

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Jana Hegerová

Analýza veřejného mínění na roli sociálního pracovníka

Olomouc 2013

vedoucí práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne

.....

podpis

Poděkování

Děkuji Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D. za věnovaný čas, ochotu, vstřícný přístup, cenné rady a odborné vedení diplomové práce.

„Každý má svoje osobité povolání v životě... nemůže být nikým nahrazen, ani nemůže svůj život opakovat. A tak úloha každého člověka je stejně jedinečná, jako je jedinečná jeho příležitost ji splnit.“

Viktor Emanuel Frankl



Obrázek č. 1: Co bude dál?¹

¹Zdroj:http://olomouc.idnes.cz/olomoucky-urad-prace-se-prestehuje-na-tabulovy-vrch-fyu-/olomouc-zpravy.aspx?c=A120829_1822309_olomouc-zpravy_stk

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Jana Hegerová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2013

Název práce:	Analýza veřejného mínění na roli sociálního pracovníka
Název v angličtině:	The Analysis of public opinion on the role of social worker
Anotace práce:	<p>Diplomová práce je zaměřená na veřejné mínění o sociálním pracovníkovi působícím na úřadě práce.</p> <p>Teoretická část seznamuje s požadavky kladenými na sociálního pracovníka, na jeho role, oblasti působení. Dále je popsáno veřejné mínění, faktory, které ho utvářejí a ovlivňují a jeho vývoj. Poslední kapitola pojednává o úřadech práce a nezaměstnanosti.</p> <p>Empirická část zkoumá formou sondáže, jak nezaměstnaní vnímají sociální pracovníky a poté jsou zjišťovány názory samotných pracovníků úřadů práce na metodiku, pracovní prostředí a nejčastější úskalí.</p>
Klíčová slova:	sociální pracovník, kompetence, role sociálního pracovníka, veřejné mínění, faktory veřejného mínění, rysy veřejného mínění, úřady práce, nezaměstnanost

Anotace v angličtině:	<p>This thesis is focused on public opinion on social worker acting in the labour office.</p> <p>The theoretical part familiarizes with the requirements for social worker, on his role, spheres of activity. The following describes the public opinion, the factors that shape it and influence its development. The last chapter deals with the labor offices and unemployment.</p> <p>The empirical part examines the form of probing, as perceived by social workers unemployed and are then detected opinions of the staff of labor offices to the methodology, work environment and the most common pitfalls.</p>
Klíčová slova v angličtině:	<p>Social worker, competence, roles of social worker, public opinion, factors of public opinion, features of public opinion, Labour office, unemployment</p>
Přílohy vázané v práci:	<p>Příloha č. 1: Anketa pro nezaměstnané občany Příloha č. 2: Anketa pro pracovníky úřadů práce Příloha č. 3: Struktura otázek pro šéfredaktorku</p>
Rozsah práce:	88 stran
Jazyk práce:	český

OBSAH

ÚVOD	8
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	10
1. 1 Kvalifikace a osobnostní výbava sociálního pracovníka	10
1. 2 Role sociálního pracovníka	15
1. 3 Oblasti působení sociálního pracovníka	19
2 VEŘEJNÉ MÍNĚNÍ	24
2. 1 Pojmové vymezení, základní rysy a funkce veřejného mínění	24
2. 2 Faktory ovlivňující veřejné mínění	28
2. 3 Vývoj veřejného mínění	32
3 ÚŘADY PRÁCE	39
3. 1 Činnosti generálního úřadu práce a krajských poboček	40
3. 2 Nezaměstnanost	44
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	49
4. 1 Stanovení cílů	49
4. 2 Metodologie, organizace a cílové skupiny	49
4. 3 Vlastní výzkum	53
4. 4 Výzkumné závěry	79
ZÁVĚR	81
SEZNAM ZKRATEK	83
SEZNAM ODBORNÝCH ZDROJŮ	84
SEZNAM PŘÍLOH	

ÚVOD

Sociální pracovník, pozice, která je velmi náročná. Požadavky, kladené na každého, kdo se chce této profesi věnovat, jsou čím dál vyšší - jak z hlediska odbornosti, tak z hlediska osobnostních předpokladů, jimiž by měl sociální pracovník disponovat. Jedná se o pomáhající profesi, vyznačující se kontaktem s lidmi, vyžadující pomoc a podporu z různých důvodů, protože se ocitli v tíživé životní situaci.

Po ukončení studia se chci věnovat této profesi, proto jsem zaměřila svoji pozornost na veřejnost. Tudíž na pohled potřebných, jak vnímají sociální pracovníky, od nichž přichází pro ně kýžená pomoc, tak na názory samotných pracovníků, jejich podmínky pro výkon práce a úskalí, s nimiž se nejčastěji setkávají, což se bezesporu odráží na kvalitě výkonu i v přístupu ke klientům a uživatelům.

Je podstatné zajímat se o veřejné mínění. A proč? Jsem přesvědčena, že se jedná o důležitý aspekt zpětné vazby, na jejímž základě by se měly vytvářet podmínky pro realizaci plnohodnotné práce sociálních pracovníků v návaznosti na naplnění reálných možností klientů a uživatelů.

Hlavním cílem je charakterizovat a prostřednictvím výzkumného šetření zjistit veřejné mínění o výkonu pracovníků úřadů práce.

Pro naplnění hlavního cíle jsou nutné následující dílčí cíle:

- popsat požadavky kladené na sociálního pracovníka
- definovat role sociálního pracovníka
- seznámit s oblastmi působení sociálního pracovníka
- charakterizovat faktory působící na veřejné mínění
- zmapovat jak vnímají nezaměstnaní občané sociální práci svých zprostředkovatelů na úřadech práce - spokojenost s jednáním poskytování informací, ochota a komunikace
- analyzovat stanoviska samotných pracovníků na úřadech práce - jasnost metodiky pro výkon své práce, pracovní prostředí, úskalí práce

Diplomová práce má čtyři kapitoly. První kapitola pojednává o sociálním pracovníkovi, jeho kvalifikačních a osobnostních předpokladech, jednotlivých rolích. Pro celistvost jsou zde uvedeny oblasti, v nichž se sociální pracovník může realizovat. Druhá kapitola charakterizuje veřejné mínění, terminologické vymezení, hlavní rysy, funkce, stěžejní faktory, které silně působí na veřejné mínění. Popisuje samotný vývoj veřejného mínění. Třetí kapitola se věnuje ÚP České republiky, vnitřnímu rozčlenění, náplni činností GŘ ÚP a jeho krajských poboček.

Dále sem patří nezaměstnanost, její příčiny, stěžejní znaky, druhy, důsledky, seznamuje s termínem uchazeč o zaměstnání, jeho právech, povinnostech a rozlišením pojmu zájemce o zaměstnání. Uvedené informace vychází z legislativního ukotvení. Praktická část práce je popsána v závěrečné, čtvrté kapitole. Zaměřuje se na výzkumné šetření, které bylo realizováno na základě anket a standardizovaného dotazování pomocí elektronické pošty s tím, že získané údaje nelze generalizovat, ale platí pouze pro vzorek respondentů.

Zhodnocení dosavadních odborných poznatků

Pro zpracování tématu své diplomové práce jsem čerpala z řady odborných publikací. Žádná publikace se ovšem nevěnovala přímo tématu, ale dílčím částem, zpracovaným v jednotlivých kapitolách a podkapitolách.

Co se týká sociálního pracovníka, tak kvalifikaci jednoznačně upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a HAVRDOVÁ, věnující se kompetencím sociálního pracovníka. Jeho osobnosti a etického rozměru sociální práce se kupříkladu věnuje ŘEZNÍČEK, dále LEVICKÁ či MÜHLPACHR.

Veřejné mínění je zpracováváno Centrem pro výzkum veřejného mínění, které je výzkumným oddělením Sociologického ústavu Akademie věd České republiky, tímto začleněním splňuje nejvyšší odbornou úroveň. Z autorů věnujících se veřejnému mínění jmenujme ŠUBRTA, ČERVENKU nebo URBANA.

Problematice nezaměstnanosti se věnuje mnoho autorů a v současnosti je často skloňovaným tématem diskusí i v médiích. Z mnoha autorů můžeme uvést KREBSE, TOMEŠE, HOLMANA.

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Výkon pozice sociálního pracovníka je spojen s velkou odpovědností, protože podstatu tvoří pomáhání potřebným, kteří jsou na něj odkázáni. Sociální pracovník musí být vybaven ochotou spolupracovat s lidmi, empatií, schopností komunikovat, naslouchat, flexibilně reagovat a současně je velmi důležité, aby dokázal pečovat sám o sebe z důvodu velké zátěže, které je vystaven. Jedná se o pomáhající profesi, ovšem sociální pracovník by nikdy neměl zapomínat na hranice svých možností, protože i on je „*pouhým člověkem*“, který nedokáže dělat zázraky. Požadavky, které jsou uvedeny výše, představují jen zlomek náročnosti profese, a přesto z toho vyplývá, jak je nutné být vnitřně přesvědčen o tom, že tuto profesi chce člověk vykonávat.

V §109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je popsána profese sociálního pracovníka výčtem činností, které spadají do jeho pravomocí: „*Vykonávání sociálního šetření, zabezpečování sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*“. MATOUŠEK (2003) mluví o sociálním pracovníkovi, jako o profesionálovi v oblasti poskytování sociálních služeb a to jak formou praktických činností - odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení nejrůznějších sociálních problémů. Sociální pracovník spojuje jak teoreticky nabitě vědomosti, tak praktické zkušenosti, což tvoří základnu pro schopnost flexibilního reagování na problémy, které je kompetentní řešit.

Aby mohl člověk vykonávat profesi sociálního pracovníka zodpovědně a kvalitně, je naprostou samozřejmostí získat odborné vzdělání, umocňující osobnostní předpoklady pro výkon této pomáhající profese.

1. 1 Kvalifikace a osobnost sociálního pracovníka

Výkon profese sociálního pracovníka je velmi náročnou pozicí, na níž jsou kladeny požadavky jak v oblasti vzdělání, tak v oblasti osobnostní vybavenosti jedince, který si zvolí oblast sociální práce, jako své budoucí pole působnosti. Postavení týkající se **kvalifikace** sociálních pracovníků je zakotveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Podle výše zmíněného zákona (§110) je nutné, aby sociální pracovník splňoval základní předpoklady, mezi něž patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost (výpisem z Rejstříku trestů), zdravotní (potvrzení od lékaře) a odborná způsobilost.

Odborná způsobilost je jasně vymezena výše uvedeným zákonem, kdy se sociálním pracovníkem může stát jedinec, pokud získal:

1. vyšší odborné vzdělání absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného dle zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů v oborech zaměřujících se na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální práci, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost
2. vysokoškolské vzdělání studiem bakalářského, magisterského nebo doktorského programu zaměřeného na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, ve znění pozdějších předpisů

V případě, že jedinec má ukončené vysokoškolské vzdělání v jiném než sociálním oboru, pak musí absolvovat nejméně 200 hodin v akreditovaných vzdělávacích kurzech, zaměřených na oblasti uvedené v bodech 1. a 2. s tím, že musí mít nejméně 5 let praxe při výkonu sociálního pracovníka. Totéž platí i pro jedince, který ukončil střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním a to do zákonem stanoveného data 31. 12. 1998. Změna se týká délky praxe výkonu sociálního pracovníka. Ta je stanovena na nejméně 10 let.

Zdravotní sociální pracovník ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče získává svou odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání dle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o §10, který předepisuje tři možnosti, jak odbornou způsobilost získat, a to absolvovat akreditovaný zdravotnický bakalářský nebo magisterský studijní obor sociálního zaměření či minimálně tříleté studium v oborech sociálního zaměření na vyšších odborných školách, vysokých školách spolu s akreditovaným kvalifikačním kurzem zdravotně - sociální pracovník, popřípadě získat specializační studium v oboru zdravotně - sociální péče po již získané odborné způsobilosti všeobecné sestry. Zdravotně-sociální pracovní plní činnosti v rámci preventivní, diagnostické a rehabilitační péče v oboru zdravotně sociální péče a podílí na ošetrovatelské péči v oblasti uspokojování sociálních potřeb pacienta.

Samozřejmostí je, že ukončením vzdělání neustává potřeba rozvíjet se, proto je nutné další vzdělávání a s ním spojený rozvoj již získaných vědomostí. ÚLEHLA (2005) zdůrazňuje učení se novým pohledům, názorům, přístupům, na základě nichž si tak sociální pracovník

udržuje neustále otevřené možnosti volby při řešení problémových situací vyskytujících se v jeho profesi. Toto další vzdělávání se musí týkat také práce se sebou samým (nejen duševní hygiena), kdy se předchází syndromu vyhoření. §111 zákona č. 108/2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů popisuje povinnost zaměstnavatele, aby zajistil sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání k upevnování, specializování a rozvíjení jeho dovedností a schopností, které jsou spojeny s jeho zaměstnáním. Jedná se nejméně 24 hodin za kalendářní rok (nevztahuje se na zkušební dobu a v případě, že pracovní poměr netrvá celý kalendářní rok, tak se další vzdělávání rovná jedné dvanáctině stanoveného rozsahu na každý odpracovaný kalendářní měsíc). Další vzdělávání je zabezpečováno čtyřmi formami: specializačním vzděláváním (navazuje na získanou odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka) na vysokých školách a vyšších odborných školách; kurzy v akreditovaných programech (akreditace udělena ministerstvem a to na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob); odbornými stážemi (odborná činnost - sjednána smluvně) a školícími akcemi (vzdělávací akce pořádaná zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, rozsah je max. 8 hodin). Dokladem o absolvování dvou prvních forem dalšího vzdělávání je osvědčení a u třetí a čtvrté formy je to potvrzení.

Osobnost sociálního pracovníka představuje charakteristiky, které by měly doplňovat celistvost sociálního pracovníka, protože „*pouhá*“ odborná způsobilost neznámá, že sociální pracovník je „*osobou na svém místě*“. KOHOUTEK (2002) označuje osobností každého člověka, který představuje integrovaný a integrující, organizovaný a organizující biopsychosociální celek, vyznačující se všemi relativně stálými individuálními vlastnostmi (konstitučními, výrazovými, charakterovými, temperamentovými a intelektovými). Vymezení osobnosti z pohledu psychologie zní: „*celek duševního života člověka; nejvlastnějším znakem osobnosti je její jedinečnost, výlučnost, odlišnost od všech jiných*“ (HARTL, 2004, s. 169). MATOUŠEK (2003) ve Slovníku sociální práce vyložil osobnost ve významu jedinečného spojení duševních a tělesných vlastností člověka, utvářejících se v průběhu individuálního vývoje a projevujících se ve společenských vztazích. Navazuje na psychologii, kdy uvádí temperament (soubor vrozených citových a volních dispozic), schopnosti (dispozice k činnostem, které si již jedinec osvojil nebo může v budoucnu osvojit) a dovednosti (představují formované schopnosti). Zdůrazňuje důležitost inteligence (rozumová schopnost), ta hraje nezastupitelnou roli ve vzdělávací dráze a dalším pracovním uplatnění. Proto je nutné, aby jedinec vykonávající tuto pozici disponoval zralou osobností. KOHOUTEK (2002, s. 90 -

91) uvádí autoregulaci, adaptaci, individualizaci a integritu jako atributy normální - ve smyslu souhlasu s normou osobnosti.

Autoregulace	adekvátní sebehodnocení, sebecit a sebedůvěra se schopností samostatně řešit problémy
Adaptace	přizpůsobení se ustáleným společenským kritériím a jim odpovídající jednání
Individualizace	dispozice a zkušenosti získané vzorci chování
Integrita	všechny složky fungují v koordinaci s jinými

Tabulka č. 1: Atributy osobnosti²

Jedná se tedy o jedince, který je dobře sociálně přizpůsobený např. přijímat odpovědnost vzhledem k postavení, duševně odolný, psychicky zdatný. Ujímá se problémů, které je třeba řešit, a nevyhýbá se jim. Dokáže se rozhodovat bez velkých obav, nerozhodnosti, proseb o radu a dalších možností úniku před rozhodnutím. Ostatní lidi respektuje, nezneužívá jejich slabé stránky. Využívá svých schopností k plánování aktivit, při neúspěchu si bere ponaučení a nesnaží se je ospravedlňovat. Naopak své úspěchy nezveličuje, dokáže jednat na obranu svých práv, projevuje přiměřeně své city, sympatie. Dokáže se vyrovnat s nepříjemnostmi, bolestí a emočními frustracemi, v případě, že odstranění jejich příčin není v jeho moci. Je asertivní - umí se zdravě prosadit.

ŘEZNÍČEK (1994) řadí mezi osobnostní předpoklady náklonnost k sociální práci, empatii, kreativnost, důraznost, flexibilitu, schopnost improvizace, vřelost, opravdovost ze strany sociálního pracovníka. To vše představuje zdroj pro aktivní spolupráci a vytváření vztahu mezi pracovníkem a klientem. Je nutný vhléd do problematické situace klienta a bez respektu a výše uvedeného se atmosféra důvěry, podstatná pro řešení klientovy životní situace, nedá vytvořit. Chybí tak motivace ke vzájemné spolupráci, což vede k nefunkčnosti. Protože se nejedná o práci, kde lze uplatnit rigidní pracovní postup na řešení vzniklých situací, je kladen důraz na **flexibilitu a tvořivost**. Tyto dvě vlastnosti představují schopnost pracovníka pružně reagovat na problémové situace klientů, volit často z několika možností, jak řešit daný případ. KOPŘIVA (2006) se zabývá pomáhajícími profesemi, kam řadíme i sociálního pracovníka. Uvádí, že pomáhající pracovník se setkává s lidmi v tíživé životní situaci, kteří potřebují přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit důvěry a neodsuzování. Ten by měl v první řadě disponovat sociální inteligencí, která představuje „*schopnost jednat s lidmi a tvořivě řešit mezilidské konflikty; základem je empatie, zběhlost v mezilidské komunikaci i*

² Zdroj: KOHOUTEK (2002, s. 90 - 91)

citlivost pro mezilidské vztahy; vysoký stupeň je označován za sociální takt“ (HARTL, 2004, s. 251). GOLDMANN (2004) upozorňuje na křehkost vztahu sociálního pracovníka a klienta, proto také zdůrazňuje nezastupitelný význam osobnostních rysů sociálního pracovníka a etiku jednání. Ke stěžejním předpokladům řadí spontánní prosociální chování, vyznačující se schopností učinit něco pro druhého bez očekávání prospěchu. „*Umění jednat s člověkem vyžaduje nejen znalost praktických metod, ale i přirozený takt a etický zájem, citlivost, upřímnost, ušlechtilost a lidskost vůbec, neboť jde o umění zacházet s osobností člověka, který je ve společnosti nějak znevýhodněn, handicapován*“ (MÜHLPACHR, 2006, s. 8). LEVICKÁ (2007) tvrdí, že činnosti, úlohy a povinnosti sociálního pracovníka jsou poměrně jasně dané, což vychází na jedné straně z chápání samotné profese sociální práce a na straně druhé z několikaletých zkušeností poskytování profesionální pomoci.

S osobnostní výbavou sociálního pracovníka úzce souvisí **etika**, veškeré etické aspekty jsou zakotveny v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky a Mezinárodním kodexu sociálních pracovníků. V rámci těchto kodexů jsou uvedeny stěžejní požadavky, jimiž má sociální pracovník disponovat: respektovat lidská práva a důstojnost - sociální pracovníci podporují a zároveň chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka; podporovat sociální spravedlnost - jde o povinnost sociálních pracovníků ve vztahu jak ke společnosti, tak k lidem, s nimiž pracují; jednat profesionálně - dodržování jasně stanovených směrnic a kodexu. Vše co se týká morální - etické stránky sociální práce lze vyjádřit podle GOLDMANN (2004) termínem **étos** sociálního pracovníka. Tím se míní kladný postoj k povinnostem, které vyplývají z povolání. Étos je tvořen pěti základními etickými principy.



Schéma č. 1: Etické principy³

³ Zdroj: GOLDMANN (2006)

Na základě výše uvedeného jsou spojeny s étosem současně základní etické problémy, s nimiž se sociální pracovník setkává: „*Kdy řešit sociální problém daného klienta (skupiny, obce)? Kdy ukončit řešení případu (poskytování dávek)? Kterým případům dát přednost (hledisko naléhavosti)? Kolik a jakou péči poskytnout, aby včas pomohla a současně stimulovala klienta ke změně postojů, k odpovědnému jednání a nevedla k zneužívání pomoci a péče?*“ Předcházející čtyři otázky lze chápat jako etické problémy, jednoznačně manifestující obtížnost nalezení správného řešení jednotlivých případů, z důvodu nejednoznačnosti odpovědí na uvedené problémy. Sociální pracovník tak musí mít na paměti, že každý případ se vyznačuje specifičností, a proto vyžaduje zvolit odpovídající přístup k řešení. Tím je podpořena důležitost profesionální role sociálního pracovníka.

1. 2 Role sociálního pracovníka

Role, které sociální pracovník zastává, jsou velmi různorodé. Různorodost vyplývá z pracovní pozice. KOHOUTEK (2002) uvádí, že lidé vystupují v určitých rolích v rámci společenských vztahů, skupin, ať jsou diferencována z nejrůznějších hledisek. Rolí autor míní určitý způsob chování a vystupování dané osobnosti očekávaný v určité sociální pozici. Termínem rolové chování označuje takové chování, které odpovídá očekávání skupiny. Úroveň tohoto chování závisí na empatii (schopnost pochopit druhé), sociální inteligenci i schopnosti a dovednosti sebemonitorování.

Než se začneme věnovat samotné roli sociálního pracovníka, řekneme si blíže něco o pojmu **role**. MATOUŠEK (2003) ve Slovníku sociální práce popisuje roli jako standardy chování, očekávané od jedince v určité sociální pozici, které určují kdy, kde a co má vykonat. Tyto standardy zároveň určují, co on může očekávat od druhých v případě, že danou roli přijme, nebo nepřijme. Prostřednictvím role je společenská pozice realizována. Různé role zastávané jedním člověkem mohou být v souladu nebo v konfliktu. Konflikt může být i uvnitř jedné role (např. dilema mezi pomáháním a kontrolou v práci probačního pracovníka). Z pohledu psychologického se jedná o „*chování, které je pro jedince v určitém postavení či situaci vhodné, očekávané a žádoucí, případně je pro ně dána konkrétní společenská norma; existují role stanovené, nezávislé na jedinci, dále role přijaté, s nimiž se jedinec ztotožňuje, a role vykonávané, tedy přímo usměrňující jednání; role podléhá sociální kontrole a tím i sociálním sankcím; role se skládá z vnějších znaků: účes, oblečení, gesta, a ze znaků vnitřních, jako je přesvědčení, cítění, pohnutky; jejich nesoulad přináší vnitřní konflikt*“ (HARTL, 2004, s. 230).

Pokud se zaměříme přímo na pojem **role sociálního pracovníka**, tak tu definuje opětovně MATOUŠEK (2003, s. 190) takto: „sociální pracovník je, podobně jako jiní pracovníci pomáhajících profesí, konfrontován s komplexními problémy klientů, ve kterých nemůže být emocionálně ani postojově neutrální. Schopnost vcítit se do situace klienta, vnímat skryté stránky klientova problému a podporovat ho v konstruktivních řešeních jsou klíčovými charakteristikami role sociálního pracovníka. Sociální pracovník proto nemůže oddělovat své „civilní“ a „profesionální“ já. Jeho reakce jsou pro klienta důležitým vodítkem - vždy, když si může být jist, že klientovi neuškodí, měl by být pracovník co nejotevřenější a neautentičtější. Takové pojetí role sociálního pracovníka je účinným prostředkem toho, aby se klient dokázal orientovat ve svých emocích a postojích. S klientem, kterého sociální pracovník nedokáže akceptovat, by sociální pracovník pracovat neměl“. NAVRÁTIL (1998) mluví o roli sociálního pracovníka jako o souhrnu profesních očekávání (vliv na ně má historie sociální práce, její vztahy k ostatním profesím a sociálním institucím spolu se sociokulturními podmínkami), tedy o předpokladech, určující jeho úlohy a sociální procesy, kterými se člověk stává sociálním pracovníkem. Zároveň dodává, že nelze jasně vyjmenovat veškeré faktory podílející se na roli sociálního pracovníka, protože existují sociální procesy a instituce, jež se výrazně podílejí na formování této role a nelze je přímo spojit se sociální prací. Kupříkladu politické a legislativní změny, zájmy jiných profesí atp. Politické diskuse spolu s mediální prezentací role sociálního pracovníka mají výrazný vliv na jeho vnímání a zároveň na jeho úkoly a zaměření.

GOLDMANN (2004) uvádí, že sociální pracovník má následující role: zástupce státu; představitel většiny a většinové kultury; reprezentant kritérií normality; atribut z hlediska občanských práv klienta. Výčet těchto rolí ukazuje, jak důležitou pozici představuje sociální pracovník. Důraz je kladen na vytvoření respektujícího, otevřeného a kladného vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kdy sociální pracovník je do jisté míry limitován právními normami a ustanoveními, což může mít za důsledek i negativní dopad právě na vytvoření kladného vztahu sociální pracovník - klient. MÚHLPACHR (2004) uvádí několik rolí sociálního pracovníka. Jako ostatní autoři poukazuje na náročnost profese sociálního pracovníka a z ní vyplývající role. Upozorňuje na fakt, že některé role mohou být upozaděné před ostatními. Příčinou převládání jednotlivých rolí jsou zejména: požadovaná náplň práce, charakter zařízení, styl vedení organizace, cíle a prostředky vedení organizace atp. Za nutné pro určení rolí sociálního pracovníka považuje autor zaměření se povahu problému a typ klientely, s níž sociální pracovník pracuje. Tytéž role, které definuje MÚHLPACHR (2004)

vymezuje i ŘEZNÍČEK (1994). Podle nich tak sociální pracovník může fungovat v následujících rolích.

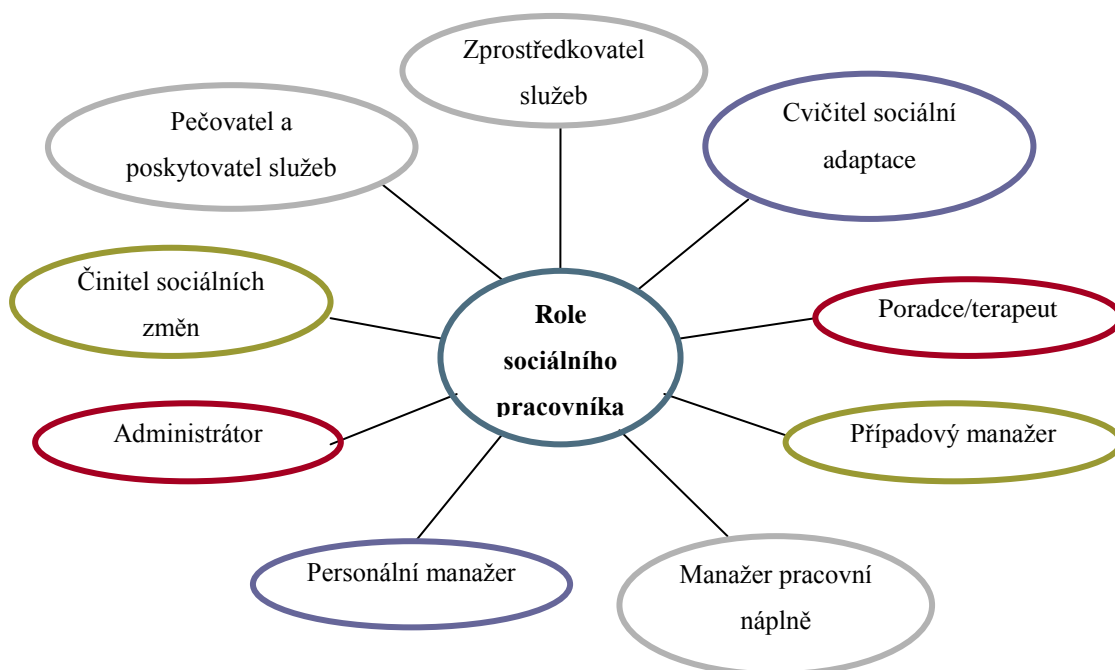


Schéma č. 3: Spektrum rolí sociálního pracovníka⁴

Pečovatel/poskytovatel služeb, kdy napomáhá jednotlivým uživatelům v jejich denním životě, v těch činnostech, které nemohou sami vykonat z důvodu zdravotního znevýhodnění, onemocnění atp. Takové služby jsou poskytovány buď v přirozeném prostředí uživatele, nebo v pobytovém zařízení. **Zprostředkovatel služeb**, který zajišťuje pomoc pro získání kontaktů s potřebnými sociálními zařízeními či jinými zdroji pomoci. V rámci této role má funkci situačního diagnostika, odhadce dostupných zdrojů pomoci, informátora klienta, také toho, kdo doporučuje klientovi jiné zařízení, obhájce potřeb klienta a koordinátora osob podílejících se na práci s klientem. **Cvičitel sociální adaptace**, ten pomáhá usměrňovat chování klientů za účelem zvýšení účinnosti řešení jejich problémů. Zde plní sociální pracovník funkci učitele popřípadě trenéra sociálních a adaptačních dovedností, povzbuzovatele změn v chování a preventivního činitele v situaci potencionální krize. **Poradce/terapeut**, jehož cílem je, aby klienti získali náhled na své postoje, pocity, způsoby jednání. Kýžený náhled je prostředkem jak dosáhnout u klienta jeho osobnostního růstu. Tato role se vyznačuje funkcemi psychosociálního diagnostika, poradenského pracovníka, socioterapeuta, popřípadě

⁴ Zdroj: ŘEZNÍČEK (1994) a MŮHLPACHR (2004)

výzkumníka v praxi. **Případový manažer** usilující o zajišťování, koordinaci, vhodný výběr a kontinuitu sociálních služeb. Tato role představuje pomoc klientovi, aby v širokém spektru služeb sociální pracovník zajistil co nejefektivnější sladění, které bude odpovídat vytyčenému cíli klienta. Zastává funkce, do nichž se řadí případová diagnostika, plánování služeb nebo terapie, navazování funkčních vazeb k jiným poskytovatelům sociálních služeb, pravidelný monitoring poskytování služeb a hájení zájmů klientů. **Manažer pracovní náplně** zejména v zařízeních, kde mají rozsáhlou klientelu vyznačující se nutností operativního rozhodování a zasahování. Jedná se o organizování nadměrného množství práce, plán na rozvržení intervence, sledování kvality sociálních služeb a průběžné zpracovávání informací. **Personální manažera**, který zajišťuje výcvik, supervizi, konzultace a řízení pracovníků zařízení. Plní tak funkci administrátora, ale může fungovat jako specialista pro více zařízení. **Administrátor**, jenž je vedoucím pracovníkem nebo ředitelem. Tuto roli vystihuje plánování, rozvíjení, zavádění způsobů práce, služeb a programů v sociálních i jiných zařízeních. **Činitel sociálních změn**, tedy komunitní sociální pracovník uplatňující se ve správních a legislativních orgánech, případně v oblasti politiky v širším zájmu klientely a pomáhajících profesí. Zastává funkce analytika sociálních problémů, mobilizátora vůle komunity, skupinového advokáta a povzbuzovatele sociální iniciativy, popřípadě mobilizátora politických hnutí.

Neodmyslitelnou součástí profesní role sociálního pracovníka je jeho kompetenční profil, který sestavila s týmem odborníků Havrdová. Kompetence vysvětluje jako „*funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese*“. Autorka vysvětluje původ slova z latinského *competens*, neboli vhodný, příhodný, náležitý. Ve spojení s právním výkladem jde o schopnost chápat a jednat rozumně (HAVRDOVÁ, 1999, s. 42). Dostáváme se tak k jednotlivým kompetencím a jejich stručným charakteristikám. Je nutné uvést, že každá ze šesti uvedených kompetencí, je dále definována jednotlivými rozpracovanými kritérii, které nejsou součástí výčtu.

KOMPETENCE	STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA
Odborný růst	další vzdělávání, absorbování změn v zákonodárství, snaha rozšiřovat své schopnosti, dovednosti a znalosti, spolu s permanentním čerpáním nových informací v závislosti na rozvoji sociální sféry a nejen jí
Orientovat se a plánovat postup	schopnost umět se orientovat v klientových (zaměření se i na jeho okolí) potřebách, možnostech a porozumění, a na základě toho vymezit oblast a plán spolupráce
Podporovat a pomáhat k soběstačnosti	schopnost rozeznat silné a slabé stránky klienta, jeho možnosti (opětovně i jeho okolí) s podporou k sebeúctě a soběstačnosti
Přispívat k práci organizace	spolupráce s kolegy, pracovat odpovědně jako člen organizace - hodnocení a následné zlepšování chodu organizace spolu se zvyšováním efektivity nabízených služeb
Rozvíjet účinnou komunikaci	schopnost komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami a komunitami, tedy s objekty sociální práce
Zasahovat a poskytovat služby	znalost metod a systému služeb, správně mezi nimi volit ku prospěchu klienta, pomáhat mu je přijmout i ukončit

Tabulka č. 2: Kompetence sociálního pracovníka⁵

Okleštěnost sociální práce právě vychází ze stagnujícího rutinního způsobu výkonu sociální práce, bez ohledu na kompetence, které vytváří podstatu a výše zmíněnou profesionální roli sociálního pracovníka. Autorka mluví o propojenosti tří oblastí a to vzdělávací požadavky, požadavky zkušenostní s nepostradatelným dodržováním etických principů vyplývajících z kodexu.

Důležité je, jak sama HAVRDOVÁ (1999) zdůrazňuje, že sociální pracovník musí při vykonávání své pozice, disponovat různými kompetencemi, což se odvíjí i od oblasti, v níž sociální pracovník působí.

1. 3 Oblasti působení sociálního pracovníka

Pokud se zaměříme na pole působnosti sociálního pracovníka, můžeme tak konstatovat, že je **aktivním profesionálním pracovníkem na třech úrovních**. Jednotlivé úrovně popisuje MATOUŠEK (2003) a to následovně.

⁵ Zdroj: HAVRDOVÁ (1999)

Jedná se o **mikroúroveň**, jejíž podstatou je případová práce, tzv. vedení případu z anglického *case management, case work*. V této úrovni jde zejména o poskytování poradenství s důrazem na podporu klientových schopností, aby se dokázal vypořádat se svou nepříznivou sociální situací. Příkladem může být probační úředník, pracující s klientem, soudem a subjekty (poškozené klientem) a dalšími organizacemi, při výkonu alternativních trestů. Z toho vyplývá nezbytný um pracovníka v oblasti koordinační a mediační činnosti.

Dalším typ představuje práci s rodinou a malými skupinami a nazývá se **střední úroveň**. Základ této úrovně tvoří aktivity, v případě práce s rodinou se může jednat o změření buď na jednu rodinu, nebo naopak o více rodin dohromady například v případech poskytování poradenství při adoptování dětí, rozvodu rodičů atp. V rámci této úrovně se též poskytuje rodinná terapie s cílem např. zlepšit fungování rodiny - sanace rodiny. Nesmíme zapomenout ani na skupinovou práci, která taktéž spadá do této úrovně. Ta je zaměřená buď na určitou skupinu, kupříkladu pracovní aktivity pro mentálně znevýhodněné, rekvalifikační kurzy pro nezaměstnané, anebo na nesespecifickou skupinovou terapii, kdy klient získává informace o svém působení na okolí, náhled na svou tíživou situaci s nadějí na její řešení a také může on sám podat své zkušenosti druhým. Základem je zpětná vazba, která přináší všem zúčastněným pomoc.

Poslední úroveň představuje práci s velkými skupinami, organizacemi, komunitami tzv. komunitní práce spolu s ovlivňováním sféry veřejného mínění i politiky tzv. **makroúroveň**. Komunitní práci lze vymezit jako organizování akcí místního společenství s cílem naplnit místní potřeby či řešit místní problémy. Proto je nutné, aby sociální pracovník dokázal správně analyzovat, zpracovávat a plánovat postup, nutná je jeho iniciativa aktivit, koordinace práce jednotlivých účastníků jak jednotlivců, tak institucí, dále by se měl postarat o propagaci dané akce s následným hodnocením její účelnosti (nutné je při každém počátku činnosti analyzovat sociální jevy a v závěru provést hodnocení vlastní práce). Od sociálního pracovníka je požadovaná supervizní, řídicí a koncepční činnost, která se týká rozvojové strategie organizace, v níž působí ve vedoucí funkci až po navrhování legislativních norem s celostátní nebo jinou působností.

Následně zaměříme pozornost na možnosti uplatnění sociálního pracovníka podle ŘEZNIČKA (1994). Ačkoliv se jedná o starší zdroj níže uvedených informací, nelze upřít jeho nadčasovost, s níž publikaci *Metody sociální práce* napsal, samozřejmě s obměnami způsobených legislativními změnami. Za největší možnost uplatnění se považuje ve **státní správě a samosprávě**. Těžiště této práce spočívá kupříkladu v sociálních odborech - sociálně právní ochrana dětí, sociální kurátoři pro dospělé a děti a mládež (městské úřady a obecní

úřady obcí s rozšířenou působností), oddělení dávek sociální pomoci, poskytování pomoci tzv. společensky nepřizpůsobivým osobám, dále se jedná o pomoc nezaměstnaným prostřednictvím krajských poboček úřadů práce (spadají pod Úřad práce České republiky), agenda sociálního pojištění a důchodového pojištění v rámci okresních správ sociálního zabezpečení, které podléhají České správě sociálního zabezpečení. SLÁDEČEK (2005) hovoří o dvojí formě státní právy. Pokud je vykonávána bezprostředně státními orgány, tudíž jednotlivými organizačními složkami státu, mluvíme o přímé státní správě př. ministerstva. V případě nepřímé státní správy se jedná o její výkon v tzv. přenesené působnosti obcemi a kraji, označované jako veřejnoprávní korporace, a také soukromými osobami (fyzické i právnické). Podstata spočívá v zákonném propůjčení výkonu státní správy. Pokud se zaměříme na výkon státní správy, tak MPSV zpracovalo v roce 2005 typové pozice sociálních pracovníků v hlavních resortech, kde sociální pracovníci působí.

Ministerstvo práce a sociálních věcí	sociálně právní ochrana dětí	terénní sociální pracovník
		sociální pracovník pro náhradní rodinnou péči
		sociální pracovník na problematiku CAN (z angl. Child Abuse and Neglect = týrané, zneužívané, zanedbávané dítě)
		kurátor pro děti a mládež
		sociální terapeut
	kurátor pro dospělé (péče o osoby tzv. společensky nepřizpůsobivé)	
	metodičtí, koncepční a analytičtí pracovníci	
	sociální pracovníci v sociálních službách	
	úřady práce	zprostředkovatelé a poradci v oblasti politiky zaměstnanosti
		dávkový specialista státní sociální podpory
sociální pracovník v oblasti dávek sociální péče		
Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí v Brně		
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	sociální pracovníci pracují: ve speciálních školách ve školských poradenských zařízeních v zařízeních ústavní výchovy nebo ochranné výchovy	
Ministerstvo zdravotnictví	sociální pracovníci pracují: sestry pro sociální služby resocializační pracovníci v psychiatrických zařízeních	

Ministerstvo spravedlnosti	sociální pracovníci	
	úředníci probační a mediační služby	
	asistenti probační a mediační služby	
Ministerstvo vnitra	sociální pracovníci specialisté působící ve třech oblastech: Správa uprchlických zařízení azylová zařízení správní rada	

Tabulka č. 3: Typové pozice sociálních pracovníků podle resortů⁶

Co se týká **oblasti sociálních služeb**, ukazuje se realizování sociálního pracovníka v zařízeních stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zejména vymezených §34: centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, pro seniory a se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra, zařízení následné péče, mezigenerační a integrovaná centra.

Uplatnění sociálních pracovníků se děje i v **nestátním neziskovém sektoru**, který jak už název napovídá, jedná se o organizace, které nejsou zřizované státem ani na něm závislé. Cílem těchto zařízení není zisk, ale snaha „rozšířit takové služby, které veřejný sektor neposkytuje nebo nemá zájem poskytovat, případně doplnění těch, které stát, kraje nebo obce nabízejí“ (ŘEZNÍČEK 1994, s. 27). Do nevládních neziskových organizací patří občanská sdružení, která jsou legislativně upravena zákonem č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů, dále to jsou nadace, nadační fondy podléhající zákonu č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech, ve znění pozdějších předpisů, spadají sem obecně prospěšné společnosti řízené zákonem č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech, ve znění pozdějších předpisů. Do této sféry patří i organizace zřízené církvemi či náboženskými společnostmi podle zákona č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech, ve znění pozdějších předpisů, příkladem je římsko katolická Charita, Diakonie reformních církví, Armáda spásy, nadace např. Výbor dobré vůle.

Na neziskovém principu fungují, jak uvádí MPSV na své internetové doméně ze dne 20. 10. 2009, též příspěvkové organizace, které jsou **státními neziskovými organizacemi**. Jsou

⁶ Zdroj: http://www.mpsv.cz/files/clanky/865/Tabulka_2.pdf

zřizovány ministerstvy nebo místními úřady. Jmenovat můžeme kupříkladu ústavy sociální péče, domovy pro seniory, školy, dětské domovy, muzea, divadla, knihovny, poradenská a informační centra atd. *„Hlavním rozdílem mezi státními a nestátními neziskovými organizacemi je ve způsobu financování. Zatímco nestátní neziskové organizace fungují na otevřeném trhu, a co si neseženou nebo nevydělají, to nemají, příspěvkové organizace obdrží každoročně finance ze státního rozpočtu prostřednictvím ministerstev nebo místních úřadů. Na druhou stranu nevýhodou příspěvkových organizací bývá jejich podřízenost zakladateli, kde svoji roli mohou hrát i politické zájmy. Přes tyto podstatné rozdíly je řízení a vedení obou typů neziskových organizací velmi podobné. Mnoho příspěvkových organizací si uvědomuje, že příliv peněz ze státního rozpočtu nemusí trvat věčně a je otázka času, kdy státní správa a samospráva změni způsob jejich financování. Proto již teď začínají pracovat na vlastním marketingu a vztazích s veřejností (public relations). Často intenzivně pracují i na fundraisingu, tedy činnostech, které příspěvkovým organizacím mohou přinést finanční prostředky navíc. A již teď si budují základnu dárců, která se jim v neisté budoucnosti může jen vyplatit. Příspěvkové organizace pracují i na zlepšování svého jména a snaží se budovat dobrou image na veřejnosti.“* A právě veřejné mínění představuje zpětnou vazbu pro všechny, kteří se v oblasti sociální práce pohybují.

SHRNUTÍ

Poukázali jsme na nutnost odborné kvalifikace sociálního pracovníka, která je dána legislativním vymezením. Popsali osobnostní rysy a etický rozměr výkonu pozice sociálního pracovníka. Pojednávali o stěžejních rolích a kompetencích, které vyplývají z pozice sociálního pracovníka, zároveň zde upozorňujeme na jejich prolínání. V závěru popisujeme oblasti, v nichž se uplatňuje sociální pracovník jak z pohledu jednotlivých úrovní sociální práce, tak z pohledu státní správy, samosprávy a sociálních služeb. Efektivnost sociálních služeb poskytovaných v rámci jakéhokoli sektoru je dána zpětnou vazbou od veřejnosti a jejím míněním.

2 VEŘEJNÉ MÍNĚNÍ

Veřejné mínění obecně představuje zpětnou vazbu na dění ve společnosti. Ačkoliv se lidé mohou vyjadřovat svobodně, v současnosti se zdá, že jejich názory nikoho nezajímají a odsouvají se do pozadí, zejména na poli politickém. Veřejné mínění by nemělo být bráno na lehkou váhu, protože má velký vliv, můžeme ho označit za předzvěst budoucí jednání, které není radno podceňovat. V oblasti sociální práce poskytuje možnost jak zhodnotit plnění stanovených cílů a spokojenost s prací sociálních pracovníků, pro které může být veřejné mínění motivačním prvkem v jejich práci. V první řadě jde o práci s lidmi, proto odezva lidí, ve formě veřejného mínění, může být hybatelem pro uskutečnění změn.

2. 1 Pojmové vymezení, základní rysy a funkce veřejného mínění

Veřejností se rozumí podle BURIÁNKY (1996) volný soubor jednotlivců spojených elementárním zájmem o určitou věc, postrádající organizaci s podmínkou možnosti vyjadřovat souhlas či nesouhlas, tedy komunikovat. ŠUBRT (In ČERVENKA, 2006, s. 13) termín veřejnost detailněji vymezuje do tří významových rovin.

VEŘEJNOST	prostor pro jednání (v protikladu k prostoru soukromému), které má být všem na očích (tj. má být veřejné), protože se všem dotýká (je to vlastně veřejná sféra)
	„dát na veřejnost“ nebo také „zveřejnění“, tím je míněna publicita jako předpoklad transparency určitých (zejména politických) jednání nebo rozhodování
	určitý agregát lidských jedinců (publikum), které spojuje nějaký společný zájem (diskusní téma)

Tabulka č. 4: Významové roviny termínu veřejnost⁷

Ve Velkém sociologickém slovníku (1996, s. 1382) je pojem veřejnost charakterizován jako „větší část společnosti zainteresovaná na výsledcích ekonomických a společenských aktivit obecnějším dopadem, na řešení určitého společenského problému, respektive na společenském dění jako takovém. Je to skupina, o jejíž přízeň se uchází decizní sféra (rozhodující řídicí sféra, zejména pro ekonomicko-politickou oblast) politické strany, masmédiá, producenti a distributoři spotřebního zboží“. FORET (1994) označuje veřejnost za velmi neurčitou sociální kategorii, jež je nejčastěji vysvětlována jako soubor příslušníků konkrétního institucionálního, územního, státního nebo dokonce nadstátního (v rámci

⁷ Zdroj: ŠUBRT (2006, s. 13)

Evropské unie) útvaru. Tito příslušníci mají právní dospělost, tudíž se mohou zapojovat do veřejných záležitostí, příkladem může být právo volit. SPLICHAL (1999) specifikoval pět dimenzí pojmu veřejný - veřejnost, tyto dimenze se navzájem odlišují, ale zároveň spolu i souvisí.

specifická sociální kategorie tzv. kolektivita, jež se jeví jako sociální či politický aktér, subjekt zejména ve vztahu k dané činnosti či projektu
vlastnost, ve smyslu zvláštní povahy, nebo charakteru činnosti popřípadě sociální prostor
zájem veřejnosti, publicita, s důrazem na morální principy a lidská práva
veřejná sféra jako infrastruktura sociální integrace prostřednictvím veřejné debaty
veřejné mínění, které je vázané na vztah se všemi čtyřmi předešlými dimenzemi a zároveň se řadí jako pátá dimenze, kterou se míní vytváření názorů

Tabulka č. 5: Pět dimenzí pojmu veřejnost⁸

Veřejnost jsme charakterizovali výše, proto nyní definujeme pojem **mínění**. Velký sociologický slovník (1996) popisuje mínění z hlediska sociologie jako reflektované vyjádření vztahu člověka k určitým jevům. Těmi jevy se myslí spektrum nejrůznějších pocitů, domněnek, racionálních poznatků atd., pro něž je typická určitá míra hodnotícího charakteru. BURIÁNEK (1996) mluví o mínění jako o verbalizovaném postoji, který představuje trvalejší tendenci hodnotit něco určitým způsobem, proto v mínění spatřuje určitou stabilitu. Popisuje postup, jak mínění vzniká. Prvotně musí být určitý podnět, který se dostane do percepčního pole, v němž je zpracován právě v mezích postoje nebo hodnot a následně vyjádřen verbálně tj. mínění, individuální názor. HARTL (2004) nabízí psychologický pohled, kdy mínění představuje soubor názorů a soudů o příčinách, průběhu a budoucnosti jevů. „*S konceptem veřejnosti souvisí představa, která nakládá s veřejností jako se subjektem svého druhu a dochází k přesvědčení, že ve společnosti převládá omezený a manifestovaný soubor postojů k jevům, jež se stanou předmětem jejího zájmu a hodnocení. Tento soubor soudů, úsudků a postojů se považuje za veřejné mínění*“ (JIRÁK a KÖPPLOVÁ, 2009, s. 194).

Nyní přistupme k vyjasnění samotného **veřejného mínění** (ang. public opinion, něm. die öffentliche Meinung). „*I ti, kteří se zabývají výzkumy veřejného mínění, přiznávají, že neexistuje velká teorie veřejného mínění, a přesto existují desítky a desítky definic tohoto moderního a tak významného společenského jevu*“ (KOHOUT, 1999, s. 9). V současnosti je dle REIFOVÉ (2004) termín veřejné mínění používán k označení souhrnu názorů, postojů a hodnocení, kterými se členové veřejnosti, společnosti vyjadřují k určitému veřejnému tématu.

⁸ Zdroj: SPLICHAL (1999)

Dále označuje určitou shodu názorů mezi členy veřejnosti. Shoda je dosažená jejich vzájemnou diskusí. Nakonec je veřejným míněním myšleno i mínění lidí, kterým se vyjadřují veřejně vůči cizím osobám a které se může lišit od jejich soukromého názoru. Tedy vidíme, že autorka vychází z chápání trojího pojetí veřejnosti, uvedeného výše. KUNŠTÁT (In ČERVENKA, 2006, s. 9) uvádí, že veřejné mínění je specifickou odezvou veřejnosti, agregátem subjektivních úsudků jednotlivců. Podrobněji vymezuje veřejné mínění jako „rozptýlené stavy vědomí (mínění) veřejnosti či velkého počtu obyvatelstva, které se integrují s toky informací a týkají se věcí veřejných“. Určuje tři převažující procesy, tvořící celkovou podstatu veřejného mínění. Jde o přeskokování názorů z elitních vrstev dále vyvěrání názorů zdola a ztotožnění se s referenčními skupinami. Veřejné mínění je „společností rozšířený soubor soudů určité populace nebo skupiny o různých jevech a skutečnostech; výrazně ovlivňováno prostředky hromadné komunikace“ (HARTL, 2004, s. 290). BURIÁNEK (1996) mluví o možnosti, kdy veřejné mínění nemusí být vysloveno nahlas tzv. spirála mlčení. Spirála mlčení je mechanismus, kdy se o určitém problému z jakéhokoli důvodu „nahore“ nehovoří, důsledkem je sabotování problému vytvoření zdání, že všechno je v pořádku, tedy se vytvoří přesvědčení neexistence problému (rozšíření do širokých vrstev i vládnoucí sféry) přes jeho reálnou existenci. TISHLER (1986) vysvětluje veřejné mínění jako termín, který vyjadřuje přesvědčení, týkající se běžných problémů, zájmů či aktivit, rozšířené mezi jednotlivci. Zároveň je nutné si uvědomit, že veřejnost nemusí být jednotná v mínění na danou záležitost. Uvádí jak důležité je veřejné mínění pro politiky, tržní analytiky a další odborníky, protože právě veřejné mínění je zdrojem podpory či naopak odporu. Odborníci, kterým záleží na veřejném mínění, hledají způsoby jak jej formovat a ovlivňovat, k čemuž jim nejvíce slouží hromadné sdělovací prostředky. „Veřejné mínění je utvářeno a formováno celou řadou faktorů materiálního a duchovního charakteru, rozumovými poznatky i emocionálními prvky. Mimořádný vliv na proces tvorby veřejného mínění má široké spektrum frekventovaně distribuovaných informací“ (URBAN a kol., 2011, s. 129).

JUNGOVÁ (2004, s. 253 - 265) stanovila základní rysy veřejného mínění. Tyto rysy pokládá za odraz současné společnosti, které postupně získalo během svého vývoje.

RYS	CHARAKTERISTIKA
Pluralismus	Mínění, založená na životních zkušenostech, vyznačující se konkrétností, tudíž je ovlivněno skupinovou příslušností (tzv. příklon k názorové většině), odvíjí se od typu a kvality přijímaných informací.
Proměnlivost v čase	Hodnoty a postoje lidí vůči společenským oblastem se vyznačují stabilitou trendů. Proměnlivost spočívá v permanentním pohybu trendů, způsobeném závislostí na aktuální společenské nebo osobní situaci a na tematizování problému.
Možnost vnitřní rozporuplnosti	Týká se kognitivní (reakce na informace, poznatky s tím, že se vyznačuje racionitou, logikou, zdravým rozumem) a emocionální (hodnotové a postojové orientace, stereotypy, schémata a kontexty, jimiž lidé disponují) složky. Důsledkem působení těchto složek je, že lidé zaujímají logicky rozporná mínění.
Postojový fenomén	Zpravidla nemá akční potenciál, výjimku tvoří zvláštní historické situace, protože veřejnost se nepřeměňuje na organizované sociální skupiny/hnutí. V případě, že nefunguje občanská společnost tak jak má, pak veřejné mínění projevuje nespokojenost, nedůvěru politickým představitelům.
Vnitřní strukturace	Jde zejména o značnou diferenciaci zainteresovanosti o jednotlivá témata. Tato diferenciacie je způsobena propojeností společenského dění s individuálními potřebami a zájmy lidí.
Média	Zdroje informací. Působí ve dvojí roli, jako zprostředkovatelé objektivních informací (dle občanských práv na informace) a zároveň jako komerční subjekt (cílem jsou vlastní ekonomické zájmy se snahou upoutat). Skrývají také politické zájmy.
Podpora veřejného mínění pro politická rozhodnutí	Politická elita si dává záležet na podpoře veřejného mínění zejména v období voleb, kdy jejich cílem je nepostupovat při rozhodování proti veřejnému mínění, které má převažující charakter.
Tlak současné masové komunikace na oblast politiky	Média zaujímají ve světě silnou pozici, jejich překotný vývoj nutí politiky a nejen ty, aby se rychle dokázali vyjadřovat k daným tématům, záměrům apod.
Výzkumy	Nástroj ke zjišťování veřejného mínění a dosahování politických i komerčních cílů. Podstatou výzkumů jsou právě zjištění informací o názorech lidí a následně poskytují jejich přehled.

Tabulka č. 6: Rysy veřejného mínění⁹

KOHOUT (1999) tvrdí, že veřejné mínění odráží názory, postoje i nálady veřejnosti, vysvětluje tím jeho nepřesnost jako rozumového poznání. Zároveň popisuje jeho dynamičnost

⁹ Zdroj: JUNGOVÁ (2004, s. 253 - 265)

pro změny, určenost společenskými zájmy, tradicemi a znalostmi, také zahrnuje atributy subjektivnosti. Veřejné mínění je podle tohoto autora ovlivňováno projevy politiků, manipulací demagogů, každodenním působením tzv. opinion leaders (veřejně významné osobnosti) zejména však médií. „*Původní funkcí veřejného mínění bylo tříbit názory uvnitř majetných a vzdělaných mužů, kteří přes svou neurozenost v důsledku úspěšných revolucí získali právo hovořit do věcí veřejných. Vyjadřovali se k otázkám historicky zcela novým a hledali pro ně ve vzájemné diskusi řešení přijatelná pro všechny nebo alespoň pro většinu z nich*“ (KELLER, 2005, s. 88). KOHOUT (1999) uvádí řadu **funkcí veřejného mínění**. Jmenujme kupříkladu demokratizační funkci, projevující se důrazem na přihlížení k tomu, co si lidé myslí. Dále kontrolní funkci, ta představuje formu sociální kontroly a to např. v případech veřejných činitelů, kteří prezentují své sliby, a následně veřejnost chce vědět, jak byly splněny, pokud nebyly tak proč atp. A v neposlední řadě morální až právní funkce, jejíž podstata spočívá v tom, že veřejné mínění představuje hodnocení jednání, činů, urychluje tak třeba i přijetí zákonů.

2. 2 Faktory ovlivňující veřejné mínění

Veřejné mínění lze ovlivňovat mnoha způsoby. „*Ve své podstatě je veřejné mínění rozrůzněné, zahrnuje proměnlivé úrovně od neurčitých, znalostmi příliš nepodložených představ, pocitů, názorů, myšlenek a nejasných mínění o nejrůznějších jevech až po zcela vytříbené, vykrytalizované a jasné pohledy, ústící do pevných, vysoce uvědomovaných a promyšlených postojů, projevujících se v následných, konkrétních jednáních*“ (FORET, s. 103). URBAN a kol. (2011) uvádí, že veřejné mínění je formováno faktory materiálního a duchovního rázu, spolu s poznatky a emocemi, též zmiňuje podstatnou roli širokého spektra dostupných informací. K nejčastěji skloňovaným faktorům patří média (viz pojmové vymezení), dále vlastní zkušenost, zájem o danou problematiku. „*Postoje a názory občanů, které v kvantitativním souhrnu vytvářejí celkové veřejné mínění, představují určitou subjektivní projekci objektivní reality*“ (ČERVENKA, 2006, s. 197). FORET (1994) poukazuje vymezením veřejného mínění na odraz názorů na nejrůznější jevy okolního i vnitřního světa na vědomí lidí a souhrnně potom v celé společnosti. „*Chceme-li porozumět nějakému člověku, je nutné vyjít z toho, v jakém je rozpoložení, jak tu či onu situaci vnímá, prožívá a hodnotí a nikoliv jenom z toho, jaká situace objektivně je*“ (KLAPAČ, 1992, s. 9). ČERVENKA (2006) vysvětluje ovlivňování projekce celým komplexem vzájemně

spolupůsobících faktorů. Faktory podléhají časové proměnlivosti, individuálnímu i obecnému charakteru.

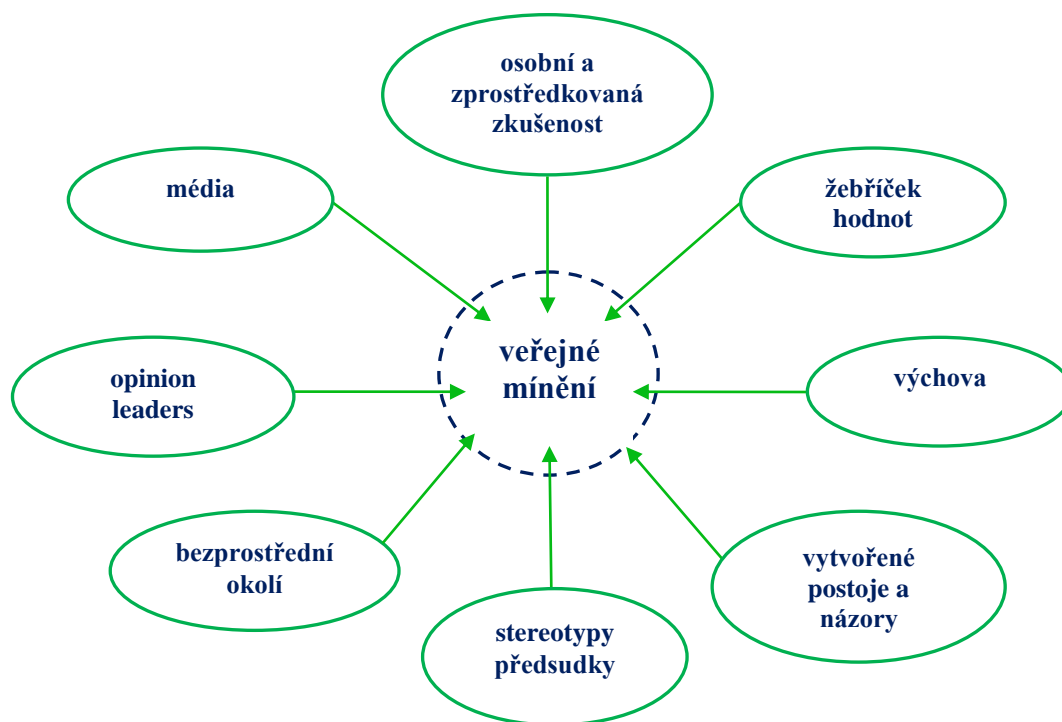


Schéma č. 4: Faktory působící na veřejné mínění¹⁰

Pro objasnění jednotlivých faktorů uvádíme v následujícím textu jejich charakteristiky. **Osobní a zprostředkovanou zkušenost** HARTL (2004) vymezuje jako poznání, jehož zdrojem je vnější prostředí člověka a formuje se na základě činnosti, pozorování a pokusů. Zkušenost je považována za zásadní a primární zdroj poznatků člověka o světě. **Hodnotový systém** KOHOUTEK (2002) vysvětluje nejprve pojmem hodnota, představující věc, člověka nebo ideu, která je pro jedince důležitá, potřebná, lpí na nich popřípadě také cíl, kterého chce dosáhnout. Odkazuje na rozličnost hierarchie hodnot, závisující na preferenci jednotlivých hodnot, následně určují životní sloh jedince. Mezi hodnoty mohou být řazeny sociálně uznávané předměty nebo ideje, tedy hodnoty morální i estetické, ale i společností neuznávané jevy např. alkohol. Hodnoty představují hybné motivy chování, protože určují stanoviska, jež vyjadřují jedinci jako reakce na dění ve společnosti i ve světě. Hodnotový systém je jádrem struktury osobnosti. Hierarchie hodnot u každého jednotlivce se mění jen zčásti. Vznik i změny hierarchie závisí na činitelích, mezi něž patří věk, inteligence, vzdělání, výchova, profese, rodina a společenské zařazení. **Výchova** je charakterizována HARTLEM (2004) jako

¹⁰ Zdroj: Červenka (2006)

intencionální, systematické rozvíjení emocionálních a racionálních schopností jedince, utváření postojů, způsobů chování a to v souladu s cíli dané skupiny kultury. KLAPAČ (1992) vymezuje výchovu jako cílevědomou činnost, zaměřenou na formování člověka. Tato činnost je determinována společností, řadí se sem utváření jedince vztahu k okolnímu světu. Zdůrazňuje i vliv nezáměrného působení, které se může být v protikladu s již daným záměrem. Výchovou lze působit na fyzické i psychické procesy jedince, jeho vlastnosti a vztahy člověka. Podstatou výchovy nemá být pasivní adaptace, ale interní zvnitřnění požadovaných cílů s jejich pochopením a potřebou je dosahovat tzv. internalizace hodnot.

Postoj představuje „*pozitivní nebo negativní hodnocení a reakce vztahující se k objektům, osobám, skupinám a situacím nebo k dalším aspektům světa*“ (ATKINSON a kol., 2003, s. 616). KOHOUTEK (2002) mluví o postoji jako o komplexní tendenci vyjadřovat se ustáleným způsobem na určité situace, myšlenky, objekty, osoby, atp. Silná vázanost postojů je ve vztahu ke skupinovému mínění, tudíž se vytvářejí v rámci skupinových interakcí. O **názorech** mluvíme jako o postojích, v nichž převládá představa o něčem. „*Metoda jak doporučovat a měnit vztahy postoje, názory mínění, smýšlení a víru se nazývá propaganda. Ta se používá sugescí v mediích. Vyhraněné postoje, názory atp. mění jen obtížně. Citově podbarvená propaganda je vždy účinnější než propaganda opírající se pouze o rozumovou argumentaci. Čím více lidí dovedou poznávat triky a metody propagandy a reklamy, tím méně jsou jim přístupní*“ (KOHOUTEK, 2002, s. 190). VÝROST (2008) mluví o tom, že postoje postrádají neutralitu, vyjadřují hodnotící vztah k různým sociálním objektům v našem okolí, závisí na našich preferencích. Pokud jde o vliv **postojů a názorů bezprostředního okolí**, tak KOHOUTEK (2002) zdůvodňuje, proč si osvojujeme určité postoje, vše je odvislé od postojů, které zaujímají členové našeho bezprostředního okolí. Důvodem je naše potřeba být akceptován okolím. Přítomnost jiných lidí, tak ovlivňují vyjadřování našich postojů. Člověk nevyjadřuje navenek svůj skutečný vztah, ale postoj, jež je považován za žádoucí nebo ho považuje za preferovaný v dané skupině, společnosti. **Postoje a názory celebrit, nebo respektovaní názorových vůdců tzv. opinion leaders** je vysvětleno v knize Introduction of sociology (1986). Tzv. opinion leaders představují vůdčí osobnosti, společensky uznávané odborníky, k nimž se veřejnost upíná v problematických otázkách na některé skutečnosti. Čím je více rozporuplných zdrojů o dané problematice, tím větší váhu mají tito názorová vůdci. Analyzují různé zdroje daných informací a druhotně poskytují výklad, jedná se tak o dvoufázový tok komunikace.

Ustálené myšlenkové stereotypy a předsudky. Stereotyp lze vymezit jako „*navyklý způsob jednání, popřípadě zautomatizovaný pohybový, mluvní či myšlenkový návyk, jeho*

změna je velmi obtížná, doprovázená negativními emocemi“ (HARTL, 2004, s. 262). Stereotyp poskytuje základ pro nezdůvodnitelné předsudky, jimiž se míní „*předpojatost, názorová strnulost, emočně nabitý, kriticky nerozhodnocený úsudek a z něj plynoucí postoj, názor přijatý jedincem nebo skupinou, může se vztahovat k čemukoli, nezávisí na okamžité situaci a neopírá se o porozumění*“ (HARTL, 2004, s. 205). „*Stereotypy vznikají na základě zkušenosti, často omezené, specifické a jednostranné, mohou mít určitou intenzitu i délku působení. Některé z nich hodnotíme spíše negativně, některé zcela pozitivně, některé v nás přetrvávají po celý život a některé můžeme změnit na základě jediného setkání či rozhovoru*“ (KOHOUTEK, 2002, s. 193).

O působení **sdělovacích prostředků** píše KOHOUT (1999, s. 93 - 111), ty považuje za instrumenty pro ovlivňování veřejného mínění. Mezi masmédiá řadí internet, rozhlas společně se všemi prostředky působící na člověka prostřednictvím sluchu, televize i další prostředky, jež lidé vnímají prostřednictvím obou hlavních smyslů (zrak, sluch) nebo dalších smyslů, tisk s ostatními prostředky podávající informace v tištěné formě, působí prostřednictvím zraku. „*Masová média jsou sugestivní, mají morální, kulturní a emocionální vliv na chování veřejnosti. Díky své všudypřítomnosti disponují nemalým potenciálem pro politickou a ekonomickou manipulaci. Mají možnost ovlivnit velké množství lidí stejnými hodnotami, myšlenkami, informacemi a v důsledku toho je i učít určitému vnímání světa. Média jsou rovněž přímým i nepřímým nástrojem sociální kontroly, kdy plní funkci kritickou, kontrolní též politickou*“ (URBAN a kol., 2011, s. 57).

Tisk má nejstarší tradici, jeho rozvoj je spjat s vynálezem knihtisku Johanem Guttenbergem roku 1450. Tisk je mocným médiem a to díky svému působení prostřednictvím politických zpráv, článků a komentářů. Za výhody tisku lze jednoznačně považovat nízké finanční náklady za podávané informace, dále má tzv. tezaurační efekt, který znamená, že se k psaným informacím může člověk kdykoli vrátit, kdežto vyslovené často odezní. K výhodám lze přiřadit i adresnost jednotlivých tiskovin např. pro odborníky z různých sfér, pro teenagery. Negativa zahrnují neschopnost vyjádřit pohyb, zvuk, tudíž je pasivní a je odkázán na zájem lidí a na reklamu, která zajišťuje jeho existenci, často se tak dostává do opozice vůči zájmům čtenářů, ale současně tato reklama představuje ekonomické zajištění tisku.

Výhodami **rozhlasu** je, že při jeho poslechu lze vykonávat i jiné činnosti (práce, řízení auta, atd.), člověk má možnost výběru při zprostředkovávání informací, jde i o časový rozsah působení na posluchače. Co se týká nevýhod jednoznačně lze zařadit pomíjivost informací než je to u tisku, dále více rušivých faktorů, omezujících tak předávání informací (počasí,

vypnutí proudu, telefon) a v neposlední řadě je to vázanost na jazyk (nutnost jazykové vybavenosti).

Televize jako médium má výhody předešlých, je nejrozšířenější a nejvlivnější, proniká do nejrůznějších prostorů (čekárny lékařů, nemocnice, restaurace, školy). Televize je společenským fenoménem, zasahuje a formuje životní styl lidí. V určitém smyslu organizuje společnost a to prostřednictvím projevů, okamžité reakce na různé události ve světě). Mezi klady televize patří vzdělávací funkce (oblast přírody, vědecké poznatky, historické poznatky, zdravotní osvěta), technická výjimečnost (všudypřítomnost). Záporům je absorpce člověka, silný vliv na mládež, která tráví před televizí mnoho času, tím dochází k omezenosti v oblasti jejich vlastní kreativity.

Vliv **internetu** je též nesporný. SHELLMANN (2004) charakterizuje internet jako komplexní, celosvětovou počítačovou síť (WAN), v níž se propojují počítače a jejich systémy. Využívat může stěžejní prvky komunikace (text, obraz, tón, řeč, video) a současně je propojovat přes různé interakční roviny. Na internetu je celé spektrum možností, jak získávat, ale i vyhledávat kýžené informace. MUSIL (2003) popisuje funkce internetu, mezi něž patří informační (aktuality, komentáře, zprávy), zábavná (hudba, humor, fotografie, filmové klipy), komerční (reklama, elektronické nákupy), dálkově provozované služby (elektronické bankovníctví, komunikace přes email).

Slovy KLAPAČE (1992) přichází každý člověk na svět s určitou vrozenou výbavou, rozvíjející se pod určitými vlivy prostředí. Takto vybavená osobnost se projevuje určitým způsobem, který závisí v různé míře na momentální situaci. Výsledná aktuální reakce jedince je důsledkem vztahu povahy situace, v níž se nachází a momentálního stavu jeho osobnostní struktury. Vlivy prostředí se lomí přes individualitu jedince, jeho rysy a stavy. KOHOUTEK (2002) upozorňuje na neustálý kontakt člověka s jinými lidmi a skupinami. Tato neizolovanost způsobuje utváření i změny funkcionálního a intencionálního charakteru. Zároveň dodává, že každý jedinec nemá tak silný vliv na své prostředí, ale právě sociální prostředí působí enormním tlakem na jedince. Názory, mínění, postoje, předsudky i nálady každého jedince jsou ovlivňovány hlavně ve skupině a méně už masovými prostředky. Z toho vyplývá, že nejde o jejich vytvoření a následnou stagnaci, ale naopak veřejné mínění je proměnlivým, stále se vyvíjícím se jevem ve společnosti.

2. 3 Vývoj veřejného mínění

ŠUBRT (1998) uvádí, že počátky veřejného mínění jako **hlasu lidu** si uvědomovali vladaři a myslitelé v období antiky, středověku i renesance. MÍŠOVIČ a kol. (2010) označují

za zakladatele pojmu veřejné mínění francouzského, osvíceneckého filozofa Jeana Jacquea Rousseaua. Upozorňují, že i přes různorodost výkladu tohoto pojmu zůstává základní rys, jedná se o **sdílené stanovisko**, tedy hodnocení v prostředí komunity, společnosti. REIFOVÁ (2004) popisuje dva protichůdné směry, mezi nimiž se společenská role veřejného mínění rozvíjela. Mezi tyto směry se řadí **aristotelské pojetí svobody a rovnosti**, zdůrazňující význam vzdělání s přístupem k informacím a **platónská idea vlády elity**, vycházející z psychologie, subjektivity a iracionality myšlení a chování lidí. Stěžejní rozdíl spočívá v míře vyjadřování se občanů k společenskému dění. Zatímco Platónovo pojetí zdůrazňuje neschopnost porozumět společenským problémům, tudíž odmítá jejich stanoviska. Naopak tomu je u Aristotelského pojetí, to upřednostňuje myšlenku, že občané jsou schopni zaujmout nezávislý úsudek, proto mají mít možnost reagovat na dění kolem sebe a v závislosti na tom být současně kontrolory politické moci. Z historického pohledu se veřejné mínění proměňovalo. V rámci politické filozofie bylo veřejné mínění považováno za přímý výsledek aktivit veřejnosti nebo působení veřejné sféry. Proto je podstatný proces dosažení shody ve veřejné diskuzi, odpovídající ideálu jednotné veřejnosti, opravňující politickou moc. Na probíhající urbanizaci a industrializaci navazovala sociologická pojetí, vycházející z psychologie (historicky mladší). Z politického hlediska je chápáno veřejné mínění jako jeden z projevů skupinového chování. Vyzdvihována je racionalita veřejného mínění, vznikající kritickou diskuzí. Pokud se zaměříme na sociologii, tak zde se neobjeví pojem jednotná veřejnost, ale různé typy veřejnosti, jako volně organizované skupiny, formované v důsledku nějakého společného zájmu. Tyto skupiny se vyznačují krátkodobostí se snahou získat výsadní postavení díky vyjadřování svého veřejného mínění a získat jak vliv ve sféře společenské, tak i politické. Jednotlivec může být členem různých veřejností s různou mírou zapojení se. ŠUBRT (1998) upozorňuje, že veřejné mínění bylo na **začátku 20. století** pojímáno jako kolektivní duše, kolektivní vědomí, nebo jako skupinová mysl, tudíž jako nadindividuální realita, kterou nelze převést na jednotlivá mínění ani není kvalitnější než tato individuální mínění. **Ve třicátých letech 20. století** se upustilo od výše uvedeného a hlavně američtí sociologové upřednostnili východisko individua a individuální psychiky jedince, což představovalo zdroj pro empirické zkoumání. Na základě předcházejícího bylo veřejné mínění chápáno ve smyslu souhrnu individuálních hodnotících soudů. REIFOVÁ (2004) taktéž hovoří o začátcích **rozvoje kvantitativních empirických výzkumů veřejného mínění**, jež vypracoval George Gallup se zaměřením na zkoumání jednotlivců tzv. sociologický nominalismus. Potvrzující tak odklon od modelu veřejnosti, představující veřejné mínění. Metodologická základna byla v matematické statistice spolu se standardizovaným

rozhovorem jako nástrojem zjišťování. Kvantitativní metoda se tak rychle šířila s tím, že postupem času byla obohacena o kvalitativní techniky např. projektivní techniky, technika ohniskové skupiny atp. Do středu pozornosti výzkumníků se postupně dostal vztah postojů a mínění, jejich vzájemného působení, ovlivnění a role sociální kontroly, došlo tak k rozvoji techniky měřící postoje.

Ve **druhé polovině 20. století** došlo k obrovskému **rozvoji hromadných sdělovacích prostředků**, které značně začaly působit na utváření veřejného mínění, jak uvádí URBAN a kol. (2011). Znamenalo to rozvoj televizního vysílání, rádia, různých druhů tiskovin, osobních telekomunikačních prostředků, v posledních letech obrovský rozmach internetové globální počítačové sítě. Sociologické přístupy v oblasti veřejného mínění lze rozdělit na monistický a pluralistický přístup, který v současné době převládá.

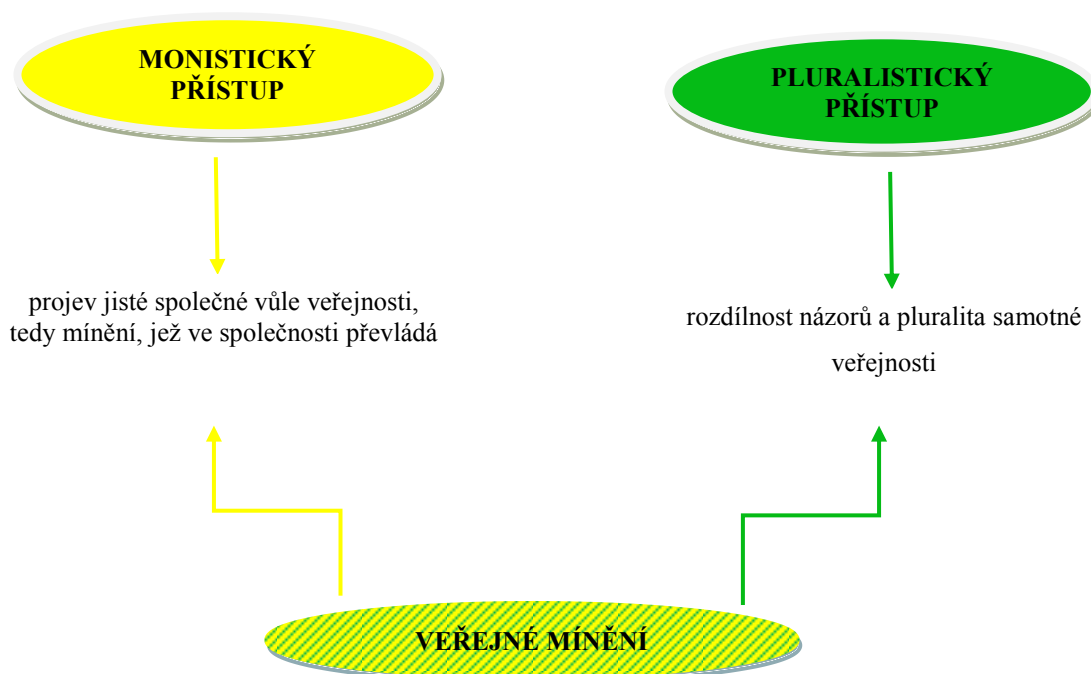


Schéma č. 5: Sociologické přístupy k veřejnému mínění¹¹

REIFOVÁ (2004) uvádí, že se výzkumy veřejného mínění postupně institucionalizovaly, což přispělo k upevnění jejich pozice ve společnosti a v důsledku toho byly výsledky v široké míře publikovány. V dnešní době se tak využívají v různých sférách. Mezi nejdůležitější zadavatele a zároveň i organizátory těchto výzkumů patří bezesporu média, státní administrativa, akademické instituce i komerční instituty. Výsledky jsou poté předmětem veřejné diskuse, kdy fungují jako alternativní nebo konkurenční formy vůči nátlakovým a zájmovým skupinám. S tím úzce souvisí nebezpečí zmanipulování daných výsledků jak

¹¹ Zdroj: URBAN a kol. (2011)

v oblasti ovlivňování výběru respondentů, zkoumaných témat při samotném výzkumu, tak v oblasti forem a publikování zjištěných výsledků. Docházelo ke kritizování výzkumů veřejného mínění, které se zaměřovalo zejména na samotné metody zjišťování. V poslední době jde o řešení demokratických funkcí veřejného mínění a role výzkumů. Vliv kvantitativních dat ještě nebyl popsán v teoretické rovině, nepříznivě je také vnímána redukce struktury a komplexita politických postojů v dílčích studiích. Naopak za klad se považuje význam zveřejňování zjištěného pro veřejnou diskuzi. Přetrvávají otazníky nad rolí veřejného mínění, vycházející z politologie a politické filozofie, které jsou podrobovány výzkumům. Jde o otázky týkající se kompetencí běžných občanů při posuzování závažných společenských otázek; zdrojů informací a kvality příslušných médií; rizika tyranie většiny v neprospěch menšinových názorů; ovlivnitelnost veřejného mínění, zejména emocionálními a iracionálními argumenty; jeho ovládnutí elitou v kontextu spíše spotřebitelského, diváckého charakteru veřejnosti.

Ve velkém sociologickém slovníku (1996) nalezneme **čtyři koncepce veřejného mínění**, užívané v současnosti. Jedná se o koncepci, která se opírá o vymezení pojmu veřejné mínění, nejčastěji spojené s pojmy postoj a veřejnost, kdy **individuální mínění se vytváří pod vlivem veřejného mínění**. Druhá koncepce vychází z toho, že **veřejné mínění je součástí tzv. společenského vědomí** a nejdůležitější je určit místo veřejného mínění v jeho struktuře. Třetí koncepce nazývána jako **sumaristická**, považuje veřejné mínění za souhrn individuálních mínění. Poslední čtvrtá koncepce operuje s veřejným míněním jako součástí duchovního života, což představuje projev určité sociální kontroly.

ŠUBRT (1998), REIFOVÁ (2004), URBAN a kol. (2011) popisují **dlouholetou tradici výzkumů veřejného mínění v České republice**. První pracoviště vzniklo po druhé světové válce roku 1946 pod názvem **Ústav pro výzkum veřejného mínění**. Spadal pod I. odbor Ministerstva informací a působil pouze v rámci České republiky (ne na Slovensku), zpracovával jeden až dva výzkumy za měsíc. Jeho fungování bylo značně ovlivněno poválečným vývojem politické sféry. Zatímco v roce 1946 s úspěchem předpověděl výsledky parlamentních voleb, tak při výzkumu k následujícím volbám o únoru 1948 mu bylo odepřeno vyhodnotit výsledky, protože sesbírané informace byly zabaveny policií a v roce 1950 došlo ke zrušení ústavu z důvodu nepotřebnosti. **V roce 1967 vznikl Ústav pro výzkum veřejného mínění jako součást Sociologického ústavu Akademie věd Československé socialistické republiky**. Tento ústav navázal na období „*pražského jara*“ uskutečnil hodně výzkumů spolu s analýzami politických postojů. Později byl pozměněn název ústavu na Institut pro výzkum veřejného mínění a to s nástupem tzv. normalizace. Spadal pod Federální statistický úřad.

Veškeré aktivity, které učinil, byly pod dohledem stranických orgánů s tím, že zjištěné výsledky nebyly zveřejňovány.

REIFOVÁ (2004) uvádí, že po roce 1990 se obnovily výzkumy, reagující na změněnou situaci. Vznikaly státní instituce, později akademické instituce a soukromé agentury působící dodnes. Provádí výzkumy veřejného mínění a průzkumy trhu. JUNGOVÁ (2004 s. 256 - 259) hovoří o **znovuobjevení veřejného mínění** jako součást masové a politické komunikace v české společnosti **po roce 1989**. Zároveň se stalo součástí každodennosti a v rámci vývoje tak odkazuje na základní rysy. Vývoj veřejného mínění od počátku devadesátých let vymezuje jako proces, který byl odstartován na základě politicko-filosofické ideji sjednocující se veřejnosti, veřejného mínění jako vyjádření svobodné a společné vůle občanů. V tomto období bylo charakteristické pro české veřejné mínění hromadné přihlášení se k demokratickým hodnotám a pravicové ideologii, což se projevilo v podpoře občanských a pravicových stran, v důvěře představitelům nových politických a ekonomických elit, v obecném přesvědčení o vysokých profesních, mravních i lidských kvalitách výše zmíněných představitelů a také v důležitých hodnotách a očekáváních do budoucna, nebyly tak svázány s reálnou životní situací občanů.

Projevovaly se menší názorové niance u jednotlivých sociálních skupin. Veškeré dění tohoto období spočívalo v odmítnutí komunistické minulosti. Panovalo vědomí výlučnosti naší ekonomiky a kultury s přesvědčením brzkého vstupu do Evropy. Převažovala silná orientace na domácí sféru a to jak v oblasti politiky, tak v oblasti veřejného mínění. Optimismus a očekávání byla postupně vystavena realitě životních podmínek, kdy se začaly projevovat první problémy ve spojitosti s proměňováním společnosti. Postupně docházelo k ekonomickým potížím, zpomalení ekonomiky, což vedlo i nadále vede k úsporným opatřením. Důvěra veřejnosti v ekonomiku tak značně poklesla, to se projevilo i v postojích vůči Evropě. Česká společnost tak ztratila pocit výlučnosti, kterou oplývala na počátku. Výrazný pokles víry v politickou moc byl zaznamenán v roce 1992, kdy bylo rozhodnuto o rozdělení státu bez referenda. Lidé tak začaly pochybovat o tom, že politická elita naplňuje svými činnostmi vůli občanů.

Veřejné mínění se tudíž měnilo v závislosti na vývoji životních podmínek lidí, což vykrytalizovalo k nespokojenosti určitých sociálních skupin. Vzrůst nesouhlasu s fungováním pravicové vlády se projevil v roce 1996, kdy proběhly volby, na základě nichž značně zesílila sociální demokracie a nutností bylo vytvořit konsensus pravice a silící levice. Občané vnímali politické působení jako uzavírající se do svých stranických zájmů, omezující

se na politické střety. Negativní dopady spojené s měnicí se společností se vyznačovaly velkou kritikou veřejnosti.

Pro tuto dobu byly příznačné debaty o roli veřejného mínění. Politické elity a odborníci poukazovali na neschopnost lidí dostatečně posuzovat náročné řízení společnosti. Probíhající výzkumy, byly odsuzovány za zpětné ovlivňování při utváření veřejného mínění. V důsledku toho poté došlo k předčasným volbám v roce 1998 - zvítězila sociálně demokratická strana, ovšem toto vítězství bylo těsné. Česká republika se tak přiblížila k vyspělým evropským státům, kde stěžejním ukazatelem byl vyrovnaný podíl pravicových a levicových voličů. Jak jsme avizovali výše, dohodnout konsensus pravice a levice, nebyl bez obtíží. Nespokojenost lidí se silně projevovala vůči vzniklé opoziční smlouvě. Levice zvítězila i v nadcházejících volbách v roce 2002.

Pro veřejné mínění je typická dlouhotrvající nedůvěra vůči vládě a ústavním orgánům. Kritika se projevuje ve vztahu k politickým elitám, ta je posílena přesvědčením o upřednostnění osobních a skupinových zájmů před zájmy celku. Převažuje však důvěra médiím. Veřejnost oceňuje možnost svobody vyjádření, i když je přesvědčena, že nemá takový vliv, aby ovlivnila dění v celorepublikovém měřítku. Deziluze a bezmoc, to jsou dvě podstatná slova, charakterizující pocit veřejnosti. Ta se stala pouhým publikem, pozorující činnosti politických elit. Lidé si cení svobody v soukromí - svoboda vyjadřování, cestování. Jungová v závěru upozorňuje na klesající důvěru v českou demokracii.

URBAN a kol. (2011) zmiňuje jako nejprestižnější organizací v oblasti výzkumů veřejného mínění **Centrum pro výzkum veřejného mínění**, které je **výzkumným oddělením Sociologického ústavu Akademie věd České republiky**. Jeho vznik se datuje do roku 2001 a tímto začleněním do vědecké instituce tak splňuje všechny nároky i nejvyšší odbornou úroveň.

SHRNUTÍ

Objasnili jsme pojmy veřejnost a mínění, na jejichž základě definujeme veřejné mínění, popsali hlavní aspekty veřejného mínění, jak je ovlivňováno různými faktory, rysy a plní určité funkce. Charakterizovali vývoj veřejného mínění, během něhož se získalo svoji pozici ve společnosti jako důležitý faktor pro fungování společnosti. Význam pozice veřejného mínění se opírá o organizaci zvané CVVM. A právě toto Centrum zajišťuje odborný vědecký přístup, realizuje mnoho výzkumů veřejného mínění zaměřené na nejrůznější problematiku. Mezi nejčastěji skloňovaná témata současnosti patří problematika nezaměstnanosti, její míry,

těž fungování úřadů práce, které spadají od 1. 4. 2011 pod záštitu jednotné státní instituce -
Úřad práce České republiky.

3 ÚŘADY PRÁCE

Úřad práce České republiky, vznikl jako jednotný k 1. dubnu 2011 na základě zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, jímž se upravuje jeho působnost. V době, kdy tento zákon získal účinnost se úřady práce zřízené podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, považují za kontaktní pracoviště krajských poboček Úřadu práce České republiky.

Před touto legislativní úpravou neexistovala žádná instituce, která by sdružovala jednotlivé úřady práce, ty spadaly přímo pod MPSV. Přijetím výše zmiňovaného zákona tak došlo k vytvoření systematické státní instituce, věnující se rozsáhlé agendě. ÚP ČR je tedy organizačně rozdělen na **generální ředitelství** a **krajské pobočky**, jejichž součástí jsou tzv. **kontaktní pracoviště**.

Obvody působení krajských poboček jsou shodné s územím krajů podle ústavního zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Úřad práce je správním úřadem s celostátní působností a je řízen Ministerstvem práce a sociálních věcí, které je jeho nadřízeným správním úřadem (§ 1).

Oblast působení	Legislativní ukotvení
zaměstnanost	Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů
ochrana zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele	Zákon č. 118/2000 Sb., o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
státní sociální podpora	Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů
dávky pro osoby se zdravotním znevýhodněním	Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů
příspěvek na péči a inspekce poskytování sociálních služeb	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
pomoc v hmotné nouzi	Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Tabulka č. 7: Oblasti působení úřadů práce¹²

¹²Zdroj: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>

Rozhodování úřadu práce odpovídá správnímu řízení I. stupně na úrovni krajských poboček a generálního ředitelství, v případě nesouhlasu s tímto rozhodnutím je možné podat odvolání, o němž již rozhoduje Ministerstvo práce a sociálních věcí (§ 5). Dále uvedeme rozsah činností, které zajišťuje generální ředitelství Úřadu práce České republiky a krajské pobočky.

3. 1 Činnosti GR ŰP a krajských poboček

Nyní budeme definovat činnosti, jež tvoří náplň funkce jak Generálního ředitelství Úřadu práce (§8) a jeho krajských poboček (§8a). Níže uvedené činnosti jsou obsahem již zmiňovaného zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů.

Činnosti GR ŰP

Zajišťuje ministerstvu podklady ke zpracování koncepcí a programů státní politiky zaměstnanosti a k řešení stěžejních otázek na trhu práce a stanoviska k opatřením ovlivňujícím státní politiku zaměstnanosti, soustavně sleduje a vyhodnocuje celkovou situaci na trhu práce a přijímá opatření na ovlivnění poptávky a nabídky práce.

Spolupracuje se správními úřady, územními samosprávnými celky, orgány sociálního zabezpečení, orgány pomoci v hmotné nouzi, orgány státní zdravotní správy, zaměstnavateli a dalšími subjekty podle zvláštních právních předpisů při tvorbě a realizaci opatření souvisejících s rozvojem trhu práce a se zaměstnaností.

Přijímá opatření na podporu a dosažení rovného zacházení s muži a ženami, osobami bez ohledu na jejich národnost, rasový nebo etnický původ, osobami se zdravotním postižením a s dalšími skupinami osob, které mají ztížené postavení na trhu práce, pokud jde o přístup k zaměstnání, rekvalifikaci, přípravě k práci a specializovaným rekvalifikačním kurzům, a přijímá opatření pro zaměstnávání těchto osob.

Spolupracuje s ministerstvem na rozvíjení mezinárodních vztahů a mezinárodní spolupráci v oblasti zaměstnanosti a lidských zdrojů na úseku trhu práce, včetně spolupráce s Evropskou unií.

Spolupracuje se zahraničními institucemi při plnění závazků v oblasti zaměstnanosti vyplývajících z právních předpisů Evropské unie nebo z mezinárodních smluv a koordinuje činnosti v rámci systému Evropských služeb zaměstnanosti.

Zajišťuje poskytování hmotné podpory na vytváření nových pracovních míst a hmotnou podporu rekvalifikace nebo školení nových zaměstnanců v rámci investičních pobídek a zabezpečuje další související programy schválené vládou.

Uděluje a odnímá povolení právníkům nebo fyzickým osobám ke zprostředkování zaměstnání a vede evidenci agentur práce; údaje z této evidence předává do centrální evidence vedené ministerstvem.

Vykonává kontrolní činnost v rozsahu stanoveném tímto zákonem a zákonem č. 222/2009 Sb., o volném pohybu služeb, včetně ukládání pokut.

Zajišťuje zveřejňování, v elektronické podobě způsobem umožňujícím dálkový přístup, písemných materiálů vztahujících se k poskytování prostředků státního rozpočtu na nástroje a opatření aktivní politiky zaměstnanosti, s výjimkou materiálů obsahujících osobní údaje fyzických osob, které nejsou přímými příjemci těchto prostředků.

Zřizuje školicí a rekvalifikační střediska a pro osoby se zdravotním postižením pracovně rehabilitační střediska.

Plní další povinnosti vyplývající z tohoto zákona a ze zvláštních právních předpisů,

Poskytuje Ministerstvu vnitra přehled o změnách údajů v udělených povoleních ke zprostředkování zaměstnání a o pokutách uložených právníkům nebo fyzickým osobám, kterým bylo uděleno povolení ke zprostředkování zaměstnání, za porušení povinností vyplývajících z pracovněprávních předpisů podle § 126 odst. 2 nebo § 3 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, ve znění pozdějších předpisů.

Činnosti krajských poboček Úřadu práce

Zpracovávají koncepci vývoje zaměstnanosti ve svém obvodu, statistiky, rozborů a výhledy, soustavně sledují a vyhodnocují situaci na trhu práce a přijímají opatření na ovlivnění poptávky a nabídky práce, za tímto účelem mohou vyžadovat od zaměstnavatelů informace o jejich záměrech ve vývoji zaměstnanosti.

Spolupracují se správními úřady, územními samosprávnými celky, orgány sociálního zabezpečení, orgány pomoci v hmotné nouzi, orgány státní zdravotní správy, zaměstnavateli a dalšími subjekty podle zvláštních právních předpisů při tvorbě a realizaci opatření souvisejících s rozvojem trhu práce a se zaměstnaností.

Spolupracují při vytváření mezinárodních programů nebo programů s mezinárodní účastí týkajících se rozvoje lidských zdrojů a financování z prostředků Evropských strukturálních fondů.

Ve svém obvodu přijímají opatření na podporu a dosažení rovného zacházení s muži a ženami, osobami bez ohledu na jejich národnost, rasový nebo etnický původ, osobami se zdravotním postižením a s dalšími skupinami osob, které mají ztížené postavení na trhu práce, pokud jde o přístup k zaměstnání, rekvalifikaci, přípravě k práci a specializovaným rekvalifikačním kurzům, a přijímají opatření pro zaměstnávání těchto osob.

Zabezpečují a podporují projekty a opatření související s rozvojem lidských zdrojů v oblasti trhu práce včetně účasti na mezinárodních programech a projektech, programech a projektech s mezinárodní účastí a na programech financovaných z Evropských strukturálních fondů a v rámci programů zaměstnanosti a programů Evropské unie, ověřují nové nástroje aktivní politiky zaměstnanosti.

Zajišťují zprostředkování zaměstnání uchazečům o zaměstnání a zájemcům o zaměstnání a poskytují další služby v oblasti zaměstnanosti podle tohoto zákona (viz výše).

Poskytují fyzickým osobám a zaměstnavatelům poradenské, informační a další služby v oblasti zaměstnanosti a pracovněprávních vztahů.

Zabezpečují uplatňování nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti podle tohoto zákona, poskytuje příspěvky z prostředků na aktivní politiku zaměstnanosti a vyplácí podporu v nezaměstnanosti a podporu při rekvalifikaci.

Zajišťují zaměstnavatelům zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců, kteří jsou osobami se zdravotním znevýhodněním, příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním znevýhodněním, dále také povolování výkonu umělecké, kulturní, sportovní nebo reklamní činnosti dítěte a v neposlední řadě posuzování, zda jde o osobu zdravotně znevýhodněnou, popřípadě, že fyzická osoba se nepovažuje za osobu zdravotně znevýhodněnou, jestliže se nepodrobila vyšetření zdravotního stavu nebo jinému odbornému vyšetření a byla na tuto možnost upozorněna.

Pro účely zaměstnanosti zajišťují vedení evidence volných pracovních míst, evidence zájemců o zaměstnání, evidence uchazečů o zaměstnání, evidence osob se zdravotním znevýhodněním, evidence cizinců a evidence povolení k výkonu umělecké, kulturní, sportovní nebo reklamní činnosti dětí, údaje z těchto evidencí předávají do centrálních evidencí vedených ministerstvem.

Poskytují na žádost orgánu pomoci v hmotné nouzi dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů údaje:

- vedení fyzické osoby v evidenci uchazečů o zaměstnání, včetně důvodu vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání

- zda je uchazeči o zaměstnání poskytována podpora v nezaměstnanosti nebo podpora při rekvalifikaci a o její výši
- zda jde o osobu, která vyžaduje zvýšenou péči při zprostředkování zaměstnání
- zda osoba nastoupila k výkonu krátkodobého zaměstnání nebo odmítla vykonávat krátkodobé zaměstnání zprostředkované krajskou pobočkou Úřadu práce nebo účastnit se v cíleném programu k řešení zaměstnanosti (§ 120)
- zda bylo zahájeno řízení o vyřazení uchazeče o zaměstnání z evidence uchazečů o zaměstnání
- že uchazeč o zaměstnání vykonává činnost uvedenou v § 25 odst. 3, a údaj o ukončení této činnosti
- zda uchazeči o zaměstnání byl krajskou pobočkou Úřadu práce vypracován individuální akční plán

Potvrzuje občanovi Evropské unie, jeho rodinnému příslušníkovi (§ 3 odst. 2) a rodinnému příslušníkovi občana České republiky uvedenému v § 3 odst. 3 pro účely udělení povolení k trvalému nebo přechodnému pobytu dobu vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání a sezónnímu zaměstnanci existenci pracovní smlouvy, dohody o pracovní činnosti nebo dohody o provedení práce,

Vykonává kontrolní činnost v rozsahu stanoveném tímto zákonem a zákonem č. 222/2009 Sb., o volném pohybu služeb, včetně ukládání pokut,

Poskytuje Státnímu úřadu inspekce práce identifikační údaje zaměstnanců vyslaných k výkonu práce na území České republiky a identifikační údaje právnických a fyzických osob, k nimž byli vysláni, potřebné k provádění kontroly dodržování pracovních podmínek těchto zaměstnanců stanovených jinými právními předpisy upravujícími pracovní podmínky,

Zabezpečuje činnost Evropských služeb zaměstnanosti, také spolupráci v otázkách zaměstnanosti, mobility pracovních sil a rozvoje lidských zdrojů s územními samosprávnými celky, příslušnými odborovými organizacemi a organizacemi zaměstnavatelů.

Plní další povinnosti vyplývající z tohoto zákona a ze zvláštních právních předpisů například zákon č. 118/2000 Sb., o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zaměříme se na oblast nezaměstnanosti, která má rostoucí tendenci a je permanentním jevem ve společnosti.

3. 2 Nezaměstnanost

Nezaměstnanost má obrovský dopad na život člověka, který ztratil zaměstnání. V té chvíli se jedinec dostává do situace životní krize, kterou jen velmi obtížně překonává a to z důvodu ztráty nezávislosti a části svobody, jež mu byly zajišťovány díky periodicky se opakující finanční odměny. Následkem bývají stavy apatie, ztráta sebevědomí, pocity bezmoci, což může projevovat agresivním chováním, depresi a závislostí na požívání dávek.

TOMEŠ (2010) upozorňuje na fakt, že nezaměstnanost nelze charakterizovat jako jakoukoli absenci pracovního poměru. V závislosti na tom vyjmenovává čtyři definující znaky nezaměstnanosti, mezi které řadí nedobrovolnost, spočívající v nemožnosti nalézt si zaměstnání. Druhým znakem je pracovní schopnost jedince, ve významu způsobilosti být zaměstnán. Disponibilita pro výkon zaměstnání spolu s aktivním hledáním vhodného zaměstnání patří ke zbylým stěžejním kritériím vystihujících nezaměstnanost. KREBS (2007) vymezuje tři hlediska přístupu k nezaměstnanosti. První hledisko vysvětluje nezaměstnanost jako výraz organizace a řízení zaměstnávání lidí, druhé hledisko chápe nezaměstnanost v podobě odrazu nepersonálních tržních sil ovládajících lidský faktor. Poslední hledisko přistupuje k nezaměstnanosti jako k důsledku schopností, dispozic a postojů jednotlivců.

Nic samo o sobě z výše uvedeného neumožňuje pochopit problém nezaměstnanosti a najít jeho přijatelné řešení, neboť nezaměstnanost je zřejmě důsledkem toho všeho. Nezaměstnanost je složitým jevem a nelze ji hodnotit pouze globálně. K řešení je třeba mít k dispozici celou informační síť potřebných dat např. koho se nezaměstnanost týká, kde se vyskytuje, jak dlouho trvá, jaká je její míra, jaké jsou předpoklady pro její řešení, včetně finančních zdrojů atd.“ (KREBS, 2007, s. 290). DVOŘÁKOVÁ a kol. (2007) vymezuje nezaměstnanost jako přetrvávající projev nerovnovážného vztahu mezi poptávkou a nabídkou na trhu práce, s tím, že nabídka převyšuje poptávku. Stěžejním ukazatelem nezaměstnanosti je tzv. míra nezaměstnanosti, představuje ji poměr nezaměstnaných k disponibilním pracovním silám. Nezaměstnaným se myslí, člověk ucházející se o zaměstnání tj. uchazeč o zaměstnání.

V legislativě, přesně §24 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů se uchazečem o zaměstnání míní fyzická osoba, která osobně požádá o zprostředkování vhodného zaměstnání krajskou pobočku úřadu práce, v jejímž územním obvodu má bydliště, a při splnění zákonem stanovených podmínek je krajskou pobočkou Úřadu práce zařazena do evidence uchazečů o zaměstnání. Ve výše uvedeném zákoně jsou jasně vymezena práva a povinnosti, kterých si uchazeč o zaměstnání musí být vědom a dodržovat je, pokud dojde k porušení povinností, může být vyřazen z evidence příslušného úřadu práce. Samozřejmě každý uchazeč o zaměstnání má svá práva a povinnosti, které

uvádíme níže, dle integrovaného systému Ministerstva práce a sociálních věcí. Povinnosti zahrnují **poskytovat** úřadu práce potřebnou součinnost při zprostředkování zaměstnání a řídit se jeho pokyny, **sdělit** úřadu práce údaje o svých zdravotních omezeních v rozsahu potřebném pro vyhledání vhodného zaměstnání, rekvalifikaci a pro stanovení vhodné formy pracovní rehabilitace, **podrobit se** na žádost úřadu práce vyšetření za účelem posouzení svého zdravotního stavu a vydání lékařského posudku, v případě, že žádá o zabezpečení pracovní rehabilitace, poskytnutí příspěvku na vytvoření chráněného pracovního místa, **oznámit** úřadu práce výkon nekolidujícího zaměstnání bez ohledu na výši měsíčního výdělku nebo odměny při podání žádosti o zprostředkování zaměstnání nebo nejpozději v den nástupu k výkonu této činnosti, **oznámit** úřadu práce **nejpozději do 8 kalendářních dnů změny** skutečností rozhodných pro zařazení nebo vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání, dále **důvody**, pro které se nedostavil na úřad práce ve stanoveném termínu, a **změnu bydliště** v průběhu vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání.

Na druhé straně má každý uchazeč i svá práva, mezi něž patří právo **na zprostředkování zaměstnání**, tj. na vyhledávání vhodného zaměstnání, poradenství a poskytování informací o pracovních příležitostech, právo **na podporu v nezaměstnanosti** při splnění zákonem stanovených podmínek, právo **na zvýšenou péči** při zprostředkování zaměstnání, pokud ji potřebuje a právo **na pracovní rehabilitaci**, pokud je osobou se zdravotním postižením.

DVOŘÁKOVÁ a kol. (2007) za uchazeče o zaměstnání považuje občana, který není v pracovním poměru nebo podobném vztahu, nevykonává samostatně výdělečnou činnost, ani se soustavně nepřipravuje na budoucí povolání a navíc požádal osobně nebo písemně o zprostředkování vhodného zaměstnání na územně příslušném úřadu práce v místě trvalého bydliště. „*Za nezaměstnané jsou zpravidla považováni ti, kteří aktivně práci hledají a jsou registrováni úřady práce. Tato jediná charakteristika není dostačující. Proto se konstruuje celá řada ukazatelů a specifických měr, jejichž smyslem je získání dalších informací. Definiuje se například míra dlouhodobé nezaměstnanosti, uvažující jen s dlouhodobě nezaměstnanými, míry nezaměstnanosti v určitých věkových skupinách, mezi muži a ženami, míry konstruované podle úrovně vzdělání, profesí, podle odvětví, regionů, podle míry propuštěných z práce apod.*“ (KREBS, 2007, s. 291). TOMEŠ (2010) uvádí vymezení nezaměstnaného jako jedince, který chce být v první řadě zaměstnán, je zaměstnatelný a zároveň se přihlásí na úřad práce.

HOLMAN (2011) tvrdí, že klíčovým znakem nezaměstnaného je hledání si práce. Sám definuje nezaměstnaného jako člověka bez práce a hledající si ji. Upozorňuje na registrovanou a skutečnou nezaměstnanost. Registrovaná nezaměstnanost je tvořena všemi lidmi, kteří se

registrovali na úřadu práce a jsou vedeni v jeho evidenci jako uchazeči o zaměstnání. Ti, kteří nenahlásí na úřad práce, z jakéhokoli důvodu nejsou tak pod jeho monitoringem patří do skutečné nezaměstnanosti, ale také skrytá. Skutečná nezaměstnanost bývá vyšší než registrovaná nezaměstnanost. KEŘKOVSKÝ (2004) a KREBS (2007) zmiňují přirozenou míru nezaměstnanosti, jedná se o stav, kdy počet nezaměstnaných je nižší nebo roven počtu volných pracovních míst. Je to míra, při níž síly působící na mzdy a ceny jsou v rovnovážném stavu. Její výše se odvíjí od pro ni specifických faktorů na trhu práce například možnosti utváření nových pracovních míst, mobilita a adaptibilita, možnosti rekvalifikací, motivace k přijímání nových pracovních míst, délka trvání nezaměstnanosti atp. někdy je označována jako funkční nezaměstnanost, která je vnímána za pozitivní jak z hlediska sociálního, tak i ekonomického. Důvodem pozitivního vnímání je to, že podporuje motivaci lidí pracovat a přizpůsobovat se trhu práce, čím přispívá k pružnosti ekonomiky. V závislosti na předchozím rozlišujeme nezaměstnanost dobrovolnou a nedobrovolnou. **Dobrovolná** vzniká v případech, když počet uchazečů překročí počet volných pracovních míst. Je to část pracovních sil, které nechtějí pracovat při určitých mzdách, tedy není zájem o existující pracovní místa, nebo nechtějí pracovat vůbec. **Nedobrovolná**, tou se myslí ta část nezaměstnanosti, vyvolávaná procesy spojenými s vyhledáváním práce. Je důsledkem nadbytku pracovních sil, při daných mzdových sazbách, lidé chtějí pracovat, ale není dostatek volných pracovních míst.

Pokud je nezaměstnanost krátkodobá, tak dle HOLMANA (2011) nezpůsobuje lidem problémy závažnějšího charakteru. Komplikace nastávají v případě dlouhodobé nezaměstnanosti. Ta může mít vážné sociální důsledky spojené s existenčními problémy jedince a jeho rodiny, ztrátou kvalifikace a sebeúcty. V některých případech se může změnit z nedobrovolné v dobrovolnou, protože jedinec mění svůj způsob života a postoje k práci, právě v důsledku této nezaměstnanosti. Dlouhodobě nezaměstnaní ztrácejí naději, tím klesá jejich motivace pro hledání zaměstnání, navyknou si na skromný, přesto pohodlnější život bez práce. DVOŘÁKOVÁ a kol. (2007) charakterizuje čtyři druhy nezaměstnanosti a to cyklickou, frikční, sezónní a strukturální.

Cyklická (konjunkturální) nezaměstnanost vyvolávaná v závislosti na cyklických změnách hospodářství. „*Vzniká v situaci, když klesá poptávka v celé ekonomice a důsledkem je tak pokles poptávky po práci ve všech odvětvích*“ (HOLMAN, 2011, s. 297). **Frikční** nezaměstnanost, považovaná za normální a vzniká v tom případě, kdy člověk ze své vůle opustí své zaměstnání z důvodu hledání si jiného. Nezáleží na důvodech, které vedou člověka k tomuto rozhodnutí, směrodatným je časový interval, potřebný pro nalezení nového pracovního místa (informace o volných pracovních místech, rozhodování o nástupu do

nového zaměstnání, zvažování alternativ atd.). **Sezónní** nezaměstnanost se vyznačuje krátkodobostí, způsobená nespojitostí produkce v odvětvích, která je závislá na projevech počasí např. lesnictví, stavebnictví, zemědělství apod. **Strukturální** nezaměstnanost se myslí taková nezaměstnanost, kdy nabídka práce převyšuje poptávku práce v určité struktuře a v případě, že nejsou lidé dostatečně schopní nalézt si práci v jiných odvětvích, profesích, regionech, na pracovních místech, vyžadující jinou kvalifikaci.

Mezi **hlavní příčiny** nezaměstnanosti patří podle KERKOVSKÉHO (2004) **zasahování státu do fungování trhu práce** například stanovení minimální mzdy, přičemž čím vyšší je minimální mzdy, tím je vyšší nezaměstnanost; sociální dávky, u těch platí, že pokud se zvyšují, pak klesá zájem lidí pracovat, tím opětovně vzrůstá nezaměstnanost. Další příčinami jsou **nedostatečná informovanost o možnostech zaměstnání**, takto vzniklá nezaměstnanost je nazývána frikční. **Strukturální disharmonie** nabídky a poptávky v daných částech trhu práce příkladem může být nedostatečná kvalifikace, demografická vzdálenost atp., tato příčina způsobuje strukturální nezaměstnanost. **Cyklický vývoj ekonomiky** způsobuje výkyvy mezi poptávkou a nabídkou na trhu práce, proto je příčinou tzv. cyklické nezaměstnanosti. Co se týká sezónní nezaměstnanosti, tak se vytváří na základě **sezónních výkyvů**, typické pro oblast zemědělství atd. Poslední příčinou je **upřednostňování „přežívání“ na sociálních podporách**.

Je zřejmé, že každá příčina odpovídá více či méně jednotlivým druhům nezaměstnanosti. KREBS (2007) uvádí sociální a ekonomické důsledky, které jsou spojeny s nezaměstnaností. **Ekonomické důsledky** odpovídají tomu, že ekonomika nevyrábí tolik produkce, kolik může vyrábět. Na základě toho dochází k mrhání společenské práce. **Sociální důsledky** jsou přímo spojeny se sociální situací, každého, kdo přijde o zaměstnání, s jeho chováním a postojích a samozřejmě se společenským životem. Dopady těchto důsledků se liší nejen svým rozsahem, ale i prožíváním na každého jedince, který se stane nezaměstnaným. Mezi tyto sociální důsledky se řadí jednoznačně vliv na životní úroveň, vliv na rodinu, vliv na strukturu a vnímání času, vliv na psychické a fyzické zdraví. Lépe se s těmito důsledky vyrovnávají ti, u nichž nezaměstnanost netrvá dlouhou dobu, ale současně je velmi obtížné se těmito důsledkům vyhýbat.

SHRNUTÍ

Představili jsme ÚP ČR a jeho poslání, které je definováno nově od 1. dubna 2011, podle zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Popsali organizační rozdělení na generální ředitelství a krajské

pobočky s tím, že jsme vyjmenovali jejich činnosti. Podali informace o nezaměstnanosti jako společenském jevu, jejich důsledcích a pozornost zaměřili na uchazeče o zaměstnání, jeho práva a povinnosti, které jsou základem pro získání a udržení statusu nezaměstnaného, registrovaného na ÚP.

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Praktická část diplomové práce je věnována výzkumnému šetření, uskutečněného za pomoci anket, které byly zaměřeny na nezaměstnané v pěti městech Olomouckého kraje a pracovníky ÚP s využitím dotazování pomocí elektronické pošty.

Zjištěné údaje byly analyzovány a zpracovány do tří úrovní. První úroveň informuje o mínění nezaměstnaných, druhá oblast popisuje názory pracovníků ÚP a třetí úroveň se týká rozhovoru s šéfredaktorkou zpravodajského portálu EurActiv.

4.1 Stanovení cílů

Hlavní cíl praktické části diplomové práce spatřujeme ve zmapování mínění nezaměstnaných o pracovnících úřadů práce a v získání názorů samotných pracovníků úřadů práce.

Hlavní cíl naplníme pomocí následujících, jasně vytýčených dílčích cílů:

- a) zpracovat jak vnímají nezaměstnaní občané přístup pracovníků z hlediska poskytování informací, ochoty a komunikace
- b) zjistit spokojenost nezaměstnaných s jednáním pracovníka
- c) analyzovat stanoviska samotných pracovníků na ÚP v oblasti metodiky a pracovního prostředí
- d) uvést nejčastější úskalí, s nimiž se pracovníci při výkonu své pozice setkávají

4.2 Metodologie, organizace a cílové skupiny

Pro realizaci výzkumného šetření byla zvolena metoda **ankety** pro zjištění názorů pracovníků ÚP ve čtyřech krajích - Jihomoravském, Zlínském, Olomouckém a Moravskoslezském, **formou dotazování pomocí elektronické pošty**. Druhá anketa zaměřená na nezaměstnané, evidované na ÚP, proběhla za účelem zjistit veřejné mínění na činnost pracovníků úřadů práce a to **formou osobního dotazování** v pěti městech Olomouckého kraje - Olomouc, Šumperk, Zábřeh, Mohelnice a Uničov.

REICHEL (2009) popisuje anketu ve dvojí formě - písemnou a ústní, tedy interview. Anketa je tvořena několika věcnými otázkami - otevřenými, uzavřenými, polouzavřenými. Otázky jsou cílené k danému tématu s tím, že úvodní zjišťují sociodemografické údaje. Nevýhodou se jeví tzv. samovýběr, který je dán volnou distribucí. Znamená to, že respondenti

sami určují, zda se zúčastní nebo ne. Podstata ankety tkví v platnosti zjištěných výsledků, nelze je zobecňovat na širší populaci, ale týká se jen souboru respondentů.

Další použitou metodou je tzv. **CAMI**¹³, tedy **dotazování pomocí elektronické pošty**, jak uvádí JEŘÁBEK (1992). Na základě této metody byla rozeslána anketa pracovníkům ÚP. Z integrovaného internetového portálu MPSV - ÚP ČR¹⁴, jsem získala emailové kontakty na pracovníky jednotlivých kontaktních pracovišť, krajských poboček ÚP ČR z vybraných krajů. Metodu CAMI jsem využila také při oslovení Lucie Bednárové¹⁵ a profesorů Tomeše¹⁶, Musila¹⁷ a ze Slovenské republiky jsem stejným způsobem oslovila profesora Tkáče¹⁸, docenta Mátela¹⁹ a profesora Schavela²⁰.

Pro účel zpřehlednit zpracování výzkumného šetření diplomové práce, uvádím následující tabulku. Obsahuje jednotlivé kroky postupu, činnosti a úkony, které jsem provedla k naplnění stanovených cílů. Zaznamenaná je zpětná vazba oslovených, v případě anket i počet respondentů. Tabulka tak nabízí přehled aktivit, provedených během tří měsíců, věnovaných právě výzkumné části, její realizaci a vyhodnocení zjištěného

ORGANIZACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ LEDEN - BŘEZEN 2013			
leden	vytvoření ankety pro nezaměstnané		
	vytvoření ankety pro pracovníky ÚP		
	sestavení rozhovoru s šéfredaktorkou časopisu Euroactiv		
	sestavení rozhovoru s reportéry		
	sestavení rozhovoru pro profesora Kellera		
únor	oslovení profesora Kellera	odmítl	
	oslovení 10 reportérů	2 potvrdili součinnost	na opakované urgencye nereagovali
	oslovení šéfredaktorky Bednárové z Euroactivu	potvrdila součinnost	zaslala emailem

¹³ computer assisted mailing interviewing

¹⁴ <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp>

¹⁵ šéfredaktorka zpravodajského portálu EurActiv

¹⁶ působí na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze

¹⁷ působí na Fakultě sociálních studií Masarykovy Univerzity v Brně

¹⁸ působí na Vysoké škole zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Ústavu sociálnej práce Božieho Milosrdenstva v Žiline

¹⁹ působí na Univerzitě Konštantína Filozofa, Katedře sociálnej práce a sociálnych vied v Nitře

²⁰ působí jako prorektor pre pedagogickú činnosť a rigorózne konanie, riaditeľ Inštitútu ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov (IVSP), působí na Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

březen	rozeslání ankety pro pracovníky úřadů práce na všechny kontaktní pracoviště v níže uvedených krajích:		
	Jihomoravský		
	Zlínský		
	Olomoucký		
	Moravskoslezský		
	vyplňování ankety nezaměstnanými v městech Olomouckého kraje:		
	Olomouc		
	Šumperk		
	Zábřeh na Moravě		
	Uničov		
vytvoření a rozeslání doporučených dopisů a emailů:			
profesoru Tomešovi (UK Praha)	odpověděl mailem i písemně		
profesoru Musilovi (MU Brno)	neodpověděl		
profesor Tkáč (Slovensko - Žilina)	odpověděl mailem		
docent Mátel (Slovensko - Nitra)	neodpověděl		
profesor Schavel (Slovensko - Bratislava)	odpověděl mailem		
opětovné rozeslání ankety pro pracovníky úřadů práce na všechny kontaktní pracoviště v níže uvedených krajích:			
Jihomoravský	osloveno 611	odpovědělo	56
Zlínský	osloveno 357	odpovědělo	40
Olomoucký	osloveno 376	odpovědělo	44
Moravskoslezský	osloveno 948	odpovědělo	58
	2292		198
závěrečné vyplňování ankety nezaměstnanými v městech Olomouckého kraje:			
Olomouc	68 respondentů		
Šumperk	55 respondentů		
Zábřeh na Moravě	50 respondentů		
Mohelnice	51 respondentů		
Uničov	45 respondentů		
			269 respondentů

Tabulka č. 8: Organizace výzkumného šetření

Tabulka č. 1 ukazuje průběh zpracovávání empirické části během tří měsíců. V lednu jsem se zaměřila zejména na zpracování struktur rozhovorů a anket, které jsem rozeslala v únoru. V případě ankety určené pro nezaměstnané jsem zvolila osobní dotazování. Obě ankety byly v oběhu celé dva měsíce. V případě ankety určené pro nezaměstnané jsem získala 269

respondentů, kteří se ochotně zúčastnili dotazování. Druhá anketa určená samotným pracovníkům úřadů práce byla odkázána na jejich ochotu vyjádřit se k daným otázkám. Pracovníci úřadů práce využili možnost vyjádřit se v malém měřítku, i přes opakované zaslání a prosbu součinnosti. Konečný počet respondentů je 198. Celých 85 mailů bylo doručeno zpět jako nedoručitelné, 5 dotazovaných mě upozornilo na obavy z problémů v pracovním prostředí, které by mohly vzniknout, pokud by mi poskytli informace, zbytek oslovených neposkytl žádnou zpětnou vazbu i přes opakovanou urgenci.

V únoru jsem oslovila profesora Kellera o poskytnutí rozhovoru na před zasláné otázky, na které jsem chtěla znát jeho názory. Bohužel odmítl součinnost s následujícím vyjádřením:

*„Dobrý den,
nezlobte se, ale nejsem schopen na ty otázky odpovědět. Zabývám se většinou něčím úplně jiným a nedokáži na tyto otázky formulovat nějaké jakžtakž stručné a jakžtakž rozumné odpovědi.
Ještě jednou se omlouvám
Jan Keller“*

Pro získání informací z řad médií jsem oslovila 10 reportérů z České televize, pořadu Reportéři ČT. Odpověděli mi tři, jedna reportérka s negativní odpovědí a 2 reportéři s kladnou odezvou a příslibem součinnosti. Ovšem i přes trojí urgenci byla zpětná vazba nulová. O rozhovor jsem poprosila také šéfredaktorku zpravodajského portálu EuroActiv, Lucii Bednárovou, která kvůli pracovnímu vytížení zvolila písemnou formu odpovědi na mé otázky.

V březnu jsem mimo probíhajících anket, zaslala doporučené dopisy profesorům Tomešovi a Musilovi, jako odborníkům na sociální oblast v České republice, a protože mě zajímala i situace na Slovensku, poslala jsem doporučené dopisy profesorovi Tkáčovi a docentovi Mátelovi. Protože se mi nedostávalo odpovědí, využila jsem možnost elektronické pošty a k adresátům připojila i profesora Schavela. Odpovědi se mi již dostalo formou emailu od profesora Schavela, Tkáče. V případě profesora Tomeše i písemné odpovědi, bohužel jsem dostala odpovědi s odkazem na další publikace a powerpointové prezentace. Zařazuji sem alespoň odpověď profesora Tkáče:

*„Kolegyňa,
na stránke www.employment.gov.sk je uvedený aktuálny dokument *Národný akčný plán deinštitucionalizácie sociálnych služieb a Stratégia deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti v Slovenskej republike.**

Dokumenty sa začínajú realizovať a je málo relevantných informácií o aktuálnej realizácii.

Navrhujem prejsť aj legislatívne plány SR.

Pozícia sociálnych pracovníkov vo výkone štátnej správy sa riadi príslušným zákonom o sociálnych službách a o sociálnoprávnej ochrane detí a kuratele, ako i Zákonníkom práce a zákonom o výkone práce vo verejnom záujme. V súčasnosti je problém vo vyťaženi, v znižovaní počtov zamestnancov vo verejnej správe.

Pripravuje sa zákon o sociálnej práci, mal by byť pripravený do mája 2013 a mal by obsahovať dva piliere: o sociálnych pracovníkoch a o Komore sociálnych pracovníkov.

prof. JUDr. Vojtech Tkáč, CSc. “

Z dôvodů odkazování na jiné publikace a materiály, neuvádím názor odborníků na danou problematiku jako součást práce.

4.3 Vlastní výzkum

Výzkumné šetření veřejného mínění bylo rozděleno do tří úrovní s tím, že každá naplňuje stanovené dílčí cíle. **První úroveň I.** - ukazuje výsledky anketního šetření, které bylo zaměřeno na zjišťování veřejného mínění nezaměstnaných, kteří jsou v evidenci ÚP. Anketa obsahuje pět otázek, které jsou zaměřené na sociodemografické údaje (pohlaví, věk, vzdělání), dobu evidence na úřadě práce, hodnocení přístupu pracovníka (ochota, komunikace, poskytování informací) a spokojenost s jednáním pracovníka. **Druhá úroveň II.** - operuje s výsledky druhého anketního šetření, určeného samotným pracovníkům úřadů práce. Anketa je sestavena opětovně z pěti otázek. První otázka je věnována pohlaví, věku, vzdělání, dále zda přešli z MěÚ v rámci legislativních změn v roce 2011, kdy část agendy MěÚ přežaly na ÚP, jak dlouho se své práci věnují, pokud nepřešli. Další otázky zjišťují, zda pracují s jasnou metodikou, jestli mají adekvátní pracovní prostředí. Nejčastější úskalí tvoří poslední otázku. Jednotlivé výsledky jsou rozpracovány do tabulek, kde je rozdělen postoj těch, kteří přešli z MěÚ a těch, kteří již pracovali na úřadech práce. **Třetí úroveň III.** - je zaměřena na informace, které poskytla šéfredaktorka Lucie Bednárová zpravodajského portálu EurActiv. Vytvořila jsem sedm otázek, týkajících se výběru témat pro články, doby zpracovávání článku, důležitost objektivity, nejdůležitější aspekty práce novinářky.

I. Anketní šetření - jak vnímají nezaměstnaní občané sociální práci svých zprostředkovatelů na úřadech práce

Anketa byla realizována v pěti městech Olomouckého kraje - Šumperk, Zábřeh, Mohelnice, Uničov a Olomouc. Byly získány informace celkem od 269 občanů, kteří byli v evidenci ÚP. Odpovědi byly zpracovány do podoby grafických znázornění.

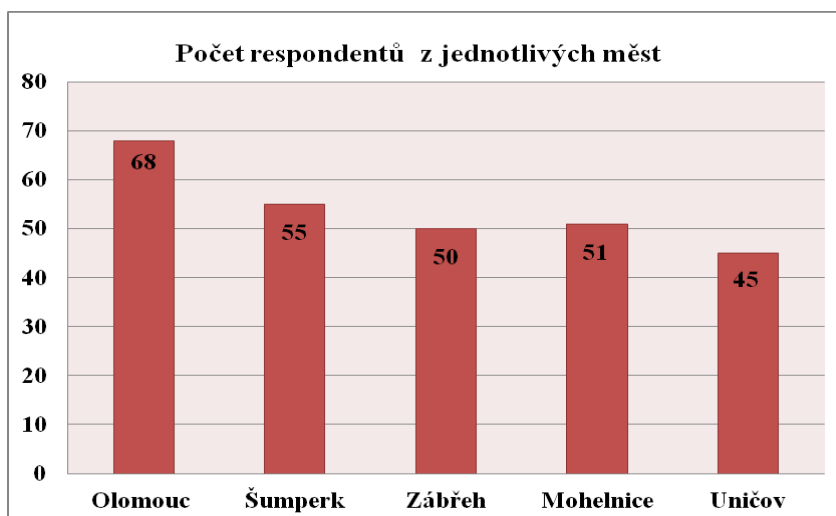
Pro ilustraci uvádíme následující obrázek Olomouckého kraje s vyznačenými městy, kde byla anketa realizovaná.



Obrázek č. 2: Mapa Olomouckého kraje²¹

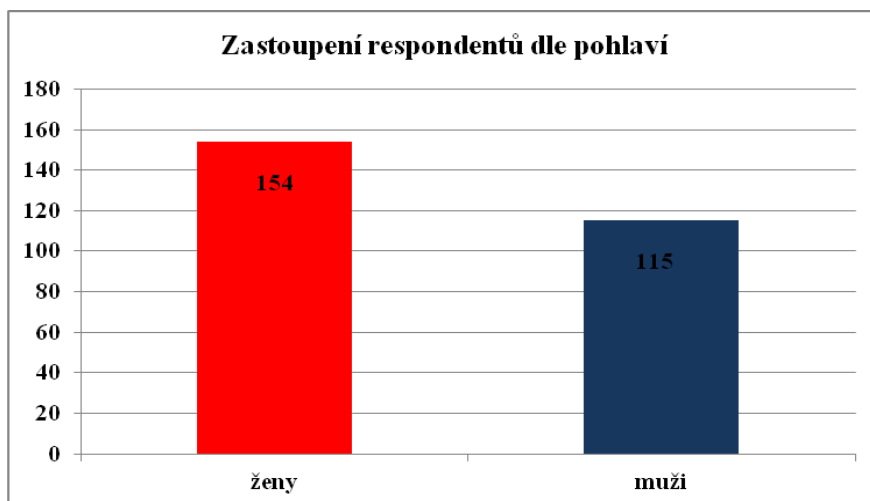
²¹ Zdroj: <http://spravnimapa.topograf.cz/olomoucky-kraj>

ÚDAJE O RESPONDENTECH



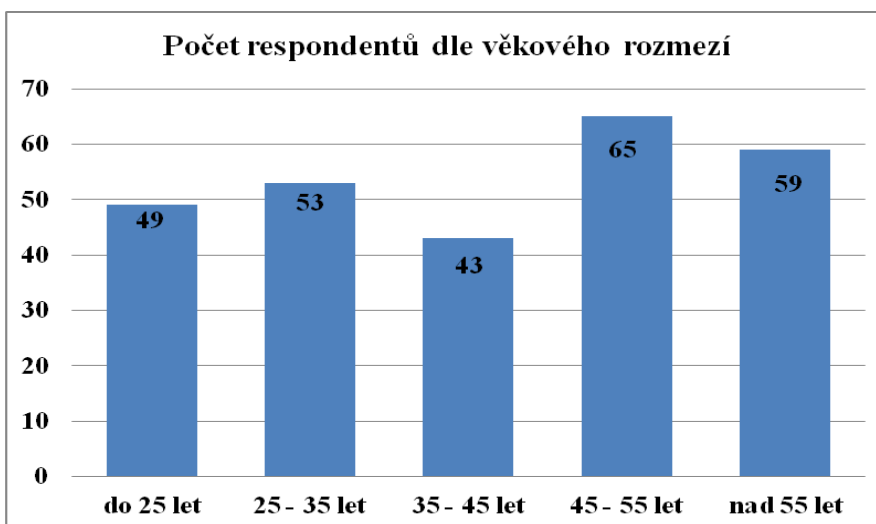
Graf č. 1: Zastoupení respondentů ve vybraných městech Olomouckého kraje

Graf č. 1 dává přehled o počtu respondentů, kteří byli ochotni se zúčastnit anketního šetření. V pěti sloupcích jsou uvedeny číselné údaje pro jednotlivá města. Největší počet zúčastněných byl v Olomouci s počtem 68, na pomyslném druhém místě se umístil Šumperk s 55 respondenty, v těsném závěsu je Mohelnice s 51 a Zábřeh s 50 respondenty. Nejnižší počet, 45 respondentů byl v Uničově.



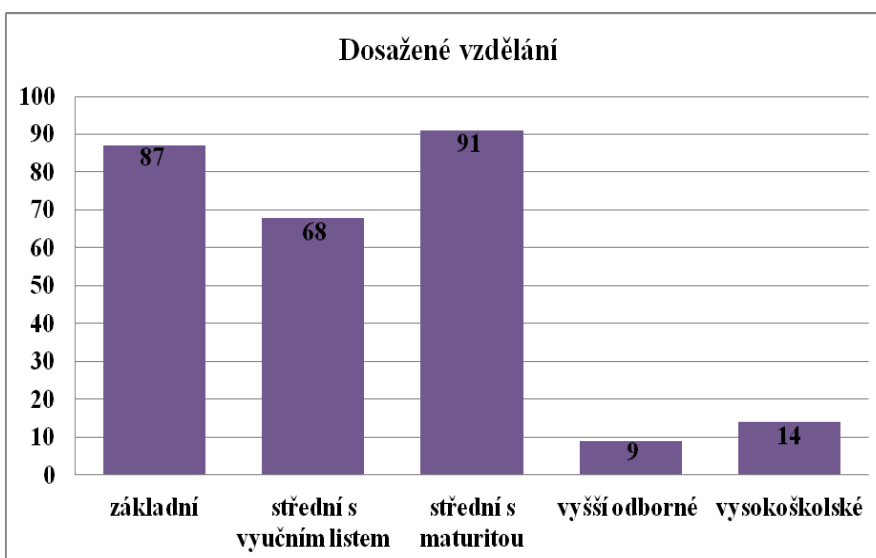
Graf č. 2: Respondenti dle pohlaví

Graf č. 2 vypovídá o zastoupení respondentů z hlediska pohlaví. Ve 154 případech byly respondentkami ženy, které tvoří 57% z celkového počtu respondentů. Zbýlých 43% dotázaných odpovídá 115 dotazovaných mužů.



Graf č. 3: Zastoupení respondentů dle věku

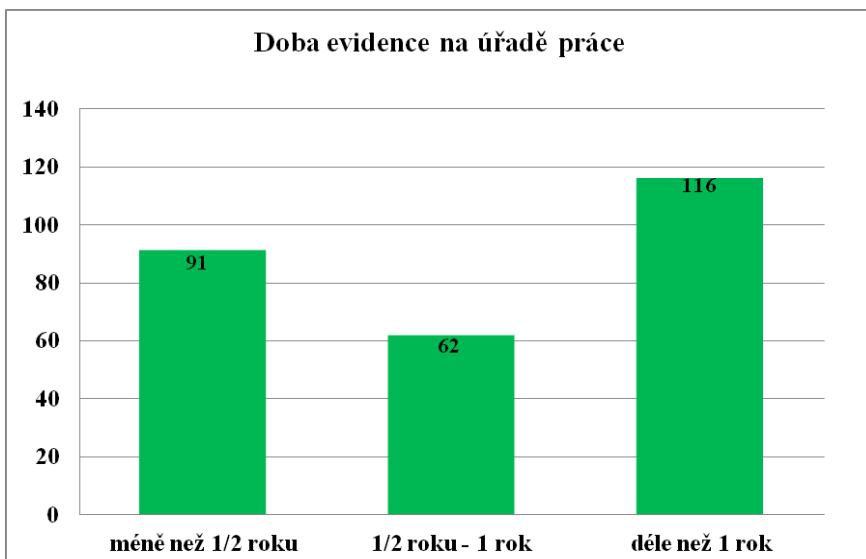
Graf č. 3 demonstruje věkové zastoupení dotazovaných. Pomyslnou první příčku s 65 respondenty obsadila věková hranice mezi 45 až 55 lety. Druhá pozice patří věkové skupině nad 55 let s počtem 59 respondentů. Třetí příčku zaujímá věková kategorie mezi 25 až 35 lety s počtem 53 respondentů. Čtvrtá příčka patří s počtem 49 respondentů věkové hranici pod 25 let. Poslední místo tohoto žebříčku patří věkové katogirii 35 až 45 let se 43 respondenty.



Graf č. 4: Respondenti dle nejvyššího dosaženého vzdělání

Graf č. 4 informuje o nejvyšším dosaženém vzdělání respondentů s tím, že nejvíce respondentů má střední vzdělání ukončené maturitní zkouškou, číselně 91. Naopak nejméně respondentů - 9, bylo s vyšším odborným vzděláním a 14 respondentů mělo vysokoškolské vzdělání. Těsně za středním vzděláním s maturitou se umístilo základní vzdělání s počtem 87. Třetí místo s 68 respondenty patří střednímu vzdělání, za které byl získán výuční list.

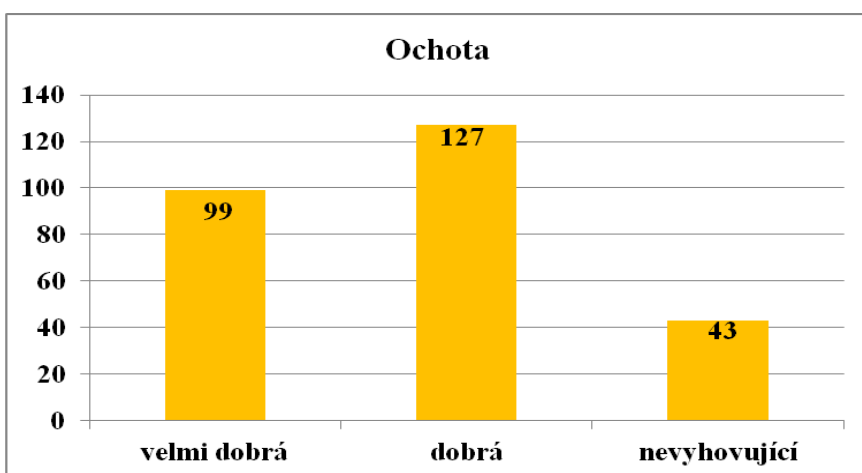
DÉLKA NEZAMĚSTNANOSTI



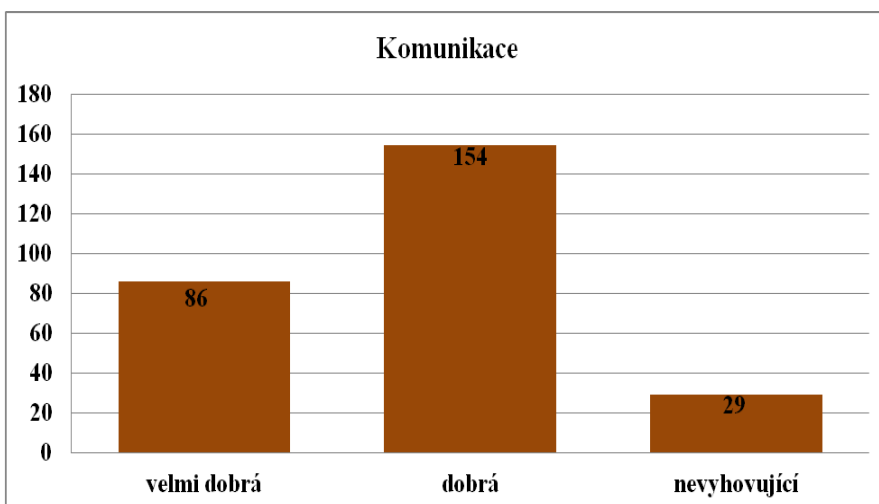
Graf č. 5: Respondenti podle doby evidence na úřadech práce

Graf č. 5 zaznamenává délku, po kterou byli respondenti v době anketního šetření vedení na ÚP jako uchazeči o zaměstnání. Celých 116 respondentů patřilo k déle než jeden rok nezaměstnaným. Naopak méně než rok evidovaných na úřadě práce bylo o 25 respondentů méně. Těch, jež byli evidovaní méně než jeden rok, ale více jak půl roku bylo nejméně, tedy 62.

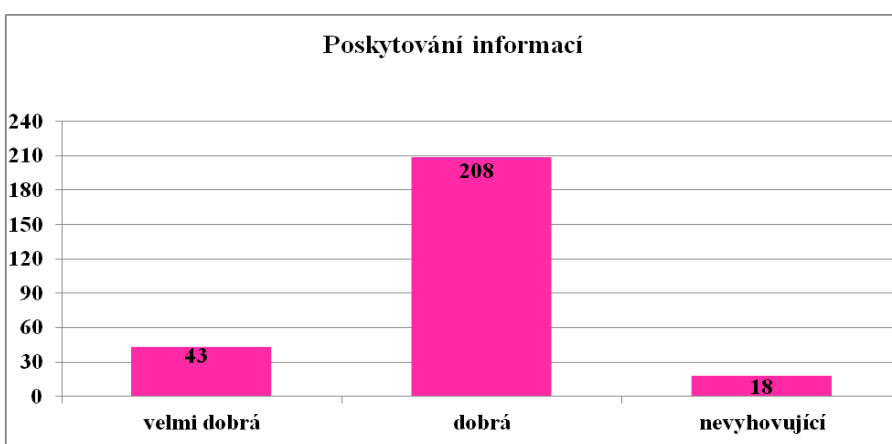
PŘÍSTUP PRACOVNÍKŮ



Graf č. 6: Spokojenost respondentů s ochotou pracovníků úřadů práce



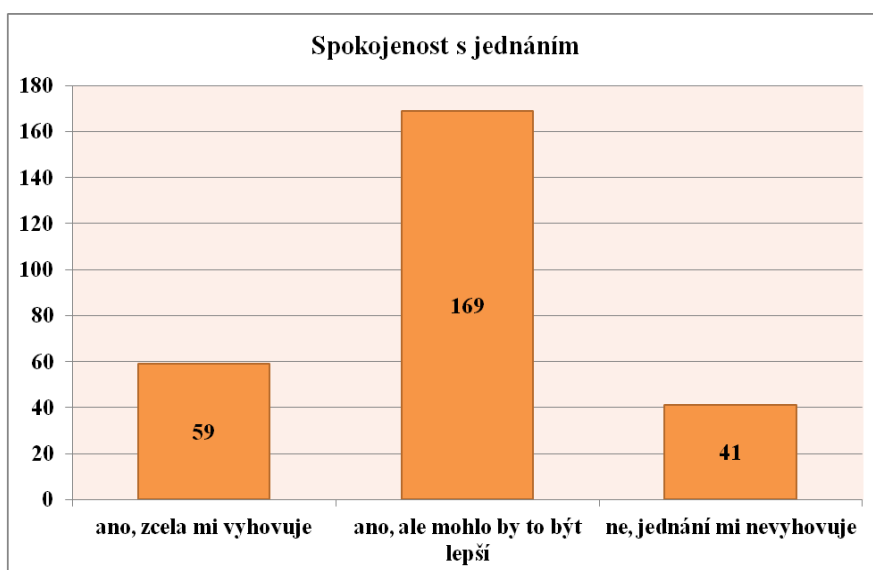
Graf č. 7: Spokojenost respondentů s komunikací pracovníků úřadů práce



Graf č. 8: Míra spokojenosti respondentů s poskytováním informací

Hodnocení přístupu pracovníka ze strany respondentů z řad nezaměstnaných, bylo zaměřeno na oblast ochoty graf č. 6, komunikace graf č. 7 a míry poskytování informací graf č. 8. U všech třech zmíněných oblastí převládalo hodnocení dobrá - ochota u 127 respondentů, komunikace u 154 respondentů a v případě míry poskytování informací se přiklonila převážná většina ke kategorii dobrá v podobě 208 respondentů. Velmi dobrá bylo zvoleno jako druhá nejčastější odpověď v dotazovaných oblastech. Ochota s 99 respondenty, komunikace vyjádřená 86 respondenty a míra poskytování informací u 43 respondentů. Kategorie nevyhovující byla také zaznamenána, největší zastoupení převládalo u ochoty, 43 respondentů. Dále to bylo 29 respondentů u komunikace a nejnižší zastoupení kategorie nevyhovující se vyskytovalo u míry poskytování informací s 18 respondenty.

JEDNÁNÍ PRACOVNÍKŮ



Graf č. 8 Celková spokojenost respondentů s jednáním pracovníků úřadů práce

Graf č. 8 ukazuje, jak hodnotili respondenti celkové jednání pracovníků ÚP. Z kategorií, které měli na výběr, vyšla s převahou odpověď ano, ale mohlo by to být lepší, zvolená 169 respondenty. 41 respondentů nebylo s jednáním pracovníků spokojeno a zůstávajícím 59 respondentům způsob jednání zcela vyhovovalo. Na tento fakt můžeme poukázat i na předešlých grafech č. 6, 7, 8.

SHRNUTÍ

269 nezaměstnaných občanů Olomouckého kraje se vyjádřilo, jak vnímají přístup sociálního pracovníka na ÚP, na kterého jsou ve své situaci odkázáni. Mimo sociodemografických údajů, byly zkoumány kategorie - ochota, komunikace a poskytování informací. Na první pozici se umístila odpověď dobrá, druhou nejčastěji označenou odpovědí byla možnost velmi dobrá a odpověď nevyhovující byla zvolená nejméně, což svědčí převážně o pozitivním vnímání přístupu pracovníků, s nimiž jsou nezaměstnaní občané v kontaktu. Co se týká celkové spokojenosti s jednáním pracovníků, tak respondenti odpovídali obdobným způsobem. Z kategorií, které měli na výběr vyšla v s převahou prostřední možnost pro odpověď ano, ale mohlo by to být lepší. Následovala odpověď ano, zcela mi vyhovuje a nevyhovující jednání označilo o sedm procent méně respondentů. Můžeme tak říci, aniž bychom chtěli bagatelizovat nespokojené respondenty, že názor nezaměstnaných na sociální pracovníky, působící na úřadech práce, byl shledán pozitivním vždy převážnou většinou.

II. Anketní šetření - stanoviska samotných pracovníků na úřadech práce

Anketa byla rozeslána jednotlivým pracovníkům čtyř krajů - Moravskoslezský, Olomoucký, Zlínský a Jihomoravský, pomocí elektronické pošty, metoda CAMI. Každý kraj má svoji krajskou pobočku ÚP, pod níž spadají kontaktní pracoviště ÚP. Elektronické adresy pracovníků kontaktních pracovišť byly nalezeny na integrovaném portále ÚP ČR, v jednotlivých sekcích, dle krajů.

Pro ilustraci následně uvedeme mapy jednotlivých krajů s výčtem kontaktních pracovišť, která spadají do jejich území.



Obrázek č. 3: Mapa Moravskoslezského kraje²²

Moravskoslezský kraj, s krajskou pobočkou úřadu práce v Ostravě, má 22 kontaktních pracovišť - Bílovec, Bohumín, Bruntál, Český Těšín, Frenštát pod Radhoštěm, Frýdek-Místek, Frýdlant nad Ostravicí, Havířov, Hlučín, Jablunkov, Karviná, Kopřivnice, Kravaře, Krnov, Nový Jičín, Odry, Opava, Orlová, Ostrava, Rýmařov, Třinec, Vítkov.

²² Zdroj: <http://spravnimapa.topograf.cz/moravskoslezsky-kraj>



Obrázek č. 4: Mapa Olomouckého kraje²³

Olomoucký kraj má krajskou pobočkou úřadu práce v Olomouci a nachází se zde 17 kontaktních pracovišť - Hanušovice, Hranice, Javorník, Jeseník, Kojetín, Konice, Lipník nad Bečvou, Litovel, Mohelnice, Olomouc, Prostějov, Přerov, Šternberk, Šumperk, Uničov, Zábřeh, Zlaté Hory.



Obrázek č. 5: Mapa Zlínského kraje²⁴

Na území Zlínského kraje, s krajskou pobočkou úřadu práce ve Zlíně, je stanoveno 13 kontaktních pracovišť - Bystřice pod Hostýnem, Holešov, Karolinka, Kroměříž, Otrokovice,

²³ Zdroj: <http://spravnimapa.topograf.cz/olomoucky-kraj>

²⁴ Zdroj: <http://spravnimapa.topograf.cz/zlinsky-kraj>

Rožnov pod Radhoštěm, Slavičín, Uherské Hradiště, Uherský Brod, Valašské Klobouky, Valašské Meziříčí, Vsetín, Zlín.



Obrázek č. 6: Mapa Jihomoravského kraje²⁵

V Jihomoravském kraji, s krajskou pobočkou úřadu práce v Brně, je 20 kontaktních pracovišť- Blansko, Boskovice, Brno-město, Břeclav, Bučovice, Hodonín, Hustopeče, Ivančice, Kyjov, Mikulov, Moravský Krumlov, Pohořelice, Rosice, Slavkov u Brna, Šlapanice a Kuřim, Tišnov, Veselí nad Moravou, Vyškov, Znojmo, Židlochovice.

POČTY RESPONDENTŮ DLE KRAJŮ

Kraj	Osloveno	Odpovězeno
Moravskoslezský	948	58
Olomoucký	376	44
Zlínský	357	40
Jihomoravský	611	56

Tabulka č. 9: Přehled o počtech respondentů z řad pracovníků úřadů práce

Tabulka č. 9 informuje o zpětné vazbě pracovníků, podle jednotlivých krajů, jimž byla rozeslaná prosba o vyplnění ankety. Ve druhém sloupci jsou uvedena čísla, odpovídající počtu oslovených pracovníků a třetí sloupec demonstruje počet těch, kteří odpověděli. I přes velký počet oslovených byla návratnost vyplněných anket malá, což může být způsobeno mnoha faktory jako například pracovní vytížení, nezájem vyjádřit se ke své pozici, apod. 5 pracovníků uvedlo, že má obavy z problémů, které by mohly nastat při vyplnění zasláné

²⁵ Zdroj: <http://spravnimapa.topograf.cz/jihomoravsky-kraj>

ankety. Po prvním rozeslání se vrátilo 167 vyplněných anket a po druhém rozeslání jich přibýlo 31. Další výzvy již nebyly akceptovány.

ÚDAJE O PRACOVNÍCÍCH

		Kraj			
		Moravskoslezský	Olomoucký	Zlínský	Jihomoravský
Pohlaví	žena	53	40	35	50
	muž	5	4	5	6

Tabulka č. 10: Respondenti (pracovníci úřadů práce) dle pohlaví

Na zastoupení mužského a ženského pohlaví z řad respondujících pracovníků poukazuje tabulka č. 10. Z ní můžeme zjistit převahu žen a to ve všech krajích, 53 v Moravskoslezském, 50 v Jihomoravském, 40 žen připadlo na Olomoucký kraj a 35 odpovědělo ze Zlínského kraje. Muži jsou zastoupeni v opravdu malém měřítku - 5 v Moravskoslezském a Zlínském kraji, 4 v Olomouckém kraji a v Jihomoravském kraji odpovědělo 6 mužů.

		Kraj			
		Moravskoslezský	Olomoucký	Zlínský	Jihomoravský
věkové rozmezí	20 - 29	6	9	7	14
	30- 39	15	18	9	11
	40- 49	27	9	16	10
	50 - 59	10	7	8	19
	60 a více	—	1	—	2

Tabulka č. 11: Zastoupení pracovníků úřadů práce dle věkových kategorií

Tabulka č. 11 podává přehled o věku respondentů. Nejvíce zastoupená kategorie byla s věkovou hranicí 40 až 49 let, s počtem 27 respondentů v Moravskoslezském kraji a stejně tomu bylo u Zlínského kraje, ovšem s počtem 16 respondentů. V Olomouckém kraji převládla věková kategorie 30 až 39 let s počtem 18 respondentů, Jihomoravský kraj byl zastoupen nejvíce ve věkové kategorii 50 až 59 let, počtem 19 respondentů. Nejméně zastoupenou věkovou kategorií byla ta, s věkovým rozmezím nad 60 let ve dvou krajích: z Olomouckého to byl 1 pracovník a z Jihomoravského 2.

Pracovníci spadající do věkové kategorie 20 až 29 let byli v případě Moravskoslezského kraje zastoupeni počtem 6, Olomoucký kraj počtem 9, Zlínský kraj počtem 7 a pro Jihomoravský to byla druhá nejčastěji zastoupená věková kategorie s počtem 14 pracovníků.

Věková hranice 30 až 39 let byla pro Moravskoslezský kraj v zastoupení 15 pracovníků, pro Olomoucký kraj to byla nejvíce zastoupená kategorie, Zlínský kraj byl zastoupen 9 pracovníky a Jihomoravský kraj 11. 9 pracovníků z Olomouckého a 10 z Jihomoravského kraje zastupovali věkové rozmezí 40 až 49 let. Pro úplnost doplňme, že věková kategorie 50 až 59 let byla zastoupena v případě Moravskoslezského kraje 10 pracovníky, za Olomoucký kraj tomu bylo u 7 pracovníků a ze Zlínského kraje šlo o 8 pracovníků.

		Kraj			
		Moravskoslezský	Olomoucký	Zlínský	Jihomoravský
Vzdělání	ÚSO	33	24	6	25
	vysokoškolské	21	17	33	28
	vyšší odborné	4	3	1	3

Tabulka č. 12: Dosažené vzdělání pracovníků úřadů práce

Pokud se zaměříme na vzdělání, kterým disponují dotazovaní pracovníci, můžeme tyto informace odvodit z tabulky č. 12. Jak se ukázalo, tak pracovníci z Moravskoslezského kraje mají v převážné většině ÚSO a to v 33 případech, vyšší odborné vzdělání je nejméně zastoupeno s počtem 4 pracovníků, druhé místo tak obsadilo vzdělání vysokoškolské u 21 pracovníků.

V Olomouckém kraji opětovně převažuje ÚSO s počtem 24, vyšší odborné vzdělání u 3 pracovníků a vysokoškolské vzdělání má 17 pracovníků.

U pracovníků Zlínského kraje se největší mírou podílí vysokoškolské vzdělání s počtem 33, 6 pracovníků disponuje s ÚSO a nezměněná zůstává pozice nejméně zastoupeného vyššího odborného vzdělání s 1 pracovníkem.

Vysokoškolské vzdělání si zachovává první pozici, s počtem 28, také v Jihomoravském kraji. Těsně následuje ÚSO s 25 pracovníky a třetí pozice vyššího odborného vzdělání se 3 pracovníky.

PŘECHOD NA ÚP A DOBA VÝKONU SVÉ POZICE

		Kraj			
		Moravskoslezský	Olomoucký	Zlínský	Jihomoravský
přechod z MěÚ	ne	36	26	23	34
	ano	22	18	17	22

Tabulka č. 13: Přehled o počtu přešlých pracovníků úřadů práce z MěÚ

Tabulka č. 13 vypovídá o počtu pracovníků, kteří přešli, v rámci legislativní úpravy ÚP, k 1.4. 2011 z MěÚ na ÚP. Jak můžeme vidět, tak respodující pracovníci jsou zejména ti, kteří odpověděli kladně na přechod z MěÚ. V každém kraji tvoří více než polovinu těch, jež se v anketním šetření vyjádřili. V Moravskoslezském kraji z celkových 58 přešlo 22, tentýž počet byl u Jihomoravského kraje z 56 dotázaných. Z Olomouckého kraje odpovědělo 44 pracovníků, z nichž 18 přešlo v rámci legislativních změn na ÚP a ve Zlínském kraji tomu bylo u 17 pracovníků ze 40 respondujících.

Další vyhodnocování probíhalo na základě zjištěného v tabulce č. 13. Proto v dalších tabulkách jsou uvedeny dva číselné údaje oddělené lomítkem, kdy čísla vpravo jsou určena vždy pracovníkům, kterých se legislativní změny spojené s přechodem z MěÚ nedotkly. Čísla vlevo, psané červenou barvou, za lomítkem, označují odpovědi přejetých pracovníků z MěÚ.

		Kraj			
		Moravskoslezský	Olomoucký	Zlínský	Jihomoravský
délka	méně než 1 rok	3	1	3	3
	1 - 4 roky	7/22	3/18	2/17	5/22
výkonu	5 - 8 let	5	6	4	15
	9 - 12 let	5	6	4	4
práce na ÚP	13 - 16 let	5	4	3	2
	17 let a více	11	6	7	5

Tabulka č. 14: Doba vykonávání pozice pracovníka ÚP

O délce výkonu pracovníka na ÚP podává přehled tabulka č. 14. Doba, po kterou pracovníci působí na ÚP, šla zjistit zejména u těch respondentů, nedotknutých legislativními změnami, související s přechodem agendy z MěÚ, tedy nemuseli přejít na ÚP. Ti pracovníci, jež museli přejít a stali se tak pracovníky ÚP k 1. 4. 2011, byli jasně uvedeni do kategorie 1 až 4 roky a v tabulce jsou označeni červenými čísly.

V Moravskoslezském kraji 3 pracovníci vykonávali svoji pozici méně než jeden rok, dalších 7 patřili do rozmezí 1 až 4 roky, shodně po 5 pracovnících bylo zastoupení v dalších třech rozmezích 5 až 8 let, 9 až 12 let, 13 až 16 let a 11 pracovníků patřilo do rozmezí 17 let a více.

V Olomouckém kraji pracoval 1 respondent na ÚP méně než jeden rok, 3 se přihlásili k době mezi 1. a 4. rokem, po 6 pracovnících bylo v kategoriích 5 až 8 let, 9 až 12 let a 17 let a více. Poslední 4 pracovníci zaškrtnuli možnost 13 až 16 let.

Pracovníci ze Zlínského kraje byly nejvíce zastoupeni v kategorii 17 let a více s počtem 7. Další kategorie 5 až 8 let, 9 až 12 let byly zastoupeny po 4 pracovnících. 3 pracovníci se přihlásili do kategorií méně než jeden rok a 13 až 16 let. Nejméně četnou kategorií s počtem 2 se stala možnost 1 až 4 roky.

V případě Jihomoravského kraje se stala nejpočetnější kategorií možnost 5 až 8 let s 15 pracovníky. Po 5 pracovnících tomu bylo v kategoriích 1 až 4 roky a 17 a více let. 4 pracovníci patřili do kategorie 9 až 12 let. 3 pracovali na své pozici méně než jeden rok a 2 spadali do kategorie 13 až 16 let.

PRÁCE S METODIKOU

		Kraj			
		Moravskoslezský	Olomoucký	Zlínský	Jihomoravský
jasná metodika	ano	1/1	3/3	2/1	2/1
	spíše ano	14/2	14/2	7/5	17/2
	nevím	1/1	-/3	1/-	4/-
	spíše ne	17/14	6/4	10/10	7/11
	ne	3/4	3/6	3/1	4/8

Tabulka č. 15: Přehled názorů o užívání jasné metodiky při práci

Tabulka č. 15 podává údaje, které byly získány na základě otázky, zda pracovníci pracují s jasnou metodikou, potřebnou pro výkon svého povolání.

Pracovníci Moravskoslezského kraje se přiklonili k odpovědi ano pouze ve 2 případech - 1 pracovník stálý v ÚP a 1 pracovník, který přešel z MěÚ; spíše ano se značným rozdílem zvolilo 16 pracovníků - 2 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 14 stálých pracovníků ÚP. Možnost nevím byla zvolena ve 2 případech - 1 pracovník, stálý v ÚP a 1 pracovník, který přešel z MěÚ. Odpověď spíše ne má největší zastoupení v podobě 31 pracovníků - 14 pracovníků, kteří přešli z MěÚ a 17 stálých pracovníků ÚP. K možnosti ne se přidalo 7 pracovníků - 4 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 3 stálí pracovníci ÚP.

V Olomouckém kraji dotazovaní zvolili možnost ano 6 krát - 3 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 3 stálí pracovníci ÚP. Spíše ano bylo zvoleno ve stejné míře jako v Moravskoslezském kraji. Možnost nevím byla uvedena ve 3 případech - 3 pracovníci, kteří přešli z MěÚ. 10 pracovníků odpovědělo spíše ne - 4 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 6 stálých pracovníků ÚP. Zbylých 9 pracovníků využilo možnosti ne - 6 pracovníků, kteří přešli z MěÚ a 3 stálí pracovníci ÚP.

U pracovníků Zlínského kraje, nedošlo k velkým výkyvům v odpovědích. K možnosti ano se přiklonili 3 pracovníci - 1 pracovník, který přešel z MěÚ a 2 stálí pracovníci ÚP. Spíše ano zvolilo 12 pracovníků - 5 pracovníků, kteří přešli z MěÚ a 7 stálých pracovníků ÚP. Odpověď nevím byla zaznamenána 1 krát - stálý pracovník ÚP. 20 pracovníků zaškrtnulo možnost spíše ne - stejné početní zastoupení pracovníků přešlých z MěÚ a stálých v ÚP. 4 pracovníci se přiklonili k odpovědi ne - 1 pracovník, který přešel z MěÚ a 3 stálí pracovníci ÚP.

V Jihomoravském kraji je důležité poukázat opětovně na rozdíl ve zvolené možnosti spíše ano - 2 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 17 stálých pracovníků ÚP. Možnost ano byla zastoupena 3 krát - 1 pracovník, který přešel z MěÚ a 2 stálí pracovníci ÚP. Nevím bylo označeno ve 4 případech - stálí pracovníci ÚP. K odpovědi spíše ne se přiklonilo 18 pracovníků - 11 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 7 stálých pracovníků ÚP a odpověď ne byla zaznamenána u 12 pracovníků - 8 pracovníků, kteří přešli z MěÚ a 4 stálí pracovníci ÚP.

PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ

		Kraj			
		Moravskoslezský	Olomoucký	Zlínský	Jihomoravský
vyhovující pracovní prostředí	ano	7/4	3/3	10/2	6/3
	spíše ano	15/6	11/7	11/8	17/2
	nevím	1/-	—	—	—
	spíše ne	12/3	10/3	2/5	10/11
	ne	1/9	2/5	-/2	1/6

Tabulka č. 16: Přehled názorů na vyhovující pracovní prostředí

O spokojenosti pracovníků, jednotlivých krajů, s pracovním prostředím, které je podstatnou složkou pro efektivní práci vypovídá tabulka č. 16.

Pracovníci Moravskoslezského kraje se přiklonili k možnosti ano 11krát - 7 pracovníků stálých v ÚP a 4 pracovníci, kteří přešli z MěÚ. Spíše ano 21krát - 15 pracovníků stálých v ÚP a 6 pracovníků, kteří přešli z MěÚ. Velký rozdíl se objevuje v případě spíše ano - 15 pracovníků stálých v ÚP a 6 u pracovníků přešlých z MěÚ. Nevím bylo zvoleno 1krát - stálý pracovník ÚP. Spíše ne uvedlo 15 pracovníků, opětovně se značným rozdílem - 12 pracovníků stálých v ÚP a 3 pracovníci, kteří přešli z MěÚ. 10 pracovníků se označili možnost ne, z toho 1 pracovník stálý z ÚP a 9 pracovníků, kteří přešli z MěÚ.

V Olomouckém kraji byla odpověď ano uvedena v 6krát - 3 pracovníci stálí v ÚP a 3 pracovníci, kteří přešli z MěÚ; spíše ano 18krát - 7krát u přešlých pracovníků z MěÚ a 11krát

v případě stálých pracovníků ÚP. Možnost spíše ne byla dána 12krát se značným rozestupem - 3 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 10 pracovníků, stálí v ÚP. Ne se vyskytlo 7 krát - 5 pracovníků, kteří přešli z MěÚ a 2 pracovníci, stálí v ÚP.

Respondenti ze Zlínského kraje volili ano 12krát - 2 pracovníci, kteří přešli z MěÚ 10 pracovníků, stálí v ÚP. Spíše ano 19krát - 8 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 11 pracovníků, stálí v ÚP. Spíše ne 7krát - 5 pracovníků, kteří přešli z MěÚ a 2 pracovníci, stálí v ÚP. Ne 2krát, pouze pracovníci, kteří přešli z MěÚ.

V Jihomoravském kraji se k možnosti ano přihlásilo 9 pracovníků - 3 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 6 pracovníků, stálých v ÚP. Spíše ano zvolilo 19 pracovníků s výrazným rozdílem - 2 pracovníci, kteří přešli z MěÚ a 17 pracovníků, stálých v ÚP. Odpověď spíše ne se objevila 21krát - 11 pracovníků, kteří přešli z MěÚ a 10 pracovníků, stálých v ÚP. Ne bylo uvedeno 7 krát - 1 pracovník stálý z ÚP a 6 pracovníků, kteří přešli z MěÚ.

Možnost nevím nebyla zvolena ani v jednom případě u kraje Olomouckého, Zlínského a Jihomoravského.

NEJVĚTŠÍ ÚSKALÍ PRÁCE

Poslední otázka v anketním šetření byla zaměřená na úskalí, která pracovníci shledávají ve své práci. Na základě získaných informací byly vytvořeny dvě tabulky pro jeden kraj. Jedna je vždy určena stálým pracovníkům ÚP a druhá pracovníkům, kteří přešli z MěÚ.

Každá tabulka má vlevo sloupec s číselnými údaji, které demonstrují frekvencovanost uvedeného úskalí a barevná zvýraznění v tabulkách upozorňují na neopakující se úskalí, u obou skupin pracovníků.

Nejčastější úskalí uváděné pracovníky úřadů práce v MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI	
nefunkčnost ICT systému	20
nejednotnost metodiky a její opožděné zasilání	14
velké množství klientů na 1 pracovníka	9
špatná komunikace s nadřízenými orgány	9
nedostatek kvalifikovaných pracovníků	8
ataka ze strany klientů (agrese, hrubost)	7
nedostatek kancelářských potřeb a jejich nákup z "vlastního"	5
ztráta diskrétnosti vůči klientům	4
zbytečná byrokracie	4
nadmíra stresu z práce	4
nízké finanční ohodnocení pracovníků	3
nedostatek nabídky o volných pracovních místech	3
málo prostoru pro práci	3
nedostatečné sociální zázemí	3
nedostatek času na provádění sociálního šetření	3
absence motivace pro práci	2
špatný pracovní kolektiv	2
absence služebního vozidla	1
nekvalifikovanost nadřízených	1
absence bezbariérového přístupu	1
málo proškolení	1
absence supervize	1
nedostatek času na práci s klientem	1
nespolupráce klientů	1
nepřizpůsobiví klienti	1
chybí vyvolávací systém pro čekající klienty	1
nejasné kompetence	1
digitalizace písemností před jejich archivací	1

Tabulka č. 17: Přehled úskalí v Moravskoslezském kraji

Nejčastější úskalí uváděné pracovníky úřadů práce v MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI	
nejednotnost metodiky a její opožděné zasílání	15
nefunkčnost ICT systému	13
velké množství klientů na 1 pracovníka	10
nevyhovující kanceláře a jejich vybavení	7
ataka ze strany klientů (agrese, hrubost)	6
nedostatek kvalifikovaných pracovníků	5
absence pružnosti a vstřícnosti vedoucích	4
absence bezbariérového přístupu	3
málo proškolení	3
ztráta diskrétnosti vůči klientům	2
nízké finanční ohodnocení pracovníků	2
zbytečná byrokracie	2
nadmíra stresu z práce	2
absence služebního vozidla	1
neinformovanost klientů	1
nekvalifikovanost nadřízených	1
neznalost problematiky GŘ ÚP a MPSV	1
nepropojenost s ostatními dávkami	1
absence pravomocí sociálního pracovníka	1

Tabulka č. 18: Přehled úskalí v Moravskoslezském kraji

Tabulky č. 17 a č. 18 obsahují výčet úskalí, s nimiž se pracovníci při výkonu své práce nejčastěji setkávají. Tabulka č. 10 byla sestavena na základě odpovědí pracovníků, kteří patří ke stálým na ÚP a tabulka č. 11 je naopak přehledem úskalí pracovníků, kteří přešli z MěÚ. Obě tabulky mapují odpovědi z Moravskoslezského kraje.

V obou případech byla nejčastěji uvedena nejednotnost metodiky, nefunkčnost informačního systému a velké množství klientů na jednoho pracovníka. Často byla skloňována také agrese klienta a nedostatečné množství kvalifikovaných pracovníků.

Tabulka č. 10 upozorňuje také na špatnou komunikaci s nadřízenými orgány, nedostatek času na provádění sociálních šetření, demotivaci k práci a nedostatečnou supervizi, potřebnou pro samotného pracovníka, ale pro zlepšení špatných vztahů na pracovišti.

Tabulka č. 11 zase poukazuje na byrokracii, která zatěžuje pracovníky, nepropojenost s ostatními dávkami, aby byl zajištěn přehled o tom, co který klient pobírá. Uvedena byla také absence pravomocí sociálního pracovníka a neznalost dané problematiky GŘ ÚP a MPSV.

Nejčastější úskalí uváděné pracovníky úřadů práce v OLOMOUCKÉM KRAJI	
nefunkčnost ICT systému	11
necelistvost metodických pokynů	11
agresivní klienti	11
nedostatek času způsobující permanentní stres	11
špatné finanční ohodnocení pracovníků	6
nedostatek kvalifikovaných pracovníků	5
velké množství neproplácených přesčasových hodin	5
špatná organizace práce ze strany úřadu práce	4
mnoho klientů na 1 pracovníka	4
absence podpory zaměstnanců ze strany vedení	4
nedostatečná materiální i technická vybavenost kanceláří	3
absence potřebných školení	2
zbytečná byrokracie	1
administrativa na úkor jednání s klientem	1
arogantní přístup ze strany ministerstva	1
ztráta diskrétnosti vůči klientům	1
nedostatečné reakce metodických pokynů na měnící se legislativu	1
neochota klientů	1
nepochopení ze strany klientů a vedení vůči pracovníkům	1
nedostatečná bezpečnost vůči atace klientů	1
společensky podceňování práce pracovníků	1
dezinformace poskytované médií	1

Tabulka č. 19: Přehled úskalí v Olomouckém kraji

Nejčastější úskalí uváděné pracovníky úřadů práce v OLOMOUCKÉM KRAJI	
nefunkčnost ICT systému	9
nesystematičnost metodiky	6
nedostatek času na výkon sociální práce a práce s klientem vůbec	5
sabotace dotazů pracovníků ze strany metodiků	5
špatné finanční ohodnocení pracovníků	4
nedostatečná materiální i technická vybavenost kanceláří	4
pocity vyhoření	4
agresivní klienti	3
mnoho klientů na 1 pracovníka	3
nedodání metodických pokynů včas	3
problém se zastupováním pracovníků	3
absence potřebných školení	2
malé pracovní prostory	2
tlak na pracovníky z vedení	2
špatné sociální zázemí pro pracovníky	2
nedostatek času způsobující permanentní stres	1
nedostatečná bezpečnost vůči atace klientů	1
nedostatek služebních aut	1
napjatá atmosféra kvůli časovému vypětí	1
časté konflikty na pracovišti	1
nedocení práce pracovníků	1
arogantní jednání vedení s řadovými pracovníky	1
nesmyslnost požadavků ze strany nadřízených	1
absence supervize	1
nedodržování vyvolávacího systému ze stran klientů	1
neodbornost vedení i metodiků	1
neschopnost vedení komunikovat s pracovníky	1
diktátorský vztah mezi vedením a pracovníky	1
společensky podceňování práce pracovníků	1

Tabulka č. 20: Přehled úskalí v Olomouckém kraji

Tabulky č. 19 a č. 20 jsou výčtem úskalí, s nimiž se pracovníci při výkonu své práce nejčastěji potýkají. Tabulka č. 19 byla sestavena na základě odpovědí pracovníků, kteří patří ke stálým na ÚP a tabulka č. 20 je naopak přehledem úskalí pracovníků, kteří přešli z MěÚ. Obě tabulky mapují odpovědi pracovníků v Olomouckém kraji.

V obou případech byla nejčastěji uvedena nejednotnost a nesystematičnost metodiky, nefunkčnost informačního systému a velké množství klientů na jednoho pracovníka, nedostatečná vybavenost kanceláří, z hlediska materiálního i technického - zastaralá technika.

Negativem se také jeví společensky podceňovaná práce pracovníků. Náročnosti práce neodpovídá finanční ohodnocení prováděné práce. Všechny úskalí jsou významné a výraznou měrou ovlivňují výkon pracovníků, jmenujme kupříkladu dezinformace poskytované

prostřednictvím médií. Tabulka č. 20 poukazuje na nedostatek času pro výkon sociální práce a práce s klientem vůbec. Vážným se jeví i sabotování dotazů ze stran metodiků, nedostatečná bezpečnost vůči atace klientů, časté konflikty na pracovišti, neodbornost vedení i metodiků. Tady se problémy hodně týkají přístupu vedení k pracovníkům.

Nejčastější úskalí uváděné pracovníky úřadů práce ve ZLÍNSKÉM KRAJI	
nejednotnost metodiky a její opožděné zasílání	11
nespolehlivost ICT systému	10
nedostatečná materiální i technická vybavenost kanceláří	5
absence metodického vedení	4
pracovní přetěžování	3
agresivní klienti	2
nedostatek kvalifikovaných pracovníků	2
dilema: klient v tíživé životní situaci X legislativa	2
arogance klientů	2
špatné finanční ohodnocení pracovníků	2
zkrácení úředních hodin	2
nezájem a nespolupráce klientů	2
byrokratická zátěž	1
demotivace pracovníků	1
ztráta diskrétnosti vůči klientům	1
málo prostoru pro práci	1
celková neefektivnost reorganizace úřadů práce - chaos	1
absence kontroly výkonu	1
obtížné komunikace s romskými klienty	1
neinformovanost klientů	1
různé postupy práce na jednotlivých úřadech	1
špatná prestiž zaměstnání	1
špatný obraz pracovníků v médiích	1
netrpěliví klienti	1

Tabulka č. 21: Přehled úskalí ve Zlínském kraji

Nejčastější úskalí uváděné pracovníky úřadů práce ve ZLÍNSKÉM KRAJI	
nejednotnost metodiky a její opožděné zasílání	8
nespolehlivost ICT systému	7
agresivní klienti	7
pracovní přetěžování	7
nedostatek kvalifikovaných pracovníků	4
nedostatečná materiální i technická vybavenost kanceláří	3
nezájem a nespolupráce klientů	3
dilema: klient v tíživé životní situaci X legislativa	2
ztráta diskretnosti vůči klientům	2
špatné finanční ohodnocení pracovníků	2
různé postupy práce na jednotlivých úřadech	2
nedostatečná bezpečnost vůči atace klientů	2
psychická zátěž	2
absence bezbariérového přístupu	2
byrokratická zátěž	1
demotivace pracovníků	1
absence zpětné vazby na dotazy k metodikům	1
roztříštěnost vedení	1
absence motorového vozidla pro provádění sociálních šetření	1
beztrestnost agresivních klientů	1
neúměrný tlak ze stran nadřízených	1
nepřiměřená očekávání klientů	1

Tabulka č. 22: Přehled úskalí ve Zlínském kraji

Tabulky č. 21 a č. 22 jsou přehledem nejpálčivější úskalí pracovníků ÚP. Tabulka č. 21 byla sestavena z odpovědí pracovníků, kteří patří ke stálým na ÚP, tabulka č. 22 nabízí přehled úskalí pracovníků, kteří přešli z MěÚ. Obě tabulky byly zpracovány z údajů od pracovníků působících ve Zlínském kraji.

Na pomyslném vrcholu v obou tabulkách nadále stojí nejednotnost metodiky a nespolehlivost informačního systému.

V tabulce č. 21 se objevuje dilema pracovníka, kdy na jedné straně je klient v tíživé životní situaci, ale na druhé straně stojí legislativa, v jejichž intencích se musí pohybovat, také upozornění na neefektivnost reorganizace ÚP, která způsobila chaotické jednání. Pracovníci také často uváděli absenci kontroly a na různorodost postupů při práci na jednotlivých ÚP, což je způsobeno nejednotností metodických pokynů.

Tabulka č. 22 ukazuje, že pracovníci upozornili také na absenci bezbariérových přístupů, neúměrného tlaku ze stran vedení a jeho roztříštěnost, nedostatečnou ochranu vůči atace agresivních klientů a na jejich beztrestnost.

Nejčastější úskalí v JIHOMORAVSKÉM KRAJI	
velké množství klientů na 1 pracovníka	15
nefunkčnost ICT systému	13
nedostatek kvalifikovaných pracovníků	12
ataka ze strany klientů (agrese, hrubost)	11
stres způsobený shonem	10
nejednotnost metodiky a její opožděné zaslání	7
absence motivace pro práci a týmové spolupráce	6
nízké finanční ohodnocení pracovníků	5
ztráta diskrétnosti vůči klientům	4
nevyhovující kanceláře a jejich vybavení	3
absence vyvolávacího systému čekajících klientů	2
arogance nadřízených vedoucích	1
netrpělivost klientů	1
nezájem vedení o podřízené	1
špatná zastupitelnost pracovníků	1
vyčerpanost a obtížné zachování profesionality kvůli velkému počtu uchazečů	1

Tabulka č. 23: Přehled úskalí v Jihomoravském kraji

Nejčastější úskalí v JIHOMORAVSKÉM KRAJI	
nejednotnost metodiky a její opožděné zaslání	19
nefunkčnost ICT systému	17
nevyhovující kanceláře a jejich vybavení	13
velké množství klientů na 1 pracovníka	7
ataka ze strany klientů (agrese, hrubost)	6
arogance nadřízených vedoucích	6
stres způsobený shonem	3
absence motivace pro práci a týmové spolupráce	2
ztráta diskrétnosti vůči klientům	2
metodika si odporuje s legislativou	1
zápach klienta	1
myšlenky na sebevraždu (agresivita vůči sobě)	1
enormní nárůst práce	1
nutnost zvyšovat si vzdělání bez finančního vylepšení či profesního růstu	1

Tabulka č. 24: Přehled úskalí v Jihomoravském kraji

Odpovědi pracovníků z Jihomoravského kraje jsou zaznamenány v tabulce č. 23 - stálí pracovníci ÚP a v tabulce č. 24 - pracovníci, kteří přešli z MěÚ.

Tady se četnost úskalí různí, než v ostatních krajích. Zatímco v tabulce č. 23 se na první místo dostalo velké množství klientů na jednoho pracovníka, v tabulce č. 24 je to nejednotnost metodiky. V obou tabulkách následuje shodně nefunkčnost informačního systému.

Velké množství klientů na jednoho pracovníka, s tím spojený nedostatek kvalifikovaných pracovníků, ztráta diskrétnosti, při jednání s klienty, což je způsobeno i nevyhovujícími kancelářskými prostory.

Tabulka č. 23 informuje navíc o nezájmu vedení o podřízené, absenci motivace pro pracovníky, způsobenou také nízkým finančním ohodnocením a vyčerpaností pracovníků, kteří si jen obtížně zachovávají profesionální přístup ke klientům.

Tabulka č. 24 oproti tomu ukazuje na odpor metodiky s legislativou, enormní nárůst práce, nutnost doplňovat si vyšší vzdělání, aniž by došlo k vyššímu finančnímu ohodnocení či možnosti profesního růstu. Překvapujícím a výstražným se jeví i uvedení myšlenek na sebevraždu.

SHRNUTÍ

Byla zjištěna stanoviska samotných pracovníků ÚP s rozlišením těch, kteří vykonávali agendu spadající pod MěÚ, ale v důsledku legislativních změn v roce 2011, byl výkon jejich agendy přesunut pod vedení ÚP. Anketním šetřením byly zjištěny vedle sociodemografických údajů, také informace týkající se výkonu práce, pracovního prostředí a hlavních úskalí od 198 pracovníků. V otázce, zda pracují s jasnou metodikou volili nejčastěji pracovníci, kteří přešli z MěÚ, ve všech krajích možnost spíše ne a ne. Opačný názor, tedy možnost ano a spíše ano, zastávali ve většině pracovníci, kterých se legislativní změna, spojená s přechodem z MěÚ netýkala a to v kraji Olomouckém a Jihomoravském. Převaha kladného hodnocení pracovního prostředí se ukázala ve všech krajích u stálých pracovníků ÚP a v Olomouckém a Zlínském kraji v případě pracovníků, kteří přešli z MěÚ. U týchž pracovníků, ovšem v Jihomoravském a Moravskoslezském kraji, převládalo negativní hodnocení pracovního zázemí. Mezi nejfrekventovanější úskalí patřilo u obou skupin pracovníků ve všech krajích nejednoznačnost, nesystematičnost metodiky, nefunkčnost informačních systémů, mnoho klientů na jednoho pracovníka, s čímž souvisí i nedostatek kvalifikovaných pracovníků. Často pracovníci uváděli nevhodné technické i materiální vybavení kanceláří, pracovní přetížení, způsobující stres, nedostatek proškolení, špatné finanční ohodnocení, špatná společenská prestiž zaměstnání sociálního pracovníka, demotivace pracovníků. Mnohokrát zmíněni byli agresivní klienti a nedostatečná ochrana před jejich případnou atakou. Za velké úskalí bylo pracovníky považováno neodborně kvalifikované vedení, sabotování dotazů od metodiků, nadřazenost a špatná komunikace s vedením.

III. Rozhovor s šéfredaktorkou českého zpravodajského portálu EuroActiv

Český zpravodajský portál EurActiv nabízí prostřednictvím svých aktuálních zpráv a článků informace, týkající se Evropské unie. Zprávy a články, které jsou k dispozici nejširší laické i odborné veřejnosti, obsahují problematiku, spadající do oblasti evropské politiky. Tento portál úzce spolupracuje s bruselským portálem EurActiv s tím, že publikuje překlady nejdůležitějších informací, uveřejněných na bruselském serveru.

Portál vznikl v roce 2004 jako česká verze. Stal se tak součástí sítě internetových portálů EurActiv, vycházejících v deseti světových jazycích.²⁶

„Portál EurActiv.cz navštěvuje měsíčně 25.000 uživatelů se zájmem o dění v Evropské unii. Na portálu EurActiv.cz bylo za dobu jeho existence publikováno více než 4.600 článků ve formě zpráv, analýz, rozhovorů. Nalezneme zde více než 12.000 odkazů na relevantní dokumenty o dění v EU. Při tvorbě vlastních článků je kladen důraz na objektivitu a vyváženost – portál usiluje o rovnoměrné poskytnutí prostoru všem zájmovým skupinám. Smyslem portálu EurActiv.cz není pouze zpravodajství, ale zejména vytváření prostoru pro celospolečenskou diskusi.“²⁷

Přepis rozhovoru

Otázka č. 1: Jak postupujete při výběru tématu pro své články?

L. B. *„Spolu s redakcí si zhruba 2-3x do roka nastavíme obsahové priority, které pak každodenně sledujeme. Řídíme se tedy tím, zda nám téma spadá do obsahových priorit portálu, zda je lákavé pro čtenáře a zda přináší něco nového a zajímavého.“*

Otázka č. 2: Jak dlouho pracujete na svých člancích?

L. B. *„To záleží. Pokud je téma jednoduché, zpravidla hodinu maximálně dvě (nejvíce času stojí ověřování informací a získávání stanovisek relevantních zainteresovaných osob). V případě složitějšího tématu, kde je potřeba problematiku více načíst plus ověřit informace a získat stanoviska zainteresovaných osob, tak klidně i celý den. A to nepočítám hodiny, kdy člověk o uchopení tématu přemýšlí – to se pak počítá i na dny.“*

²⁶ Zdroj: <http://www.euractiv.cz/o-nas>

²⁷ Zdroj: <http://www.euractiv.cz/kdo-jsme>

Otázka č. 3: Jakým způsobem získáváte fakta pro svou práci a jak je ověřujete?

L. B. „Fakta získávám zásadně z ověřených primárních zdrojů – nejčastěji internetových stránek institucí, úřadů, či přímo telefonickým dotazem na příslušné ministerstvo, instituci apod., které poskytne požadované informace. Nové informace ověřujeme podobně – ideálně přímo u zdroje, který je vypustil. Se spekulacemi nepracujeme, a pokud jsme k tomu nuceni, vždy to uvedeme.“

Otázka č. 4: Pracujete v médiu, které výrazně ovlivňuje mínění lidí, jak velkou důležitost hraje při Vašem výkonu práce, právě objektivita zvoleného tématu?

L. B. „Objektivita obecně, tedy hodnota, je pro mě jedním ze základních pilířů mé práce. EurActiv se snaží veškeré informace předávat objektivně, tj. nestranit žádné ze stran a vždy usilujeme o zprostředkování co nejširšího spektra názorů. Je pak na čtenáři, aby si sám udělal obrázek.“

Otázka č. 5: Jaký je Váš názor na probíhající Transformaci sociálních služeb, jejíž podstatou je „Deinstitucionalizace sociálních služeb“?

L. B. „K otázce se mohu vyjádřit pouze jako novinářka, která o tomto tématu píše a která se při zpracování tématu řídí přísnými edičními principy, mezi něž patří i výše zmíněná objektivita. Články tedy zpracovávám tak, že se z nich můj názor nepozná. Nicméně myslím si, že transformace sociálních služeb pro zdravotně postižené spoluobčany je cesta správným směrem. Společnost ale musí pochopit, že se nejedná pouze o přestěhování osob se zdravotním postižením do vlastního bydlení, ale že jde o hlubokou změnu v myšlení.“

Otázka č. 6: Co považujete za nejdůležitější při své práci a proč jste si ji zvolila?

L. B. „Za nejdůležitější ve své práci považuji to, že mohu čtenářům předat něco ze svého přesvědčení – tedy, že je důležité, aby informování společnosti (o čemkoliv) probíhalo v případě zpravodajství maximálně objektivně a nezkresleně, transparentně, a opíralo se o jasná fakta. Novinári mají velkou moc a měli by si to uvědomit. V případě novinářských komentářů (které ale náš portál nedělá) je to trochu jiné, novinář by měl předkládat svůj názor či pohled na věc, ale s tím, že své stanovisko nikomu nenutí, ale pouze nabízí ke zvážení, nebo ke konfrontaci. Novinář si musí být vědom toho, že se tak podílí na tvorbě mínění veřejnosti, které může velmi silně ovlivnit (pozitivním i negativním způsobem). Snažím se tím říct, že se svou malou kapkou do mlýna snažím, aby novinářina byla o předávání objektivních informací a v případě komentátorů o ukazování pohledů, jak lze na určitou

problematiku, událost apod. nahlížet. Neměla by se opírat o lži, polopravdy a zkreslené informace.“

Otázka č. 7: Považujete odezvu čtenářů za důležitou součást Vaší práce a proč?

L. B. *„Rozhodně. Nepíši přece pro sebe, ale pro čtenáře. Z tohoto důvodu je pro mě podstatné, co si oni o mé práci myslí. Jsem naopak velmi ráda, pokud v mém psaní odhalí nějakou nejasnost či nepřesnost (byť se jí snažím maximálně vyhnout) a poukáží na ni. Svědčí to i o tom, že čtou pozorně a že jim stojím za to, aby mi o tom dali vědět, protože chtějí mé texty číst dál. O to více mě pak potěší, pokud mou práci pochválí – třeba za to, že mají pocit, že je vyvážená.“*

SHRNUTÍ

Lucie Bednářová poukázala na klíčovou roli objektivitu, při své práci šéfredaktorky. Právě objektivitu staví k základům své práce, kromě ní také vyzdvihla nutnost transparentnosti a opory ve faktech. Právě fakta získává při své práci z ověřených primárních zdrojů a naprosto odmítá spekulace jako zdroj informací. Upozornila na velký vliv novinářů, silně působících na veřejné mínění. Právě novináři demonstrující svá stanoviska, která by neměla být vnucována, ale vzbuzovat u veřejnosti diskuzi. Odezvu čtenářů považuje za důležitou součást své práce, protože je primárně určena jim a je ráda za zpětnou vazbu, kterou jí projeví.

4.4 Výzkumné závěry

Na základě výzkumného šetření jsme dospěli k závěru, že většina respondentů z řad nezaměstnaných jsou s pracovníky ÚP spokojeni. Podali tak informace, vypovídající o přístupu pracovníků a ty jednoznačně ukazují to, že se jim dostává adekvátní pomoci od pracovníků, na které jsou odkázáni, vzhledem ke své obtížné životní situaci - ztráta zaměstnání a její znovunalezení. Totéž můžeme konstatovat pro jednání pracovníků i to bylo shledáno s převahou většiny vyhovujícím. Samozřejmě nelze zanedbat zcela nespokojené respondenty, kteří vystupují v menšinovém zastoupení.

V případech, kdy jsme zjišťovali názory pracovníků, vyplynula důrazná nejednotnost a nesystematičnost metodiky, s níž musí pracovat ve všech zkoumaných krajích u pracovníků, kteří přešli z MěÚ. Zřetelná nespokojenost s pracovním prostředím byla zjištěna v Jihomoravském a Moravskoslezském kraji, opětovně u pracovníků, kteří přešli z MěÚ. Mezi nejčastější úskalí práce byla již výše zmíněná nejednoznačnost metodických pokynů a

nedostatečné vybavení kanceláří z hlediska materiálního i technického, dále nefunkčnost informačního systému, nedostatek kvalifikovaných pracovníků, zvyšující agresivita klientů, špatné vedení.

Účelem zjištěných závěrů není generalizace na širokou veřejnost, není to ani možné. Údaje, s nimiž pracujeme, se týkají pouze respondentů, kteří se zúčastnili výzkumného šetření.

Doporučení:

- *zavést cílená školení pracovníků - se zaměřením na komunikaci s různými typy klientů, jak se bránit vůči atace ze strany agresivních klientů*
- *zkvalitnit a rozvíjet spolupráci na všech úrovních vedení, týkající se tvorby metodických pokynů a jejich včasné zasílání*
- *zefektivnit technické i materiální vybavení pracovišť pro hladký průběh práce, tím dojde k úspoře času, který mohou pracovníci věnovat dalším klientům a sníží se i stres na obou stranách - jak pracovníků, tak klientů, u nichž tak může dojít k regresi agresivity*
- *zajistit dodržování diskrétní zóny při jednání s jednotlivými klienty*
- *posílit řady pracovníků, pro dostatečné poskytování sociálního poradenství*

ZÁVĚR

Diplomová práce byla zpracovávána za účelem zjištění veřejného mínění na roli sociálního pracovníka, se zaměřením na úřady práce.

Ve třech kapitolách věnujeme pozornost popisu požadavků kladených na sociálního pracovníka z hlediska odborného vzdělání a osobnostních předpokladů. Definujeme jednotlivé role, které jsou spjaty s výkonem sociálního pracovníka, seznamujeme s oblastmi jeho působení. Dále uvádíme veřejné mínění, hlavní faktory jeho utváření a ovlivňování. Třetí kapitola pojednává o Úřadu práce a nezaměstnanosti. Poslední, čtvrtá kapitola obsahuje zpracované výzkumné šetření. Nalezneme zde grafy, znázorňující mínění nezaměstnaných o pracovnících úřadů práce, tabulky vypovídající o názorech sociálních pracovníků úřadů práce a přepis rozhovoru, který poskytla šéfredaktorka zpravodajského portálu EurActiv, Lucie Bednářová.

Stanovené cíle byly naplněny. Diplomová práce demonstruje nezastupitelnou roli sociálních pracovníků úřadů práce, kteří se dnes a denně setkávají tváří v tvář s potřebnými, znevýhodněnými nezaměstnaností. Poukázala na veřejné mínění na výkon sociálního pracovníka a zmapovala názory sociálních pracovníků v oblasti metodiky, pracovního prostředí a nejobtížnějších úskalí, svazující sociální pracovníky na úřadech práce.

Práce sociálních pracovníků působících na úřadech práce patří k velmi zatěžující pozici. Náročnost, která byla potvrzena z odpovědí samotných pracovníků, je umocněna faktem jejich nízkého počtu na kvantum klientů, připadajících na jednoho pracovníka. Dalším podstatným faktem, ztěžujícím jejich pozici, je nedostatečné metodické vedení a často nefungující informační systémy, na něž jsou ve své práci odkázáni. Tyto nejfrektovanější úskalí způsobují časový stres, ovlivňující výkon pracovníků a stupňují nervozitu u klientů. Ačkoliv jsme zjistili ve většině pozitivní mínění o pracovnících ÚP, můžeme předjímat, že pokud se nezlepší jejich pracovní podmínky, může dojít k prudkému poklesu spokojenosti, nárůstu agrese až k atace ze stran klientů. U pracovníků je rizikem naprosté vyhoření, demotivace až apatie, což povede ke ztrátě podstaty sociální práce na úřadech práce. Nesmíme opomenout nezastupitelnost odborně vzdělaného vedení, které je potřebnou oporou pro své pracovníky.

Podstatnou součástí sociální práce ve všech odvětvích je právě spokojenost těch, kteří jí využívají. Právě jejich zpětná vazba utváří cíl, poslání, vývoj a podstatu výkonu sociálních pracovníků, kteří potřebují pro kvalitní výkon takové zázemí, vytvářející jim prostor pro naplnění požadavků potřebných, ale zároveň musí poskytovat i jim adekvátní základnu, v

podobě motivace, vhodných pracovních podmínek, participujícího a jistotu poskytujícího vedení.

SEZNAM ZKRATEK

CVVM	Centrum pro výzkum veřejného mínění
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
ÚP	úřad práce
MěÚ	městský úřad
GŘ ÚP	generální ředitelství Úřadu práce
ÚP ČR	Úřad práce České republiky
ÚSO	úplné středoškolské vzdělání s maturitou

SEZNAM ODBORNÝCH ZDROJŮ

Literatura:

ATKINSON, Rita. *Psychologie*. 2. vyd. Praha : Portál, 2003. 750 s. ISBN 80-7178-640-3.

BURIÁNEK, Jiří. *Sociologie pro střední odborné a vyšší odborné školy*. 1. vyd. Praha : Fortuna, 2003. 127 s. ISBN 80-7168-254-5.

ČERVENKA, Jan a kol. *České veřejné mínění: výzkum a teoretické souvislosti*. 1. vyd. Praha : Sociologický ústav AV ČR, 2006. 226 s. ISBN 80 - 7330 - 081 - 8.

DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a kol. *Management lidských zdrojů*. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2007. 487 s. ISBN 978-80-7179-893-4.

FORET, Miroslav. *Komunikace s veřejností*. 1. vyd. Brno : Masarykova Univerzita, 1994. 206 s. ISBN 80-2101-034-7.

GOLDMANN, Radoslav a Martina CICHÁ. *Etika zdravotní a sociální práce*. 1. vyd. Olomouc : Vydavatelství Univerzity Palackého, 2004. 126 s. ISBN 80-2440-907-0.

HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. 1. vyd. Praha : Portál, 2004. 311 s. ISBN 80-7178-803-1.

HAVRDOVÁ, Zdena. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vyd. Praha : Osmium, 1999. s. 167. ISBN 80-902081-5.

HOLMAN, Robert. *Ekonomie*. 5. vyd. Praha : C. H. Beck, 2011. 698 s. ISBN 978-80-7400-006-5.

JEŘÁBEK, H. *Úvod do sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 1993. 162 s. ISBN 80-7066-662-5.

JIRÁK, Jan a Barbara KÖPPLOVÁ. *Masová média*. 1. vyd. Praha : Portál, 2009. 413 s. ISBN 978 - 80 - 7367 - 466 - 3.

JUNGOVÁ, Eliška. Vývoj českého veřejného mínění a jeho odraz v postojích vůči Evropě. In HRUBEC, Marek. *Demokracie, veřejnost a občanská společnost*. 1. vyd. Praha : Filosofia, 2004, s. 253 - 268. ISBN 80-7007-211-3.

KELLER, Jan. *Soumrak sociálního státu*. 1. vyd. Praha : Sociologické nakladatelství, 2005. 158 s. ISBN 80-8642-941-5.

KEŘKOVSKÝ, Miloslav. *Ekonomie pro strategické řízení: teorie pro praxi*. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2004. 184 s. ISBN 80-7179-885-1.

KLAPAČ, Michal. *Sychologie v praxi: práce na sobě a spolupráce s druhým*. 1. vyd. Praha : Transal Books, 1992. 87 s. ISBN 80-900954-1-0.

KOHOUT, Jaroslav. *Veřejné mínění, image a metody public relations*. 1. vyd. Praha : Management Press, 1999. 122 s. ISBN 80-7261-006-6.

KOHOUTEK, Rudolf. *Základy užité psychologie*. 1. vyd. Brno : Akademické nakladatelství CERM, 2002. 544 s. ISBN 80-214-2203-3.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha : Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.

KREBS, Vojtěch a kol. *Sociální politika*. 3. vyd. Praha : ASPI, 2007. 503 s. ISBN 80-7357-050-5.

LEVICKÁ, Jana a kol. *Sociální práce I*. Trnava : Oliva, 2007. 159 s. ISBN 978-80-969454-2-9.

MAŘÍKOVÁ, Hana a kol. *Velký sociologický slovník I. A - O*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1996. 747 s. ISBN 80-7184-164-1.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. s. 384. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. s. 278. ISBN 80-7178-549-0.

MIŠOVIČ, Ján a kol. *Od A do Z ve výzkumech veřejného mínění*. Divišov : Orego, 2010. s. 187. ISBN 978-80-86741-94-9.

MŮLPACHER, Pavel. *Sociální práce jako životní pomoc*. 1. vyd. Brno: MSD, 2006. s. 9 -14. ISBN 80-8633-62-4.

MUSIL, Josef. *Elektronická média v informační společnosti*. 1. vyd. Praha : Votobia, 2003, s. 261. ISBN 80- 7220-157-3.

REIFOVÁ, Irena. *Slovník mediální komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2004. 327 s. ISBN 80-7178-926-7.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha : Grada, 2009. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-8585-000-1.

SHELLMANN, Bernhard. *Média: základní pojmy, návrhy, výroba*. 1. vyd. Praha : Europa-Sobotáles, 2004. 482 s. ISBN 80-86706-06-0.

SLÁDEČEK, Vladimír. *Obecné správní právo*. 1. vyd. Praha : ASPI Publishing, 2005. 379 s. ISBN 80-7357-060-2.

SPLICHAL, Slavko. *Public opinion: developments and controversies in the Twentieth Century*. 1st ed. Lanham, Maryland : Rowman and Littlefield Publishers, Inc., 368 s. 1999. ISBN 0-8476-9163-2.

ŠUBRT, Jiří a kol. *Kapitoly ze sociologie veřejného mínění: teorie a výzkum*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998. s. 241. ISBN 80-7184-522-1.

TISHLER, Henry. *Introduction to sociology*. 2nd ed. New York : Saunders College Publishing, 1986. 598 s. ISBN 0030027071.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. 1. vyd. Praha : Portál, 2010. 439 s. ISBN 978-80-7367-680-3.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha : Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.

URBAN, Libor a kol. *Masová komunikace a veřejné mínění*. 1. vyd. Praha : Grada, 2011. 240 s. ISBN 978 -80 - 247 - 3563 - 4.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha : Grada, 2008. 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8.

Legislativa:

ČESKO. Zákon č. 108/2006Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů. In Sběrka zákonů. 2006.

ČESKO. Zákon č. 96/2004 Sb., *o nelékařských zdravotnických povoláních*, ve znění pozdějších předpisů. In Sběrka zákonů. 2004.

ČESKO. Zákona č. 73/2011 Sb., *o Úřadu práce České republiky*, ve znění pozdějších předpisů. In Sběrka zákonů. 2011.

ČESKO. Zákona č. 435/2004 Sb., *o zaměstnanosti*, ve znění pozdějších předpisů. In Sběrka zákonů. 2004.

Internetové zdroje:

Kdo jsme. In: *EurActiv* [online]. [cit. 2013-04-06]. Dostupné z : <http://www.euractiv.cz/kdo-jsume>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Aby státní i nestátní neziskové organizace byly úspěšné* [online]. 2009 [cit. 2012-18-10]. Dostupné z : <http://www.mpsv.cz/cs/7721>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Typové pozice sociálních pracovníků* [online]. [cit. 2012-18-10]. Dostupné z : http://www.mpsv.cz/files/clanky/865/Tabulka_2.pdf.

MLADÁ FRONTA DNES. *Olomoucký úřad práce se přesune na Tabulový vrch, potvrdila vládní komise* [online]. [cit. 2013-04-10]. Dostupné z : http://olomouc.idnes.cz/olomoucky-urad-prace-se-prestehuje-na-tabulovy-vrch-fyu-/olomouc-zpravy.aspx?c=A120829_1822309_olomouc-zpravy_stk.

NAVRÁTIL, Pavel. Sociální práce jako sociální konstrukce. *Sociologický časopis* [online]. 1998, č. 1, s. 37 - 50. [cit. 2013-03-10]. Dostupné z : http://www.sreview.soc.cas.cz/uploads/862019eb0fed5c49a5c7c87613f5332a4e3da54c_243_037NAVRATIL.pdf.

O nás. In: *EurActiv* [online]. [cit. 2013-04-06]. Dostupné z : <http://www.euractiv.cz/o-nas>.

Správní mapa. In: *Topograf* [online]. [cit. 2013-03-10]. Dostupné z : <http://spravnimapa.topograf.cz>.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Anketa pro nezaměstnané občany

Příloha č. 2: Anketa pro pracovníky úřadů práce

Příloha č. 3: Struktura otázek pro šéfredaktorku

Příloha č. 1: Anketa pro nezaměstnané občany

ANKETA K DIPLOMOVÉ PRÁCI

„Analýza veřejného mínění na roli sociálního pracovníka“

Žena

Muž

Věk: do 25 let
25 - 35 let
35 - 45let
45 - 55 let
nad 55 let

Dosažené vzdělání:

1. základní
2. střední s maturitou
3. střední s výučním listem
4. vyšší odborné
5. vysokoškolské

Délka evidence na úřadě práce:

- a) méně než půl roku
- b) půl roku - rok
- c) déle než 1 rok

Jak vnímáte přístup sociálního pracovníka na úřadě práce?

- | | | | |
|--------------------------|-------------|-------|--------------|
| a) Ochota | velmi dobrá | dobrá | nevyhovující |
| b) Komunikace | velmi dobrá | dobrá | nevyhovující |
| c) Poskytování informací | velmi dobrá | dobrá | nevyhovující |

Jste spokojený/á s jednáním sociálního pracovníka na úřadě práce?

- a) Ano, zcela mi vyhovuje.
 - b) Ano, ale mohlo by být lepší.
 - c) Ne, jednání mi nevyhovuje.
 - d) Jiný názor
-
-

Příloha č. 3: Struktura otázek pro šéfredaktorku

1. Jak postupujete při výběru tématu pro své články?
2. Jak dlouho pracujete na svých člancích?
3. Jakým způsobem získáváte fakta pro svou práci a jak je ověřujete? Prosím o uvedení konkrétního příkladu.
4. Pracujete v médiu, které výrazně ovlivňuje mínění lidí, jak velkou důležitost hraje při Vašem výkonu práce, právě objektivita zvoleného tématu?
5. Jaký je Váš názor na probíhající Transformaci sociálních služeb, jejíž podstatou je „*Deinstitucionalizace sociálních služeb*“?
6. Co považujete za nejdůležitější při své práci a proč jste si ji zvolila?
7. Považujete odezvu čtenářů za důležitou součást Vaší práce a proč?