových, musí stále zachovat nestrannost, profesionalitu a rozhodovat dle předepsaných pravidel.

Úředník nemůže nikomu ulevit nebo změnit rozhodnutí vyplývající z legislativy, ale je většinou první, který je na ráně nespokojených klientů, proto se může stát obětí útoků, kterých v posledních letech značně přibylo. Nepomohl tomu ani fakt, že došlo ke snižování stavu zaměstnanců Úřadu práce České republiky a zaměstnanci se kolikrát nacházejí v kancelářích sami. Dojde-li k takovému útoku, je ohroženo nejen fyzické zdraví zaměstnance, ale také psychické rozpoložení a motivace k práci.

Cílem bakalářské práce „Možnosti uplatnění poradenské činnosti v oblasti vzdělávání zaměstnanců ve státní správě“ je seznámení s pojmy vzdělávání, vzdělávání dospělých a vzdělávání zaměstnanců, kdy jsem se zaměřila zejména na zaměstnance státní správy a poté konkrétně na Úřady práce České republiky a následně vytipování oblasti, ve které by bylo vhodné využít služeb odborníka z poradenské sféry.

V závěru teoretické práce jsem se zabývala problematikou právě rizik, které jsou spojeny s prací na úřadě. Tomuto tématu jsem se začala věnovat převážně kvůli rozhovorům, které jsem vedla s pracovníky v průběhu odborné praxe. Nejčastěji jsem se dozvěděla, že mají právě problém s tím, že ve své práci ztrácí smysl z důvodů nadměrného tlaku nadřízených, povinností vyplývajících z legislativy a pocitu, že

jakákoliv chyba může mít katastrofální důsledky. Zmíněn byl i nedostatek času na jednotlivé schůzky s klienty, kdy se jim nemohou věnovat individuálně. Problémem často bývá, že klienti přicházejí na úřad práce s určitým očekáváním, které nakonec nebývá naplněno. Důsledkem může být vystavení zaměstnanců hněvu, stresu, agresivnímu chování, a různým projevům nespokojenosti klientů po obdržení rozhodnutí úřadu.

Praktická část je zaměřena na oblasti a formy vzdělávacích kurzů pro zaměstnance Úřadu práce České republiky vybraného pracoviště. Na základě informací o aktuálních kurzech, neformálních rozhovorech se zaměstnanci během odborné praxe, novinových článků a tiskové zprávy Úřadu práce ČR je vytipována oblast pro poskytnutí poradenství, a to ochrana duševního a fyzického zdraví. Jako východisko problému syndromu vyhoření a problémy s ataky klientů je navržen vzdělávací program „Kurz inteligentní sebeobrany“. Tento vzdělávací program má za cíl pomocí odborné poradenské činnosti připravit zaměstnance bránit se v případech nouze a zvýšit jejich sebevědomí při řešení krizových situací. Zároveň má za cíl pracovníky naučit, jak se takovým situacím vyhnout, popřípadě jak jednat, aby měly události co nejmenší dopad na jejich psychiku.

Návrhu vzdělávacího programu předchází průzkum v podobě dotazníku, který u pracovníků úřadu zjišťuje, jestli vnímají nějaké hrozby vyplývající z výkonu své profese, zda byli někdy obětí jakékoliv formy útoku v období své kariéry, jak vnímají prospěšnost realizace vzdělávacího programu, a jakou váhu přisuzují získaným znalostem a dovednostem v případě absolvování kurzu ve svém běžném a pracovním životě v případě účasti.

# **TEORETICKÁ VÝCHODISKA**

## **Cíl a metodika**

### **Cíl**

Cílem bakalářské práce je vymezit charakteristiku pro pojmy vzdělávání, andragogika, firemní vzdělávání, státní správa a poradenství. Dále uvést způsoby vzdělávání zaměstnanců ve státní správě a poté konkrétně na Úřadu práce České republiky, zároveň vytipovat oblast, ve které by bylo vhodné využít poradenské služby a navrhnout konkrétní vzdělávací program.

### **Metodika**

V teoretické část byly využity informace z tištěných knižních zdrojů, příruček, a také informace z online zdrojů a tiskových zpráv. V praktické části je uveden výčet a analýza vzdělávacích kurzů, které jsou dostupné pro zaměstnance úřadu práce. Tyto informace byly poskytnuty od ředitelky pobočky kontaktního pracoviště úřadu. Na základě teoretických východisek, rozhovory se zaměstnanci na povinné odborné praxi na úřadu byla vytipovaná oblast, kde by bylo vhodné využít poradenských služeb. Řešením byl návrh vzdělávacího programu, kterému předcházela průzkum pomocí dotazníkového šetření.

# 1 Vzdělávání

Podle andragogického slovníku (Průcha, Veteška, 2014, s. 301) je vzdělávání „*edukace, tedy proces řízeného učení a vyučování, k němuž dochází typicky v edukačním prostředí školy nebo v jiném edukačním prostředí*“. Vzdělávání je nezbytně nutné pro soustavný posun a zdokonalování společnosti. Z tohoto důvodu se začíná váha a důležitost vzdělávání rozšiřovat z oblasti školního vzdělávání také na celoživotní učení (Průcha, Veteška, 2014, s. 301).

System vzdělávání v České republice se dělí na počáteční a další. Počáteční vzdělávání se zajišťuje školskými zařízeními, má všeobecný charakter, posléze se zaměřuje na profesní přípravu. Další vzdělávání probíhá v neškolských vzdělávacích institucích např. firemní vzdělávání, mimo formální školský systém (Tureckiová, Veteška, 2011, s. 7).

## 1.1 Vzdělávání dospělých

Celoživotní učení neboli lifelong learning je důležitý koncept v životě člověka. Díky němu se buduje rozvoj osobnosti a člověk se stává uplatnitelný na trhu práce. Celoživotním učením se rozumí adaptace na změnu podmínek ve společnosti. Vzdělávání rozlišujeme na formální, neformální a informální, přičemž všechny tyto tři složky patří do celoživotního vzdělávání, jsou si rovnocenné a hrají stejně významnou roli v životě jedince.

Vzdělávání dospělých spolu se vzděláváním dětí tvoří neodmyslitelnou složku celoživotního učení. Dělí se na všeobecné a profesní vzdělávání. Ke vzdělávání dospělých dochází až po přerušení řetězu počátečního vzdělání. Tedy od prvního nástupu na trh práce (Veteška, 2011, s. 16, 17).

Význam vzdělávání dospělých se v posledních letech změnil. Původně se dospělí vzdělávali zájmově a všeobecně, nyní se více zaměřuje na profesní kvalifikace a kompetence (Beneš, 2014, s. 35). S novou dobou se zvyšuje orientace na účastníka, každý si musí svou „pravdu“ díky nabytým znalostem najít sám, zavádí se nové kurzy a e-learningová výuka, učení už není mechanické, mění se na trénink a výcvik.

Mezi nejčastější důvody, proč se dospělí vzdělávají, patří:

- profesní růst,
- uspokojení rozmanitých potřeb a zájmů,
- ekonomický/společenský prospěch,
- vnější očekávání kladené na jedince,
- únik/stimulace (Průcha, Veteška, 2014, s. 302).

Podle Beneše se nutnost a účel vzdělávání dospělých zdůvodňuje z několika hledisek. Jedním z nich je možnost druhé vzdělávací šance pro ty, kteří z určitých důvodů nezískali takové vzdělání, jež by využili pro své potřeby nebo v předchozím životním úseku o takové vzdělání neměli zájem. Dalším důvodem je odborné vzdělávání a zvyšování kvalifikací, kompetencí a schopností vyplňovat role v sociálním životě, v rodině nebo rozvoj kulturních či všeobecných znalostí. Nezbytným důvodem je osvěta týkající se zdravotní výchovy. Důležitý je také individuální rozvoj, sociální citění, solidarita, soudržnost, výchova k občanství (Beneš, 2014, s. 37).

### **1.1.1 Vzdělávání dospělých jako vědní disciplína**

Vzděláváním dospělých a veškerými procesy s ním spojenými se zabývá vědecká disciplína, která se nazývá andragogika. Objektem zkoumání je dospělý jedinec, předmětem je organizované, sebeřízené a kooperativní učení. Přínos andragogiky spočívá v tom, že řeší reálné problémy skutečných lidí.

Mezi oblasti andragogického zkoumání patří:

- sociální andragogika a gerontagogika,
- zájmové vzdělávání,
- podnikové vzdělávání (Průcha, Veteška, 2014, s. 40).

## **1.2 Formy vzdělávání dospělých**

Podle Plamínka lze formy vzdělávání rozdělit do tří skupin, které mají podobné rysy a v praxi se prolínají:

1. Školení a tréninky – při této formě vzdělávání se pohlíží do budoucnosti, nikoli na současné potíže. Lépe slouží pro účastníky, kteří jsou schopní dedukovat

z obecných informací a dokáží sami převádět modelové situace do praxe. Při školení jsou předávány teoretické znalosti, trénink je založen na získávání praktických dovedností.

2. Konzultace a koučování – jedná se o přípravu na skutečné postupy, které ale ještě nejsou prováděny. Tyto formy jsou zaměřeny na dovednosti a praxi nebo na teorii a znalosti. Konzultace se dá pojmut jako poradenství, kdy konzultant hledá vhodné řešení reálné situace. Konzultant je odborník, který přichází do firmy zvenčí vybaven teoretickými znalostmi a zkušenostmi z jiných firem, informace získává vyptáváním a na jejich základě tvoří řešení. Koučování dochází k rozvoji schopností zvládat reálné situace. Koučované osoby na řešení přijdou samy pod vlivem kouče, který vede k pochopení principu. Při této formě vzdělávání se kladou vyšší nároky na vzdělavatele než v případě školení a tréninku, kde mohou působit i lidé bez praktických zkušeností.
3. Učení z výkonu – tato forma se dělí na učení z výkonu učitele, kdy účastník přihlíží výkonu učitele a učení z vlastního výkonu, kdy naopak učitel přihlíží výkonu účastníka. V prvním případě může učitel i promítat filmové záznamy nebo výukové filmy. Cílem poradce není pouze dokazovat své kvality, ale najít vhodné řešení situací. Ve druhém případě je účastník sledován při vlastní akci, dochází ke stínování. Ostatní zúčastnění ani nemusí vědět o průběhu vzdělávání. Po obou uvedených případech musí dojít k další fázi, například poskytnutí zpětné vazby (Plamínek, 2014, s. 42-45).

### **1.3 Vzdělávání zaměstnanců**

Brůha, Bukovjan. Čornejová et al. (2018, s. 16) definují vzdělávání pracovníků jako *„proces systematického a periodického opakování vzdělávacího působení sledujícího podnikové cíle personálního kvalifikačního rozvoje. Je součástí personální strategie organizace.“*

Firemní vzdělávání se řadí do dalšího profesního vzdělávání. Jedná se o systematický proces, při kterém dochází ke změně pracovního chování, úrovně znalostí a dovedností, motivaci k práci a snižování rozdílů mezi pracovníky (Tureckiová, 2011,

s. 11). Důležité je dbát na osobní růst pracovníků, který může přispět podniku k celkovému zkvalitnění, a to hlavně co se týče produkce či zefektivnění interních procesů. Tím se firemní vzdělávání stává důležitým faktorem a podnik je lépe konkurenceschopný na dnešním trhu. Vzdělávání zaměstnanců podniku vychází z podnikové vize, cílů, poslání, strategie, politiky řízení a rozvoje, filosofie a podnikové kultury (Vodák, Kucharčíková, 2011, s. 4).

Vzdělávání zaměstnanců probíhá formou:

- prezenční výuky,
- kombinovanou a distanční,
- terénní,
- případových studií,
- hraní rolí,
- koučování,
- mentoringu (Veteška, 2011, s. 28).

### **1.3.1 Cíle podnikového vzdělávání**

Cíle vzdělávání v organizacích by měly být stanoveny podle metody SMART, tedy specifické k potřebám organizace, časově měřitelné, měly by vyjadřovat, kdy a za jakých podmínek je lze vyhodnotit, umožnit individuální hodnocení studijních výsledků a měly by poskytovat vodítka pro manažery, organizátory, tvůrce kurzu i lektorům, kam vzdělávání směřovat (Barták, 2007, s. 17).

### **1.3.2 Typy podnikového vzdělávání**

- Interní podnikové vzdělávání – obvykle základní školení, kdy se zaměstnanci seznamují s informačními systémy, firemní kulturou, zákony, předpisy a normami, které se týkají pracovní pozice a profese, kterou vykonávají. Toto školení obvykle není finančně příliš náročné, je přiměřené potřebám podniku a zaměstnancům.
- Vzdělávání na pracovním místě – spojování teorie a praxe. Je zaměřeno na upevňování pracovních návyků a formování dovedností. Řadí se



do interního vzdělávání podniku, využívá se mentoring, instruktáž, koučing, exkurze práce apod.

- Externí podnikové vzdělávání – výuku provádí externí lektori, probíhá ve vzdělávacích institucích nebo v jiných podnicích. Lektori mají větší přehled o vyučované problematice. Dochází k výměně zkušeností mezi účastníky. Nevýhodou může být, že tento typ vzdělávání není přesně určen pro konkrétní potřeby podniku (Zormanová, 2017, s. 39).

## 1.4 Role vzdělavatele dospělých

Od vzdělavatele dospělých je očekáváno, že bude schopen aplikovat strategie vzdělávání v organizaci a k tomu bude uplatňovat role, které jsou vzájemně provázané.

Jedná se o tyto role:

- lektor, nebo také školitel, jeho náplň zahrnuje činnosti trenéra, instruktora, kouče či facilitátora. To znamená, že školí, koučuje, trénuje, podává rady a instrukce, a to buď sám nebo s něčí pomocí, např. manažera nebo psychologa;
- koordinátor, dává dohromady finanční a materiální zdroje, koordinuje lidi;
- metodik, který tvoří sylaby a studijní materiály ke kurzům a vzdělávacím programům;
- manažer vzdělávání – řídí lektory, dohlíží na dodržování vzdělávacích strategií, kontroluje praktičnost, naslouchá a vyhodnocuje podněty, dává zpětnou vazbu;
- osobní poradce – zabývá se osobním rozvojem, jedná individuálně, poskytuje konzultace, snaží se rozvíjet potenciál. Účastníkům radí, hodnotí je, podněcuje změny, pomáhá při budování kariéry.

Důležitým předpokladem dobrého manažera vzdělávání je schopnost permanentně se učit. Nejenže vzdělává ostatní, ale i sám sebe (Barták, 2007, s. 26).

## 2 Veřejná správa

Veřejná správa je vykonávána ve všeobecném zájmu veřejnosti, je to projev moci státu sloužící všem občanům, kterou lze uplatňovat v mezích a případech daných zákonem a způsobem stanoveným státem (Jedinák, 2016, s. 74).

Veřejná správa se rozděluje na dvě podoby. Jako státní správa, která platí na celém území státu a je platná pro všechny občany stejně stanovenými normami a územní samospráva zastoupená občany pouze na určitých územích daného státu. (Heger, 2012, s. 41).

Obrázek 1 Schéma veřejné správy



Zdroj: Provazníková, 2015, s. 12

### 2.1 Státní správa

Státní správou se rozumí realizace výkonné moci státu, která obsahuje řízení a regulaci. Činnost působení je jak výkonná, tak nařizovací (Jedinák, 2016, s. 75). Státní správu řídí přímo nebo zprostředkovaně ústřední vláda, která je nejvyšším orgánem výkonné a politické moci. Typickými znaky jsou všeobecná působnost, sjednocená úprava výkonu pro celé území státu, omezená autonomie rozhodování a podřízení nižších orgánů vyšším (Provazníková, 2015, s. 24).

Podle Národní soustavy povolání (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017) „*státní správu vykonávají ústřední a územní orgány státní správy, ostatní státní orgány a jiné k tomu oprávněné subjekty, na které stát výkon státní správy v určitém rozsahu přenesl. Vydávají správní rozhodnutí a upravují postavení a chování občanů, společností a organizací ve vztazích, které vznikají a uskutečňují se v souvislosti s realizací výkonné moci ve státě a ve sféře veřejné správy.*“

Orgány státní správy:

- vrcholným orgánem moci výkonné je vláda, jejíž činnosti zabezpečuje Úřad vlády České republiky, vláda mimo jiné řídí, kontroluje a sjednocuje činnosti ministerstev;
- ministerstva se zabývají společenskou problematikou, řeší aktuální otázky, analyzují a informují veřejnost o návrzích opatření. Ministerstva si navzájem sdělují informace a zároveň dostávají podklady od nižších orgánů pro plnění úkolů. V čele ministerstva stojí ministr;
- jiné ústřední správní úřady působí stejně jako ministerstva na celém státním území, mají však zpravidla striktně specializovanou věcnou působnost a v jejich čele nestojí ministr;
- další správní úřady jsou podřízeny ministerstvům. Jedná se například o Českou školní inspekci, která je podřízena Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy;
- územní správní úřady se nachází na nižším stupni hierarchického žebříčku a jejich působnost je omezená věcně i územně. Jejich specializace je daná působností nadřízených úřadů. Jedná se o Finanční ředitelství a finanční úřady, Celní ředitelství a celní úřady, Úřad práce České republiky apod.;
- dalším výkonem státní správy jsou veřejné sbory, které mohou být ozbrojené i neozbrojené – Policie České republiky, Vězeňská služba České republiky, Celní správa apod.;
- státní správu mohou v některých případech vykonávat právnické a fyzické osoby soukromého práva (lesní stráž);
- posledním vykonavatelem státní správy mohou být také tzv. nezávislé správní úřady, které nejsou podřízené žádnému z ministerstev ani řízené vládou. Příkladem je Úřad pro kontrolu osobních údajů (Kadečka, Rigel, s. 9-11, 2009).

## 2.2 Státní služba

Jedná se o právní označení pracovních poměrů zaměstnanců, kteří působí ve státní správě nebo dalších státních institucích. Zaměstnanci ve státně-služebních poměrech

mají vymezené úkoly, které vznikají mezi státem a zaměstnanci v rámci služební činnosti pro státní správu.

Státními zaměstnanci se rozumí všichni zaměstnanci orgánů veřejné správy, jsou vázáni ke státu nebo jinému veřejnosprávnímu subjektu zaměstnaneckým poměrem. Jejich plat pochází z veřejných prostředků, na rozdíl od zaměstnanců soukromých mají zvláštní práva a povinnosti, ale i určité kompenzace v odměňování a v sociálním zabezpečení (Trykar, 2008, s. 11, 12).

### **2.3 Vzdělávání zaměstnanců státní správy**

V zákoně je obsažena úprava o vzdělávání zaměstnanců státní správy. Zaměstnanci mohou, ale zároveň jsou určitým způsobem povinni své vzdělání zvyšovat za účelem dalšího odborného růstu. Jedná se o vstupní, průběžné vzdělávání, vzdělání představených nebo prohloubení jazykových znalostí (Ministerstvo vnitra České republiky, 2019).

Povinné vstupní vzdělávání si každý zaměstnavatel realizuje sám podle vzorového vzdělávacího programu, který je vydán v právním předpise (Trykar, 2008, s. 134). Obsahuje úvod do problematiky veřejné správy a do struktury správního úřadu, zásady komunikace, užívání informačních technologií, návyky potřebné pro výkon správních činností, pravidla etiky a další.

Průběžné vzdělávání slouží k prohlubování, aktualizování a specializování zaměření. Toto vzdělávání probíhá formou kurzů, o účasti zaměstnance rozhoduje na základě potřeb vedoucí úřadu. Ten také zhodnotí, na jaké vzdělávání bude zaměstnanec vyslán, zvolí prioritní oblast a kolik se vyčlení finančních zdrojů (Brůha, 2018, s. 452, 453). Státnímu zaměstnanci náleží volno k individuálnímu studiu, a to nejdéle 6 dnů v kalendářním roce, musí však uzavřít dohodu o zvýšení vzdělání.

Pro účely vzdělávání státních zaměstnanců slouží samostatná vzdělávací instituce, která je podřízena Úřadu vlády (Trykar, 2008, s. 97). Institut pro státní správu je příspěvková organizace založena Ministerstvem vnitra a je jednak orgánem státní správy, ale také vzdělávací institucí, která nabízí akreditované kurzy úředníkům k prohlubování kvalifikace. Institut také připravuje na zkoušku odborné způsobilosti

(úřednická zkouška) a je jedinou institucí, která je oprávněna zabezpečovat tyto zkoušky (Institut pro veřejnou správu, 2016).

Úřednická zkouška je povinná pro všechny úředníky včetně vedoucích. Obsahem zkoušky jsou základní informace o veřejné správě, zákony o obcích, krajích a hlavním městě, zákon o právním postavení úředníků. Povinnost vykonat úřednickou zkoušku náleží zaměstnanci po šesti měsících od uzavření pracovního poměru s platností 10 let. Nesložení zkoušky je důvod pro ukončení poměru (Trykar, 2008, s. 134). Zkouška má podobu písemného testu a ústní části. Písemný test je složen ze třiceti náhodně vybraných otázek ze seznamu, který měl zaměstnanec k dispozici. Tento seznam obsahuje 300 zkušebních otázek. Každá otázka má pouze jednu správnou odpověď. Písemný test se týká oblastí veřejné správy, práv a povinností, etiky státních zaměstnanců, dále obsahuje právní předpisy České republiky a Evropské unie. Druhá část je vykonávána ústně před zkušební komisí, která posoudí, zda má zaměstnanec předpoklady pro výkon služby v oboru, který je spojen s jeho služebním místem. V této části odpovídá na dvě ze tří otázek, které si vylosuje. Zaměstnanec stejně jako u písemné části měl možnost se předem seznámit se zkušebními otázkami. Při úspěšném složení zkoušky vzniká zaměstnanci nárok na trvání pracovního poměru se smlouvou na dobu neurčitou (Jedinák, 2016, s. 84).

### **3 Úřad práce**

Úřad práce se nachází na nižším stupni v hierarchickém žebříčku státní správy a je přímo podřízen správnímu orgánu s celostátní působností, a to Ministerstvu práce a sociálních věcí (Jedinák, 2016, s. 78).

Úřad práce vznikl v roce 1990 jakožto služba zaměstnanosti České republiky. Od té doby došlo k několika změnám v jeho podobě. Původně bylo 76 úřadů práce v každém okrese. Nyní se dělí na jeden centralizovaný Úřad práce vedený generálním ředitelem, pod který spadá 14 poboček za každý kraj, ty jsou ještě rozděleny na jednotlivé pobočky kontaktních pracovišť. Krajské pobočky se zabývají aktivní politikou zaměstnanosti a kontaktní pracoviště řeší agendy zprostředkování práce a nepojistné sociální dávky (Historie úřadu práce, 2019).

#### **3.1 Úkoly Úřadu práce ČR**

Generální ředitelství má za úkol řídit, koordinovat, metodicky usměrňovat a kontrolovat krajské pobočky Úřadu práce ČR. Zabývá se nástroji aktivní politiky zaměstnanosti České republiky, zabezpečuje koordinaci, metodické řízení a financování. Spolupracuje při přípravě národních a systémových projektech fondů Evropské unie. Dává povolení pro zprostředkování zaměstnání fyzickým nebo právnickým osobám, kontroluje činnost agentur práce. Zajišťuje personální záležitosti a vzdělávání zaměstnanců.

Krajské pobočky jsou organizační útvary Úřadu práce a mají povinnosti vůči danému kraji. Ve spolupráci s kontaktními pracovišti vytvářejí podmínky pro realizaci státní politiky zaměstnanosti. Spolupracují při zabezpečování zaměstnanosti, mobility pracovních sil, sociální ochraně a rozvoje lidských zdrojů. Nepřetržitě monitorují a vyhodnocují situaci na trhu práce, sledují nabídku a poptávku po pracovních pozicích, zabezpečují uplatňování nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. Uchazečům a zájemcům o zaměstnání zprostředkovávají pracovní příležitosti, nabízí možnosti rekvalifikačních kurzů, poskytují poradenské služby a evidují volné pracovní pozice.

Kontaktní pracoviště jsou organizační útvary krajských poboček a jejich povinnosti se dělí na dva směry. První oblastí je zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů

a zájemců o zaměstnání, další je oblast podpory v nezaměstnanosti a poslední oblast nepojistných sociálních dávek.

Při zprostředkování a evidenci vyhledávají a podávají informace o volných pracovních pozicích. Rozhodují o zařazení či nezařazení nebo následném vyřazení z evidence zájemců nebo uchazečů o zaměstnání a tuto evidenci také vedou. Vyhledávají zájemcům a uchazečům vhodné pracovní uplatnění, poskytují jim poradenství nebo vypracovávají individuální akční plány.

Oblast podpory v nezaměstnanosti se zabývá přiznáváním podpory v nezaměstnanosti nebo při rekvalifikaci. Rozhoduje ve správním řízení, vydává uchazečům a zájemcům potvrzení o vedení v evidenci.

V oblasti nepojistných sociálních dávek se provádí rozhodování ve správních řízeních o přiznání dávek, vedou se zde evidence žádostí a agendy dávek pěstounské péče, zpracovávají se zde údaje a provádí exekuce z přiznaných dávek (O Úřadu práce České republiky, 2019).

### **3.1.1 Náplň práce zaměstnance úřadu práce**

Klienti, kteří navštěvují úřad práce jsou rozmanití jak z věkového, tak sociálního hlediska. Pracovník úřadu práce musí jednat s uchazeči a zájemci o zaměstnání, zaměstnavateli nabízející pracovní pozice, žáky a jejich rodiči, žadateli o dávky sociální podpory, odbornou veřejností a návštěvníky, kteří se chtějí jen z nějakého důvodu informovat (Hodaňová, 2003, s. 11).

## 4 Poradenství

Poradenství je proces, který se charakterizuje jako profesionální vedení, které využívá psychologických poznatků. Při poradenství řeší poradce klientovy problémy za účelem dosažení dlouhodobého růstu psychiky. Má tři funkce:

- korektivní,
- profylaktickou,
- preventivní.

Poradenství neslouží pouze pro řešení krizí, má daleko širší záběr. Je to podnět k růstu klientů, předchází hrozícím problémům, rozpoznává náznaky počínající krize a tím umožňuje ji snadněji čelit již po projevu prvních příznaků (Juříčková, 2008, s. 9, 10)

Jelikož pojem poradenství je velmi široký, jeho formy mají různé podoby. Mezi základní formy patří vedení (guidance), které má charakter osvěty a výchovy. Druhou formou je poradenství v užším smyslu (counseling), kde se řeší specifická problematika a vnímání klienta vlastního problému, dochází k oboustranné interakci mezi klientem a poradcem, letmo se podobá psychoterapii, avšak hlavním rozdílem je, že slouží pro duševně zdravé. Třetí formou je konzultační činnost, která se provádí jako porada odborníka jinému odborníkovi, při péči o konkrétního klienta (Juříčková, 2008, s 15).

Základními metodami pro poradenskou práci jsou:

- pozorování – vnímání druhého člověka,
- rozhovor – sdělování a přijímání informací,
- naslouchání – základní poradenská technika, umění získat potřebné informace,
- analýza materiálů a informací o klientovi (Hodaňová, 2003, s. 17).

### 4.1 Osobnost poradce

Pro výkon profese poradce jsou důležité osobnostní předpoklady. Poradce musí být schopen navázat první kontakt, odhadnout klienta a správně pochopit jeho potřeby. K tomu je nutné mít značnou míru psychické stability, sociálního vnímání, empatie



a schopnosti jednat korektně. Při poradenství je poradce nestranný, ale odpovídá za svou vykonanou práci (Hrdinová, 2008, s. 42).

## **4.2 Kariérní poradenství**

Profesní nebo kariérní poradenství je činnost prováděna odborníky, která se vykonává během života člověka jako pomoc ve sféře práce, zaměstnání a povolání. Jeho působnost je ve školství, na úřadech práce a podobně zaměřených institucích, uskutečňované výchovnými poradci, školskými psychology, zaměstnanci úřadu práce, lékaři a jinými odborníky.

Úkolem kariérního poradenství je sloužit a pomáhat jedincům při volbě povolání, při řízení kariéry a odborné přípravě. Také poskytuje informace, diagnostické nástroje, poradenské rozhovory, kariérní vzdělávací programy, testovací programy a programy pro podporu hledání práce a poradenství při životních změnách (Vendel, 2008, s. 51).

## **4.3 Poradenství ve státní správě**

Poradenské služby ve státní správě vykonávají odborníci z řad zaměstnanců ústavu. Toto poradenství je zaměřeno především informativně, poradenská intervence se provádí ve speciálně zaměřených institucích (Hodaňová, 2003, s. 16).

### **4.3.1 Poradenství na úřadu práce**

Úřad práce, co se poradenství týče, je zaměřen na rekvalifikace, volbu povolání a nezaměstnanost (Juříčková, 2008, s. 19) Jedná se tedy o profesní poradenství, jehož hlavními úkoly je zlepšení klientovy situace, aby se sám zvládal orientovat ve světě práce a sám se dokázal vyrovnávat se životními situacemi. Nejedná se o vedení či udílení hotových rad na řešení něčího života, poradce neřeší osobní stránku klienta, ale pouze navrhuje varianty, pro které se nakonec klient musí rozhodovat sám. Poradenství na úřadu práce má za cíl, aby byl uchazeč optimálně schopen zvládnout nároky a problémy, které jsou spojené s prací, zaměstnáním a vzděláváním (Hodaňová, 2003, s. 16, 46).

Poradenství je zajišťováno interně speciálními poradci – přímými zaměstnanci úřadu nebo externě nákupem poradenských služeb. K externímu poradenství dochází, pokud

úřad potřebuje zvýšit kapacitu poradenství zabezpečovaného vlastními zaměstnanci, nebo když daný typ poradenství úřad práce nezabezpečuje. Poradenské aktivity se soustředí na skupinové poradenství, ale především na individuální poradenství klientům (Zpráva o činnosti Úřadu práce ČR, 2016, s. 20).

## 5 Rizika spojená s prací na Úřadu práce ČR

Každé povolání obnáší svá rizika. Na webu Národní soustavy pro povolání je u každého povolání sekce „zátěže a rizika výkonu povolání“ a potenciální zájemce o konkrétní pozici může zhodnotit, čemu může být vystaven. Konkrétně pozicím, které se vyskytují na Úřadu práce a to např. Referent zaměstnanosti – poradce pro zprostředkování nebo Pracovník samosprávy pro dávky sociální péče hrozí zvýšené riziko duševní zátěže stupeň 2., přičemž tato zvýšená zátěž by měla být pro zaměstnance stále únosná a neměla by negativně ohrozit jeho zdraví (Národní soustava povolání, MPSV, 2017).

### 5.1 Pracovní stres

Podle Světové zdravotnické organizace (WHO) existují povolání, které jsou náchylnější k tzv. vyhoření nebo také burnout syndromu, který se dá vysvětlit jako stav úplného vyčerpání. Společnými znaky těchto povolání jsou nejčastěji práce s lidmi, tlak na vysoký výkon, který je brán automaticky, žádná možnost úlevy či odchylky a závažné důsledky v případě chyby. Všechny tyto znaky jsou typické pro výkon profese na úřadu práce, a proto je oprávněně uvedena v seznamu profesí s rizikem syndromu vyhoření, jelikož jsou zaměstnanci pravidelně vystavováni pracovnímu stresu (Kebza, Šolcová, 2003, s. 8, 9).

Pracovní stres vzniká při odezvě organismu na působení určitých okolností, faktorů a podmínek při vykonávání pracovní činnosti v rámci systému práce. Stresory, které vznikají v práci se obvykle dělí na:

- stresory při vykonávání činností – monotónnost, jednotvárnost, jednoduché administrativní úkony, časový tlak, nepřiměřené pracovní tempo, přetížení, proměnlivost úkolů, zahlcení informacemi,
- stresory v důsledku působení faktorů – hluk, záření, práce s počítačem, nevhodné klima, rizika infekcí, práce v podzemí,
- stresory sociální – špatný pracovní kolektiv, osobní konflikty, nejasné kompetence členů, nerovnoměrné rozložení úkolů v rámci kolektivu, styl řízení, šikana, sexuální obtěžování, nevhodná komunikace, chybějící opora, riziko napadení apod. (Matoušek., 2005, s. 5).

### **5.1.1 Syndrom vyhoření**

Ztráta ideálů, uvědomování zbytečnosti, náročná práce, kterou nedoprovází uspokojení, pocity únavy a pozbytí smyslu – to jsou hlavní rysy syndromu vyhoření. U pracovníků dochází ke ztrátě nadšení, profesního zájmu a osobního zaujetí, přičemž mohou nastat závažné osobní i profesní důsledky.

Syndrom vyhoření vzniká jako důsledek chronického stresu, který pramení z dlouhodobé nadměrné pracovní zátěže a souvisí s ním řada psychických a somatických obtíží. Chronický stres souvisí s pracovními činnostmi s velkou odpovědností, které jsou charakteristické vysokými nároky na výkon, bez jakékoli možnosti úlevy při nasazení a závažnými postihy v případě omylu (Ptáček, 2013, s. 20, 22).

Mezi nejčastější příčiny syndromu vyhoření se řadí chronický stres, vysoké nároky na zaměstnance, ale zároveň nízké pravomoci, nedostatečná sociální opora, respekt, uznání a odměna.

Příznaky se projevují na úrovni psychické, fyzické i sociální. Jedná se o celkovou únavu a vyčerpanost člověka, utlumení aktivity, převažují depresivní pocity, můžou se objevovat bolesti hlavy, poruchy spánku, vegetativní obtíže, člověk nemá chuť k výkonu práce, vyhýbá se kolegům i klientům, mohou narůstat i konflikty na pracovišti (Kebza, Šolcová, 2013, s. 24, 28).

### **5.1.2 Syndrom vyhoření u úředníků státní správy**

Práce úředníka, ačkoliv pro veřejnost může vypadat jednoduše a čistě, se pojí s vysokou mírou odpovědnosti, striktním dodržováním termínů, širokým rozsahem a náplní práce, soutěživostí na pracovišti, arogantními a často nepříjemnými klienty, neustálými změnami ve směrnicích, nemožností jakkoli zasáhnou do chodu úřadu, která souvisí s pocitem ztráty kontroly vlastní práce a nemožností kariérního postupu a pracovní jistoty. Státní úředník je vnímán společností i ze strany politické reprezentace jako přítěž (Čeledová, Čevela, 2013, s. 14, 15).

Zaměstnanci úřadu práce se musí potýkat s působením stresorů v podobě nároků a požadavků, které jsou na ně denně kladeny, přičemž pracovník nemůže některé problémy klientů řešit hned. Další stresory pramení z legislativy a způsobů chování nadřízených institucí, nedostatečných materiálních podmínek a neustálých organizačních změn (Čeledová, Čevela, 2013, s. 149).

Obecně na pracovníky úřadu práce působí tyto stresory:

- časový tlak a vnucený pracovní rytmus,
- práce s počítačem,
- sociální stresory,
- psychosomatické choroby (Matoušek, 2005, s. 6).

### **5.1.3 Prevence syndromu vyhoření poradců úřadu práce**

Studijní materiál pro poradce pro zaměstnanost přímo uvádí, čím by se měl poradce řídit, aby předešel syndromu vyhoření ze své profese. Především by měl vědět, jestli je v jeho silách klientovi pomoci a stanovit si hranice, které nebude překračovat. Pracovník by měl absolvovat sebezpoznavací kurzy, projít výcvikem pro výkon poradenské profese a měl by být schopen sebereflexe.

Dále materiál uvádí tyto body jako prevenci syndromu vyhoření:

- poradce k sobě má být mírný a vlídný;
- uvědomuje, že jeho úkolem není ostatní měnit, ale napomáhat ke změně;
- měl by najít své místo, kde se uchýlí v případě potřeby klidu od práce;
- svým kolegům je oporou, povzbuzuje je a chválí, když si to zaslouží;
- uvědomuje si, že je přirozené se cítit bezbranně a bezmocně, když je svědkem bolesti a utrpení klientů;
- snaží se občas měnit způsoby toho, co dělá;
- když odchází z práce tak myslí na něco dobrého, co ten den vykonal;
- snaží se sám sebe povzbuzovat a povzbuzuje i své kolegy;
- občas zkouší i jiné věci, například tvořit;
- o přestávkách neřeší svou práci a úřednické záležitosti;
- dopředu si plánuje chvíle, na které se těší;

- je lepší říkat „rozhodl jsem se“ než, že něco „musím“ ;
- umí říkat ano, ale i ne;
- často a rád se snaží radovat a smát (Hrdinová, 2008, s. 146).

## 5.2 Útoky na zaměstnance Úřadu práce ČR

K dalším rizikům, která mohou ohrozit nejen duševní, ale i tělesné zdraví, patří stále zvyšující se počet incidentů, kdy uchazeč napadne úředníka. Z tiskové zprávy úřadu práce vyplývá, že ročně dochází až ke stovkám napadení. Dochází k nim nejčastěji přímo na pracovišti v kancelářích, ale také na veřejných místech či v okolí bydliště klienta, při kontrolách prováděných úředníkem.

Zaměstnanci musí čelit převážně verbálním útokům, které mohou ústít až k výhrůžkám zbitím, podáním trestního oznámení, nařčením z rasismu, fyzické likvidace apod. Některé z útoků jsou provedeny také anonymním způsobem, kdy úředníci obdrželi různé výhrůžné dopisy, například výhrůžka smrtí nebo umístěním bomby do okolí jejich bydliště. Výjimkou nejsou ani fyzické útoky nebo ničení majetku. Tyto případy dostávají zaměstnance do přetrvávajícího stavu napětí a stresu, který může způsobovat zdravotní komplikace.

Úřad Práce České republiky se snaží těmto útokům alespoň nějakým způsobem předcházet a pokud k nim dojde, jsou zaměstnanci proškoleni, jak v takových situacích jednat. Mezi opatření patří zvyšování počtu pracovníků v kancelářích, bezpečnostní přepážky, propojené místnosti pro možnost úniku, SOS tlačítka, ostraha, bezpečnostní kamery a návštěvy strážníků městské policie.

Nejčastěji útokům čelí zaměstnanci hmotné nouze, na těchto pozicích je přibližně 99 % žen. Hlavní důvody, které způsobují agresivní jednání klientů jsou:

- nespokojenost s výplatním termínem,
- rychlost zpracování žádostí,
- výše dávek,
- nevyplácení dávek v hotovosti,
- nepřiznání dávky,
- nepřiznání podpory v nezaměstnanosti,

- vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání,
- nepředložení podkladů pro správní řízení,
- exekuce (Úřad práce ČR, 2020).

Některé jedince neodradí ani to, že za nevhodné chování hrozí vysoký trest. I přesto jsou schopni své životní nezdary vybíjet na jedincích, kteří jen poctivě vykonávají svou práci. Pro ně to ale může mít dalekosáhlé následky.

## PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část práce navazuje na teoretická východiska. Nejdříve je zaměřena na oblasti vzdělávání pro zaměstnance úřadu práce. Seznam těchto kurzů a školení mi poskytla ředitelka Úřadu práce ČR kontaktního pracoviště, která byla zároveň mou vedoucí při výkonu odborné praxe. Konkrétní podoby daných kurzů mi nebyly poskytnuty z důvodů ochrany interních záležitostí úřadu.

V další části je vyhodnocen dotazník, který zjišťuje u pracovníků úřadu práce vybraného kontaktního pracoviště jejich zkušenosti s riziky při výkonu jejich profese. Nejprve jsou zjištěny konkrétní stresory působící na zaměstnance, poté se průzkum přesouvá na problémy útoků na pracovníky úřadu, osobní zkušenosti s útokem na jejich osobu v jakékoliv podobě, způsoby zabezpečení daného pracoviště, jestli jich pracovníci někdy využili. Hlavním cílem dotazníku je zjistit, jestli by zaměstnanci měli zájem zúčastnit se vzdělávací akce Kurzu inteligentní sebeobrany, jaké kritéria by bylo nutné splnit pro jejich účast.

Východiskem pro řešení problémů spojených s nárůstem agresivního chování ze strany klientů je návrh vzdělávacího programu Kurz inteligentní sebeobrany pro zaměstnance Úřadu práce ČR. Jedná se o jednorázový akreditovaný kurz, který obsahuje prvky sebeobrany v teoretické i praktické rovině, kdy si zaměstnanci budou moci vyzkoušet jednotlivé praktiky pro vlastní obranu.



## 6 Oblasti vzdělávání

Zaměstnanci Úřadu práce ČR absolvují pravidelně povinné kurzy a školení. Jejich forma je z velké části prezenční, ale některé kurzy jsou také formou e-learningovou nebo kombinací obou variant. Na pravidelné kurzy posílá své podřízené vedoucí pracovník pracoviště. Podmínkou pro výkon činnosti je složení zkoušky odborných znalostí, kterou je nutné absolvovat po šesti měsících od podepsání smlouvy. Oblasti vzdělání daného kontaktního pracoviště byly poskytnuty ředitelkou pracoviště, bližší informace nemohly být dodány z interních důvodů.

Oblasti vzdělávání na ÚP ČR se dělí na:

- oblast legislativy,
- oblast ICT,
- měkké dovednosti,
- manažerské dovednosti,
- ostatní oblast vzdělávání.

## **Oblast legislativy**

Vzdělávání v oblasti legislativy probíhá z velké části v prezenční formě studia, kromě kurzů Správní řád a Základy zákona o státní sociální podpoře, ty standardně probíhají formou e-learningu. Zaměstnanci se účastní těchto kurzů:

- Dávky pro osoby se zdravotním postižením;
- GDPR (ochrana osobních údajů);
- (Nový) občanský zákoník a zaměstnanost;
- (Nový) občanský zákoník v praxi ve vztahu k NSD –bytové problematiky;
- (Nový) občanský zákoník v praxi ve vztahu k NSD – úvod do rodinného práva;
- Příspěvek na péči;
- Správní řád;
- Zadávání veřejných zakázek;
- Základy zákona o státní sociální podpoře;
- Zákon o pomoci v hmotné nouzi;
- Zákon o zaměstnanosti;
- Zákoník práce pro zaměstnanost;

## **Oblast ICT**

Oblast ICT se týká programů, ve kterých probíhá veškerá činnost a evidence nezaměstnaných a žadatelů. Všechny kurzy probíhají v obou formách studia. Pro zaměstnance jsou zajišťovány tyto kurzy:

- Agendové aplikace (ZAM);
- Agendové aplikace (NSD);
- Agendové aplikace (EKIS);
- MS Excel;
- MS Word;
- Spisová služba ARSYS. X.

## **Oblast měkkých dovedností**

Výuka v oblasti měkkých dovedností je naproti tomu pouze v prezenční formě studia. Tato oblast se zabývá zásadami správné komunikace, ale také riziky, které přináší povolání na ÚP, zejména hrozba syndromu vyhoření a zvládání stresu. V této oblasti jsou poskytovány tyto kurzy:

- Jednání s klientem (i v problémových situacích);
- Komunikační dovednosti pro práci s klientem ÚP;
- Návčik vybraných relaxačních technik;
- Prezentační dovednosti;
- Specifika a zásady komunikace s osobami se zdravotním postižením (i specifické s postižením: sluchovým, zrakovým, tělesným);
- Specifika komunikace (práce) s Romy;
- Syndrom vyhoření;
- Základní sociálně psychologický výcvik pro NSD;
- Základní sociálně psychologický výcvik pro zaměstnanost;
- Zvládání stresu.

## **Manažerské dovednosti**

Pro zaměstnance jsou také určeny kurzy manažerských dovedností. Tyto kurzy jsou v prezenční formě, pouze kurz Korupce a boj proti ní je ve formě e-learningu. V oblasti manažerského vzdělávání probíhají kurzy:

- Efektivní vedení porad;
- Hodnocení zaměstnanců (hodnotící rozhovory) ;
- Korupce a boj proti ní;
- Prezentační dovednosti;
- Základní manažerské dovednosti.

## **Ostatní vzdělávací oblast**

Ostatní vzdělávací oblast obsahuje kurzy v prezenční formě, kurz Úpravy písemností je jediný ve formě e-learningu. Ostatními kurzy jsou:

- Finanční gramotnost;
- Kazuistické semináře pro oblast zaměstnanosti;
- Kazuistické semináře pro oblast NSD;
- Školení interních lektorů ve veřejné správě;
- Úprava písemností (dle ČSN 016910).

Z uvedených kurzů lze vyvodit, že oblast legislativy, kterou musí zaměstnanci znát je opravdu obsáhlá, je to předpoklad ke správnému výkonu jejich odborné funkce. Také je nutnost znalostí informačních technologií pro správnou evidenci a vedení agend. Na odborné praxi jsem byla několikrát svědkem potíží s databázemi, naštěstí se vždy vše vyřešilo díky telefonické technické podpoře. Velmi kladně hodnotím obsah kurzů měkkých dovedností. Zaměstnanci jsou nejen připravováni jednat s klienty v různých situacích, ale také se pohlíží na možná rizika z výkonu této profese, což dosvědčuje přítomnost kurzu na prevenci syndromu vyhoření, který je častým jevem u pracovníků úřadu a také kurzu správné duševní hygieny a relaxačních technik.

## **7 Dotazníkové šetření**

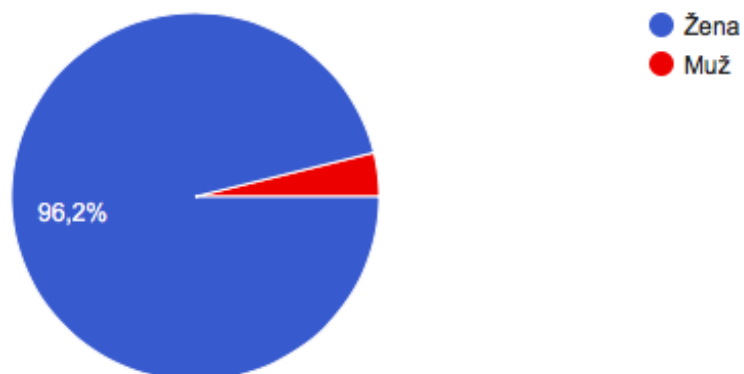
Cílem této práce je vytipovat, kde by bylo vhodné uplatnit služeb poradce v oblasti vzdělávání zaměstnanců. Pomocí dotazníků bylo zjišťováno povědomí a zkušenosti s rizikovým chováním klientů na Úřadu práce ČR vybraného kontaktního pracoviště. Druhá část se zaměřovala na názor osobního zúčastnění ve vzdělávacím programu Kurz inteligentní sebeobrany. Respondenti byli zaměstnanci Úřadu práce České republiky konkrétního kontaktního pracoviště, kde jsem vykonávala povinnou odbornou praxi.

Na tomto pracovišti je 38 zaměstnanců, na odborné praxi jsem byla ve styku přibližně s polovinou z těchto pracovníků. Na tomto pracovišti jsou oddělení státní sociální podpory a dávky pěstounské péče, oddělení příspěvků na péči a dávek osobám zdravotně postiženým, oddělení zprostředkování, oddělení evidence a podpor v nezaměstnanosti. K tomuto kontaktnímu pracovišti patří i oddělení hmotné nouze, to se ale nachází na jiné adrese, proto v dotazování nebylo zahrnuto.

Průzkumu pomocí dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 26 zaměstnanců z různých oddělení. Odpovídali celkem na 16 otázek.

### Otázka č. 1: Jste:

Graf 1 - Znázornění otázky č. 1

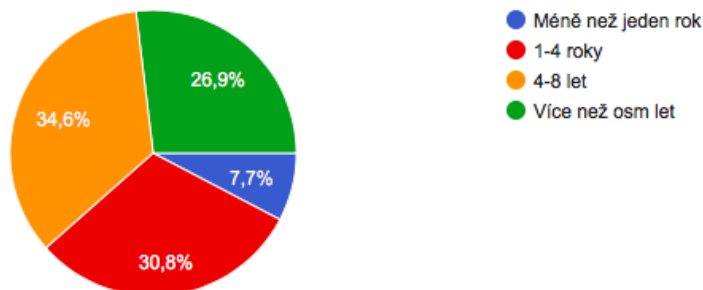


Zdroj: vlastní zpracování

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 25 žen a pouze jeden muž. Z informací zjištěných ohledně tohoto pracoviště je potvrzeno, že žádný další muž není přítomen. Některé z oslovených se neúčastnily dotazníkového šetření z důvodu nepřítomnosti nebo nezájmu se průzkumu účastnit.

## Otázka č. 2: Jak dlouho pracujete na Úřadu práce České republiky?

Graf 2 - Znázornění otázky č. 2

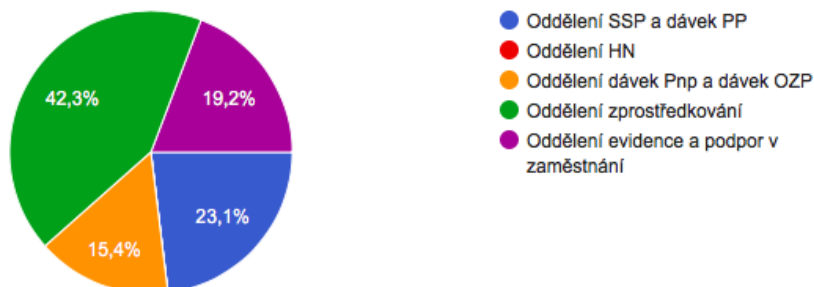


Zdroj: vlastní zpracování

Další otázka dotazníkového šetření zjišťuje, jak dlouho působí jednotliví zaměstnanci na konkrétním pracovišti daného úřadu práce. Z této otázky je patrné, že pracovníci na tomto povolání setrvávají delší dobu. Méně než jeden rok zde pracují pouze dva dotazovaní. Osm z dotazovaných překročilo hranici jednoho roku, ale zároveň jsou na úřadu méně než čtyři roky. Od čtyř do osmi let se na daném pracovišti nachází 9 pracovníků a od osmi let více zde působí sedm dotazovaných. Na základě této a předchozí odpovědi bude vhodné vytipovat cílovou skupinu pro návrh vzdělávacího programu, a to ženy ve věkovém rozmezí přibližně od 30 do 60 let.

### Otázka č. 3: Na kterém oddělení pracujete?

Graf 3 - Znázornění otázky č. 3



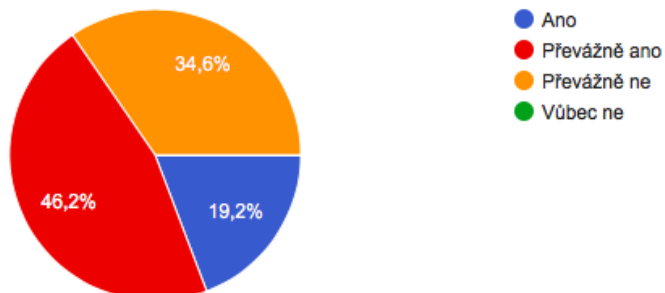
Zdroj: vlastní zpracování

Pro účely dotazníkového šetření bylo třeba získat údaje napříč odděleními vybraného kontaktního pracoviště. Nejvíce se zúčastnilo zaměstnanců z oddělení zprostředkování, 11 ze všech dotazovaných, z oddělení státní sociální podpory a dávek péstounské péče odpovídalo 6 pracovníků, z oddělení evidence a podpor v zaměstnání odpovídalo 5 pracovníků a z oddělení příspěvku na péči a dávek osobám zdravotně postiženým odpovídali 4 pracovníci. Oddělení hmotné nouze spadá pod kontaktní pracoviště, ale nachází se na jiné adrese, proto zde zaměstnanci nebyli osloveni, jelikož se jedná průzkum týká výhradně kontaktního pracoviště na daném místě, tato možnost byla zařazena pouze kvůli možné neaktuální informaci o působení některých zaměstnanců. Poměr odpovědí přibližně odpovídá rozložení pracovních sil napříč odděleními.



#### Otázka č. 4: Cítíte se při výkonu Vaší profese ve stresu?

Graf 4 - Znázornění otázky č. 4

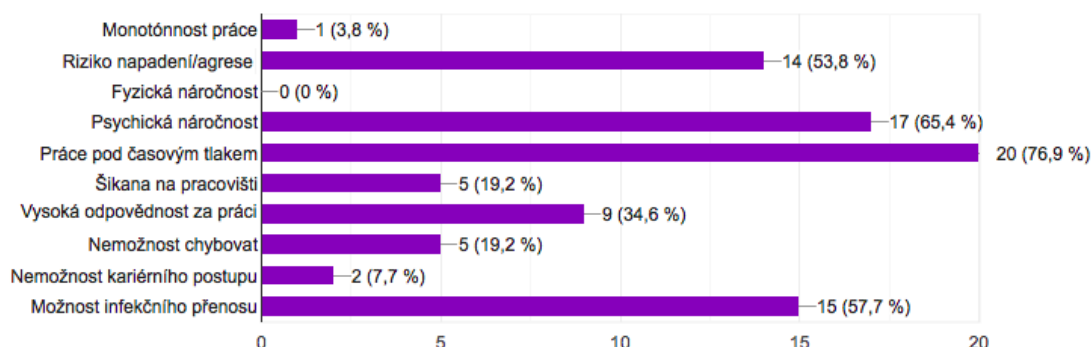


Zdroj: vlastní zpracování

Cílem otázky je zjistit subjektivní názor dotazovaných, zda se při výkonu své profese cítí ve stresu. Tato otázka vychází z údajů Národní soustavy povolání, která hodnotí profese na úřadu práce jako profese se zvýšeným rizikem duševní zátěže. Žádný z dotazovaných nevedl, že by se při své práci nikdy necítil ve stresu. Odpověď převážně ne, tedy že se pracovníci cítí ve stresu pouze občas, se vyskytovala devětkrát. Převážně se cítí ve stresu 12 z dotazovaných a neustále ve stresu 5 dotazovaných.

### Otázka č. 5: Se kterými z následujících stresorů se můžete setkat na pracovišti?

Graf 5 - Znázornění otázky č. 5

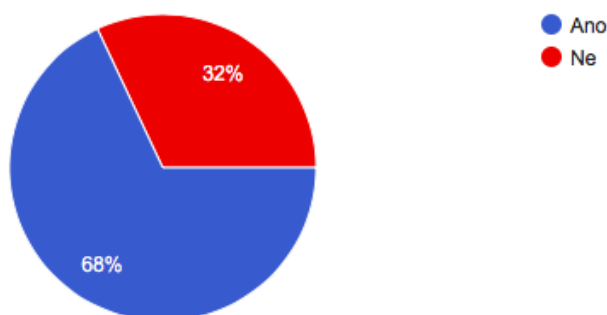


Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka navazuje na předcházející, která se týkala stresu na pracovišti. Zde pracovníci vybírali z nabídky stresorů, které vnímají u nich na pracovišti. Každý mohl vybrat libovolný počet odpovědí, podle vlastních pocitů. Nejčastěji se zde vyskytovala odpověď práce pod časovým tlakem, která byla zmíněna dvacetkrát. Sedmnáctkrát pracovníci uvedli, že se potýkají s psychickou zátěží, naproti tomu fyzickou náročnost nepocítuje nikdo. Možnost infekčního přenosu jako stresor, byla uvedena patnáctkrát. Tato četnost může být důsledkem současné epidemiologické situace. Riziko napadení či agresivního chování zmínilo čtrnáct pracovníků. Třetina z dotazovaných zmiňuje vysokou odpovědnost za odvedenou práci. Nemožnost chybovat a šikanu na pracovišti zmínilo pět dotazovaných. Pouze dva z pracovníků negativně vnímají nemožnost kariérního postupu. Za monotónní svou práci nepovažuje skoro nikdo, tato odpověď se vyskytla pouze jednou.

**Otázka č. 6: Zaregistroval/a jste v posledních letech přibývajících útoků na zaměstnance ÚP? (Prostřednictvím médií, tiskových zpráv, osobních zkušeností, apod.)**

Graf 6 - Znázornění otázky č. 6

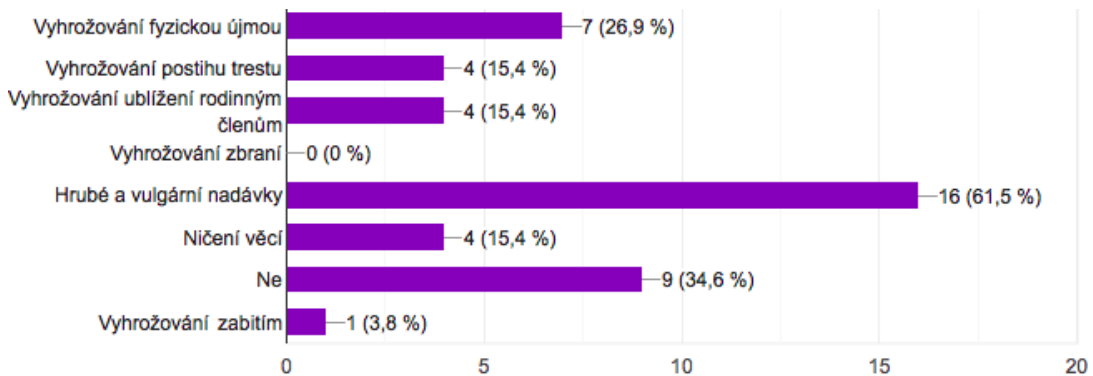


Zdroj: vlastní zpracování

Z novinových článků a oficiální tiskové zprávy Úřadu práce České republiky vyplývá, že stále přibývají útoky na úředníky úřadu práce. Tato otázka zjišťuje, zda tuto informaci dotazovaní zaregistrovali. Sedmnáct pracovníků odpovědělo kladně, tedy že se nějakým způsobem dozvěděli, že takových útoků přibývá. Naopak osm z dotazovaných tuto informaci nezaregistrovalo.

**Otázka č. 7: Setkal/a jste se někdy osobně s verbálním či fyzickým útokem ze strany klienta ÚP?**

Graf 7 - Znázornění otázky č. 7



Zdroj: vlastní zpracování

Cílem této otázky je zjistit konkrétní osobní zkušenosti pracovníků s agresivním projevem chování klienta. Nejčastěji (16) dotazovaní uvedli, že byli terčem hrubých nebo vulgárních nadávek ze stran klientů. Někteří se také setkali s různým druhem vyhrožování. Vyhrožování fyzickou újmou zažilo sedm z dotazovaných, vyhrožování, že rozhodnutí pracovníka budou potrestány si vyslechli čtyři dotazovaní a taktéž čtyři obdrželi výhrůžky na adresu rodinných členů. Jeden z dotazovaných uvedl, že mu někdo pohrozil zabitím. K ničení věcí v blízkosti dotazovaného došlo čtyřikrát. Naopak devět pracovníků nikdy nebylo obětí útoku.

**Otázka č. 8: Pokud ano, jak byla situace vyřešena?**

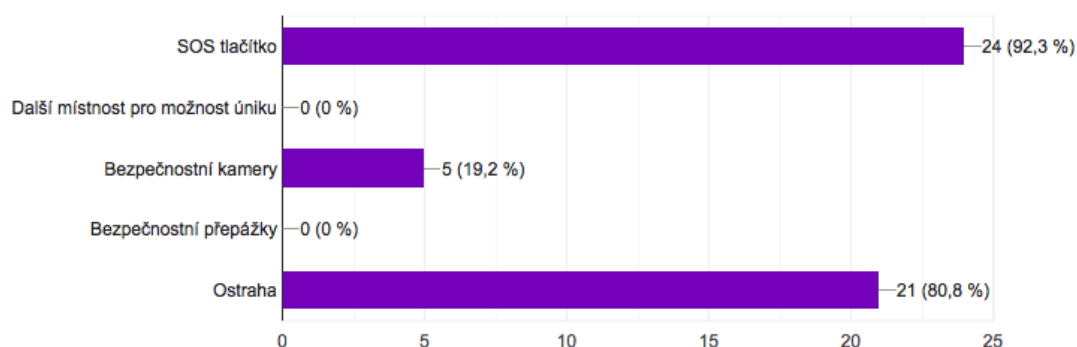
Otázka navazuje na předchozí, odpovídali zde zaměstnanci, kteří někdy byli ohroženi útokem ze strany klienta. Pracovníci odpovídali slovně, jakým způsobem byly řešeny konkrétní útoky. Šestnáct pracovníků se vyjádřilo, šestkrát bylo zmíněno přivolání pracovníka ostrahy, v některých případech následovalo přivolání Policie České republiky. Několikrát se vyskytla odpověď, že danou situaci pracovník neřešil. Čtyřikrát byla situace vyřešena pouze slovním uklidněním klienta, popřípadě vysvětlením, co bude po klientových výhrůžkách následovat.

**Otázka č. 9: Podílí se nějakým způsobem vedení Vašeho pracoviště na snížení rizika vzniku útoků klientů ÚP na zaměstnance? (Popište)**

Odpovědi na tuto otázku jsou opět založeny na slovním vyjádření dotazovaných. Mezi prevencí vzniku rizikových situací pracovníci zařadili ostrahu, která se pohybuje na chodbách každého oddělení v době úředních hodin. Bylo uvedeno, že jejich způsobilost není většinou dostačující (vlastníci ZTP průkazů) a jejich funkce je spíše informativní. Dále bylo uvedeno, že jsou kanceláře vybaveny alarmy/SOS tlačítky. Někteří také zmínili, že jsou zaměstnavatelem posílání na kurzy a školení, které se týkají tohoto tématu. Mezi odpověďmi byla také informace, že došlo k odstranění potenciálně nebezpečných předmětů z dosahu klientů, uvedeny byly květináče a nůžky.

### Otázka č. 10: Obsahuje Vaše pracoviště některý z následujících ochranných prvků?

Graf 8 - Znázornění otázky č. 10

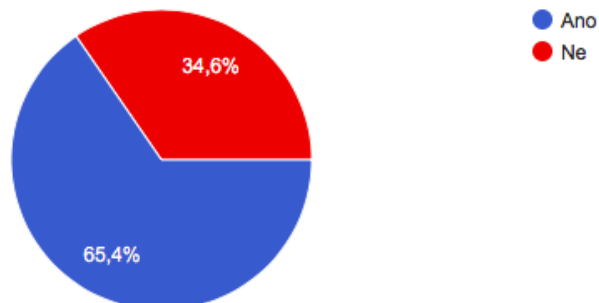


Zdroj: vlastní zpracování

Z informací tiskové zprávy a článků vyplývá, že jsou pracoviště vybavovány ochrannými prvky, tato otázka se zabývá konkrétním ochranným vybavením daného pracoviště. Někteří zaměstnanci je uvedli už v předchozí otázce. Téměř všichni pracovníci (24) uvedli, že mají k dispozici SOS tlačítko. Dá se tedy předpokládat, že jednotlivé kanceláře jsou tímto způsobem ochrany vybaveny. Přítomnost ostrahy uvedlo 21 pracovníků. Bezpečnostní kamery byly vybrány pětkrát. Pravděpodobně jimi je budova vybavena, ale zaměstnanci je pouze neregistrují nebo si jich nevšímají.

### Otázka č. 11: Sdílíte kancelář s dalším zaměstnancem?

Graf 9 - Znázornění otázky č. 11

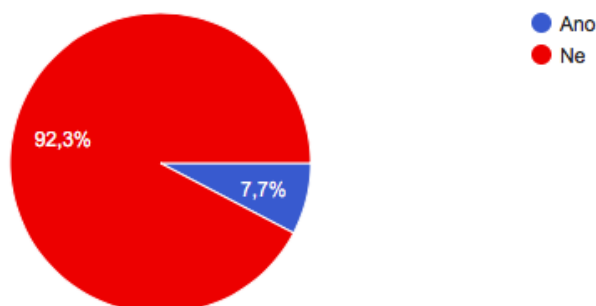


Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka vychází z informace tiskové zprávy Úřady práce ČR, která uváděla, že nejvíce bývají ohroženi přímým útokem agresivního klienta zaměstnanci, kteří se ve své kanceláři nacházejí sami. Cílem bylo proto zjistit, jaké je rozložení pracovníků na vybraném pracovišti. Zde uvedlo 17 dotazovaných, že jsou ve své kanceláři s někým dalším. Pouze osm z dotazovaných je ve své kanceláři samostatně.

### Otázka č. 12: Účastnil/a jste se někdy kurzu sebeobrany?

Graf 10 - Znárodnění otázky č. 12



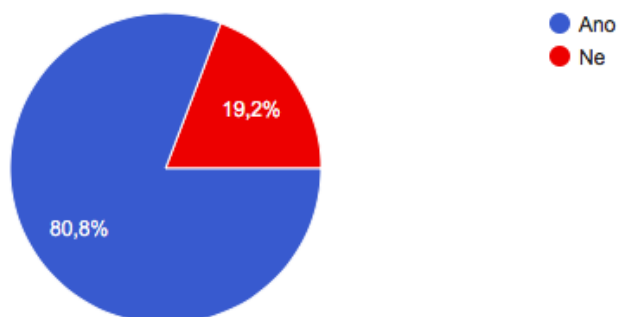
Zdroj: vlastní zpracování

Po předchozích otázkách informačního charakteru následují otázky, které slouží jako průzkum před navržením vzdělávacího programu. Cílem této otázky je zjištění, zda se dotazovaní někdy účastnili jakéhokoliv kurzu sebeobrany. Z odpovědí vyplynulo, že tuto zkušenost mají jen dva pracovníci, zbylých 24 se nikdy kurzu sebeobrany nezúčastnilo.



**Otázka č. 13: Myslíte, že je kurz sebeobrany přínosný?**

Graf 11 - Znázornění otázky č. 13

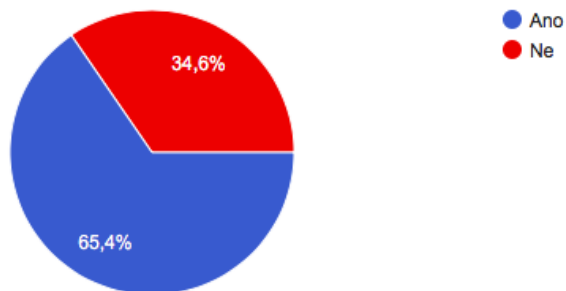


Zdroj: vlastní zpracování

Zaměření této otázky je ohledně subjektivního pocitu přínosnosti účasti na kurzu sebeobrany. Celkem 21 dotazovaných si myslí, že by kurz sebeobrany mohl být přínosný. Zbýlých 5 kurz jako prospěšný nepovažují.

**Otázka č. 14: Uvítal/a byste, kdyby byl kurz sebeobrany zařazen do vzdělávacích aktivit zaměstnanců ÚP?**

Graf 12 - Znázornění otázky č. 14

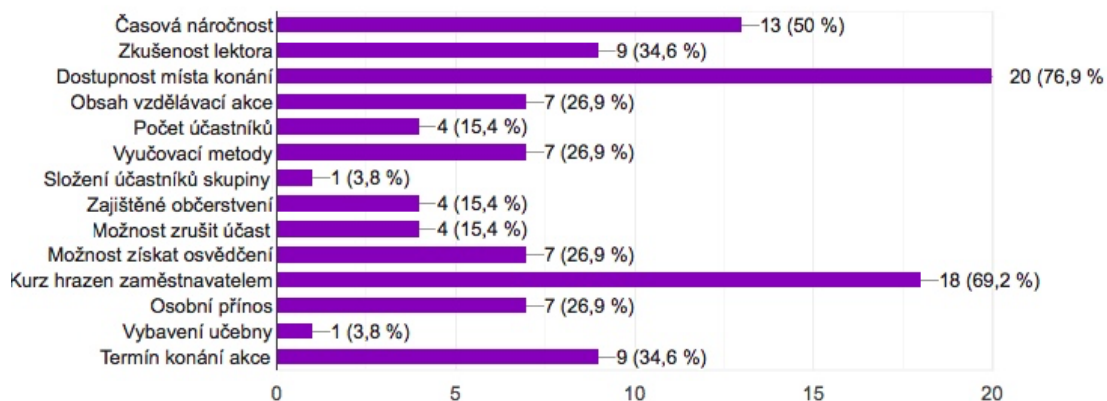


Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka má návaznost na předcházející, je zjišťováno, jaký je postoj pracovníků k zařazení kurzů sebeobrany do jejich vzdělávacích aktivit. Přestože v minulé otázce 21 pracovníků považovalo kurz jako přínosný, do vzdělávacích aktivit by jej zařadilo jen 17 dotazovaných. Zbýlých 9 by tento kurz zařadit nechtělo.

**Otázka č. 15: Vyberte 5 podle Vás nejdůležitějších kritérií, podle kterých byste zohlednil/a účast na kurzu sebeobranu:**

Graf 13 - Znázornění otázky č. 15

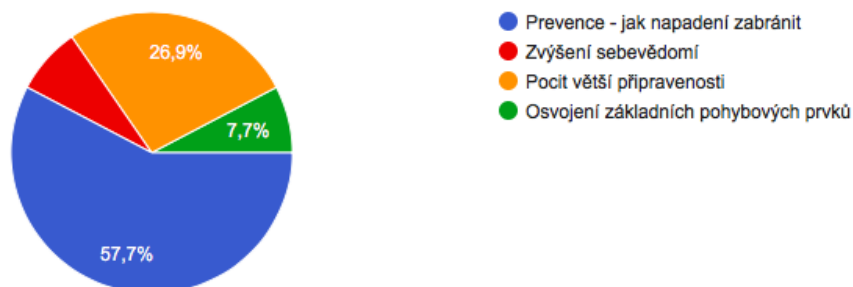


Zdroj: vlastní zpracování

Předpokladem k vyšší účasti na vzdělávacím programu je vyhovění pracovníkům v určitých zájmech. Vybíráno bylo ze 14 možností, kdy bylo povinné zvolit pět nejdůležitějších kritérií. Jako nejdůležitější se jeví dostupnost místa konání, tato možnost byla zvolena dvacetkrát. Druhé nejčtenější kritérium bylo zvolené osmnáctkrát, kurz bude hrazen zaměstnavatelem. Podle časové náročnosti by se rozhodovalo 13 pracovníků. Shodně devětkrát bylo označeno jako důležité kritérium zkušenost lektora a termín konání akce. Sedmkrát byly zvoleny kritéria: obsah vzdělávací akce, rozhodování podle vyučovacích metod, možnost získat osvědčení a osobní přínos. Čtyřikrát bylo dotazovanými uvedeno, že by se rozhodovali podle počtu účastníků, podle zajištěného občerstvení a pokud by byla možnost kurz zrušit, aniž by hrozil postih. Pouze jednou bylo vybráno jako důležité vybavení učebny a složení účastníků vzdělávací skupiny.

**Otázka č. 16: Který z následujících výstupů kurzu hodnotíte jako nejdůležitější?**

Graf 14 - Znázornění otázky č. 16



Zdroj: vlastní zpracování

Poslední otázka zjišťuje, jaký výstup kurzu se zaměřením na sebeobranu považují pracovníci za nejdůležitější. Především preventivní charakter, tedy jak napadení zabránit, zvolilo 15 oslovených. Pocit větší připravenosti čelit takovým situacím považuje za nejdůležitější 7 respondentů. Dvakrát byl označen jako nejdůležitější výstup zvýšení sebevědomí a osvojení základních pohybových prvků sebeobrany.

## **7.1 Analýza průzkumu pomocí dotazníků**

Z výsledků průzkumu pomocí dotazníkového šetření vyplývá, že se většina zaměstnanců úřadu práce setkala s nějakým způsobem projevu agresivního chování klienta. Vedení konkrétního pracoviště se nějakým způsobem snaží těmto situacím zabránit a snížit jejich dopad na zaměstnance, a to především instalováním SOS tlačítek, přítomností ostrahy, odstraňováním nebezpečných předmětů a umístěním bezpečnostních kamer. Většina pracovníků by se kurzu se zaměřením na sebeobranu chtěla zúčastnit, pokud by byl především brán jako forma prevence, jak krizovým situacím předcházet. Takový vzdělávací program by měl být dobře dostupný, pro pracovníky úplně zdarma a časově nenáročný.

## **8 Návrh vzdělávacího programu**

Východisko pro zvýšení sebevědomí a schopnost zvládat krizové situace zejména při agresivním jednání klientů promítnu v návrhu vzdělávacího programu „Kurz inteligentní sebeobrany“. Útoky nebude snadné nikdy úplně eliminovat, jelikož na úřad práce přicházejí klienti z různých sociálních skupin s určitým očekáváním a jejich reakce mohou být někdy i rizikové. Kraj daného úřadu standardně tvoří zakázky, kde vypisuje výběrové řízení a následně vybírá vhodného dodavatele, který by zakázku zprostředkoval na základě předložené nabídky. Záměrem zadavatele je v rámci dalšího vzdělávání poskytnout pracovníkům informace a dovednosti, které jim budou nápomocny při zvládnání krizových situací při práci s klienty, kteří projevují rizikové chování. Předpokladem pro realizaci vzdělávacího programu je splnění požadované maximální ceny, dostatečná zkušenost lektora s vedením kurzů a akreditace vzdělávacího programu.

Vzdělávací program bude navržen z pohledu zadavatele, tedy jaké cíle by měly být naplněny, jaké finanční prostředky se předpokládají pro realizaci vzdělávacího programu, jaký obsah se předpokládá, technické a materiální zabezpečení, jakým způsobem bude oceněna účast, provedení evaluace a diseminace.

Bude se jednat o vzdělávací program s dobrovolnou účastí, pracovníci se budou moci rozhodnout, zda mají zájem se účastnit. Kapacita bude omezena na 16 osob a půjde o jednorázovou akci. Do budoucna po rozhodnutí a projednání by bylo možné tento program zařadit do oblastní vzdělávání zaměstnanců Úřadu práce ČR.

Část realizace vzdělávacího programu vychází z platných údajů zakázek Evropského sociálního fondu, Operačního programu Zaměstnanost.

### **8.1 Cíle**

Pracovník Úřadu práce České republiky by měl být schopen po absolvování tohoto vzdělávacího programu uplatnit informace o souvislostech, přístupech a některých technikách při řešení problémového nebo agresivního chování klientů. Zvládat za použití pravidel šetrné sebeobrany jednání osoby, které je poskytována sociální služba, a která ohrožuje jak své zdraví, tak i zdraví či život jiných fyzických osob. Umí

rozpoznat, ve kterých situacích je vhodné techniku fyzických úchopů uplatnit. Účastníci získají také náhled na vlastní chování a emoce při řešení problémových situací. Hlavními výstupy po absolvování vzdělávacího programu jsou: **prevence – tedy jak předejít rizikovému chování, zvýšení sebevědomí, pocit větší připravenosti, osvojení některých pohybových prvků pro svou sebeobranu.**

Účastník bude na konci kurzu schopen:

- legislativně vymezit pojmy osobní svobody,
- popsat zásady inteligentní sebeobrany,
- dodržet pravidla tzv. „bezpečné kanceláře“,
- provést jednoduché úchopy na svou sebeobranu.

## **8.2 Cílová skupina**

Cílovou skupinou budou zaměstnanci Úřadu práce České republiky konkrétního kontaktního pracoviště, na kterém se nachází oddělení státní sociální podpory a dávek pěstounské péče, oddělení hmotné nouze, oddělení zprostředkování, oddělení evidence a podpor v nezaměstnanosti a oddělení příspěvku na péči a dávek osob se zdravotním postižením. Na tomto pracovišti pracují v naprosté většině ženy, jak vyplynulo z předběžného průzkumu, proto bude vzdělávací program zaměřen na cílovou skupinu žen ve věkovém rozmezí přibližně od 30 do 60 let.

## **8.3 Realizace**

Vzdělávací program bude uskutečněn na základě zakázky Vzdělávání v oblasti sociálních služeb a sociální práce Operačního programu zaměstnanost. Po splnění zadaných podmínek je nutné zajistit realizaci vzdělávacího programu včetně veškerých aktivit, které souvisejí s jednotlivými fázemi organizačního zajištění. Dále je nutné spolupracovat s pověřenými osobami, které určil zadavatel vzdělávacího programu, zajistit veškeré studijní materiály pro všechny účastníky vzdělávacího programu. Po ukončení vzdělávacího programu vyhodnotit jeho průběh, a to veškeré jeho části jednotlivě. Úkolem je také vyhotovit a předat osvědčení o úspěšném absolvování vzdělávacího programu jednotlivým účastníkům. Pro účely zadavatele a realizátora vzdělávacího programu bude vyhotoven a předán k vyplnění účastníkům

evaluační dotazník, který bude následně zpracován a využit jako zpětná vazba (ESFCR, 2019). Realizační body vycházejí ze standardního postupu vypisování zakázek Evropského sociálního fondu.

Realizátor vzdělávacího programu zajistí prostory vhodné pro uskutečnění kurzu, včetně materiálního vybavení. Účastníkům bude také poskytnuto drobné občerstvení.

### **8.3.1 Realizátoři**

Přímým realizátorem vzdělávacího programu bude firma, která by splnila podmínky zadavatele – Ministerstva práce a sociálních věcí. Tedy náklady na vzdělávací program nepřekročí požadovanou maximální částku, lektor bude dostatečně zkušený a kurz bude akreditovaný.

### **8.3.2 Místo a termín**

Vzdělávací program by proběhl v druhé polovině roku 2021 po dokončení výběrového řízení, kdy bude schválen vhodný dodavatel. Nejpravděpodobnější den v týdnu je pátek, jelikož tento den je na Úřadě práce ČR vyhrazen pro povinná školení a semináře.

Místo a vybavení zajistí dodavatel zakázky, tedy firma, která úspěšně projde výběrovým řízením. Místnost pro teoretickou část bude nutno vybavit stoly a židlemi. Také je třeba zajistit vybavení jako dataprojektor, který bude propojen s notebookem pro předvedení prezentace první části kurzu.

Pro druhou část bude nutno zajistit volný prostor, figuríny a žíněnky pro bezpečný průběh praktického nácviku.

Budova také bude muset být vybavena sociálním zařízením a prostorem pro umístění drobného občerstvení a tekutin, které budou stále k dispozici účastníkům vzdělávacího programu.



### 8.3.3 Předpokládaná finanční rozvaha

Tabulka 1 - Návrh finanční rozvahy

Náklady spojené s realizací vzdělávacího programu	
• lektor	
• pracovník realizace projektu	
• příprava programu na místě	25 000,-
Náklady na pronájem místnosti a vybavení (10 hod)	6 400,-
Kancelářské potřeby	300,-
Náklady na občerstvení (při počtu 16 osob)	4 450,-
<b>Celkem</b>	<b>36 150,-</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Uvedené ceny jsou uvedeny bez DPH 21 %. Náklady na vzdělávací program budou hrazeny ze státního rozpočtu České republiky a rozpočtu daného kraje za podpory Operačního programu Zaměstnanost.

Jedná se o orientační návrh finanční rozvahy, podle které bude následně ve výběrovém řízení uvedena maximální cena, podle které se bude vybírat vhodný dodavatel na zprostředkování zakázky. Kritérium na cenu bude činit 40 000,- bez DPH.

Náklady na lektora jsou orientační, vypočítané z průměrných nákladů na lektora ve městě daného kontaktního pracoviště.

### 8.3.4 Harmonogram vzdělávacího programu

Tabulka 2 - Harmonogram vzdělávacího programu

7:30 – 7:45	Úvod	Představení lektora s účastníky, docházková listina, seznámení s programem dne.
7:45 – 11:45	Teoretická část	Legislativní vymezení, omezování osobní svobody, řešení krizových situací. Prezentace.
11:45 – 12:30	Přestávka	
12:30 – 15:45	Praktický nácvik	Práce s útočником v různých situacích. Nácvik jednotlivých úchopů sebeobran.
15:45 - 16:15	Závěr	Předání osvědčení o absolvování kurzu, vyplnění a vysbírání evaluačních dotazníků.

Zdroj: vlastní zpracování

### 8.3.5 Obsah vzdělávacího programu

Osmihodinový vzdělávací program bude rozdělen do dvou bloků po čtyřech hodinách. První část bude pojatá převážně jako teoretická. Druhá část už bude probíhat prostřednictvím praktických ukázek, kdy si účastníci vyzkouší jednotlivé druhy sebeobrany.

Na začátku dojde k představení lektora a obeznámení účastníků s průběhem dne. Všichni se zapíší do evidenčního listu denní docházky. V první části se účastníci seznámí s legislativou, která vymezuje omezování osobní svobody a právní aspekty rizikového chování. Obsahem budou také druhy rizikového chování, které mohou pramenit z různých příčin – hněv, úzkost, stresové situace, techniky vyjednávání verbální a neverbální komunikace. Práce s klienty s rizikem v chování, rozpoznání rizikového chování, spouštěče, příčiny, komunikace. V této části bude také kladen důraz na uspořádání prostoru kanceláří, tzv. bezpečná kancelář, jak se vyhnout přímému zásahu agresora, ale zároveň mít prostor pro útěk nebo přivolání pomoci. Další náplní bude seznámení s legálními a nelegálními pomůckami, které lze použít na sebeobranu. Na závěr části se účastníci dozví užitečné rady, jak jednat po prožitém útoku ať už fyzickém, či vyhrožováním nebo anonymními dopisy.

Mezi těmito bloky bude půlhodinová pauza na oběd. Ostatní občerstvení bude celou dobu účastníkům k dispozici během kurzu, přičemž během obou bloků budou vyhlášeny přibližně desetiminutové pauzy podle potřeb účastníků.

Ve druhé části budou účastníkům orientačně představeny kurzy sebeobrany obecně. Co mají očekávat, kdyby se samostatně rozhodli na některý z dostupných kurzů přihlásit. Budou mít možnost si vyzkoušet praktický nácvik sebeobrany, který se vyučuje na klasických kurzech a vyzkouší si jednotlivé její způsoby, zejména fyzický zásah a úchopy. Bude se jednat o vyzkoušení práce s osobou, která sedí, stojí nebo jde, s osobou, která leží na břiše nebo na zádech. Dále budou předvedeny modelové situace nebezpečných situací a jejich řešení za předpokladu, že se nacházíme v kanceláři nebo při setkání s agresorem ve volném prostoru.

Na závěr bude prostor pro dotazy a možné připomínky. Účastníci obdrží spolu s osvědčením o absolvování kurzu evaluační dotazník k vyplnění.

### **8.3.6 Způsob ukončení**

Účastníci na závěr obdrží osvědčení o absolvování kurzu v papírové podobě.

### **8.3.7 Diseminace vzdělávacího programu**

Zaměstnanci budou s dostatečným předstihem informováni interní elektronickou poštou o nadcházejícím vzdělávacím programu. Bude uveden termín, místo konání a informace o hrazení vzdělávacího programu z fondu, tudíž pro pracovníky zdarma. Nebude se jednat o povinný vzdělávací program, tudíž bude nutné se na něj s dostatečným předstihem přihlásit, kapacita bude 16 osob.

### **8.3.8 Evaluace vzdělávacího programu**

Na konci vzdělávacího programu obdrží každý účastník evaluační dotazník k vyplnění. Dotazník bude v papírové formě, bude obsahovat otázky na názor účastníku ohledně proběhlého kurzu, hodnocení lektora, časové náročnosti, splnění očekávání, přínos pro profesní a osobní život a prostor pro volné vyjádření, co by účastníci vyzdvihli a co by naopak bylo lepší dělat jinak. Tento dotazník bude sloužit jako zpětná vazba pro lektora, firmu zajišťující vzdělávací program, ale také pro zadavatele zakázky, který zjistí celkový přínos realizace pro své zaměstnance a zda by se vyplatilo tento program opakovat, či jej zařadit do svých povinných vzdělávacích programů.

## ZÁVĚR

Bakalářská práce na téma „Možnosti uplatnění poradenské činnosti v oblasti vzdělávání zaměstnanců ve státní správě“ se zabývala tématy vzdělávání, především vzdělávání dospělých a vzdělávání zaměstnanců. Poté představila státní správu a jednotlivé její úrovně. Poté se pozornost přesunula výhradně na Úřady práce České republiky, které tvoří nižší stupeň státní správy. Důvod výběru právě Úřadu práce ČR bylo absolvování povinné odborné praxe v rámci třetího ročníku studia. Cílem práce bylo vytipovat oblast, ve které by bylo vhodné využít služeb poradenské činnosti. Díky poznatkům získaným při absolvování odborné praxe a při rozhovorech se zaměstnanci kontaktního pracoviště a informací z internetových článků byla vytipována oblast rizik spojených s povoláním na úřadě práce. Kromě syndromu vyhoření, který byl potvrzen několika zaměstnanců se práce zaměřila také na problematiku útoků klientů na zaměstnance, které byly zmíněny v tisku několikrát. V praktické části práce byly nejdříve představeny kurzy, které patří do vzdělávacích aktivit daného úřadu a zhodnocení dosavadní nabídky, která se týká vytipované oblasti. Poté následovalo vyhodnocení dotazníku, jehož se účastnili respondenti z konkrétního kontaktního pracoviště. Ze získaných dat vyplynulo, že je vybrané pracoviště zabezpečeno ochrannými prvky, ale i přesto se většina pracovníků vybraného pracoviště setkala s rizikovým projevem chování klienta. Jako východisko nebo alespoň pomoc při řešení nevhodných projevů klientů byl navržen vzdělávací program s názvem „Kurz inteligentní sebeobrany“, který má za cíl snížit riziko dopadu agresivního chování na zaměstnance vybraného kontaktního pracoviště. Dle průzkumu by se pracovníci takového kurzu byli ochotni účastnit a považují jej za přínosný. Za velmi přínosné bych považovala, kdyby se takový vzdělávací program pro kontaktní pracoviště zrealizoval, jelikož zaměstnanci o něj projeví zájem.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### MONOTEMATICKÉ PUBLIKACE

BARTÁK, Jan. *Vzdělávání ve firmě*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2007. 162 s. Management studium. ISBN 978-80-86851-68-6.

BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 176 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-4824-5.

BRŮHA, Dominik, Petr BUKOVJAN, Helena ČORNEJOVÁ, et al. *Abeceda personalisty 2018*. 8. aktualizované vydání. Olomouc: Nakladatelství ANAG, 2018. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7554-120-8.

HEGER, Vladimír. *Práce, mzdy, pojištění. Komunikace ve veřejné správě*. Vydání: první. Praha: Grada 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-3779-9

HODAŇOVÁ, Jitka, VALOUCHOVÁ, Eva a HOŘÁNKOVÁ, Vlasta. *Poradenské techniky a aktivity při práci s uchazečem: metodická příručka pro poradce pro zprostředkování*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 48 s. ISBN 80-86552-65-9.

HRDINOVÁ, Lenka a kol. *Studijní materiál pro poradce pro zaměstnanost*. 1. vyd. Brno: Drom, 2008. 194 s. ISBN 978-80-254-2156-7.

JEDINÁK, Petr. *Hodnocení pracovního výkonu II: hodnocení, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců ve státních organizacích: koncepce řízení výkonu služby příslušníků Policie České republiky: výzkumy k dané problematice*. Vydání: první. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2016. 214 stran. ISBN 978-80-7251-459-5

JUŘÍČKOVÁ, Věra. *Poradenství: [studijní text pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]*. Vyd. 1. Opava: Optys, 2008. 103 s. ISBN 978-80-85819-71-7.

KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. - Praha : Státní zdravotní ústav, 2003. - 23 stran. ISBN 80-7071-231-7

- MATOUŠEK, Oldřich. Pracovní stres a zdraví. Vyd. 1. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003. 20 s. Bezpečný podnik. ISBN 80-239-1051-5
- PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 336 s. ISBN 978-80-247-4806-1.
- PROVAZNÍKOVÁ, Romana. Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe. Praha: Grada, 2007. Finanční řízení. ISBN 978-80-247-2097-5
- PRŮCHA, Jan a VETEŠKA, Jaroslav. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 320 s. ISBN 978-80-247-4748-4.
- PTÁČEK, Radek a kol. Burnout syndrom jako mezioborový jev. In: ČELEDOVÁ, L., ČEVELA, R., KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I., eds. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. 168 s. Edice celoživotního vzdělávání ČLK. ISBN 978-80-247-5114-6.
- TRYKAR, Luděk. Služební poměr státních zaměstnanců. Vyd. 1. Praha: Leges, 2008. 170 s. Teoretik. ISBN 978-80-87212-05-9.
- TURECKIOVÁ, Michaela a VETEŠKA, Jaroslav. Trendy v oblasti profesního vzdělávání dospělých. Praha: Rozlet, 2011. 60 s. ISBN 978-80-904824-3-2.
- VENDEL, Štefan. *Kariérní poradenství*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. 224 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1731-9.
- VODÁK, Jozef a KUCHARČÍKOVÁ, Alžbeta. Efektivní vzdělávání zaměstnanců. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. 237 s. Management. ISBN 978-80-247-3651-8.
- ZORMANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Vydání 1. Praha: Grada, 2017. 223 stran. Pedagogika. ISBN 978-80-271-0051-4.

## **ELEKTRONICKÉ ZDROJE**

ESFCR. Vzdělávání v oblasti sociálních služeb a sociální práce - dílčí část 2. [online]. [cit. 11.11.2020]. Dostupné z: [https://www.esfcr.cz/zadavaci-rizeni-opz/-/asset\\_publisher/0vxsQYRpZsom/content/vzdelavani-v-oblasti-socialnich-sluzeb-a-socialni-prace-dilci-cast-2-zaklady-setrne-sebeobransy](https://www.esfcr.cz/zadavaci-rizeni-opz/-/asset_publisher/0vxsQYRpZsom/content/vzdelavani-v-oblasti-socialnich-sluzeb-a-socialni-prace-dilci-cast-2-zaklady-setrne-sebeobransy)

INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA. O Institutu [online]. 2016 [cit. 19.02.2020] Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/o-nas/o-institutu/>

KADEČKA, Stanislav a RIGEL, Filip. Výkon státní správy – kompetence, odpovědnost [online]. 2009 [cit. 20.02.2020] Dostupné z: <http://www.mvcr.cz › soubor › vykon-statni-spravy-kompetence-pdf>

MPSV. Národní soustava povolání [online]. 2017 [cit. 28.10.2020] Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/pracovnik-samospravy-pro-86ec>

MVČR. Vzdělávání státních zaměstnanců. [online]. [cit. 5.2.2020]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/vzdelavani-statnich-zamestnancu.aspx>

ÚŘAD PRÁCE ČR. Historie úřadu [online]. 2020 [cit. 19.02.2020]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/historie>

ÚŘAD PRÁCE ČR. O úřadu [online]. 2020 [cit. 19.02.2020]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>

ÚŘAD PRÁCE ČR. Zpráva o činnosti [online]. 2016 [cit. 20.02.2020]. Dostupné z: [https://www.uradprace.cz/documents/37855/1738144/zprava\\_o\\_cinnosti\\_2016.pdf/8a062d1d-2b6d-a988-f890-4d03a32a4cbd](https://www.uradprace.cz/documents/37855/1738144/zprava_o_cinnosti_2016.pdf/8a062d1d-2b6d-a988-f890-4d03a32a4cbd)

ÚŘAD PRÁCE ČR. Tisková zpráva. [online]. 2019 [cit. 28.10.2020]. Dostupné z: [https://www.uradprace.cz/documents/37855/1364611/TZ\\_incidenty\\_leden2020.pdf/dbd5bae5-4515-6391-25b5-2db2e6c5eeda](https://www.uradprace.cz/documents/37855/1364611/TZ_incidenty_leden2020.pdf/dbd5bae5-4515-6391-25b5-2db2e6c5eeda)

## SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Tabulka 1 - Návrh finanční rozvahy .....	57
Tabulka 2 - Harmonogram vzdělávacího programu .....	57
Obrázek 1 Schéma veřejné správy .....	18
Graf 1 - Znázornění otázky č. 1 .....	38
Graf 2 - Znázornění otázky č. 2 .....	39
Graf 3 - Znázornění otázky č. 3 .....	40
Graf 4 - Znázornění otázky č. 4 .....	41
Graf 5 - Znázornění otázky č. 5 .....	42
Graf 6 - Znázornění otázky č. 6 .....	43
Graf 7 - Znázornění otázky č. 7 .....	44
Graf 8 - Znázornění otázky č. 10 .....	46
Graf 9 - Znázornění otázky č. 11 .....	47
Graf 10 - Znázornění otázky č. 12 .....	48
Graf 11 - Znázornění otázky č. 13 .....	49
Graf 12 - Znázornění otázky č. 14 .....	50
Graf 13 - Znázornění otázky č. 15 .....	51
Graf 14 - Znázornění otázky č. 16 .....	52



## **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha 1: Vzor dotazníku**

## **Příloha 1: Vzor dotazníku**

Dobrý den, jmenuji se Kristýna Chovančíková a jsem studentkou České zemědělské univerzity v Praze a pro svou bakalářskou práci s názvem „Možnosti uplatnění poradenské činnosti v oblasti vzdělávání zaměstnanců ve státní správě“ bych Vás ráda požádala o vyplnění krátkého dotazníku. Cílem je zjištění rizik spojených s výkonem práce na ÚP a názor na možnost realizace vzdělávací akce Kurz jednoduché sebeobrany pro zaměstnance ÚP.

Dotazník a jeho vyhodnocení bude anonymní, jeho vyplnění zabere maximálně 10 minut.

Za vyplnění dotazníku Vám děkuji.

### **1. Jste:**

- žena
- muž

### **2. Jak dlouho pracujete na ÚP?**

- Méně než 1 rok
- 1-4 roky
- 4-8 let
- Více než osm let

### **3. Na kterém oddělení pracujete?**

- Oddělení SSP a dávek PP
- Oddělení HN
- Oddělení Pnp a dávek OZP
- Oddělení zprostředkování
- Oddělení evidence a podpor v zaměstnání

### **4. Cítíte se při výkonu Vaší profese ve stresu?**

- Ano
- Převážně ano
- Převážně ne

- Ne

**5. Se kterými z následujících stresorů se můžete setkat na pracovišti|?**

- Monotónnost práce
- Riziko napadení/agresivního chování
- Fyzická náročnost
- Psychická náročnost
- Práce pod časovým tlakem
- Šikana na pracovišti
- Vysoká odpovědnost za odvedenou práci
- Nemožnost chybovat
- Nemožnost kariérního postupu
- Možnost infekčního přenosu
- Jiné \_\_\_\_\_

**6. Zaregistroval/a jste v posledních letech přibývajících útoků na zaměstnance ÚP? (Prostřednictvím médií, tiskových zpráv, osobních zkušeností, apod.)**

- Ano
- Ne

**7. Setkal/a jste se někdy osobně s verbálním či fyzickým útokem ze strany klienta ÚP?**

- Vyhrožování fyzickou újmou
- Vyhrožování postihu trestu
- Vyhrožování ublížení rodinným členům
- Vyhrožování zbraní
- Hrubé a vulgární nadávky
- Ničení věcí
- Ne
- Jiné: \_\_\_\_\_

**8. Pokud ano, jak byla situace vyřešena?**

**9. Podílí se nějakým způsobem vedení Vašeho pracoviště na snížení rizika vzniku útoků klientů ÚP na zaměstnance? (Popište)**

**10. Obsahuje Vaše pracoviště některý z ochranných prvků?**

- SOS tlačítko
- Další místnost pro možnost úniku
- Bezpečnostní kamery
- Bezpečnostní přepážky
- Ostraha

**11. Sdílíte kancelář s dalším zaměstnancem?**

- Ano
- Ne

**12. Účastnil/a jste se někdy kurzu sebeobraný?**

- Ano
- Ne

**13. Myslíte, že je kurz sebeobraný přínosný?**

- Ano
- Ne

**14. Uvítal/a byste, kdyby byl kurz sebeobraný zařazen do vzdělávacích aktivit zaměstnanců ÚP?**

- Ano
- Ne

**15. Vyberte 5 podle Vás nejdůležitějších kritérií, podle kterých byste zohlednil/a účast na kurzu sebeobrany:**

- Časová náročnost
- Zkušenost lektora
- Dostupnost místa konání
- Obsah vzdělávací akce
- Počet účastníků
- Vyučovací metody
- Složení účastníků vzdělávací skupiny
- Zajištěné občerstvení
- Možnost zrušit účast bez postihu
- Možnost získat osvědčení
- Kurz hrazen zaměstnavatelem
- Osobní přínos
- Vybavení učebny
- Termín konání akce

**16. Který z následujících výstupů kurzu hodnotíte jako nejdůležitější?**

- Prevence - jak napadení zabránit
- Zvýšení sebevědomí
- Pocit větší připravenosti
- Osvojení základních pohybových prvků