

Vzdělávání dospělých a poradenství jako způsob řešení nezaměstnanosti

Bc. Roman Sobotka

Diplomová práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Roman Sobotka
Osobní číslo:	H180100
Studijní program:	N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální pedagogika
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Vzdělávání dospělých a poradenství jako způsob řešení nezaměstnanosti

Zásady pro vypracování

Zpracování práce a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti vzdělávání dospělých, poradenství a nezaměstnanosti.

Příprava metodiky empirického fáze, zaradění ní projektů výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: Tiskněná/elektronická

Seznam doporučené literatury:

BUCHTOVÁ, Božena. *Nezaměstnanost: psychologické, ekonomické a sociální problémy*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 80-247-9306-8.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: zásady kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1359-4.

PLÁN, Zdeněk. *Základy andragogiky*. Praha: Vysoká škola J. A. Komenského, 2003. ISBN 80-86723-05-08.

SRNBOCOVÁ, Dagmar. *Profesní poradenství: vybrané kapitoly*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5382-7.

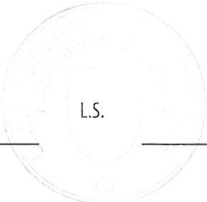
VELEŠKA, Jaroslav. *Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-86723-08-3.

Vedoucí diplomové práce:

doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: 4. října 2019
Termín odevzdání diplomové práce: 24. dubna 2020

A faint circular stamp is centered between the two signatures. It contains the text "UNIVERSITY OF ZLÍN" and "FACULTY OF EDUCATION" around the perimeter, with "L.S." in the center.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 8. ledna 2020


PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

²⁾ Vysoká škola nevyjádřeně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, ušije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá vzděláváním dospělých a poradenstvím jako jedním z možných způsobů řešení nezaměstnanosti. Teoretická část, opírající se o poznatky odborné literatury, seznamuje čtenáře s negativními vlivy nezaměstnanosti na člověka a společnost. Dále se zabývá současnými trendy z oblasti vzdělávání dospělých, vhodně aplikovatelných u profesního vzdělávání a poradenstvím jako způsobem pomoci nezaměstnaným, předpokládajícím jejich aktivní účast. Praktická část se zaměřuje na kvantitativní zjištění míry spokojenosti uchazečů o zaměstnání, evidovaných na Úřadu práce ČR, s poradenskými službami. Dále zjišťuje postoje uchazečů o zaměstnání ke vzdělávání a jejich ochotu řešit aktivními cestami vlastní nezaměstnanost.

Klíčová slova: nezaměstnanost, poradenství, vzdělávání dospělých, společnost, práce.

ABSTRACT

The thesis deals with the education of adults and counselling as being one of the possible ways of solving unemployment. The theoretical part, grounded in knowledge of professional literature, introduces the reader to negative influences of unemployment on people and society. It also focuses on contemporary trends in the field of educating adults, conveniently applicable to vocational education, and counselling, as a way of helping the unemployed, assuming their active participation. The practical part centers around the quantitative findings of the satisfaction rate of the job candidates who are signed on at the job centre in the Czech Republic with counselling services. It also investigates the approaches of the job candidates to education and their willingness to solve their own unemployment in active ways.

Key words: unemployment, counselling, education of adults, society, job.

Děkuji panu Doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc., za podporu, cenné rady, metodické vedení, ochotu a trpělivost při vedení mé diplomové práce. Děkuji také své rodině a blízkým za podporu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 NEZAMĚŠTNANOST JAKO SOCIÁLNÍ PROBLÉM.....	12
1.1 ZÁKLADNÍ POJMY	13
1.2 VÝZNAM PRÁCE PRO ČLOVĚKA	14
1.3 NEZAMĚŠTNANOST A JEJÍ VLIV NA ZDRAVÍ ČLOVĚKA.....	18
1.4 RIZIKOVÉ SKUPINY.....	21
1.5 NEZAMĚŠTNANOST A SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY.....	25
2 PORADENSTVÍ JAKO ZPŮSOB POMOCI NEZAMĚŠTNANÝM	28
2.1 PORADENSTVÍ POSKYTOVANÉ ÚŘADY PRÁCE ČR	29
2.2 PRŮBĚH PORADENSKÉHO PROCESU.....	32
2.3 KOMUNIKACE V PORADENSTVÍ.....	33
2.4 ETIKA PORADCE.....	36
3 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH JAKO NÁSTROJ MOBILIZACE A KULTIVACE LIDSKÉHO KAPITÁLU	40
3.1 CELOŽIVOTNÍ UČENÍ.....	41
3.2 SEBEVZDĚLÁVÁNÍ	47
3.3 REKVALIFIKACE	48
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	51
4 VÝZKUMNÁ ČÁST	52
4.1 PŘEDMĚT VÝZKUMU.....	53
4.2 CÍL VÝZKUMU.....	53
4.3 METODIKA VÝZKUMU.....	54
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	55
5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	56
5.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	56
5.2 PŘEDMĚT VÝZKUMU.....	74
ZÁVĚR	79
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	81
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	85
SEZNAM OBRÁZKŮ	86
SEZNAM TABULEK.....	87
SEZNAM GRAFŮ	88
SEZNAM PŘÍLOH.....	89

ÚVOD

Naše diplomová práce se zaměřuje na jev nezaměstnanosti, její sociální zdravotní a psychické důsledky pro jedince a společnost a na vzdělávání dospělých a poradenství jako možný způsob jejího řešení. Práce doprovází lidstvo téměř od jeho vzniku. Za tuto dlouhou dobu se stala jeho nezbytnou součástí a to především jako nástroj obživy a opatrování si prostředků pro uspokojování potřeb. Od období průmyslové revoluce a vzniku tržních mechanismů v ekonomice se s placenou prací pojí fenomén nezaměstnanosti. Ekonomika na ni nahlíží jako na běžný jev, kdy dochází na trhu práce vlivem určitých faktorů k převisu poptávky po práci nad její nabídkou. Z pohledu sociálního je však ztráta práce pro společnost a jedince jevem daleko závažnějším. Dlouhodobá nezaměstnanost vede ke zhoršení zdravotního a psychického stavu dotčených. U nezaměstnaného a jeho rodiny může docházet k postupné segregaci a snížení sociálního statusu. Masová nezaměstnanost vede ke zhoršení sociálního klimatu ve společnosti, zhoršuje náladu a zdraví občanů. Dlouhodobá nezaměstnanost se podílí na tvorbě nové třídy deklasovaných – Underclass. Tato třída je složena převážně z nekvalifikovaných dělníků, kteří přišli o zaměstnání vlivem strukturálních změn v průmyslu. Vývoj průmyslu v posledních dekadách ukazuje, dynamicky rozvíjející se odvětví, která vyžadují pracovníky s vyšším vzděláním. Na základě těchto zjištění si dovoluujeme konstatovat, že v dnešní dynamické době je vzdělávání nezbytné pro udržení si atraktivity pro trh práce. Poradenství může být platné při výběru vhodné rekvalifikace a dalšího profesního směrování nezaměstnaného. Další potřebnou formou poradenství ve vztahu k nezaměstnaným je poradenství sociální, pomáhající lidem při řešení situací, které dotyčný nezvládá sám řešit. Na základě výše zmíněného si dovoluujeme tvrdit, že vzdělávání dospělých a poradenství jsou důležitými elementy v boji s nezaměstnaností, zejména pak s její pro společnost nejzávažnější podobou-tedy nezaměstnaností strukturální.

Teoretická část se zaměřuje na fenomén nezaměstnanosti jako sociální problém. Vymezuje zde základní pojmy související se zkoumaným jevem. Zabýváme se významem práce pro člověka, dopady nezaměstnanosti na život jednotlivce a společnosti. V práci poukazujeme také na skupiny ohrožené nezaměstnaností. Ve druhé kapitole se zaměřujeme na poradenství, resp. její kariérové odvětví, jako formu sociální pomoci a také na etické principy poradce. Nastíňujeme také správný průběh poradenského procesu a jeho zásady.

V praktické části diplomové práce se zaměřujeme na vzdělávání se, rekvalifikaci nezaměstnaných osob a jejich využívání poradenství poskytovaného Úřadem práce České republiky. Prostřednictvím dotazníkového šetření jsme zjišťovali ochotu nezaměstnaných vzdělávat se a rekvalifikovat z důvodu lepšího uplatnění se na trhu práce a jejich vědomosti o poradenství poskytovaného Úřadem práce, jeho využívání a účinnosti.

Cílem této práce je předložit ucelený přehled o nezaměstnanosti a jejích dopadech na jedince i společnost, její závažnost individuálního, rodinného a celospolečenského charakteru. Práce se snaží poukázat na vzdělávání dospělých a poradenství jako nástroj aktivizace jedinců směrem k samořízenému sebezdokonalování, získávání nových zkušeností, dovedností a návyků, nezbytných pro udržení atraktivity pro trh práce. Výsledky výzkumné části mohou být podnětné pro změnu systému informovanosti nezaměstnaných osob o možnosti rekvalifikací a poradenství ze strany Úřadu práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NEZAMĚSTNANOST JAKO SOCIÁLNÍ PROBLÉM

S nástupem tržního hospodářství po roce 1989 se česká společnost musela začít vyrovnávat se staronovým fenoménem – nezaměstnaností. Její míra závisí zejména na stavu ekonomiky. V období posledních deseti let, tedy 2009-2019 se pohybovala míra nezaměstnanosti v závislosti na krizi nebo růstu ekonomiky mezi 2,5 % až 10 %. Nezaměstnanost není v České republice rozložena rovnoměrně. Jsou regiony s velmi nízkou nezaměstnaností okolo 2 %. Naproti tomu jsou oblasti s nezaměstnaností téměř 25 %. Taková míra nezaměstnanosti je zapříčiněna zejména strukturálními změnami v průmyslu a s nimi spojeným rozvojem nových průmyslových odvětví. Ekonomie pojmá nezaměstnanost jako jeden ze standardních jevů v rámci tržního hospodářství. Ekonomický pohled se nám jeví jako poměrně odosobněný, nepojímající dopady na život jedince a společnosti.

Obecně sice vycházíme ze skutečnosti, že nezaměstnanost je de facto běžným jevem a ukazatelem svobodné společnosti, jejíž základy vycházejí z tržního mechanismu a demokracie (Mareš, 2002, s. 10), ale její níže uvedené negativní dopady pro jedince a společnost považujeme za tak zásadní, že její zkoumání z pohledu sociálního považujeme za nezbytné. Jen pohled vnímající potřeby jedince a společnosti může popsat negativní sociální, zdravotní, psychické dopady nezaměstnanosti, na jejichž základě lze navrhnout efektivní způsoby jejího řešení a prevence.

Závažnost nezaměstnanosti vystihují Marešova slova: *Masová nezaměstnanost vytváří pro společnost i pro vládu vážné problémy finančního (náklady na nezbytnou podporu vzrůstajícího počtu osob bez zaměstnání) organizačního (potřeba rozsáhlého a byrokratizovaného aparátu služeb zaměstnanosti) a politického charakteru (ohrožení sociálního smíru, což v případě postkomunistických zemí znamená i ohrožení probíhajících sociálních a ekonomických reforem). Přetrvávající masová nezaměstnanost může mít i dlouhodobé konsekvence spočívající v novém rozdělení společnosti, v tlaku na reformulaci základních hodnot společnosti a stylu jejího života, ve ztrátě perspektiv části populace i celé společnosti.* (Mareš, 2002, s. 10). Pro lepší názornost uvádíme ještě dopady nezaměstnanosti pro jedince: *Naše i zahraniční poznatky potvrzují, že ztráta práce znamená pro jedince nejen pokles životní úrovně (hraničící s chudobou), ale také řadu dalších negativních osobnostních změn. Psychologické výzkumy dlouhodobě nezaměstnaných lidí zjišťují jejich hlubokou deprivaci (strádání) ze ztráty práce, pokles sebevědomí a sebeúcty, pocity neúčinnosti a beznaděje.* (Buchtová, 2013, s. 10) V návaznosti na tato fakta považujeme za důležité se ptát. Jaké má nezaměstnanost dopady pro jedince a společnost? Bude ovlivňovat sociální klima a

náladu ve společnosti? Jaká jsou zdravotní a bezpečnostní rizika spojená s masovou a dlouhodobou nezaměstnaností? Jaká opatření budou zapotřebí provést ke znovuzapojení nezaměstnaných na trh práce? Jakými prostředky a opatřeními by šlo masové a strukturální nezaměstnanosti předcházet?

Je zřejmé, že nezaměstnanost je jevem složitým, žádajícím interdisciplinární komplexní řešení, jenž by reflektovalo všechny aspekty, které s sebou tento jev přináší.

1.1 Základní pojmy

Pro vymezení rámce práce, její přehlednost a orientaci v ní považujeme za důležité uvést definice pojmů přímo se pojících s předmětem předkládané práce. Seznámení se s nimi pomůže čtenáři pochopit kontext práce. Jedná se o tyto pojmy:

Práce je podle Fuchse *především lidská činnost, lidská námaha. Jejím nositelem je člověk. Jedná se o činnost účelnou a cílevědomou. Člověk ji koná proto, aby mohl uspokojovat své potřeby.* (Fuchs, 2003, s. 12)

Nezaměstnanost nastává, *jestliže existují způsobilí pracovníci, kteří by byli ochotni při existující úrovni mezd pracovat, ale nemohou nalézt práci.* (Samuelson, 1991, s. 975)

Podle příčin vzniku rozlišujeme nezaměstnanost na:

Frikční nezaměstnanost nastává, *kdy někteří lidé jsou dočasně nezaměstnaní, protože opustili původní zaměstnání a po nějakou dobu si hledají nové místo.* (Holman, 1999, s. 267)

Strukturální nezaměstnanost vystihuje Fuchs tak, *že profesní segmentace nabídky na trhu práce není v souladu se strukturou poptávky po práci. Jedná se o příčiny, jejichž vliv se prohlubuje s technickým pokrokem a různou dynamikou vývoje jednotlivých odvětví.* (Fuchs, 2003, s. 139)

Cyklická nezaměstnanost je taková nezaměstnanost, *kteřá souvisí s cyklickým kolísáním výkonu ekonomiky. V období hospodářských poklesů tato složka narůstá, naopak při růstu výkonnosti ekonomiky je potlačována.* (Fuchs, 2003, s. 139)

Za dlouhodobou považuje Holman nezaměstnanost, *jestliže, je nezaměstnanost delší než rok.* (Holman, 2002, s. 427).

Vzdělání dospělých definuje dle našeho názoru velmi komplexně Balvín jako *vědu o vedení dospělého člověka. Je to vedení nejenom profesní, kulturní a sociální, ale v našem pojetí i vedení v oblasti kompetencí, multikulturních, inkulturních a pluralitních (respektování*

takových specifík jednotlivých kultur, jež se nedají vysvětlit s pomocí jiných kultur, které jsou vlastní jen té které kultuře.) (Balvín, 2012, s. 201)

Poradenství vymezuje Palán jako *informační a konzultační činnost směřující k orientaci tazatele v oblasti zájmu. V oblasti vzdělávání dospělých jde především o poradenství k volbě povolání a poradenství k orientaci v oblasti vzdělávacích možností. Poradenská činnost je důležitá součást péče.* (Palán, 1997, s. 86)

1.2 Význam práce pro člověka

Práce k životu člověka neodmyslitelně patří již po dlouhá staletí. Díky velmi dlouhé „symbióze“ je práce společností vnímána jako jev zcela normální, žádoucí. Naopak neúčast nebo vyhýbání se této činnosti je společností vnímána negativně. Mareš k tomuto uvádí, že *být nezaměstnaným ve společnosti, která přikládá zaměstnání takový význam, znamená mít stigma neboli viditelné znamení svého selhání.* (Mareš, 2002, s. 90)

Práce má v životě člověka nezastupitelnou úlohu a to hned z několika příčin. Jejím prostřednictvím získává jedinec prostředky k uspokojování potřeb, ale je také nástrojem seberealizace. Přináší člověku pocit uspokojení. Práce je důležitým elementem v životě člověka také díky své sociální funkci. V zaměstnání člověk navazuje nová přátelství a kontakty. Lze tedy tuto činnost považovat za jeden z prostředků prevence před sociální izolací. *Zaměstnání je i prostředkem společenského vzestupu, takže nezaměstnanost neznamená jen ztrátu dosavadního statusu, ale i ztrátu statusů budoucích.* (Mareš, 2002, s. 68)

Nezbytnost práce pro jedince a společnost vystihuje Giddens šesti faktory, mezi které řadí:

- *Peníze. Pro mnoho lidí představuje mzda či plat za práci hlavní zdroj obživy. Pokud tento příjem ztratí, začnou mít daleko větší obavy, že si neporadí s každodenními životními problémy.*
- *Míra aktivity. Práce obvykle poskytuje lidem šanci osvojit si a používat určité znalosti a schopnosti. I stereotypní práce představuje strukturované prostředí, které usměrňuje a odčerpává energii jedince. Kdo zůstane bez zaměstnání, ten často ztrácí šanci své znalosti a schopnosti nějak uplatnit.*
- *Změna. Práce umožňuje člověku poznat nové prostředí, které se liší od domácího. Mnohé lidi těší už to, že dělají něco jiného než doma, i když sama jejich práce není příliš stimulující.*

- *Strukturovaný čas.* U osob pracujících na plný úvazek se struktura dne obvykle řídí podle rytmu práce. Ten sice může představovat určitou zátěž, ale současně dává celému dni řád, které osobám bez práce často chybí. Pro nezaměstnané bývá velkým problémem nuda. Přestávají si všimnout toho, jak čas běží, a stávají se apatickými.
- *Sociální kontakty.* V pracovním prostředí si lidé často nacházejí přátele a příležitost podílet se na společných činnostech. Po ztrátě zaměstnání se okruh potenciálních přátel a známých obvykle zmenšuje.
- *Osobní identita.* Pracovníkovi poskytuje jeho zaměstnání pocit pevné sociální identity, který je pro něj velmi cenný. Zvláště u mužů bývá sebeúcta spojena s tím, jaký je jejich ekonomický přínos k chodu domácnosti. (Giddens, 1999, s. 308)

Další důležitý faktor významnosti práce popisuje Buchtová: *V konkrétní práci, k níž jsou nezbytné znalosti, schopnosti a dovednosti, se rozvíjí lidská osobní identita. Z mentálně hygienického hlediska umožňuje pracovní úsilí odvod přebytečné duševní a tělesné energie.* (Buchtová, 2013, s. 49) Giddens uvádí, že v moderní společnosti hraje zaměstnání důležitou roli pro udržení sebeúcty. *Dokonce i tehdy, když je pracovní náplň nezajímavá a odehrává se v málo příjemném prostředí, má zaměstnání určující vliv na psychologický stav jedince a jeho každodenní cyklus činnosti.* (Giddens, 1999, s. 308) Je tedy důležitým prvkem správného psychického vývoje člověka. Prací také ukazujeme a učíme děti platným hodnotám společnosti.

Ztráta zaměstnání je traumatizující zážitek. I přes větší penzum volného času dochází k pochybám ve vlastní schopnosti. Ztráta příjmu jako primárního prostředku k uspokojování potřeb vede k napětí v rodině nezaměstnaného. Dochází rovněž k ochlazení kontaktů s přáteli-spolupracovníky díky přerušení sdílených zážitků z pracovního procesu. Mareš uvádí, že *jiným motivem omezení sociálních kontaktů je na straně nezaměstnaných pocit vlastní stigmatizace ztrátou zaměstnání. Po ztrátě práce se lidé většinou vyhýbají nejen těm, kdo jsou zaměstnání, ale vyhýbají se i kontaktům s ostatními nezaměstnanými, neboť jsou pro ně depresivní.* (Mareš, 2002, s. 82) Domníváme se, že v případě dlouhodobé nezaměstnanosti lze hovořit o možné stigmatizaci jedince ve smyslu životního selhání. Naši úvahu potvrzuje Buchtová: *Ztratit práci ve společnosti, kde je placená práce stále ještě spojována s vysokou společenskou i osobní hodnotou a kde je zaměstnání klíčem k životním aspiracím i zdrojem identity a sebeúcty člověka, přináší stresující životní událost.* (Buchtová, 2002, s. 76) Vliv zaměstnání v současné společnosti je tak silný, že z podstatné části determinuje reprodukci člověka. K tomuto Mareš uvádí: *V tradičních společnostech je*

reprodukce jedince zaručena prostřednictvím tradičních práv a povinností. V průmyslových společnostech, spojených s existencí trhu práce, je však reprodukce jedince závislá především na úspěšnosti jeho transakcí na tomto trhu. (Mareš, 2002, s. 70)

Ztráta zaměstnání má rovněž negativní vliv na vnímání času. Jde zejména o změnu struktury dne. *Nezaměstnanost je spojena s psychologicky stresujícími změnami ve vnímání času. Rozbití časové struktury dne a změny ve vnímání času jsou považovány za jeden z nejvýraznějších psychologických důsledků nezaměstnanosti. (Mareš, 2002, s. 77)* Mínil jsem tím, že nezaměstnaným ubíhá čas „pomaleji“ než v práci. Postupem času dochází k ochabnutí smyslu pro čas. Dny nemají strukturu a čím dál tím více je ze strany nezaměstnaného pocíťován pocit nudy. Tento pocit považujeme za významného činitele apatie u dlouhodobě nezaměstnaných. Dovolujeme si tvrdit, že zborcení struktury dne a následná apatie stojí za ztrátou zájmu o smysluplné vyplnění volného času. Výzkum Fryera a McKenna, kteří zkoumali asi 1 000 nezaměstnaných osob dělnických profesí ve Velké Británii koncem 80. let 20. stol., poukazuje na následky nezaměstnanosti v oblasti vnímání času nezaměstnaného. Autoři konstatují, že většina zkoumaných osob z řad nezaměstnaných ztrácela podněty k cílevědomé činnosti. Těmto lidem se všechny dny zdály jeden jako druhý, všední dny jim splývaly s víkendy. (Mareš, 2002, s. 79) Jednou z alternativ využití náhlého zvýšení penza volného času může být naplňování perspektivních cílů, rozvíjení koníčků, které mohou přerůst v nové zaměstnání formou podnikání.

Nezaměstnanost neznamená ohrožení jedince jen v oblasti psychické. Ztráta práce se pojí se snížením příjmu v podobě nahrazení mzdy podporou v nezaměstnanosti. Taková redukce příjmu znamená pro nezaměstnaného a jeho rodinu značné snížení životní úrovně, omezení volnočasových aktivit např. kroužků pro děti, členství ve sportovních klubech. Je zde také reálné riziko dluhové spirály, které se zvyšuje s rostoucí délkou nezaměstnanosti. *Finanční potíže osob žijících z podpor v nezaměstnanosti jsou však téměř vždy značné. Zejména dlouhodobá nezaměstnanost je zaručenou vstupenkou do světa chudoby a nouze. Příjem z podpor stěží pokrývá základní potřeby rodin a uvádí tyto rodiny do dluhů. (Mareš, 2002, s. 75)*

O negativních dopadech ztráty zaměstnání na lidský život detailně pojednává mnoho tuzemských i zahraničních studií. Odbornou veřejností je za klasickou studii o nezaměstnanosti považována Marienthalská studie Marie Jahodové a kol. Jedná se o sociografickou studii obyvatel obce Mariethal. Drtivá většina obyvatel této obce ztratila ve 30. letech 20. stol. po uzavření jediné místní továrny zaměstnání. Půlroční hloubkový průzkum zjistil psychické důsledky dlouhodobé ztráty zaměstnání: *Ztráta práce ničí obvyklé*

časové struktury pracovního dne, vytrácí se smysl života, dochází k omezení sociálních společenských kontaktů, nastává postupná ztráta identity a úpadek statusu osobnosti, atrofují činnosti, které byly součástí denního života jedince v době zaměstnání. (Buchtová, 2002, s. 78)

Na základě výše uvedeného míníme, že dalším rizikovým faktorem dlouhodobé nezaměstnanosti, vycházejícím ze snižování sebedůvěry, může být postupná redukce sociální aktivity a s ní spojená apatie vůči participaci na společenských cílech.

Nezaměstnanost automaticky neznamená podvolení se apatii a rezignaci na aktivní život. Existuje menší část lidí, patří mezi ně zejména ti, kteří opustili dosavadní pozici dobrovolně a aktivně hledají pro sebe vhodnější pracovní místo. Významným faktorem pomáhajícím nezaměstnaným překonat obtíže všech rázů je emoční a sociální podpora. Rodina je dlouhodobě považována za základ společnosti a tradiční lidský druh pospolitosti. Proto se domníváme, že právě její členové nejčastěji podporují své blízké a jsou jim oporou při překonávání nesnází spojených se ztrátou práce. Buchtová k tomu uvádí, že *většina dlouhodobě nezaměstnaných uváděla, že rodinné zázemí je pro ně hlavní životní oporou, která jim významně pomáhá překonávat obtížnou životní situaci. U skupiny svobodných mužů a žen to byli zejména rodiče a příbuzní, ve skupině nezaměstnaných ženatých mužů a vdaných žen byl nejvíce pocíťovanou duševní oporou životní partner a děti.* (Buchtová, 2002, s. 107) Případná ekonomická aktivita ostatních členů rodiny napomáhá lépe zvládnout ztrátu příjmu nezaměstnaného člena rodiny.

Mimo vnější podpůrné faktory je velmi podstatná tzv. „vnitřní podpora“. Jedná se o schopnost zvládat zátěž. *Nezdolnost (Hardiness), která je pravděpodobně podmíněna geneticky, provokuje aktivní přístup k sobě i ke světu. Překážky v životě jsou pak pro tyto lidi spíše výzvou k nové aktivitě.* (Buchtová, 2013, s. 74) Míru úspěšnosti zvládnutí těžkých situací ovlivňuje také přesvědčení jedince, zda může či nemůže ovlivňovat běh událostí, které se ho týkají. Osobnostní charakteristika internalita-externalita (vnitřní místo kontroly x vnější místo kontroly) měří individuální rozdíly ve vnímání světa jako založeného na uplatňování schopností a úsilí jedince (internalita), anebo na náhodě a štěstí (externalita). (Kollárik, 2008, s. 253)

Za podstatné považujeme zmínit, že zjištění výzkumů provedených ve 30., 70. a 80. letech, zkoumajících vliv ztráty zaměstnání na osobnost, chování a rodinu nezaměstnaného, jsou navzdory zcela odlišným mírám podpor sociálního státu velmi podobné. Na základě tohoto faktu si dovoluujeme tvrdit, že negativní vliv ztráty práce stran zmíněných oblastí života

jedince je téměř neměnný. Ovlivňuje jedince zejména po psychické stránce a to ve všech věkových skupinách.

Naše tvrzení vychází z následujícího zjištění Buchtové: *Důležitá byla v našem výzkumu zjištění týkající se zdravotního stavu pracovníků. Následkem ztráty zaměstnání docházelo ke zhoršení zdravotního stavu ve všech věkových skupinách lidí. Zpočátku subjektivně pocíťované neurotické potíže jsou prvními symptomy závažnějších onemocnění (empirická zkušenost) potvrzená v řadě výzkumů v souvislosti s dlouhodobou nezaměstnaností (P.B. Warr, P.R. Jackson, 1984, R.L. Payne, J. Hartley, 1984 a další).* (Buchtová, 2002, s. 96)

Vlivy ztráty zaměstnání na lidské zdraví se budeme komplexně zabývat v následující kapitole naší práce.

1.3 Nezaměstnanost a její vliv na zdraví člověka

Ztráta práce s sebou nese mimo sociálních a ekonomické potíže i problémy zdravotní. Tento jev ovlivňuje zdraví fyzické i psychické. Boleloucký k tomu uvádí: *Obecně je akceptováno, že práce je první a základní podmínkou lidské existence. Většina lidí má symbiotický vztah k práci i k pracovišti. Porušení tohoto vztahu – trvalejší nejistota v zaměstnání či jeho přerušování – bývá prožíváno jako skutečná separace a ztráta. To se odráží na úrovni biologické, psychologické a sociální. Ve svých důsledcích pak ovlivňuje zdravotní stav jednotlivce či postižené populace.* (Boleloucký, 2013, s. 103) Je tedy patrné, že narušení této pro člověka zásadní symbiózy má vliv nejen na životní sféry sociální a ekonomickou, ale ztráta zaměstnání může vést k narušení psychické harmonie, emoční pohody a dokonce může vést k narušení zdraví. Mareš k tomu dodává, *že tato psychická deprivace je vysvětlována obvykle náhlým poklesem životní úrovně a chudobou po vyčerpání nároků na podporu z titulu pojištění pro případ nezaměstnanosti.* (Mareš, 2002, s. 85)

Vlivem nezaměstnanosti na zdraví člověka se věnovala v posledních desetiletích řada výzkumů (Tannay, E., 1983, Sasseville, M., Grunberg, F., 1987, Bland, R.C. et al., 1988 a řada dalších). (Boleloucký, 2002, s. 129) Výzkumy empiricky doložily důsledky ztráty zaměstnání na zdraví a to jak somatické, tak i psychické. *Cook (1982) například mezi nezaměstnanými dokládá zvýšený výskyt nemocí dýchacího ústrojí, plicních a ischemických srdečních potíží.* (Mareš, 2002, s. 84)

Již výzkumy ve třicátých letech 20. stol. poukazovaly na souvislost mezi nezaměstnaností a zhoršením zdravotního stavu dotyčného jedince, příp. jeho rodiny. V této době měla

nezaměstnanost podíl na podvýživě, nesprávném složení stravy a nemocech z nich plynoucích. Moderní sociální stát a jím vyplácené dávky v nezaměstnanosti příp. dávky hmotné nouze lépe kryjí náklady na základní životní potřeby než na počátku 20. století. Z tohoto důvodu nejsou důsledky nezaměstnanosti na fyzické zdraví dotyčných tak nepříznivé jako dříve. I vzhledem k charakteru dnešní dynamické doby, kladoucí důraz na konzum, vede ztráta práce a s ní spojené výrazné snížení příjmu spíše k výskytu nemocí spojených se stresem. (Mareš, 2002, s. 84)

Podle Schandryho je *stres konsekvencí v psychickém i fyziologickém dění, která vystupuje po určitém uspořádání podmínek v prostředí. Jsou to situace, v nichž je ztížena nebo znemožněna adaptace. V těchto podmínkách dochází k újmě psychického stavu nebo fyzických funkcí. Při déle setrvávajícím působení stresových podmínek se vytváří možnost patologických funkčních změn nebo také orgánového poškození.* (Schandry, 1989, s. 74)

Stres tedy chápeme jako reakci organismu na mimořádně silný podnět – stresor. Vzhledem k faktu, že *ztráta zaměstnání je životní událost, ve které je jedinec nedobrovolně zbaven placené práce* (Boleloucký, 2003, s. 131) Tedy událost nechtěná, pro jedince nežádoucí. Dovolíme si tento akt označit za stresor, který na základě mnoha faktorů (zda je jedinec živitel rodiny, splácení hypotéky atd.) nabývá na intenzitě. Jak délka, tak i frekvence prožívaného stresu jsou důležitými aspekty jeho míry ovlivnění zdraví. *Chroničnost je do jistého stupně založena na trvajícím přítomnosti externích podnětů, které spouštějí stresovou odpověď – např. pokračující nezaměstnanost, nouze, život v nebezpečném okolním prostředí.* (Boleloucký, 2013, s. 110)

Jak je již zmíněno výše, stres může být příčinou poruch zdraví jak fyzického, tak psychického rázu. V souvislosti s nezaměstnaností je odbornou veřejností nejvíce zmiňována duševní porucha – deprese. Toto tvrzení potvrzuje např. Boleloucký: *Kontrolované studie ukazují, že negativní životní události ovlivňují více duševní zdraví než zdraví tělesné a že spolu s biologickými a psychologickými proměnnými významně přispívají k vývoji poruchy v oblasti afektivního spektra, tedy deprese.* (Boleloucký, 2013, s. 111)

Zvládání stresu je podmíněno řadou aspektů nebo činitelů. Jedná se především o osobnostní faktory (odolnost vůči stresu, jeho emocionální a kognitivní zvládnutí – existují stresové situace, jenž mají charakter problémových situací, ale v reakci na stres je zapojena celá osobnost) a dále je to zázemí stresované osoby (její sociální vztahy, jde zejména o podporu, která se jim dostává, toto potvrzují výsledky výzkumu nezaměstnaných mužů. Stres snášejí lépe ti, kteří mají ve svém nejbližším sociálním prostředí podporu. (Nakonečný, 1998, s. 545)

Nejen zmíněná afektivní porucha – deprese je skloňována s jevem nezaměstnanosti. Odborná literatura zmiňuje další psychiatrické jednotky, které jsou spojovány s důsledky ztráty zaměstnání. Jejich skupiny znázorňuje obrázek č.1 níže.

Kódy	Hlavní diagnostické skupiny klasifikace MSK-10
F00–F09	Organické duševní poruchy, včetně symptomatických
F10–F19	Duševní poruchy a poruchy chování vyvolané účinkem psychoaktivních látek
F20–F29	Schizofrenie, schizofrenní poruchy a poruchy s bludy
F30–F39	Poruchy nálady (afektivní poruchy)
F40–F49	Neurotické poruchy, poruchy vyvolané stresem a somatoformní poruchy
F50–F59	Behaviorální syndromy spojené s fyziologickými poruchami a somatickými faktory
F60–F69	Poruchy osobnosti a chování u dospělých
F70–F79	Mentální retardace (duševní opoždění)
F80–F89	Poruchy psychického vývoje
F90–F98	Poruchy chování a emocí se začátkem obvykle v dětství a v adolescenci
F 99	Nespecifikovaná duševní porucha

obr. 1 (Boleloucký, 2003, s. 139)

Dlouhodobý stres vyvolaný např. ztrátou zaměstnání není příčinou jen duševních poruch. Jako následek prožívaného stresu mohou také být různá psychosomatická onemocnění. Jedná se o onemocnění afektogenní (souvislost afektů a změn v útrobach), z nichž nejčastější jsou žaludeční vředy a hypertenze. (Nakonečný, 1998, s. 546) Boleloucký v této souvislosti dodává: *Podle klasických názorů zahrnují běžné poruchy způsobené alespoň zčásti psychologickými faktory astma, některé gastrointestinální potíže a poruchy, vysoký krevní tlak, endokrinní poruchy, cukrovku a v konečných důsledcích dokonce srdeční choroby. Ve většině psychosomatických poruch je nějaké spolupůsobení mezi psychologickými faktory a fyziologickou dispozicí k nemoci.* (Boleloucký, 2002, s. 145)

Nejde však pouze o narušení fyzického nebo psychického zdraví. Považujeme za nezbytné zmínit také zvýšené riziko sklonu k nadměrnému užívání alkoholu, drogám, tabakismu nebo zvýšenému užívání léčiv. Buchtová uvádí, že *vysoké procento dlouhodobé nezaměstnanosti má ovšem nežádoucí vliv nejen na jednotlivce, nýbrž i na celou společnost. Takto postiženou společnost provází zvýšený výskyt sociálně patologických jevů, což zjišťujeme spíše nepřímou: zvýšenou konzumací alkoholu, nikotinu a drog, vyšší nemocností a rostoucí spotřebou léků, vyšším výskytem sebevražedných pokusů.* (Buchtová, 2002, s. 115)

Nezaměstnanost tedy není jen problémem ekonomickým, ale také problémem sociálním, psychologickým a zdravotním. Pro ekonomiku je nezaměstnanost obtíží zejména ve spojení se zatěžováním státního rozpočtu díky zvýšenému vyplácení dávek v nezaměstnanosti. Z pohledu sociálního jde především o úpadek morálních hodnot spojených se sociální degradací nezaměstnané populace, či nárůst kriminality. Do popředí však řadíme zdravotní stav obyvatel, který může být v souvislosti se ztrátou zaměstnání narušen, v některých případech i nenávratně. Z výzkumů dnešní doby vyplývá nejaktuálnější požadavek naučit se jednat sám za sebe. Jen část lidí řeší ztrátu práce konstruktivně. Zbylá většina pak volí pasivní strategii života a řešení vzniklé situace, ze které pak plyne postupné vyloučení ze společnosti. V souvislosti s těmito fakty se domníváme, že je zapotřebí občany připravovat k možné nezaměstnanosti, čímž by se mj. snížilo riziko sociálně patologických jevů a poruch zdraví u nezaměstnaných.

Distribuce výše popsanych rizik není ve společnosti rovnoměrná. Zejména na základě strukturálních změn v průmyslových odvětvích a s ní spojenými novými profesními požadavky evidujeme vyšší riziko vzniku nezaměstnanosti u tzv. rizikových skupin.

1.4 Rizikové skupiny

Ne všechny skupiny lidí jsou ohroženi nezaměstnaností stejnou měrou. Mezi rizikové skupiny z tohoto hlediska řadíme zejména absolventy škol bez praxe, tělesně nebo duševně postižené, lidi s nízkým vzděláním a kvalifikací, resp. bez kvalifikace. Dále mezi tzv. rizikové skupiny řadíme lidi v předdůchodovém věku, příslušníky rómského etnika a ženy po ukončení mateřské dovolené. Tuto tezi potvrzuje Mareš, který uvádí, že *vysoká míra nezaměstnanosti a dlouhodobá nezaměstnanost jsou nejfrekventovanější především mezi osobami s nízkou kvalifikací, mladými lidmi, ženami, lidmi s nízkým vzděláním, členy minoritních skupin a novými imigranty*. (Mareš, 2002, s. 94) Na základě těchto skupin lze definovat rizikové faktory nezaměstnanosti, mezi ně patří věk, etnická případně sociální příslušnost, vzdělání a pohlaví. Lidé z tzv. rizikových skupin jsou vystaveni ohrožení zejména dlouhodobou nezaměstnaností. I proto jsou cílovými skupinami profesního a psychologického poradenství. Domníváme se, že zejména na rizikové skupiny by měla cílit politika zaměstnanosti. S cílem co nejefektivněji zamezovat všem výše zmíněným následkům nezaměstnanosti na jedince a societu.

O zvýšené potřebě psychologického a profesního poradenství pro některé z rizikových skupin se zmiňuje Buchtová: *Všeobecné tlaky dlouhodobé nezaměstnanosti mohou sice*

sdílet s ostatními nezaměstnanými, ale s odlišnými psychologickými, sociálními a zdravotními následky. (Buchtová, 2002, s. 109)

Vzdělání

Vzdělání považujeme za významný faktor ovlivňující nezaměstnanost. Díky zavádění moderních výrobních linek, robotů se počet dělnických profesí pro osoby s nízkým vzděláním významně snížil. O trendech vzdělání ve vztahu k zaměstnanosti hovoří i ekonomická literatura, např. Holman: *„Během posledního století se prosazuje dlouhodobá tendence růstu poptávky po lidském kapitálu – tedy po pracovních profesích s vyšším vzděláním. Pozorujeme vyšší nezaměstnanost u méně kvalifikovaných lidí a naopak značně nižší nezaměstnanost u lidí s vysokoškolským vzděláním. Jde svým způsobem také o strukturální nezaměstnanost vyvolávanou tím, že se rychleji rozvíjejí ta odvětví, která vyžadují práci s vyšším vzděláním, zatímco odvětví využívající málo kvalifikovanou práci rostou pomaleji.* (Holman, 1999, s. 267)

Lidé bez kvalifikace příp. s nízkým stupněm vzdělání se též hůře vyrovnávají se ztrátou zaměstnání. Je u nich také vyšší riziko vzniku sociálně patologických jevů.

Kodymová a Koláčková k této skupině doplňuje: *Lidé s nízkou kvalifikací nebo bez kvalifikace v současné době u nás představují nejpočetnější skupinu – celou jednu třetinu – dlouhodobě nezaměstnaných.* (Kodymová, Koláčková, 2005, s. 301) Patří sem zejména mladí lidé závislí na alkoholu nebo drogách. Takové osoby mají mnohdy malý zájem o práci. Což jejich začlenění na trh práce výrazně snižuje. V souvislosti s touto skupinou považujeme za důležité vyslovit myšlenku, že vysoké vzdělání není jistotou uplatnění na trhu práce. Je potřebný neustálý profesní a osobní rozvoj a sebevzdělávání. Jen tak je jedinec schopen reagovat na neustále se měnící požadavky pracovního trhu a zachovat si tak pro něj atraktivitu.

Věk

Z hlediska věku jsou ztrátou zaměstnání nejvíce ohroženi lidé pod 25 let a nad 50 let. Ve skupině do 25 let jsou to především absolventi škol s malými nebo žádnými pracovními zkušenostmi. Uplatnění na trhu práce jim ztěžuje také nedostatek pracovních kontaktů.

U absolventů hrozí v souvislosti s nezaměstnaností zejména finanční problémy. Tyto se můžou projevit jako nedostatek financí na úhradu bydlení a dalších základních životních potřeb člověka. Jedním z častějších negativních jevů u absolventů bez práce můžou být psychické potíže. Nejčastější jsou pak pocity neužitečnosti, beznaděje. U této skupiny je také velké riziko vzniku sociálně-patologického chování. *Pokud si tyto mladí lidé ve*

správném čase neosvojí potřebné pracovní návyky, nebudou schopni pracovat ani v dospělosti a nuda je pak povede k sociálněpatologickému chování, vyřazování ze společnosti. (Buchtová, 2013, s. 83)

Druhým pólem jsou starší lidé především v předdůchodovém věku. Pro tuto skupinu je ztráta zaměstnání vážnou stresovou situací. Především pak pro osoby kontinuálně pracující na jedné pozici, jenž se ztotožnili se svou pozicí a tzv. „práce se stala jejich životem“. *Tyto skupiny pracovníků provázely pocity bezradnosti spojené se strachem, psychickou tenzí, nejistotou a s postupnou ztrátou sebedůvěry. Spolu s pracovní rezignací se projevila i rezignace na společenskou aktivitu.* (Buchtová, 2002, s. 111) Je zde také zvýšené riziko, že lidé patřící do této skupiny budou čelit krizi základních jistot.

Zejména u věkové skupiny nad 50 let představuje ztráta placené práce i vyšší zdravotní riziko. Starší nezaměstnaní mají omezenější příležitosti k získání práce a zvládání zátěže spojené s nezaměstnaností je negativně ovlivněno i dalšími faktory, mezi které patří horší zdravotní stav, méně sil, negativní zkušenosti, sklon k rezignaci a další. (Vágnerová, 1999, s. 408)

S postupujícím věkem jsou návykové stereotypy člověka rigidnější. Díky tomu se obtížněji a pomaleji přizpůsobuje novým životním situacím. *Vyrovnění se s takovou situací závisí na řadě faktorů. Vedle primární úlohy osobnosti tu vystupují do popředí různé životní události, úroveň inteligence, společenské postavení a rodinné poměry.* (Buchtová, 2002, s. 112) Bylo by proto na místě věnovat těmto lidem zvýšenou péči ve smyslu poskytnutí okamžité intervence spojené s profesním, v případě nutnosti, psychologickým poradenstvím. Jako možné řešení ztráty práce u osob předdůchodového věku vidíme založení vlastního podnikání. V něm by mohli využít zkušeností nabytých během letité profesní dráhy. Opět by mohli nalézt smysl života, zažít pocit důležitosti a vzít tak opět odpovědnost za svůj život do svých rukou.

Pohlaví

Z dlouhodobého vývoje trhu práce lze vyzorovat vyšší riziko nezaměstnanosti u ženského pohlaví. Příčiny můžeme spatřovat zejména ve vyšší zatíženosti při péči o domácnost a děti a s ní spojenou menší územní mobilitu. Řada zaměstnavatelů upřednostňuje zavádění vícesměnného provozu. Ten je akceptován zejména ze strany mužských uchazečů o práci. Ženy, především pak ty s malými dětmi, naopak upřednostňují zkrácený pracovní úvazek nebo např. homeoffice, při nichž snáze skloubí pracovní a mateřskou roli.

Důvody upřednostňování mužských uchazečů o práci popisuje Buchtová: *S nadměrnou celodenní zaměstnaností žen však souvisí řada dalších problémů. Matky s malými dětmi mají*

časté pracovní absence narušující plynulost pracovního procesu, což způsobuje jejich negativní hodnocení a snižuje ochotu je zaměstnávat. (Buchtová, 2002, s. 113)

Vhodný by byl odborný dialog, který by cílil na podporu alternativních forem pracovních úvazků (zmíněný homeoffice, různé formy zkrácených úvazků), které by umožnily ženám dřívější návrat na pracovní trh, zachovat pracovní návyky a v neposlední řadě jim umožnil zlepšit svou rodinnou finanční situaci.

Zdravotně postižení lidé

Lidem z této skupiny se šance získat důstojné zaměstnání rapidně snižuje především v kontextu výkonové orientace dnešních zaměstnavatelů. Lidé se změněnou pracovní schopností (ZPS) se tak často dostávají do tíživé sociální a ekonomické situace i přes sociální politiku státu, podílející se na zajišťování základních životních potřeb. Je potřeba mít však na zřeteli i důležitý životní motiv většiny lidí a tím je potřeba seberealizace, zakusit pocity uznání, úcty. Tyto lidské tužby se v naší společnosti právě pojí se statutem „zaměstnaný“. Je zapotřebí podporovat integraci těchto lidí do pracovního procesu nejen z důvodů ekonomických, ale také psychických, osobních.

I když dosavadní systém sociálního zabezpečení se podílí na zajišťování jejich základních materiálních potřeb, společenská integrace skupiny zdravotně postižených lidí závisí z velké části na širších sociálních, ekonomických a právních podmínkách. (Buchtová, 2012, s. 90)

Je tedy zapotřebí komplexní spolupráce státního aparátu se zaměstnavateli, státní podpora zaměstnavatelů dávajících zaměstnání osobám se ZPS, stimulační opatření ostatních zaměstnavatelů, např. v podobě dotací na vytvoření místa pro lidi z této skupiny.

Romské etnikum

Nezbytnou podmínkou a základním předpokladem uplatnění na trhu práce se v dnešní informační společnosti stala kvalifikace a její rozšiřování a prohlubování. Díky této skutečnosti je uplatnění Romů na trhu práce velmi ztíženo. Většina členů tohoto etnika totiž *absolvuje pouze základní vzdělání a nezískává další kvalifikaci. Značná část žáků v této populaci dokonce neukončí ani základní vzdělání.* (Buchtová, 2002, s. 114) Kodymová s Koláčkovou doplňují další příčiny rizikovosti tohoto etnika ve vztahu k nezaměstnanosti: *Kromě nízké vzdělanostní úrovně je dalším hendikepem pracovní morálka neodpovídající požadavkům majoritní společnosti a obecně horší zdravotní stav romské populace.* (Kodymová, Koláčková, 2005, s. 302) Vzhledem k nízké kvalifikaci a vzdělání jsou většinou předurčení pro výkon základních dělnických profesí, které, jak už jsme uvedli, jsou v dnešní ekonomice na ústupu.

U romského etnika nelze opomenout i další důležité okolnosti ovlivňující zaměstnatelnost Romů jako jsou specifické kulturní vzorce chování. Buchtová doplňuje další možný důvod neochoty zaměstnavatelů přijímat členy tohoto etnika, a to že Romové *žijí i pod zvýšeným tlakem majoritní populace, která je zatím plně neintegrována*. (Buchtová, 2013, s. 91)

1.5 Nezaměstnanost a sociálně patologické jevy

Vysoká nezaměstnanost neovlivňuje jen jedince, ale postihuje podstatnou měrou také společnost. Společnosti s masivní nezaměstnaností vykazují zvýšený výskyt sociálně patologických jevů, jakými jsou – zvýšená konzumace alkoholu, nikotinu a drog. Vysoká míra diskutovaného jevu se také projevuje vyšší nemocností a tím také zvýšenou spotřebou léčiv. Dovolujeme si tvrdit, že hlavním důvodem zvýšeného užívání alkoholu a ostatních návykových látek je touha po útěku od psychicky náročné reality, kterou nezaměstnaný zažívá. U déle nezaměstnaných vidíme jako motiv tohoto sociálně patologického jednání snahu o zahnání nudy a zpestření monotónních, stejných dnů.

Při vysokém míře nezaměstnanosti také registrujeme vyšší výskyt dokonaných sebevražd a pokusu o toto zoufalé jednání. Důsledkem dlouhodobé vysoké nezaměstnanosti jsou také *zvýšená míra kriminality a násilí, rasových i meziskupinových konfliktů, krizí v rodině a v sociálních institucích*. (Buchtová, 2002, s. 116) Z našich zkušeností víme, že majetkové trestné činnosti se převážně dopouští lidé z řad nezaměstnaných. Příčinou jejich kriminálního jednání bývá především motiv snadného výdělku, případného zpeněžení výnosů získaných trestnou činností. Dopady na morální kredit společnosti doplňuje Mareš: *Masová nezaměstnanost může ve společnosti vyvolávat analogické sociálně patologické procesy (krizi hodnot, úpadek úcty k autoritám, rozklad občanské společnosti, krizi rodiny a dalších sociálních institucí, alkoholismus, kriminalitu)*. (Mareš, 2002, s. 91) Nezaměstnanost se vždy dotýká i základní jednotky společnosti – rodiny. Ztráta zaměstnání živitele rodiny může vyústit do vážných rodinných problémů, v krajním případě až k rozpadu rodiny. Do popředí vystupují finanční obtíže rodiny spojené s výrazným snížením příjmu. Někteří lidé si chtějí za každou cenu zachovat životní standard, který měli před vznikem nezaměstnanosti. Může u nich docházet ke sjednávání půjček, s nimiž se pak pojí riziko dluhové spirály.

Kodymová s Koláčkovou spatřují příčinu této krize nejen ve finančních těžkostech a v redukci uspokojování materiálních potřeb, ale i ve změně osobních vztahů mezi členy

rodiny, které souvisí s novými rolemi vznikajícími v důsledku nezaměstnanosti. (Kodymová, Koláčková, 2005, s. 307)

Dlouhodobou masovou nezaměstnanost provází i další negativní společenské potíže, jako např. nárůst počtu lidí bez domova nebo vznik třídy deklasovaných (Underclass).

Underclass je třída lidí se zkušeností dlouhodobé nezaměstnanosti, bez kvalifikace a pracovních dovedností, kteří žijí mimo pracovní trh a jsou trvale závislí na systému podpor.

(Buchtová, 2002, s. 116) Vznik takové třídy pak má pro stát závažné následky, zejména pak z dlouhodobého hlediska ve zvýšeném zatížení státního rozpočtu. Hlavními atributy underclass jsou *dlouhodobá nezaměstnanost, fragmentizovaná pracovní kariéra, trvalé uplatnění na sekundárním trhu práce, závislost na dávkách sociálního státu či na aktivitě v neformální ekonomice*. (Mareš, 2002, s. 97) Vzniká zde tak riziko tvorby třídy beroucí dávky sociálního státu jako regulérní příjem. Její členové časem ztratí pracovní návyky a je vysoce pravděpodobné, že tento sociálně nevhodný způsob života budou reprodukovat na své potomky. Členové této třídy jsou „zaměstnanou“ většinou vnímáni negativně, v krajních případech až stigmatizováni. Může vznikat podezření z nezákonného, „nemorálního“ obohacování na úkor pracujících. Mareš uvádí, že *prostředí underclass je ve vztahu k majoritní populaci obvykle chápáno jako anomické, vyznačující se celkovou rezignací, malým nebo žádným respektem k autoritám, nízkou sociální kontrolou (hovoří se o oblastech, kam není radno chodit a které nejsou pod kontrolou policie)*. (Mareš, 2002, s. 99) Vzhledem k sociálním, ekonomickým a bezpečnostním důsledkům, spojenými s třídou deklasovaných, by měl dle našeho názoru patřit tento jev, zejména prevence vzniku této třídy, do popředí zájmu sociální politiky a politiky zaměstnanosti států.

V první kapitole jsme se komplexně zaměřili na vliv nezaměstnanosti na život jedince a společnosti. Z výzkumů a odborné literatury je zřejmé, že nezaměstnanost se všemi svými důsledky je závažným jevem, ovlivňujícím převážně negativně náš život. Ztráta zaměstnání ovlivňuje ve většině případů více oblastí života. Spolupůsobí na sociální, ekonomickou, psychickou a zdravotní oblast života jedince, rodiny, společnosti.

Menší část nezaměstnaných je schopna konstruktivně vyřešit ztrátu práce, ať již sama nebo za pomoci blízkých, rodiny. Poměrně velká část nezaměstnaných však neví, jak efektivně řešit vzniklou situaci. Vhodné opatření u takové skupiny popisuje Buchtová: *Z rozhovorů s nezaměstnanými lidmi vyplynula společenská potřeba pracovně profesního a psychologického poradenství. Zvýšenou potřebu této služby vyžadovaly zejména rizikové skupiny nezaměstnaných, mezi které jsme ve výzkumném šetření zařadili mladší věkové skupiny do 30 let, starší občany, ženy, občany se změněnou pracovní schopností,*

nekvalifikované pracovníky a minoritní skupinu Romů. (Buchtová, 2002, s. 91) Vnímáme stejnou potřebu u těchto skupin, které zjevně nemohou zvládnout svými silami ztrátu zaměstnání. Poradenství považujeme za jeden z efektivních nástrojů pomoci, ale také prevence výše popsaných rizik spojených s nezaměstnaností.

2 PORADENSTVÍ JAKO ZPŮSOB POMOCI NEZAMĚSTNANÝM

*Dobré poradenské služby přináší naději,
dodávají odvahu, rozjasňují myšlenky a
umožňují aktivní společenskou účast na životě druhých.*

Vance Peavy

I když může být člověk na základě své podstaty motivován rozvíjet sebe sama a tím i určitou měrou svou rodinu a společnost, mohou se v jeho životě vyskytnout jevy a události, které budou mimo rámec jeho možností je zvládnout. Jedná se o krizové situace vyžadující pohled a radu třetí strany. Pomocí při řešení událostí takového druhu se zabývá poradenství.

Vitkovičová definuje poradenství jako *proces pomoci, cieľom ktorého je využitie existujúcich zdrojov a možností osobnosti na vyporiadanie sa s problémami života. Tieto problémy môžu byť rôzneho charakteru (výchovné, právne, psychologické, ekonomické, sociálne apod.)* (Vitkovičová, 2003, s. 492) Poradenství chápeme jako základní činnost v pomáhajících profesích, při kterých dochází ke kontaktu s lidmi, v profesích, ve kterých se řeší problémy jednotlivců, rodin a jiných sociálních skupin.

Poradce můžeme najít na školách, v oblastech zdravotnictví, sociálních službách, úřadech práce, věznicích, různých institucích veřejného zájmu či občanských sdruženích. Snahou poradce je podpořit klienta v *jeho rozvoji, lepšom uplatnení, efektívnejšej orientácii vo svete a pri vyrovnávaní sa so životom.* (Pavelová, 2007, s. 41) Úlohou poradenství je zmírnit anebo kompenzovat příčiny, které člověku brání plnohodnotně se zapojit do společnosti a umožnit mu využívat základní občanské práva a svobody. (Novosad, 2000, s. 58)

Cílem poradenství je využití a mobilizace existujících zdrojů a možností osobnosti na vypořádání se s problémy života. Tyto problémy mohou být různého charakteru (výchovné, právní, psychologické, profesní, ekonomické, sociální apod. (Matoušek, 2008, s. 83)

Dovolujeme si tvrdit, že by v každém poradenství měl být v centru dění člověk. Pokusíme se doplnit cíle poradenství o snahu navrátit nebo zlepšit kvalitu života klienta, pomoci mu vyřešit palčivé problémy života, orientovat ho „správným směrem“ a to mobilizací jeho vlastních sil, dodáním důvěry ve vlastní schopnosti, dovednosti, vědomosti.

Za jeden z nejdůležitějších druhů poradenství pro nezaměstnané si dovoluujeme označit profesní poradenství. Vendel ho definuje jako odbornou pomoc, jenž nachází uplatnění ve školství, na úřadech práce a popřípadě jinde. Profesní poradenství uskutečňují výchovní poradci, školský psycholog, pracovníci úřadu práce, ale i další odborníci. Kariérové

poradenství obsahuje předávání informací tištěných, elektronických či jiných poradenských rozhovorů, testovacích programů, poradenství v období životních změn a dalších. (Vendel, 2008, s. 51)

Poradenství vykonávají odborníci s příslušným vzděláním jako samostatnou činnost. Slouží celé společnosti bez ohledu na věk nebo problém, který řeší. Jeho hlavními oblastmi zájmu jsou studijní poradenství, manželské a rodinné poradenství, profesní nebo karierní poradenství, poradenství v osobním rozvoji apod. (Hargašová, 2009, s. 223-224)

V této kapitole seznamujeme čtenáře s profesním poradenstvím, tuto formu poradenství totiž považujeme ve vztahu k řešení nezaměstnanosti jako jednu z nejdůležitějších. Dále se zabýváme atributy, ovlivňujícími úspěšnost profesně-poradenského procesu a podílejícími se na zvyšování a udržování standardu poradenské činnosti jakými jsou např. etika nebo komunikace.

2.1 Poradenství poskytované Úřady práce ČR

Dle výše zmíněného řadíme ztrátu práce mezi složité a náročné životní situace, které si mnohdy vyžadují odbornou pomoc. Za stát poskytují poradenské služby Krajské pobočky Úřadů práce (dále jen ÚP). Tato povinnost jim vyplývá ze Zákona o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb. (dále jen ZoZ) Poradenství je v ZoZ definováno v § 2 jako jeden ze stavebních kamenů Státní politiky zaměstnanosti.

Předmět takového poradenství je definován v § 15 ZoZ takto: *Poradenství pro fyzické osoby se zaměřuje na posouzení osobnostních předpokladů, schopností a dovedností a na doporučení zaměstnání, přípravy na budoucí povolání, volby povolání a rekvalifikace. Poradenství pro zaměstnavatele se zaměřuje na výběr zaměstnanců podle kvalifikačních a osobnostních předpokladů. Informační činnost spočívá zejména v informování o možnostech zaměstnání a o volných pracovních místech a volných pracovních silách.* (ZoZ)

ÚP Břeclav uvádí definici rozšiřující oblast zájmu profesního poradenství: *Poskytovaná odborná činnost je zaměřena na řešení specifických osobních, sociálních a zdravotních problémů, které mohou být bariérou klienta při hledání vhodného zaměstnání, na získání schopností orientovat se na trhu práce, pomoc při rozhodování volby a změny zaměstnání. Poradenství probíhá formou individuálních konzultací a skupinových programů.* (Úřad práce, 2020a)

Chápeme ho tedy jako službu zaměřenou na ovlivňování rozhodování a chování uchazeče o zaměstnání, vytváření souladu mezi osobnostními předpoklady uchazeče o zaměstnání a požadavky na vykonávání určitého zaměstnání, sociální a pracovní adaptací uchazeče. Za hlavní cíl tohoto druhu poradenství považujeme poskytování efektivní odborné pomoci klientovi a jeho směřování k samostatnosti a svépomoci při řešení specifické situace nezaměstnanosti.

Jen okrajově zmíníme, že ÚP neposkytuje poradenství pouze uchazečům o zaměstnání, ale také zaměstnavatelům. Povinnost v této oblasti ukládá ÚP vůči zaměstnavatelům ZoZ a to v oblasti zaměstnávání osob se zdravotním postižením. Poradenství pro uchazeče a zaměstnavatele poskytuje ÚP bezplatně. O základních poradenských činnostech informují své klienty Krajské pobočky ÚP nejen na internetových portálech ÚP, ale také prostřednictvím svých letáků, kde jsou kromě popisu poradenských služeb uvedeny kontakty na jednotlivá pracoviště a konkrétní pracovníky.

Jak jsme zmínili výše, poradenství poskytované ÚP dělíme na individuální a skupinové.

Individuální poradenství nabízí klientům pomoc v obtížných životních situacích, při neúspěšném hledání zaměstnání, výběru vhodného typu rekvalifikace, posuzování osobnostních předpokladů uchazeče při volbě i změně zaměstnání, ujasnění si schopností a dovedností, posílení sociálních dovedností a poradenství pro občany se zdravotním postižením. Cílem je orientovat klienty k samostatnému rozhodování na základě nabídky široké škály informací, vést klienty k aktivnímu a tvůrčímu vyrovnání se s problémovou situací a napomoci mu, aby na základě zmapování svých možností sám hledal účinné cesty k řešení problému a sám učinil konečné rozhodnutí.

(Úřad práce, 2020a) Mezi formy individuálního poradenství řadíme:

- Poradenství pro volbu povolání
- Poradenství pro volbu rekvalifikace
- Poradenství pro volbu vhodného zaměstnání
- Poradenství pro volbu přípravy k práci osob se zdravotním postižením
- Poradenství při výběru vhodných nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti
- Poradenství při vytváření životopisu, motivačního dopisu, zlepšení sebe prezentace na trhu práce

Skupinové poradenství se zpravidla poskytuje v rozsahu pěti hodin. Řadíme mezi ně informační schůzky pro nově evidované uchazeče, poradenství zaměřené na techniky

hledání zaměstnání, pracovně právní gramotnost, finanční gramotnost a poradenství v podnikání, poradenské schůzky k výběru aktivit do individuálního akčního plánu, poradenství žákům ZŠ k volbě a způsobu přípravy na povolání, poradenství SŠ, VOŠ, VŠ k volbě a způsobu přípravy na povolání, ke vstupu na trh práce. (Úřad práce, 2020b)

Některé služby poradenského charakteru poskytují ÚP provázaně s rekvalifikačními kurzy nebo jinými programy. Těmi myslíme zejména programy, které jsou součástí grantových projektů. Tyto mohou být poskytovány v součinnosti s jinými organizacemi.

Dovolujeme si tvrdit, že účinnými nástroji ÚP na poli prevence a řešení nezaměstnanosti, které obsahují mj. i poradenské služby, jsou Regionální individuální projekty. Jedná se o projekty připravované jednotlivými Krajskými pobočkami ÚP. Při jejich přípravě, plánování a realizaci vychází z osobní a místní znalosti dané lokality. Díky tomu mohou tyto organizační jednotky vytvářet programy „šité na míru“ cílovým skupinám jednotlivých regionů.

Jen okrajově se zmíníme, že vedle ÚP poskytují profesní poradenství také jiné subjekty. Jedná se profesní poradce, kariérová centra. Takové instituce se mohou primárně zaměřovat na určitou cílovou skupinu z množiny nezaměstnaných. Za zajímavý příklad dobré praxe považujeme kariérové centrum provozované sdružením IQ Roma servis z.s. v Brně. Tato instituce se primárně zaměřuje na dlouhodobě nezaměstnané a sociálně znevýhodněné jedince z řad rómského etnika. Vyznačuje se komplexním přístupem ke klientovi. Nesoustředí se jen na karierní oblast, ale na celkovou životní situaci jedince. Mj. pomáhají klientům s řešením dluhové problematiky, kdy je k dispozici servis ze strany právníka.

Poskytovatelé profesního poradenství jsou sdružováni v institucích, jakými jsou např. Sdružení pro kariérové poradenství a kariérový rozvoj nebo Česká asociace kariérového poradenství z.s. Tyto instituce informují své členy o novinkách z předmětné oblasti, nebo pořádají kurzy pro odborníky a veřejnost. Svou činností se tyto asociace snaží aktualizovat vědomosti a schopnosti poradců a tím se spolupodílí na udržování a zvyšování úrovně profesního poradenství v České republice.

2.2 Průběh poradenského procesu

Ne každou radu můžeme považovat za poradenský úkon. Poradenský proces probíhá podle určitých pravidel. Jejich dodržování ovlivňuje značnou měrou finální výsledek poradenského procesu a tím i spokojenost klienta a samozřejmě i poradce.

Při každém poradenském procesu můžeme hovořit o navázání vztahu mezi poradcem a klientem, intervenci a ukončení intervence jako o základních a nejdůležitějších složkách tohoto procesu. Při navazování vztahu je důležité, aby klient uvěřil, že poradce rozumí tomu, co se mu snaží klient vysvětlit, že o klientovy problémy jeví zájem. Jinak mu klient neuvěří ani to, že se mu poradce opravdu snaží pomoci.

Zásadní je pak pochopit nejen obsah klientova sdělení, ale i způsob jeho podání, to znamená pocitům, které v průběhu vyprávění klient projevil např. polohou těla, tempem řeči, doprovodnými pohyby, očním kontaktem apod. Poradce parafrázováním a sumarizováním obsahu klientova vyprávění zjišťuje, zda správně pochopil, co se mu snaží klient říct. Při intervenci poradci pomáhá, když klienta bere takového jaký je, poskytne mu porozumění a citovou podporu. (Matoušek, 2008, s. 88-91)

Metod a technik, kterých využívají poradci při své práci je mnohem více, než jsme zmínili výše. O použití té či oné metody pak rozhoduje poradce často na základě vlastních zkušeností a konkrétní situace, kterou s klientem potřebuje řešit.

Při základním poradenství jde zejména o poskytování základních informací o nárocích, službách a možnostech, které klient má. V odborném poradenství se poradce s klientem zaměřuje na analýzu a hledání vhodného řešení konkrétního problému.

U profesního poradenství nezaměstnaných dělíme jeho průběh na tři fáze:

1. Analýza aktuální situace nezaměstnaného

V této fázi se profesní poradce a klient nejintenzivněji zaměřují na dosavadní pracovní zkušenosti uživatele, jeho schopnosti, vzdělání nebo zájmy. K této analýze se užívají diagnostické a analytické metody jako např. osobní swot analýza, orientační test profesního zaměření, Cattelův osobnostní dotazník, test kognitivního odhadu aj.

2. Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

V této fázi je signifikantní poskytnout nezaměstnanému informace o charakteristikách a požadavcích jednotlivých profesí, které mohou být pro něj vhodné.

3. Řešení situace nezaměstnaného

Poslední fáze cílí na překonání překážek bránící nezaměstnanému člověku v nalezení vhodného zaměstnání.

(Plesník, Šobáňová, 2014, s. 2-4)

Jak jsme již zmínili výše, v poradenství jde mj. o aktivizaci jedince za účelem mobilizace jeho sil, kdy je žádoucí, aby daný problém řešil co nejvíce vlastními silami. Matoušek k tomu dodává, že *volba cíle a cesty, jak k němu dojít, vedou ke klientovu rozhodnutí, jak vyřešit problém.* (Matoušek, 2008, s. 91)

Povinností poradce je podporovat klienta a být mu oporou. Měl by zvyšovat jeho sebedůvěru, víru ve vlastní schopnosti a dovednosti, pomoci mu při správném vnitřním nastavení.

Není vhodné ukončit spolupráci s klientem náhle. Klient musí mít možnost říct poradci o případných problémech během uskutečňování dohodnutých rozhodnutí a změn. Musí vědět, že na úplné vyřešení problému má určitý čas, během kterého se postupně emoční podpora poradce snižuje tím víc, čím více se klient staví na vlastní nohy. U profesního poradenství poskytovaného nezaměstnaným považujeme za ideální výstup zrealizovaný individuální plán, který vede k získání vhodného zaměstnání a snazší adaptaci u nového zaměstnavatele.

2.3 Komunikace v poradenství

Komunikace je jednoznačně nejdůležitějším prvkem v poradenství. Tento pojem pochází z latiny a znamená něco spojovat, můžeme tím chápat přemísťování zboží, lidí, ale také lidských myšlenek nebo pocitů. (Mikuláščík, 2003, s. 18) Jedná se o transfer informací, významu při sociálním kontaktu. Důležitost komunikace potvrzují i slova Plesníka a Šobáňové: *Poradenský rozhovor je základním stavebním kamenem poradenského procesu. Bez zvládnutí této základní metody se žádný profesní poradce neobejde. Pokud profesní poradce nezvládne poradenský rozhovor, pak nedokáže poskytovat ani kvalitní profesní poradenství.* (Plesník, Šobáňová, 2014, s. 6)

Kvalita komunikace v poradenství výrazně ovlivňuje výsledek poradenského procesu. Důležité je navázání rovnoprávného vztahu s klientem, založeném na důvěře a respektu. (Novosad, 2009, s. 73)

Definici komunikace akceptující i významovou složku komunikace uvádí Mikuláščík: *V psychologii není komunikace považována jen za pouhý přenos informací mezi sdělujícím a příjemcem. Jde o mnohem více, jde o sebe prezentaci o sebe potvrzování. Jde o vyjádření postojů k předmětu, ke komuniké, ale i k příjemci informace.* (Mikuláščík, 2003, s. 19)

Komunikaci nevede poradce s klientem pouze ve verbální rovině. Všeobecně komunikaci dělíme na:

- **přímou** – komunikace tváří v tvář;
- **nepřímou** – komunikace zprostředkovaná další osobou nebo komunikačním prostředkem;
- **verbální** – slovní komunikace prostřednictvím určitého jazyka;
- **neverbální** – řeč těla, gesta, mimika, intonace hlasu aj.;
- **fixovanou** – různé záznamy, které umožňují přenos a zachování informací;
- **nefixovanou** – zahrnuje osobní nebo telefonický rozhovor, ale i např. poslech rozhlasu. (Novosad, 2009, s. 126)

Cílem poradenského rozhovoru, kterému dopomáhá kvalitní komunikace, je získat důvěru klienta do takové míry, aby nepocíťoval obavy otevřeně mluvit o své situaci, pomoci klientovi ujasnit jeho cíl, představit mu možnosti řešení jeho situace a dohodnout společný, ale také reálný cíl spolupráce.

Poradenský rozhovor nelze vést nahodile. Účelný poradenský rozhovor je strukturovaný. Měl by obsahovat tyto fáze:

1. **Příprava** – Vše, co předchází samotnému rozhovoru, např. výběr vhodného prostředí.
2. **Zahájení a otevření rozhovoru** – V této fázi je kardinální získat důvěru klienta, tak, aby bez obav hovořil o své situaci.
3. **Vyjasňování a dojednávání** – Zde je důležité, aby klient s pomocí poradce definoval cíl, tedy to, co chce změnit.

4. **Ukončení a závěr** – V této fázi dochází ke shrnutí průběhu a výsledku schůzky.

(Plesník, Šobáňová, 2014, s. 7-9)

Poradce si vedení rozhovoru může usnadnit použitím tzv. komunikačních technik. Jednotlivé techniky mají svůj účel. Jejich správná aplikace v rozhovoru může napomoci získat poradci klíčové informace. Proto by měl mít poradce tyto techniky dobře naučené. Domníváme se, že jejich účelné použití je ovlivněno do značné míry zkušeností jednotlivých poradců. Jedná se o tyto techniky: **objasňování, parafrázování, povzbuzování, zrcadlení pocitů, shrnutí a ocenění.**

Při každém rozhovoru je nezbytně nutné aktivní naslouchání. Jde o techniku, kdy posloucháme bez posuzování a odsuzování, s pochopením.

Aktivní naslouchání nazýváme empatickým nasloucháním. Při takovém naslouchání nevyjadřuje poradce hodnotící soudy, pohoršení, ale naslouchá s porozuměním, aby klient nabyl jistotu, že ho neodmítneme dříve, než bude vyslechnut. (Čechová, 2003, s. 435)

V běžném rozhovoru se často stane, že nenasloucháme pozorně, což můžou ovlivňovat např. naše myšlenky nebo okolní vjemy. V poradenském rozhovoru se toto stát nesmí. Sympatie nebo antipatie klienta, naše únava, starosti, vlastní problémy a další důvody můžou odpoutávat pozornost poradce od toho, co mu klient sděluje. Poradce nemá při naslouchání klienta hodnotit to, co mu klient říká, vnášet do rozhovoru své předsudky, ale ani dopustit, aby jeho soucit s klientem ovlivnil jeho schopnost chápání a odpoutával ho od skutečnosti. (Matoušek, 2008, s. 100-102)

Při rozhovoru se stává, že klient se opakovaně vrací k nějakému tématu. Tehdy je vhodné, aby poradce opakující se řeč přerušil např. položením otázky, která se týká jiného tématu.

Poradce používá při rozhovoru různé typy otázek. Pokud je záměrem získat přesné odpovědi, používá otázky uzavřené. V případě, že potřebuje jít u tématu do hloubky, použije poradce otázky otevřené. Je důležité, aby si poradce u klienta všiml projevů metakomunikace. Ta může být indikátorem stresu, aktuálního rozpoložení.

Stejnou váhu jako úvodu rozhovoru je potřeba dávat také závěru. Vlídne slovo a povzbuzení můžou být motorem k další klientově aktivitě. Poslední slova rozhovoru nám také mohou naznačit výsledek rozhovoru, spokojenost klienta, jeho duševní

rozpoložení, množství sil a odhodlání, které má a které může využít k řešení svého problému.

2.4 Etika poradce

Poradenský proces vnímáme jako mezilidský vztah vyznačující se mj. sdělováním důvěrných informací. Klient přichází za poradcem s důvěrou, kterou by neměl poradce nikdy zklamat. Ztráta důvěry může zapříčinit nejen ukončení tohoto procesu, ale může také u klienta způsobit vybudování negativního vztahu k poradenství obecně. Z těchto důvodů by měli poradci, týká se to všech oblastí poradenství v pomáhajících profesích, dodržovat určitá etická pravidla.

Většina citovaného textu se v této podkapitole váže k sociálnímu poradenství, ale etické principy a požadavky níže zmíněné a jejich aplikaci v praxi považujeme za vhodné i pro ostatní poradenská odvětví věnující se pomoci nezaměstnaným, jelikož jednání ve jménu etických pravidel považujeme za samozřejmost pro udržení vysoké úrovně poradenství a jeho důvěryhodnosti.

Poradenská etika je důležitým elementem v této oblasti. Její významnost potvrzuje také fakt, že etické pravidla poradce byly zakotveny také na evropské úrovni. EU vydala v rámci operačního programu Zaměstnanost Etická pravidla poradce. Vztahují se zejména k poradenskému procesu s nezaměstnanými. Jedná se o tyto zásady:

1. *Etické zásady ve vztahu k účastníkovi poradenství*

1. *Poradce respektuje jedinečnost účastníka poradenství s charakteristikou dlouhodobé nezaměstnanosti bez ohledu na etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení, poskytuje poradenství, podporu a pomoc všem bez rozdílu.*
2. *Poradce jedná tak, aby neporušoval lidská práva a důstojnost účastníka poradenství.*
3. *Poradenství je poskytováno na základě rovnoprávného partnerství poskytovatele poradenství (poradce) a uživatele poradenství (účastníka poradenství).*

4. *Při uzavírání smlouvy o poskytování individuálního poradenství vytváří poradce dostatečný prostor pro uplatňování vlastní vůle účastníka. Účastník poradenství rozhoduje o rozsahu, četnosti a způsobu poskytovaných služeb. Hlavní rolí poradce je aktivizace účastníka k samostatnému rozhodování a k samostatné aktivitě.*
5. *Poradce v souvislosti s výkonem poradenského procesu může pracovat i s citlivými osobními daty účastníka poradenství. Při své činnosti však plně respektuje a chrání právo na jeho soukromí.*
6. *Ve vztahu k výkonu poskytované služby jsou všichni poradci vázáni mlčenlivostí, a to i po skončení poradenského vztahu s účastníkem poradenství.*
7. *Poradce je schopen poskytnout účastníkovi poradenství potřebné informace, pomocí poradenských technik směřuje účastníka poradenství k získání pracovního místa či zvýšení vlastní uplatnitelnosti na trhu práce. Účastník poradenství má právo, aby byly informace předány takovým způsobem a formou, které on sám porozumí.*
8. *Poradce vede účastníka poradenství k vědomí odpovědnosti za svoji osobu, hledá způsoby, jak účastníka poradenství zapojit do řešení jeho problémů, naplnění jeho představ o vlastním životě.*
9. *Poradce využívá ve vztahu k účastníkovi poradenství při řešení jeho životní situace dostupné nástroje poradenského procesu a podle přání a představ vede účastníka poradenství k samostatnosti a nezávislosti, a to zejména prostřednictvím nástrojů pro uplatnění na trhu práce, případně zvýšením uplatnitelnosti na trhu práce.*
10. *Poradce nevyžaduje ani nepřijímá dary, materiální požitky ani jiná zvýhodnění od účastníků poradenství ani jiných třetích stran, která by mohla ovlivnit jeho profesionální přístup ke svěřeným povinnostem.*
11. *Poradce a účastník poradenství realizují poradenské aktivity v místě výkonu poradenství předem schválené a zakotveném v projektových dokumentech vztahujících se k realizaci individuálního poradenství.*
12. *Poradce se v průběhu poradenství striktně vyvaruje propagaci konkrétních finančních nástrojů, obchodních produktů a společností, které se nabídkou těchto služeb zabývají.*

13. *Poradce vede účastníka poradenství k omezení rizikového jednání v osobním i profesním životě, podporuje účastníka při předcházení či eliminaci rizik vzniku či přetrvávání překážek vstupu na trh práce.*
14. *Poradce poskytuje účastníkovi podporu pouze ve formě a v rozsahu nezbytných pro naplnění s účastníkem smluvených cílů poradenství a odpovídajících situací účastníka poradenství.*

(Etická pravidla poradce, 2016)

Poradce se může stát pro svého klienta vzorem. Proto má být poradce vysoce profesionální, ale i lidský, vytrvalý, cílevědomý, vřelý, flexibilní, nezištný, empatický, angažovaný a svou práci má mít rád. Důležité jsou i vědomosti a zručnosti, kterými poradce disponuje. (Oláh, Schavel, 2006, s. 123-128)

Velmi důležitou schopností, kterou by měl ovládat každý poradce, je mistrovství komunikace. Samozřejmostí by mělo být ovládnutí komunikačních technik, jejichž vhodným používáním dokáže získat to nejcennější – potřebné informace od klienta. V komunikaci by měl být nejen empatický, ale i asertivní, dávat rady, ale i respektovat nápady a názory klientů. Ty by měl umět kriticky posoudit a citlivě sdělit klientovi názor na ně.

Pro výkon poradenství je nedostačující ukončené formální vzdělávání. Je žádoucí resp. nezbytné, aby sociální poradce absolvoval další profesní vzdělávání, různé kurzy a výcviky, rozvíjel verbální i neverbální komunikaci. Dále by měl absolvovat psychoterapeutický výcvik, měl by ovládat relaxační techniky, vedení rozhovoru, práci s lidmi v krizových situacích a dodržovat psychohygienu. Důležitá je i spolupráce sociálního poradce se staršími kolegy, kteří mu mohou poskytnout jiný pohled na problém, který aktuálně řeší. Nezbytnou součástí poradenské profese by měla být supervize. Bez supervize by neměl pracovat žádný sociální poradce a ani jiný odborník v pomáhající profesi. (Novosad, 2009, s. 184-185) Důležitost supervize potvrzují i slova Gabury: *Odborný rast poradcu, optimalizáciu jeho práce a súčasne ochranu klienta zabezpečuje stála odborná supervízia, ktorá je dôležitým predpokladom efektívneho fungovania každého poradenského systému. Pracovať bez supervízie sa považuje za porušenie etiky.* (Gabura, 1995, s. 102)

Výše zmíněné znalosti získává poradce mj. v rámci teoretické přípravy, která spočívá ve všestranných vědomostech z oblasti psychologie, zejména o důležitých teoriích osobnosti a poradenských škol, z kterých tyto teorie vycházejí. Získává také znalosti a dovednosti jak

vést poradenský proces. Aby mohl poradce účinně pomáhat klientům, musí v první řadě rozumět sám sobě a musí umět oddělit vlastní problémy a přání od klientových. Důležitou schopností je sebereflexe, díky níž si poradce uvědomuje své silné a slabé stránky. Čím má poradce vyšší míru sebereflexe, tím dříve může získat a rozvíjet ty schopnosti, které mu chybí a které k výkonu profese potřebuje. Tím narůstá jeho schopnost a možnost pomáhat širšímu spektru klientů. (Matoušek, 2008, s. 93-96)

Dle našeho názoru musí dobrý poradce respektovat jedinečnou entitu každého klienta. Musí akceptovat jeho odlišnosti, zvláštnosti a měl by se umět vcítit do jeho situace. Nesmí podléhat prvnímu dojmu.

Poradce má klienta povzbuzovat a motivovat ke změně a společně hledat optimální vzorce chování a fungování v životě a ve společnosti. (Pavelová, 2007, s. 85)

Důvěru vnímáme jako křehký element. Proto by mělo být dodržování etických norem naprostou samozřejmostí. Zneužitím anebo nesprávným využitím citlivých informací získaných v rámci poradenského procesu by mohlo dojít k poškození zájmu nebo práv klienta. Je proto potřeba s těmito údaji nakládat uvážlivě, dle platných zákonů, co nejvíce svědomitě. Klient od poradce očekává dodržování určitých etických zásad, mezi které řadíme důvěryhodnost, uctivost, kompetentnost, zodpovědnost a diskrétnost. (Culley, Bond, 2008, s. 14-15)

Dodržování etických zásad považujeme za jeden ze zásadních aspektů kvalitního poradenského procesu. Vysoký morální kredit by vzhledem k náplni pracovní činnosti poradce v pomáhajících profesích měl být samozřejmostí při jednání s klientem. Tyto zásady lze považovat za jistý rámeček, imperativ nezbytný k udržení vysokého standardu poradenství a posouvání jeho kvality směrem výše.

Jedním z cílů, identifikovaných během poradenského procesu na základě analýzy potřeb klienta, může být doporučení dalšího vzdělávání příp. rekvalifikace. Potřeba vzdělávání přímo vychází z charakteru dnešní dynamicky se vyvíjející doby. Tato slova potvrzuje Buchtová: *Aby lidé překonali problémy spojené se ztrátou práce, budou lidé nuceni změnit přístup k pracovnímu i životnímu uplatnění. Bude to patrně vyžadovat průběžné odborné studium, neustálé úsilí o rozvoj vlastních schopností.* (Buchtová, 2002, s. 92)

3 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH JAKO NÁSTROJ MOBILIZACE A KULTIVACE LIDSKÉHO KAPITÁLU

Současná znalostní (informační) společnost a její dynamicky se vyvíjející pracovní trh kladou na lidské zdroje zvýšené nároky v oblasti kompetencí a znalostí. Zmíněný vývoj pracovního trhu spočívá především ve změně charakteru velkého množství pracovních míst, kdy je znatelný trend úbytku manuálních dělnických pozic a naopak zvyšující se počet míst s požadavkem vyšší kvalifikace (vzdělání). Osoby, které neakceptují zvýšené požadavky, jsou buďto nuceny přijmout např. těžší a hůře placenou práci, nebo jsou segregovány mimo oficiální pracovní trh. Rekrutují se z nich lidé dlouhodobě žijící na sociálních dávkách, nebo lidé pracující v šedé ekonomice.

Jako aktuální požadavek trhu práce vnímáme nutnost neustálého vzdělávání a osobního, profesního rozvoje. Toto považujeme za nezbytné pro udržení atraktivity pro pracovní trh a případný snazší přechod mezi zaměstnáními. Vzdělávání a učení dospělých není ovšem nezbytné jen pro profesní oblast. O komplexním významu a funkci vzdělávání dospělých hovoří Beneš: *Vzdělávání dospělých zvyšuje schopnost vidět svět novým způsobem a aktivně ho měnit. Vzdělávání dospělých umožňuje participaci na rozvoji společnosti, ale i aktivní kontrolu sociálních, ekonomických, politických a kulturních změn.* (Beneš, 2008, s. 43)

V kontextu vývoje dnešní společnosti a jejích nárocích považujeme celoživotní učení, sebevzdělávání a osobní rozvoj za důležitý prvek plnohodnotné enkulturace, socializace a edukace ve smyslu pojetí Bartoňkové a Šimka, kteří tyto pojmy definují takto:

- *enkulturace (tj. získávání a rozvíjení kulturních kompetencí)*
- *socializace a resocializace (tj. optimalizace sociálních pozic a rolí, včetně rolí socioprofesionálních)*
- *edukace (tj. záměrné a cílevědomé formování člověka, jeho vychovávání a vzdělávání)*

(Bartoňková, Šimek, 2001, s. 15)

Vzdělávání dospělých v integrálním pojetí má významnou funkci v oblasti rozvoje a kultivace společnosti žádoucím způsobem, a to i v oblasti lidské práce a zaměstnanosti.

3.1 Celoživotní učení

Historie celoživotního pojetí učení se datují až do antické doby. Za vrchol tohoto pojetí učení je považováno dílo J.A. Komenského. Ten *spojil filosofické představy s pedagogikou a didaktikou*. (Veteška, 2011, s. 43) Za zakladatele moderního pojetí celoživotního vzdělávání (dále jen CŽV) jsou v odborné literatuře označováni Eduard Lindeman a Basil Yeaxlee. Jejich nosnými myšlenkami jsou: *učení představuje integrální součást života, proto je i vzdělávání nikdy nekončícím procesem. Na celoživotním vzdělávání se musí podílet celý vzdělávací systém, vzdělávání se ale nemůže redukovat jen a na učení se ve vzdělávacích institucích (tzv. institucionální vzdělávání). Naopak, všechny zainteresované subjekty, profesní svazy, odbory, církve, komunity atd. musí podporovat a nabízet vzdělávání svých členů*. (Veteška, 2011, s. 43)

Celoživotní učení, obsahující formální, neformální a informální vzdělávání, je na mezinárodní úrovni chápáno jako soubor všech příležitostí, které jedinec dostává v průběhu svého života a jeho součástí je pochopitelně i počáteční vzdělávání. (Veteška, 2010, s. 10)

Takové pojetí učení chápeme jako kontinuální proces, který má člověka vybavit dostatečným penzem kvalitních, aktuálních informací a dovednostmi. Měl by rozvíjet schopnosti, kreativitu a vybavovat člověka klíčovými kompetencemi potřebnými pro uplatnění na dynamicky se rozvíjejícím trhu práce, pro aktivní participaci na společenském životě, pro rozvoj společnosti a aktivní občanství. O jedné z důležitých funkcí CŽV píše Veteška: *Mělo by zajistit, že se člověk „naučí učit se“ a že bude mít k učení pozitivní postoj*. (Veteška, 2010, s. 10) Tuto funkci považujeme v kontextu integrálního charakteru CŽV jako klíčovou.

Počátek snah o konceptualizaci celoživotního učení se datuje do šedesátých a sedmdesátých let 20. stol. Tedy do doby hospodářského, průmyslového a technologického pokroku, která s sebou nesla dynamický vývoj ve výzkumu a technologiích. V tomto čase začala odborná obec uznávat fakt, že tehdejší školské systémy nebyly stavu pružně reagovat na aktuální požadavky trhu práce a tím zajistit potřebné kvalifikace pro hospodářský a společenský rozvoj. *Pocitovaná krize školství a také nové kvalifikační nároky stály tedy u zrodu koncepcí celoživotního učení a vzdělávání*. (Beneš in Veteška, 2009, s. 26) Od této doby tak registrujeme první koncepty celoživotního učení na mezinárodní úrovni. Za zmínku stojí koncept UNESCO z roku 1970 „Lifelong learning“ nebo koncept Rady Evropy „Education permanente“. Činnost orgánů EU shrnuje Veteška: Po vzniku současné EU (Maastrichtskou smlouvou v roce 1992) byly zpracovány strategické postupy obecnějšího i více specifického

rázu, např. Zelená kniha o evropské dimenzi ve vzdělávání (1993), Vyučování a učení: Cesta k učící se společnosti (1996), Amsterdamská smlouva (1997), která přináší koncept „Europe of Knowledge“. Integrovaní evropské snahy jsou realizovány rovněž vytvořením evropských prostorů vysokoškolského vzdělávání (tzv. boloňský, kodaňský a lovaňský proces). (Veteška, 2011, s. 46)

Významným se pro vývoj a konceptualizaci celoživotního učení stal rok 2000. V něm byla v rámci EU přijata tzv. Lisabonská strategie. Ta mj. vytyčovala strategické cíle EU do roku 2010. Jedním z cílů je *stát se nejvíce konkurenceschopnou a nejvíce dynamickou znalostní ekonomikou světa, která bude schopná dosáhnout udržitelného ekonomického rozvoje s vyšším počtem a lepší kvalitou pracovních míst a zároveň vyšší sociální soudržností*. (Lisabonská strategie, 2000) Je tedy patrné, že jedním z hlavních cílů tohoto dokumentu je podpora růstu evropské ekonomiky a konkurenceschopnosti členských států EU.

S požadavkem na vznik dynamické znalostní ekonomiky světa byly ve strategii stanoveny náročné cíle v oblasti vzdělávání. Patří mezi ně: *Učinit Evropskou unii atraktivním místem pro investice i práci, vytvořit jak více pracovních příležitostí, tak i lepších pracovních příležitostí a jako klíčový faktor růstu podporovat rozvoj znalostí. To znamená podporovat výzkum, vývoj, inovace a vzdělávání včetně celoživotního učení*. (Veteška, 2011, s. 56)

S ohledem na silící potřebu uznávání výsledků učení navrhla Evropská komise v roce 2006 vytvoření evropského rámce kvalifikací (dále je ERK). Vznikl jako nástroj pro podniky a jednotlivce pro srovnávání úrovní certifikací získaných v různých vzdělávacích systémech a odborné přípravy v rámci Evropy. Má osm úrovní a zahrnuje veškeré stupně vzdělání. Pro institucionální ukotvení má zásadní význam dokument EU Memorandum o celoživotním učení. Vychází ze strategických cílů Lisabonské strategie a koncepčně rozpracovává realizaci celoživotního učení jako základu přerodu evropské společnosti v dynamickou ekonomiku založenou na znalostech.

Jako prioritní oblasti stanovuje tato strategie:

- *Zaručení všeobecného a stálého přístupu k učení pro získávání a obnovování dovedností potřebných pro trvalé zapojení do znalostní společnosti*
- *Viditelný růst investic do lidských zdrojů*
- *Rozvoj efektivních vyučovacích a učebních metod a kontextu pro kontinuitu celoživotního učení*
- *Významné zlepšení způsobů pojmání a hodnocení učení jako činnosti a jeho výsledků, zejména v případě neformálního učení*

- *Zajištění snadného přístupu ke kvalitním informacím a poradenství*
- *Přiblížit příležitosti k celoživotnímu učení co nejvíce lidem*

(Memorandum o celoživotním učení, 2001, s. 3)

Implementace této strategie by měla vést k:

- *Vybudování integrující společnosti, která poskytuje rovné příležitosti přístupu ke kvalitnímu učení v průběhu celého života*
- *K přizpůsobování nabídky vzdělávání a organizace výdělečně činného života tak, aby se lidé mohli učit v průběhu celého života*
- *K dosažení vyšší celkové úrovně vzdělávání a kvalifikací ve všech odvětvích tak, aby se zajistila vysoká kvalita vzdělávání a zároveň to, že vědomosti a dovednosti lidí budou odpovídat měnícím se požadavkům povolání, organizaci pracoviště a pracovním metodám*
- *K povzbuzování a uzpůsobování lidí tomu, aby se aktivněji podíleli na všech sférách života*

(Memorandum o celoživotním učení, 2001, s. 3)

Dokument také formálně zakotvuje tři oblasti učení (formální, neformální, informální). Vymezení těchto složek učení bylo potřebné pro implementaci nejen této strategie, ale i navazujících dokumentů ať již na nadnárodní nebo národní úrovni.

V současné době je platným strategickým dokumentem EU upravujícím vize a cíle mj. v oblastech vzdělávání a zaměstnanosti strategie Evropa 2020. Tento dokument, který byl schválen v roce 2009, rámcově navazuje na cíle a vize vytyčené v Lisabonské strategii. Evropa 2020 obsahuje strategické cíle pro zvládnutí tehdejší hospodářské krize a pro vytvoření inteligentní a udržitelné ekonomiky, která vykazuje vysokou úroveň zaměstnanosti, produktivity a sociální soudržnosti.

Strategie stanovuje tři priority, jejichž naplňování má vést Evropu k vytvoření sociálně tržního hospodářství pro 21. století. Jde o:

- *Inteligentní růst – vyvíjet ekonomiku založenou na znalostech a inovacích.*
- *Udržitelný růst – podporovat konkurenceschopnější a ekologičtější ekonomiku méně náročnou na zdroje.*
- *Růst podporující začlenění – podporovat ekonomiku s vysokou zaměstnaností, jež se bude vyznačovat hospodářskou, sociální a územní soudržností.*

(Strategie Evropa 2020, 2010, s. 10)

Těsné propojení mezi zaměstnaností a vzděláváním je patrné i z hlavních cílů této strategie. Lze vyčíst již zmíněný trend současného trhu práce, který nabízí čím dál méně pracovních míst s požadavkem nízkého vzdělání. Jedním z cílů je totiž *zvýšit podíl osob ve věku 30 až 34 let, jež ukončily terciární vzdělávání z 31% na 40% v roce 2020*. (Strategie Evropa 2020, 2010, s. 11)

Oblast vzdělávání a odborné přípravy pak na evropské úrovni rozvádí Strategický rámec evropské spolupráce ve vzdělávání a odborné přípravě Education and Training 2020 (dále jen „ET“). Strategické cíle stanovené v dokumentu pojímají vzdělávání komplexně v duchu celoživotního učení. Jde o tyto zásadní činnosti:

- *Realizovat celoživotní učení a mobilitu v učení*
- *Zlepšit kvalitu a efektivitu vzdělávání a odborné přípravy*
- *Podporovat spravedlivost, sociální soudržnost a aktivní občanství*
- *Zlepšit kreativitu a inovace, včetně podnikatelských schopností, na všech úrovních vzdělávání a odborné přípravy*

(ET, 2009, s.

3)

Realizace těchto cílů by měla vést k zajištění osobní, sociální a profesní seberealizace všech občanů a udržitelné hospodářské prosperity při vysokém stupni demokracie, aktivního občanství a sociální soudržnosti. V dokumentu je zmíněna, dle našeho názoru, důležitá zásada pro správnou implementaci ve jménu žádoucích změn: *ET 2020 by měla být uskutečňována prostřednictvím strategického rámce, který se na systémy vzdělávání a odborné přípravy zaměřuje jako na celek a z hlediska celoživotního učení. Právě celoživotní učení je totiž třeba vnímat jako základní zásadu, na které spočívá celý rámec, jenž je koncipován tak, aby zahrnoval učení ve všech prostředích, ať již jde o formální, neformální a informální učení*. (ET 2020, 2009, s. 6) Takový přístup je z našeho hlediska klíčový k naplnění hlavní myšlenky celoživotního učení, které má mj. zajistit snadný a flexibilní přechod mezi vzděláváním a zaměstnáním. V příloze dokumentu jsou pak vymezeny tzv. *evropské referenční ukazatele – cílové hodnoty průměrných výsledků všech zemí EU ve společných prioritních oblastech, které by měly být dosaženy do roku 2020. Jedná se zejména o následující ukazatele:*

- *v roce 2020 by se alespoň 15 % dospělých mělo zapojit do různých forem celoživotního učení;*
- *v roce 2020 by měl podíl osob ve věku od 30 do 34 let s dokončeným terciárním vzděláním činit minimálně 40%;*
- *do roku 2020 by měl podíl osob předčasně ukončujících vzdělávání a odbornou přípravu být nižší než 10%;*
- *v roce 2020 by se vzdělávání v raném věku mělo účastnit alespoň 95 % dětí ve věku od 4 let do věku, kdy mají zahájit povinnou školní docházku.*

(Veteška, 2011, s. 62-63)

V České republice upravuje tuto oblast Strategie celoživotního učení ČR (dále jen „Strategie CŽU“). Vznikla ve spolupráci s Národním ústavem odborného vzdělávání, pevně vychází z východisek Lisabonské strategie a je považována za základní dokument vzdělávací politiky na národní úrovni. Odbornou veřejností je chápána jako ucelený koncept celoživotního učení. Jeho schválení proběhlo 11.7.2007. *Strategie CŽU je koncepční dokument, který je ucelenou strategií celoživotního učení v oblasti počátečního, všeobecného i odborného vzdělávání, terciárního vzdělávání a dalšího vzdělávání.* (Veteška, 2010, s. 11)

Strategie CŽU pojímá vzdělávání komplexně od základního až po vzdělávání terciární. Klade důraz také na podporu ICT ve školách, redukci nerovností v přístupu ke vzdělávání, věnuje se také mimoškolnímu a zájmovému vzdělávání. Důraz však klade zejména na podporu dalšího vzdělávání. *Cíle Strategie CŽU mají směřovat především k podpoře osobního rozvoje a vzdělávání, sociální soudržnosti, aktivního občanství a konkurenceschopnosti obyvatel České republiky.* (Veteška, 2011, s. 52)

K naplňování těchto cílů má docházet zejména rozvojem níže uvedených strategických směrů CŽU:

- **Uznávání, prostupnost**

Oddíl uznává a podporuje všechny typy vzdělávání a učení.

- **Rovný přístup**

Klademe důraz na pluralitu a dostupnost vzdělávací nabídky, a to na všech úrovních vzdělávání.

- **Funkční gramotnost**

Oddíl popisuje důležitost rozvoje klíčových kompetencí.

- **Sociální partnerství**

V kontextu harmonie vzdělávání a požadavků trhu práce je vyzdvihována podpora různých forem spolupráce sféry vzdělávání a odborné přípravy se sociálními partnery.

- **Stimulace poptávky**

Komunikujeme problematiku počátečního vzdělávání a jeho předčasného opouštění určitými skupinami populace.

- **Kvalita**

Oddíl se zabývá otázkou kvality vzdělávání a podporou rozličných neformálních iniciativ.

- **Poradenství**

Zde je kladen důraz na vytvoření komplexního informačního a poradenského systému dosažitelného pro všechny občany. Implementace Strategie CŽU *podporuje spolupráci zaměstnavatelů a vzdělávacích institucí. Měla by přinést větší soulad mezi podnikatelským prostředím a vzdělávacím sektorem, zvýšení zájmu o další vzdělávání a tím pozitivně ovlivnit zaměstnatelnost občanů ČR.* (Veteška, 2011, s. 56)

Strategie se tak zabývá nejaktuálnějšími problémy v oblasti vzdělávání. Snaží se u nich nastiňovat koncepční řešení v souladu se strategickými dokumenty EU, které mají za cíl vytvořit z Evropy znalostní společnost s vysokou mírou zaměstnanosti, která bude mít trh práce s velkým množstvím kvalitních pracovních míst.

Z dokumentů EU i dokumentů národních je vidět zjevná snaha o pevné provázání vzdělávání, odborné přípravy a požadavků trhu práce. Orientaci vzdělávání na profesní oblast potvrzují slova Vetešky: *Jednotlivé národní systémy vzdělávání a odborné přípravy musí přinášet pracovníkům nové příležitosti k rozvoji schopností a vytváření v praxi využitelných dovedností. Ty pak musí odpovídat charakteru nově vznikajících pracovních míst, jakož i zvyšovat adaptabilitu a zaměstnatelnost dospělých osob, které již jsou v pracovním procesu.* (Veteška, 2011, s. 59) Dle našeho názoru je pro současnou společnost nezbytné, aby se podílela na celoživotním učení, neboť z vývoje pracovního trhu je patrná jeho orientace na lidi s vyšším vzděláním. Dalším atributem, proč se podílet na celoživotním učení, je také rychlost vývoje a inovací v ekonomice obecně. Sebeaktualizovaní jedinci jsou připraveni snáze a pružně reagovat na zmiňovaný dynamický vývoj. Důležitou složkou jejich sebeaktualizace je mj. sebevzdělávání.

3.2 Sebevzdělávání

S pojmem celoživotního vzdělávání úzce souvisí i sebevzdělávání. Strategie celoživotního učení České republiky ho řadí do oblasti informálního učení. Je tedy institucionálně nekoordinované a zpravidla nesystematické. Průcha sebevzdělávání definuje jako: *Vzdělávání, v němž si jedinec převážně sám stavuje cíle, vybírá učivo, volí metody, motivuje sám sebe, řídí a kontroluje své učení, hodnotí kvalitu svého učení a přijímá další rozhodnutí.* (Průcha a kol., 2008, s. 260) Je zde patrná propojenost s konceptem celoživotního učení, jelikož se domníváme, že převážně jedinec s vybudovaným kladným vztahem k edukačnímu procesu a který se během počátečního vzdělávání naučil „učit se“, je schopen kvalitního, smysluplného sebevzdělávání.

Vychází však i z přirozené podstaty člověka, jenž obsahuje lidskou zvědavost. *Sebavzdelávanie je vyjadrením prirodzenej potreby človeka poznávať svet okolo seba i seba samého.* (Porubská, Ďurdiak, 2005, s. 56)

Dovolujeme si tvrdit, že jedinec sebevzděláváním obohacuje svou osobnost, rozvíjí své schopnosti, dovednosti, nachází smysl svého života, učí se samostatnosti, posiluje a kultivuje svou vůli a svědomitost. Díky sebevzdělávání nachází člověk lepší možnosti sebeuplatnění. *Ciel sebavzdelávania a výchovy je jasný a jednoznačný, stát' sa múdrejším, lepším, dokonalejším, na prospěch seba a spoločnosti. Človek musí rešpektovať hodnoty celospoločenské i osobné. Ideálne by bolo, keby medzi nimi bol súlad a vzájomne sa navzájom ovplyvňovali.*“ (Goga, 1998, s. 299)

Do sebevzdělávání patří například i poznávání neznámých věcí a jevů a rozvíjení těchto poznatků, prohlubování zájmů, získávání co největšího množství vědomostí ze svého pracovního oboru, učení se samostatnosti v myšlení a chování, zdokonalování myšlení, paměti, fantazie, orientace v životě a schopnost řešit problémy. (Porubská, Határ, 2009, s. 81-82)

Sebevzdělávání chápeme jako prostředek k ovlivnění kvality našeho života. Z našeho hlediska jde o způsob kultivace osobnosti sociálně žádoucím způsobem. *Ide o druh vzdelávania, v ktorom jednotlivec riadi seba samého v smere nadobúdania vedomostí, zručností, návykov, správnej predstavy a názoru o niečom, najmä prostredníctvom zmyslového vnímania rozumovej činnosti, čímž rozvíja svoje individuálne vlohы a schopnosti.* (Porubská, Ďurdiak, 2005, s. 781)

Pro lepší orientaci v oblasti sebevzdělávání uvádíme jeho dělení dle Porubské. Ta dělí oblast sebevzdělávání podle následujících kritérií:

1. ***HPadisko uvedomelosti*** – sebvzdelávanie **náhodné**, ktoré je neorganizované, neúmyslné, momovoľné a sebvzdelávanie **zámerné**, ktoré je cieľavedomé, plánovité, regulované.

2. ***Podľa spôsobu riadenia*** – patrí sem **autonómne** sebvzdelávanie, pri ktorom učiaci sa sám rozhoduje o obsahu, spôsobe, trvaní a forme sebvzdelávania a **heteronómne** sebvzdelávanie, pri ktorom sú volové procesy sebvzdelávajúceho obmedzené, lebo subjektom riadenia jeho vzdelávania je pracovisko alebo inštitúcia.

3. ***V závislosti od postoja k sebvzdelávaniu*** – delíme sebvzdelávanie na **dobrovoľné**, ktoré prebieha z vlastnej vôle a **nedobrovoľné**, ktoré je vynútené.

4. ***V závislosti od aktivity***, v ktorej sa sebvzdelávanie realizuje poznáme sebvzdelávanie **formálne**, uskutočňované vo vzdelávacích inštitúciách a ukončené udelením oficiálneho dokladu, **neformálne**, ktoré môže byť realizované na pracovisku alebo roznými občianskymi združeniami a zvyčajne nie je ukončené vydaním uznávaného oficiálneho dokladu. A posledné je **neinštitucionálne** sebvzdelávanie, ktoré je súčasťou nášho každodenného života, nemusíme si ho ani uvedomovať. Všetky spomínané druhy sebvzdelávania sa v našom živote prelínajú.

(Porubská, Ďurdiak, 2005, s. 60-62)

V tomto rozdelení opět můžeme spatřit paralelu s CZV a to v dělení sebevzdělávání (učení) na formální, neformální a neinstitucionalizované (informální). Sebevzdělávání považujeme za nedílnou a důležitou součást celoživotního učení, rozvíjející převážně profesní, občanskou a kulturní složku člověka. Podílí se tak na tvorbě společnosti s vysokou mírou aktivního občanství, partnerství, sociální soudržnosti, zaměstnanosti, obratu ke společnosti vzdělanostní a vzájemně solidární.

3.3 Rekvalifikace

Zejména strukturální změny na trhu práce s sebou nesou riziko omezení některých odvětví a s tím spojenou možnou ztrátu zaměstnání pro lidi v těchto odvětvích pracujících. Závažnější problém však tyto strukturální změny znamenají pro lidi s kvalifikací v těchto upadajících odvětvích. Jejich atraktivita na trhu práce je vzhledem k jejich zaměření velmi nízká. Pravděpodobnost zisku zaměstnání se těmito lidem značně snižuje. Mají několik východisek, jsou zde možnosti jako přijmout jakoukoliv práci, zaujmout pasivní postoj a být závislý na sociálních dávkách. Nabízejí se samozřejmě i žádoucí východiska pro

nezaměstnané. Jedna z nich, která je státem podporovaná v rámci aktivní politiky zaměstnanosti, je změna kvalifikace – rekvalifikace.

Legislativně je problematika rekvalifikace ukotvena v zákoně o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb. a vyhlášce č. 519/2004 Sb. o rekvalifikaci uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání a o rekvalifikaci zaměstnanců.

Rekvalifikace je zákonem 435/2004 Sb. v § 108 odst. 1 formulována takto: „*Rekvalifikací se rozumí získání nové kvalifikace a zvýšení, rozšíření nebo prohloubení dosavadní kvalifikace, včetně jejího udržování nebo obnovování. Za rekvalifikaci se považuje i získání kvalifikace pro pracovní uplatnění fyzické osoby, která dosud žádnou kvalifikaci nezískala. Při určování obsahu a rozsahu rekvalifikace se vychází z dosavadní kvalifikace, zdravotního stavu, schopností a zkušeností fyzické osoby, která má být rekvalifikována formou získání nových teoretických znalostí a praktických dovedností v rámci dalšího profesního vzdělávání.*“

Z hlediska ZoZ se rekvalifikací rozumí taková změna dosavadní kvalifikace uchazeče o zaměstnání, kterou je potřebné zajistit získání nových znalostí a dovedností teoretickou nebo praktickou přípravou, umožňující jeho pracovní uplatnění ve vhodném zaměstnání.

Rekvalifikační kurzy mohou provádět pouze akreditovaná zařízení. O udělení akreditací rozhoduje dle potřeb trhu práce Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen MŠMT). Školy získávají akreditace na studijní obory, jež mají zapsané v rejstříku škol a školských zařízení. Žadatel o získání akreditace je povinen doložit odpovídající personální, prostorové, materiální a technické zabezpečení vzdělávacího programu a doložit vhodnost vzdělávacího programu.

Je třeba zdůraznit, že jde o změnu kvalifikace, nikoliv o zvýšení kvalifikace. To znamená, že za rekvalifikaci se nepovažuje například vyučení nebo studium na střední škole, pokud již má uchazeč střední vzdělání. Rekvalifikací není možné získat vyšší stupeň vzdělání, tedy uchazeč se základním vzděláním nemůže rekvalifikací získat výuční list nebo maturitní vysvědčení. Mezi formy rekvalifikací, které může úřad práce zabezpečit uchazečům o zaměstnání, rovněž nepatří nadstavbové formy řádného denního studia na školách, jako je pomaturitní či postgraduální studium.

Základní podmínky pro rekvalifikaci zprostředkovanou Úřadem práce jsou formulovány v § 109 odst. 1 zák.č. 435/2004 Sb. Takto: „*Rekvalifikace se uskutečňuje na základě dohody mezi úřadem práce a uchazečem o zaměstnání nebo zájemcem o zaměstnání, vyžaduje-li to jejich uplatnění na trhu práce. Za účastníka rekvalifikace hradí úřad práce náklady*

rekvalifikace a může mu poskytnout příspěvek na úhradu prokázaných nutných nákladů spojených s rekvalifikací. Rekvalifikaci zajišťuje úřad práce příslušný podle místa bydliště uchazeče o zaměstnání nebo zájemce o zaměstnání.“ (ZoZ)

Rekvalifikace dělíme podle rozsahu na:

- **Profesní rekvalifikace** - zabezpečují získání nové kvalifikace pro vykonávání konkrétní profese (povolání) – např. zedník, tesař, zámečnick, instalatér, prodavač, ošetrovatelka, účetní, sekretářka, správce výpočetní sítě, programátor. V dělnických profesích poskytují obvykle kvalifikaci na úrovni zaučení. Absolventi získávají osvědčení o rekvalifikaci.
- **Doplňková rekvalifikace** - tento typ rekvalifikace umožňuje rozšíření již získané kvalifikace v určité profesi, včetně jejího zvýšení. Jedná se např. o získání svářečského průkazu pro uchazeče kvalifikované v kovoprofesích, odborné způsobilosti podle vyhlášky č. 50/1978 Sb., vazačského průkazu, lešenářského průkazu jako doplňku ve stavebních profesích, řidičského průkazu, znalostí pro obsluhu osobního počítače pro technickohospodářské profese apod.

Rekvalifikace má v systému státní politiky zaměstnanosti nezastupitelné místo. Rekvalifikační programy totiž transformují kvalitní práceschopné občany, kteří nemají potřebnou kvalifikaci, na pracovní sílu využitelnou pro aktuální potřeby trhu práce. Lze tak rekvalifikaci označit za státem podporovanou formu neformálního vzdělávání, prostřednictvím kterého lze dosáhnout „znovuzatraktivnění se“ pro trh práce. Velmi prospěšný po stránce sociální i ekonomické může být rekvalifikační proces i pro samotný stát. Díky rekvalifikaci občanů získává stát lidský agregát s daleko vyšší perspektivou zapojení se na trhu práce. Případný úspěch této množiny obyvatel na trhu práce a jeho finanční nezávislost by znamenal pro stát jisté finanční ulehčení např. v podobě snížení sumy peněz, vyplácené ze státního rozpočtu na podpory v nezaměstnanosti. Neopomenutelným plusem je zlepšení sociálního klimatu ve společnosti a možné snížení rizika výskytu sociálně patologických jevů, či vzniku underclass.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÁ ČÁST

Ztráta zaměstnání je komplexní sociální problém s mnoha různými negativními dopady pro společnost. Sociální důsledky nezaměstnanosti jsme se pokusili nastínit v teoretické části této práce. Způsoby řešení nezaměstnanosti byly a jsou značně diskutovaným tématem. Vzhledem ke zmíněným sociálním důsledkům, má stát snahu míru tohoto negativního společenského jevu stlačit na co nejmenší možnou hodnotu. Jedním ze základních nástrojů politiky zaměstnanosti je poradenství poskytované Úřadem práce České republiky (dále jen ÚP), zahrnující poradenství základní a speciální. Poskytováním těchto služeb informuje ÚP své klienty o pracovních možnostech. Vedle toho v rámci poradenského procesu pracovníci ÚP v součinnosti s klientem vytvářejí reálný implementovatelný plán, jehož cílem je snazší adaptace u nového zaměstnavatele.

Jedním ze způsobů efektivního řešení nezaměstnanosti, který nabízí ÚP, je využití nabídky rekvalifikace. Jde o změnu kvalifikace vhodnou zejména pro uchazeče o zaměstnání postihnuté strukturální nezaměstnaností.

V našem výzkumu jsme se zaměřili na poradenství poskytované ÚP a to pohledem uchazečů o zaměstnání evidovaných na ÚP.

Výzkum zaměřený na názory uchazečů o zaměstnání, jsme provedli jako reflexi kvality služeb realizovaných ze strany ÚP. Jeho důležitost vidíme zejména v poskytnutí jedinečného náhledu na kvalitu poradenství ÚP, který může být přínosný pro zvyšování kvality služeb této státní složky. Výhodu našeho tématu spatřujeme také v jeho jedinečnosti. Většina výzkumů v České republice na téma kvality služeb ÚP se zaměřuje na jinou cílovou skupinu (mladí lidé-Freibergová, Maříková, Vepřková, 2013), (ženy vracející se po mateřské dovolené - Čurdová, Wasilová, Zajíčková, 2007).

Dle našeho názoru může efektivní poradenství účinně pomoci při boji proti nezaměstnanosti. Její potlačení prospívá klimatu ve společnosti, prosperitě státu. Rekvalifikace je platným nástrojem ke zvýšení šancí na trhu práce pro lidi, zasažené zejména strukturálním typem nezaměstnanosti. Je tedy zapotřebí pravidelně analyzovat kvalitu těchto služeb ÚP za účelem rozpoznání jejich slabých stránek. Domníváme se, že taková cesta vede k zefektivnění poradenství a poskytování rekvalifikací. Pak se může ÚP efektivněji podílet na plnění zmíněné společenské priority.

4.1 Předmět výzkumu

V naší studii jsme se zaměřili na uchazeče o zaměstnání, evidované na ÚP. Zajímaly nás názory krátkodobě i dlouhodobě nezaměstnaných. Jak jsme zmínili výše, drtivá většina tuzemských výzkumů ze současné doby se zaměřuje na úzce profilované cílové skupiny a jejich zkušenost s ÚP. Názorům na kvalitu služeb ÚP se však tyto studie věnují buďto okrajově, nebo vůbec. Komplexnější studie názorů uchazečů o zaměstnání na poradenské služby poskytované ÚP chybí. Zejména faktor nízké míry zkoumání této oblasti pohledem příjemců služeb ÚP a přínos analýzy zorného úhlu pohledu uchazečů na poradenství ÚP nás dovedl k realizaci takového výzkumu. Domníváme se, že studie a analýza názorů na kvalitu služeb v oblasti poradenství a rekvalifikací, poskytovaných ze strany ÚP, může přinést zajímavou reflexi zkušeností nezaměstnaných při styku s pracovníky této instituce, názorů na jejich erudici, ochotu, či vstřícnost při poskytování služeb.

Všechny tyto prvky ovlivňují důvěru uchazečů o zaměstnání ve státní aparát. Nízká důvěryhodnost instituce ÚP se může negativně projevit ve snížené ochotě uchazečů spolupracovat. S tím je pak spojená i případná rostoucí míra nezaměstnanosti. Z důvodu závažnosti celospolečenského významu nezaměstnanosti a všeobecného zájmu o její snižování považujeme takové výzkumné šetření za přínosné. Názory na kvalitu mohou být podnětné pro optimalizaci standardů zmíněných služeb a zvyšování jejich kvality.

Zaměřujeme se nejen na názory uchazečů na služby ÚP, ale také na vnímání vlastní osoby ve vztahu k ochotě aktivně řešit svou nezaměstnanost, zda jsou např. ochotni podstoupit zásadní změny za účelem získání práce a tím zlepšit vlastní životní situaci.

4.2 Cíl výzkumu

Náš výzkum si kladl jako hlavní cíl zjistit, zda a jakou mírou jsou evidovaní uchazeči o zaměstnání informováni o poradenských službách, které poskytuje ÚP. Zda tyto poradenské služby využívají a jestli mají zájem změnit svou kvalifikaci z důvodu lepšího uplatnění na trhu práce.

Dále jsme zkoumali, jak uchazeči vnímají poradenství, které je jim poskytnuté ze strany ÚP, jak se orientují v nabídce těchto služeb a zda jim poradenství pomáhá uplatnit se na trhu práce. Zaměřili jsme se také na zjištění délky nezaměstnanosti a základních demografických údajů respondentů.

VÝZKUMNÉ OTÁZKY

VO1: Jaká je ochota evidovaných uchazečů řešit vlastní nezaměstnanost?

VO2: Jaký je názor evidovaných uchazečů na informovanost o možnostech rekvalifikace ze strany ÚP?

VO3: Jaký je názor evidovaných uchazečů na kvalitu poradenských služeb a informovanosti ze strany ÚP?

4.3 Metodika výzkumu

Vzhledem k charakteru výzkumného problému, jehož zkoumání si vyžadovalo větší počet respondentů (více než 100), se nám jako vhodná volba jevil kvantitativní výzkumný design. Naší snahou bylo postihnout co největší výzkumný prvek pro dostatečnou relevanci výsledků výzkumu. Dalším faktorem, který ovlivnil výběr výzkumného designu, byl vlastní požadavek na co nejmenší subjektivní ovlivnění výsledků výzkumu ze strany výzkumníka. Jako další klad kvantitativního výzkumu vidíme možnost zobecnění jeho výsledků.

Při výběru vhodné metody sběru dat jsme zohlednili zejména předběžnou množinu dotazovaných respondentů. V kontextu této skutečnosti se nám jako nejvhodnější varianta jevila metoda dotazníkového šetření. Při výběru metody sběru dat jsme vycházeli především z charakteristiky této metody, kterou popisuje Gavora: *Dotazník je určený predovšetkým na hromadné získavanie údajov. Myslí sa tým získavanie údajov o veľkom počte odpovedajúcich. Môžeme ním získavať veľké množstvo informácií pri malej investícii času.* (Gavora, 2008, s. 122) Při konstrukci dotazníku bylo naší snahou, co nejvíce dodržovat předpoklady správně sestaveného dotazníku, které vymezil ve své publikaci Gavora (2008) na str. 123-125.

Další skutečností, proč volba při výběru nástroje sběru dat padla na dotazník, je fakt, že naším cílem bylo zjistit názory a vědomostí respondentů. Ke sběru dat takového charakteru je podle odborné literatury dotazník primárně určen. Při volbě nástroje sběru dat jsme samozřejmě vzali v úvahu základní podmínky kvalitního dotazníkového šetření, jakými jsou např. žádoucí návratnost okolo 75 % nebo naprosto jasné a srozumitelné znění otázek. Abychom se vyvarovali nepřesnému formulování položek, provedli jsme před realizací samotného výzkumu sondu s 15 respondenty. Na základě skutečností, zjištěných zmíněnou sondou, byl dotazník upraven do finální podoby.

V dotazníku jsme použili otevřené, polouzavřené a uzavřené položky. Strukturu dotazníku jsme koncipovali do tří částí. Úvodní položky jsou věnovány zjištění sociodemografických

údajů jako např. věková skupina nebo dosažené vzdělání. Následuje hlavní část, zjišťující podklady k cílům výzkumu. Závěr je věnován poděkování respondentům za ochotu při vyplnění.

Strukturu dotazníku jsme navrhli takto:

- položky 1 až 6 se věnují sociodemografickým údajům a základním charakteristikám ve vztahu k nezaměstnanosti
- položky 7 až 11 zjišťují informace k ochotě respondentů řešit svou nezaměstnanost vlastními silami
- položky 12 až 15 se zabývají názory respondentů na kvalitu poradenství ÚP ČR v oblasti rekvalifikací
- položky 16 až 20 jsou zaměřeny na zjištění názorů respondentů na kvalitu poradenských služeb ÚP ČR

Pro vyhodnocení dat byly použity matematicko-statistické metody. Data jsme také přehledně znázornili za pomoci vhodných grafů a tabulek.

4.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor sestává z uchazečů o zaměstnání, registrovaných Úřadem práce ČR pobočkou Brno-město. Vzhledem k charakteru a specifikům výzkumného souboru, jakým je k takové skupině pro běžného občana omezený přístup, byl pro sběr dat zvolen dostupný výběr. Data byla sebrána v měsících říjen a listopad roku 2019. Mezi respondenty jsme rozdali celkem 125 kusů dotazníků. Zpět se nám vrátilo 104 kusů, z toho byl jeden nekompletně vyplněn. Pro interpretaci dat jsme tak měli k dispozici 103 kusů dotazníků. Jejich návratnost u předmětného šetření byla 82,4 %. Data jsme sebrali díky ochotné spolupráci pracovnice Úřadu práce ČR, pobočky Brno-město.

5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V této kapitole analyzujeme data sebraná za pomoci dotazníkového šetření, které jsme provedli u uchazečů o zaměstnání, evidovaných na ÚP ČR, pobočce Brno-město. Jeho prostřednictvím jsme zjišťovali názory na kvalitu poradenských služeb ÚP ČR, a to jak základních, speciálních, tak i v oblasti rekvalifikací. Zajímala nás také ochota uchazečů samostatně a vlastními silami řešit svou nezaměstnanost.

5.1 Vyhodnocení dotazníku

Úvodními položkami jsme zjišťovali sociodemografické údaje o výzkumném souboru. Zajímala nás podíl pohlaví ve vzorku, věkové rozvrstvení, podíl jednotlivých stupňů vzdělání, počet odpracovaných let, délka a důvod nezaměstnanosti. Data jsou znázorněna v tabulkách a grafech, dále jsou doplněna komentáři.

Tabulka 1 - Pohlaví respondentů

Pohlaví	Ženy	muži
Počet	48	55
Počet v %	46,6	53,4

Zdroj: vlastní

Tabulka 2 – Věk respondentů

Věkové skupiny	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
16-25 let	14	29,17	16	29,09	30	29,13
26-40 let	17	35,41	17	30,91	34	33,01
41-55 let	14	29,17	14	25,45	28	27,18
56 let a více	3	6,25	8	14,55	11	10,68

Zdroj: vlastní

Tabulka 3 – Dosažené vzdělání

Stupeň vzdělání	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
základní	1	2,09	3	5,45	4	3,88
Střední s výučním listem	8	16,66	11	20,00	19	18,45
Středoškolské (maturita)	19	39,58	29	52,73	48	46,60
Vysokoškolské 1. stupně (Bc.)	5	10,42	4	7,27	9	8,74
Vysokoškolské 2. stupně (Mgr.)	15	31,25	8	14,55	23	22,33

*Zdroj: vlastní***Tabulka 4 – Počet odpracovaných let**

Odpracované roky	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
0	11	22,92	7	12,73	18	17,48
1-5 let	12	25,00	16	29,09	28	27,18
6-10 let	5	10,42	8	14,55	13	12,62
11-20 let	8	16,66	8	14,55	16	15,53
21-30 let	7	14,58	8	14,55	15	14,56
31 let a více	5	10,42	8	14,55	13	12,62

*Zdroj: vlastní***Tabulka 5 – Doba trvání nezaměstnanosti**

Délka nezaměstnanosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
0-12 měsíců	29	60,42	32	52,18	61	59,22
Více než 12 měsíců	19	39,58	23	47,82	42	40,78

Zdroj: vlastní

Tabulka 6 – Důvod nezaměstnanosti

Důvod nezaměstnanosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Nedostatek prac. příležitosti	23	47,92	32	58,18	54	52,34
Snižování stavu zaměstnanců	9	18,75	13	23,64	22	21,36
Zrušení firmy	7	14,73	7	12,73	14	13,59
Dobrovolná nezaměstnanost	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Rozvázání prac. poměru dohodou	6	12,50	7	12,73	13	12,62
Porušení prac. kázně	0	0,00	1	1,82	1	0,97
Jiný důvod	4	8,33	3	5,45	7	6,80

Zdroj: vlastní

VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 1: Jaká je ochota evidovaných uchazečů řešit vlastní nezaměstnanost?

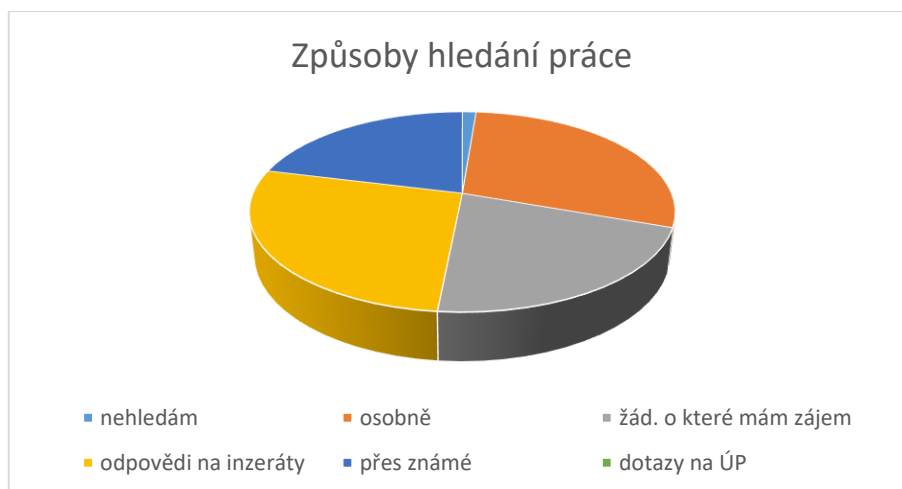
Prostřednictvím této otázky jsme zjišťovali, do jaké míry jsou uchazeči o práci ochotní řešit nezaměstnanost vlastními silami a aktivním přístupem, jakým způsobem se snaží začlenit do pracovního procesu. K této otázce se váže mj. **položka č. 7**. Ta zní: *Jakým způsobem si hledáte práci?* Respondenti měli možnost výběru z šesti variant. Položku označilo všech 103 uchazečů o zaměstnání. Měli možnost označit více variant.

Tabulka 7 – Způsoby hledání zaměstnání

Zp. hledání zaměstnání	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Nehledám	0	0,00	2	2,22	2	1,10
Osobně	21	22,83	26	28,89	47	25,82
Žádosti na pozice, o které mám zájem	20	21,74	14	15,56	34	18,68
Odpovědi na inzerci	24	26,09	20	22,22	44	24,18
Přes známé	15	16,30	19	21,11	34	18,68
Ptám se na ÚP	12	13,04	9	10,00	21	11,54

Zdroj: vlastní

Graf 1 – Způsoby hledání práce



Zdroj: vlastní

Ze znázorněných dat je patrné, že vyjma zcela pasivní varianty *nehledám* (1,10 %) jsou ostatní varianty zastoupeny poměrně rovnoměrně. Nejvíce zastoupenou byla u respondentů varianta osobního hledání s 25,82 %. Druhou nejpočetnější možností byla *Odpovědi na inzeraci*, kterou označilo 24,18 %. Třetí nejčastější variantou byly shodně položky *Žádosti o pozice, o které mám zájem* a *Přes známé* (obě dosáhly 18,68 %). Následovala možnost *Ptám se na volné pracovní pozice na ÚP* s 11,54 %. Procentuální rozložení odpovědí nám napovídá, že více než polovina uchazečů se snaží najít práci více způsoby.

Položka č. 8 nám měla napovědět, do jaké míry se respondenti spoléhají při hledání práce pouze na pomoc ÚP. Otázka byla položena takto: *Spoléhal byste se při hledání zaměstnání pouze na pomoc poskytnutou Úřadem práce?* Na výběr měli respondenti ze tří variant: *ano, ne, nevím*. Na otázku odpovědělo všech 103 respondentů.

Tabulka 8 – Důvěra v pomoc poskytnutou ÚP při hledání zaměstnání

Důvěra v pomoc ÚP	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano	0	0,00	5	9,09	5	4,85
Ne	45	93,75	45	81,82	90	87,38
Nevím	3	6,25	5	9,09	8	7,78

Zdroj: vlastní

Graf 2 - Důvěra v pomoc poskytnutou ÚP při hledání zaměstnání

Zdroj: vlastní

Z grafického znázornění dat je zjevné, že vzorek respondentů se při hledání zaměstnání nespolehá pouze na služby a pomoc poskytovanou ÚP ČR. Při shánění zaměstnání se spolehá pouze 4,85 % respondentů pouze na služby ÚP. 87,38 % využívá při hledání práce i jiných možností, než jen pomoc ÚP. Neutrálně se k položce vyjádřilo 7,78 %.

Položkou 9 jsme zkoumali, zda jsou respondenti kvůli získání zaměstnání ochotní přistoupit k tak zásadní životní změně, jakou je stěhování. Položka zněla: *Využil byste nabídku práce, pokud by bylo zapotřebí se kvůli takové pozici přestěhovat?* Dotazovaní mohli vybírat jednu ze tří variant a to: *ano, ne, nevím*. Položku vyplnilo 103 respondentů.

Tabulka 9 – Ochota uchazečů se přestěhovat kvůli zaměstnání

Ochota se přestěhovat	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano	31	64,58	43	78,18	74	71,84
Ne	15	31,25	8	14,55	23	22,33
Nevím	2	4,17	4	7,27	6	5,83

Zdroj: vlastní

Graf 3 - Ochota uchazečů se přestěhovat kvůli zaměstnání

Zdroj: vlastní

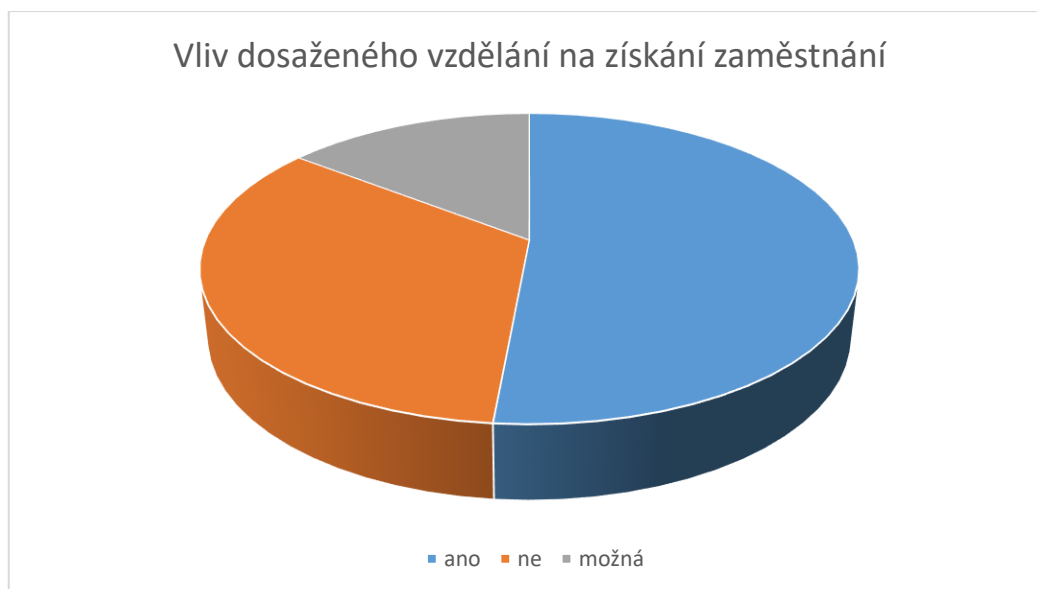
Data vypovídají, stejně jako výsledky předchozí položky, o flexibilitě respondentů. Většina z nich je totiž ochotna se kvůli zaměstnání odstěhovat. Variantu *ano* označilo 71,84 %. Neochotu stěhování za práci vyjádřilo 22,33 %. Ani k jedné z předešlých možností se nepřiklonilo 5,83 %. Jednalo se o část respondentů, kteří nemají jasno, zda by byli či nebyli ochotni zásadní změny v podobně stěhování za zaměstnáním. Překvapující u této položky je množství žen, které jsou ochotné přestěhovat se za prací. Variantu *ano* označilo 64,58 % žen.

Položka 10 se zaměřovala na zjištění, jakou důležitost přisuzují respondenti výšce vzdělání při uplatnění na trhu práce. Její znění je: *Myslíte si, že s vyšším vzděláním než máte, byste si našel práce snáze?* Na výběr bylo z možností *ano*, *ne*, *možná*. Položku označili všichni respondenti.

Tabulka 10 – Vliv dosaženého vzdělání na získání zaměstnání

možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano	24	50,00	29	52,73	53	51,46
Ne	18	37,50	17	30,91	35	33,98
Možná	6	12,5	9	16,36	15	14,56

Zdroj: vlastní

Graf 4 – Vliv dosaženého vzdělání na získání zaměstnání

Zdroj: vlastní

Podle grafu lze konstatovat, že vyšší vzdělání pro získání zaměstnání považuje za důležitou nadpoloviční většina dotázaných. Odpověď *ano* označilo 51,46 % respondentů. Vyšší vzdělání nepovažuje pro snazší získání zaměstnání 33,98 % respondentů. Nevyhraněný názor k dané otázce zaujalo 14,56 %. Za pozitivní označujeme skutečnost, že kladnou variantu vybrala minimálně polovina respondentů obou pohlaví (ženy 50,00 %, muži 51,46 %).

Položkou 11 jsme se pokusili zjistit, zda jsou respondenti z našeho výzkumného prvku nakloněni myšlence dále se vzdělávat kvůli uplatnění na trhu práce. Otázka zněla: *Byl byste ochotný si z důvodu lepšího uplatnění na trhu práce zvýšit kvalifikaci?* Respondenti měli na výběr ze tří možností: *ano, ne, nevím*. Odpovědělo 103 respondentů.

Tabulka 11 – Ochota uchazečů si zvyšovat kvalifikaci

možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano	29	60,42	34	61,82	63	61,17
Ne	15	31,25	13	23,64	28	27,18
Nevím	4	8,33	8	14,54	12	11,65

Zdroj: vlastní

Graf 5 – Ochota uchazečů si zvyšovat kvalifikaci

Zdroj: vlastní

Z dat vyplývá potěšující skutečnost. Kladně se k dalšímu zvyšování kvalifikace staví 61,17 % uchazečů o zaměstnání z našeho výzkumného vzorku. Zvyšovat kvalifikaci si nechce 27,18 % respondentů. Možnost nevím uvedlo 11,65 %. Téměř stejně se ke zvyšování kvalifikace, jako důležitému prvku pro udržení atraktivity na trhu práce, vyjádřili jak muži (61,82 %) tak ženy (60,42 %).

VÝZKUMNÁ OTÁZKA 2: Jaký je názor evidovaných uchazečů na informovanost o možnostech rekvalifikace ze strany ÚP?

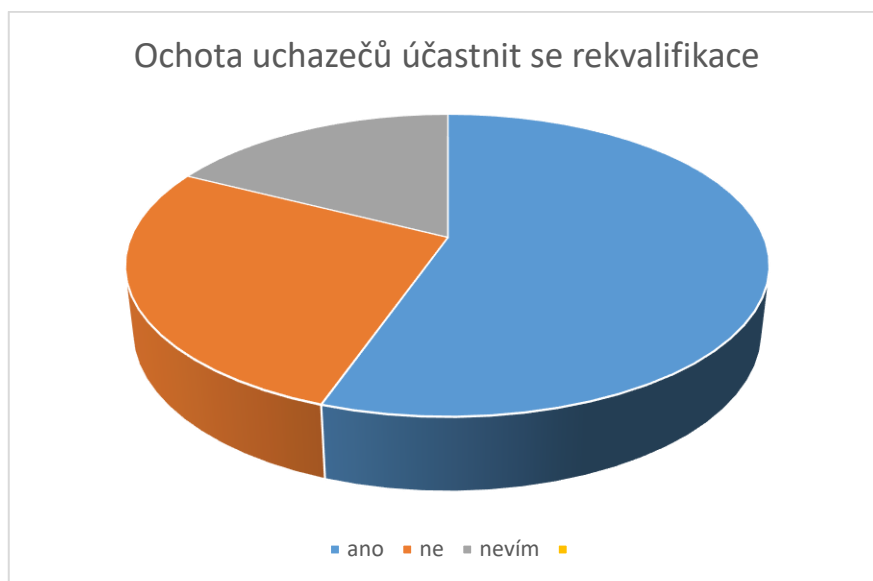
Cílem bylo zjistit, jak uchazeči o zaměstnání nazírají na kvalitu poskytovaných služeb, jaká je spokojenost s mírou poskytnutých informací ze strany Úřadu práce. Také nás zajímalo, zda se uchazeči zúčastňují rekvalifikačních kurzů. Zejména nás však zajímalo, jestli je jim tento nástroj pro změnu kvalifikace nabízen.

K této výzkumné položce se mj. váže **dotazníková položka č 12**. Za její pomoci jsme se chtěli dozvědět, zda jsou uchazeči o zaměstnání ochotní se zúčastnit rekvalifikačního kurzu zprostředkovaného ÚP ČR, za účelem zvýšení vlastní atraktivity na pracovním trhu. Položka byla formulována takto: *Zúčastnil byste se rekvalifikačního kurzu, zprostředkovaného ÚP ČR, pro lepší uplatnění na trhu práce?* Respondenti měli na výběr ze tří možností: *ano, ne, nevím*. K položce se vyjádřili všichni respondenti.

Tabulka 12 – Ochota uchazečů účastnit se rekvalifikace

možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano	25	52,08	32	58,18	57	55,34
Ne	17	35,42	16	29,09	28	27,18
Nevím	6	12,05	7	12,73	12	17,48

Zdroj: vlastní

Graf 6 – Ochota uchazečů účastnit se rekvalifikace

Zdroj: vlastní

Jak graf naznačuje, ochotná využít rekvalifikační kurzy, zprostředkované ÚP ČR, je více než polovina uchazečů o zaměstnání z našeho vzorku (55,34 %). Těchto kurzů by se 27,18 % uchazečů nezúčastnilo. 17,48 % respondentů nemá v této oblasti jasno. Je potěšující skutečností, že nadpoloviční většina respondentů považuje rekvalifikaci za účinný nástroj řešení nezaměstnanosti.

Dichotomická položka 13 zjišťovala skutečnost, zda byl uchazečům o práci nabídnut ze strany pracovníků ÚP ČR rekvalifikační kurz. Zajímalo nás, do jaké míry se snaží tento nástroj pro boj se snižováním nezaměstnanosti využívat. Položku jsme položili takto: *Nabídl vám Úřad práce možnost absolvovat rekvalifikační kurz?* Na výběr měli respondenti ze dvou možností: *ano, ne*. Odpovědělo všech 103 respondentů.

Tabulka 13 – Četnost nabídnutých rekvalifikací ze strany ÚP

možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano	13	27,08	19	34,55	32	31,07
Ne	35	72,92	36	65,45	71	68,93

Zdroj: vlastní

Graf 7 - Četnost nabídnutých rekvalifikací ze strany ÚP

Zdroj: vlastní

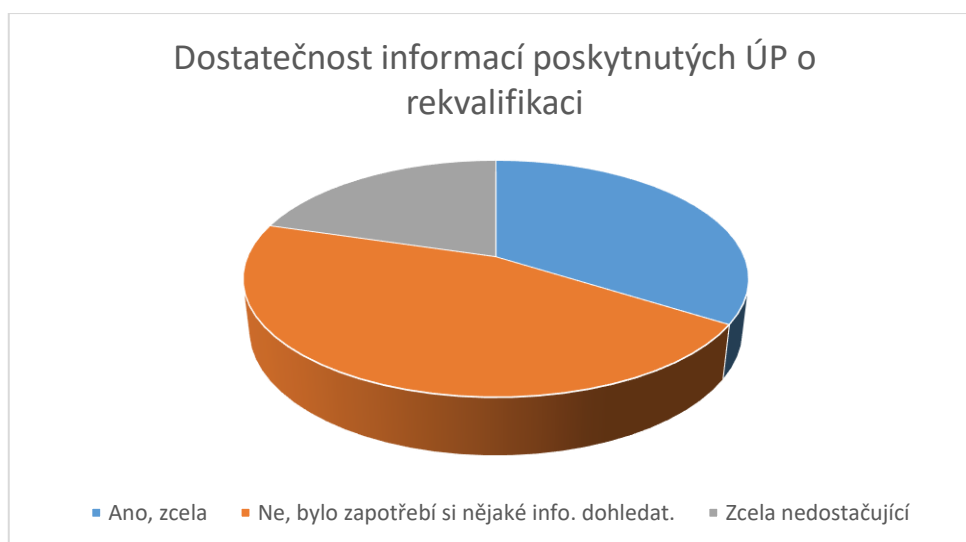
Z grafu je patrné, že zhruba dvěma třetinám respondentů (68,93 %) nebyla ze strany ÚP ČR nabídnuta možnost změnit si kvalifikaci. V souvislosti s tím však musíme vzít v potaz také podmínku, za které může ÚP rekvalifikaci nabídnout. Tou je využitelnost a potřebnost rekvalifikace. Záleží tedy na dosavadní kvalifikaci daného uchazeče a poptávce po jeho oboru na trhu práce. Rekvalifikace byla ze strany ÚP nabídnuta 31,07 % respondentům.

Položka 14 – Odpovědi na tuto otázku nám měly napovědět, jaký je názor respondentů na komplexnost informací, poskytnutých o rekvalifikaci ze strany pracovníků ÚP ČR. Snažili jsme se také zjistit, zda respondenti cítí potřebu si dohledávat informace k rekvalifikacím v jiných zdrojích. Otázka byla položena takto: *Považujete informace, poskytnuté ÚP ČR, z oblasti rekvalifikace za dostačující? Zvolit si mohli respondenti ze tří variant odpovědí: ano, zcela; ne, bylo zapotřebí si některé informace dohledat; zcela nedostačující.* Položku označili všichni respondenti.

Tabulka 14 – Dostatečnost informací poskytnutých ÚP o rekvalifikaci

možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano, zcela	13	27,08	22	40,00	35	33,98
Ne, bylo zapotřebí si nějaké info. dohledat.	24	50,00	23	41,82	47	45,63
Zcela nedostačující	11	22,92	10	18,18	21	20,39

Zdroj: vlastní

Graf 8 – Dostatečnost informací poskytnutých ÚP o rekvalifikaci

Zdroj: vlastní

Ze znázorněných dat je zřejmá nedostatečnost informací o rekvalifikacích, podaných uchazečům o zaměstnání ze strany ÚP ČR. Částečnou nespokojenost, kdy si museli respondenti některé informace o rekvalifikacích dohledávat v jiných zdrojích, vyjádřilo 45,63 %. Zcela nespokojeno s podanými informacemi bylo 20,39 %. Naprostou spokojenost s komplexností informací zmíněného charakteru bylo 33,98 % z výzkumného vzorku.

Položka 15 navazovala na tu předešlou. Jejím prostřednictvím jsme se snažili dozvědět, jak respondenti z řad uchazečů vnímají kvalitu poradenských služeb Úřadu práce ČR v oblasti rekvalifikací. Položka měla znění: *Označte, do jaké míry jste spokojen s poradenskými službami Úřadu práce ČR z oblasti rekvalifikací?*

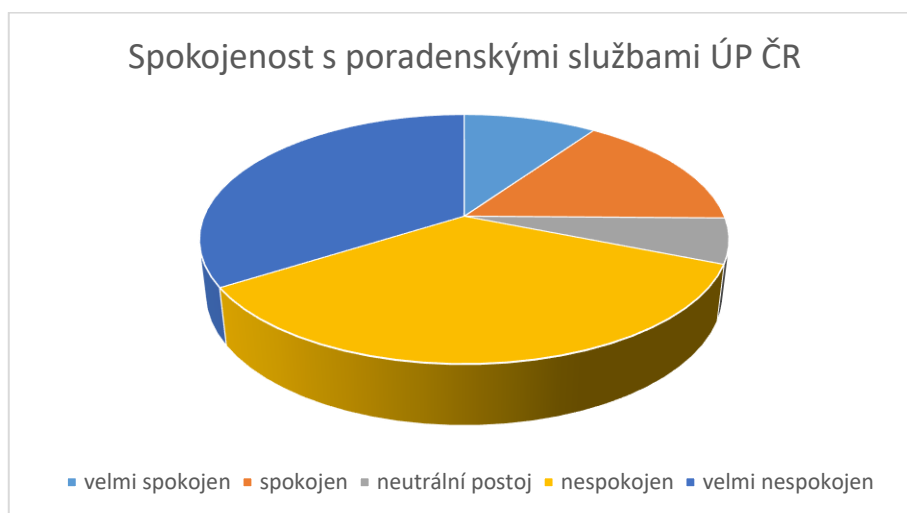
Bylo možno vybírat z pěti možností: *velmi spokojen*, *spokojen*, *neutrální postoj*, *nespokojen*, *velmi nespokojen*. Položku vyplnilo 103 respondentů.

Tabulka 15 – Spokojenost s poradenskými službami ÚP ČR

Možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Velmi spokojen	4	8,33	6	10,91	10	9,71
Spokojen	9	18,75	7	12,73	16	15,53
Neutrální postoj	3	6,25	3	6,25	6	5,83
Nespokojen	13	27,08	23	41,82	36	34,95
Velmi nespokojen	19	39,58	16	29,09	35	33,98

Zdroj: vlastní

Graf 9 – Spokojenost s poradenskými službami ÚP ČR



Zdroj: vlastní

Z grafického znázornění je zjevný vyjádřený nespokojený názor s poradenstvím v oblasti rekvalifikací, které bylo poskytnuto našim respondentům pracovníky ÚP ČR. Zcela nespokojeno bylo s výše zmíněnými službami 33,98 % uchazečů. Největší zastoupení ve výzkumném vzorku měl názor *nespokojen* a to 34,95 %.

Velmi spokojeno s poradenským servisem ÚP ČR v oblasti rekvalifikací pouze 9,71 % respondentů. Spokojeno pak bylo 15,53 % z nich. Neutrální stanovisko zaujalo 5,83 %.

VÝZKUMNÁ OTÁZKA 3 - Jaký je názor evidovaných uchazečů na kvalitu poradenských služeb ze strany ÚP?

V rámci této výzkumné otázky jsme se zaměřili na názory uchazečů ohledně kvality poradenských služeb, které jim poskytuje ÚP ČR. Zjišťovali jsme názory na ochotu a kompetentnost pracovníků ÚP ČR, na spokojenost s poradenskými službami, jejich využitelnost při hledání zaměstnání. Zajímalo nás také, jaké druhy poradenství jsou Úřadem práce ČR poskytovány klientům nejčastěji.

První položkou vztahující se k této výzkumné otázce je **položka 16**. Jejím prostřednictvím jsme zjišťovali, zda respondenti považují informace, poskytnuté při zavedení do evidence uchazečů, jako srozumitelné a dostačující. Znění položky bylo: *Považujete poradenství, které vám bylo poskytnuto při zavedení do evidence uchazečů, za srozumitelné a dostatečné?* Respondenti měli na výběr ze tří možností: *ano, zcela; ne, bylo zapotřebí si některé informace dohledat; zcela nedostačující*.

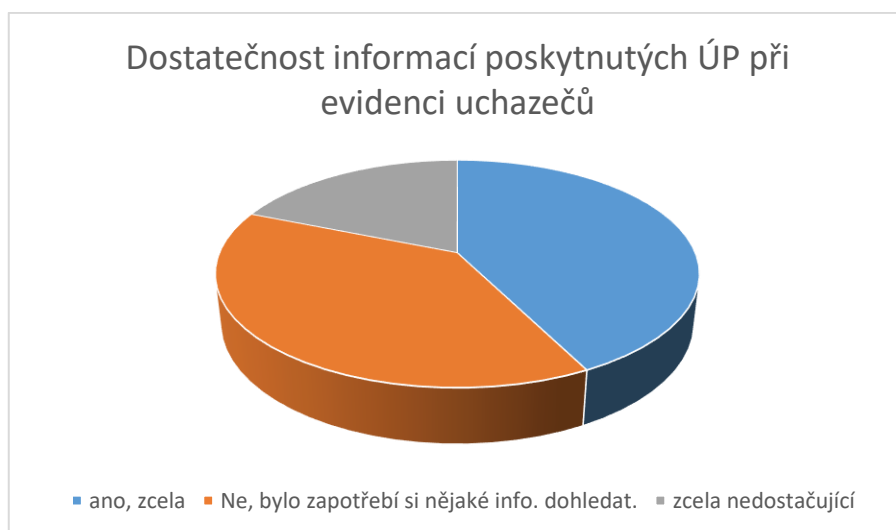
Položku vyplnilo 103 respondentů

Tabulka 16 – Dostatečnost informací poskytnutých ÚP při evidenci uchazečů

možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano, zcela	20	41,67	24	43,64	44	42,72
Ne, bylo zapotřebí si nějaké info. dohledat.	21	43,75	19	34,55	40	38,83
Zcela nedostačující	7	14,58	12	21,81	19	18,97

Zdroj: vlastní

Graf 10 – Dostatečnost informací poskytnutých ÚP při evidenci uchazečů



Zdroj: vlastní

Data nám ukazují jisté rezervy v informovanosti klientů ze strany pracovníků ÚP. Za dostačující považuje informovanost při prvotním styku s ÚP 42,72 % uchazečů o zaměstnání. Dohledat si některé skutečnosti muselo 38,83 % respondentů. Za zcela nedostačující považuje počáteční informace 18,97 %.

Více než polovina oslovených uchazečů o zaměstnání, tak projevilo nespokojenost při prvním kontaktu s ÚP ČR, ať to byla nespokojenost částečná nebo úplná.

Položkou 17 jsme chtěli zjistit, jak respondenti vnímají snahu a ochotu pracovníků ÚP ČR, kteří jim chtějí pomoci nalézt zaměstnání. Zkoumali jsme tak mj. názor na kompetentnost a laskavost pracovníků ÚP ČR při práci s uchazeči. Otázku jsme položili takto: *Jsou podle Vás pracovníci ÚP ČR ochotní a schopní Vám pomoci při hledání práce?* Respondenti měli na výběr z těchto možností: *ano; ano, jen někteří; ne, nevím.*

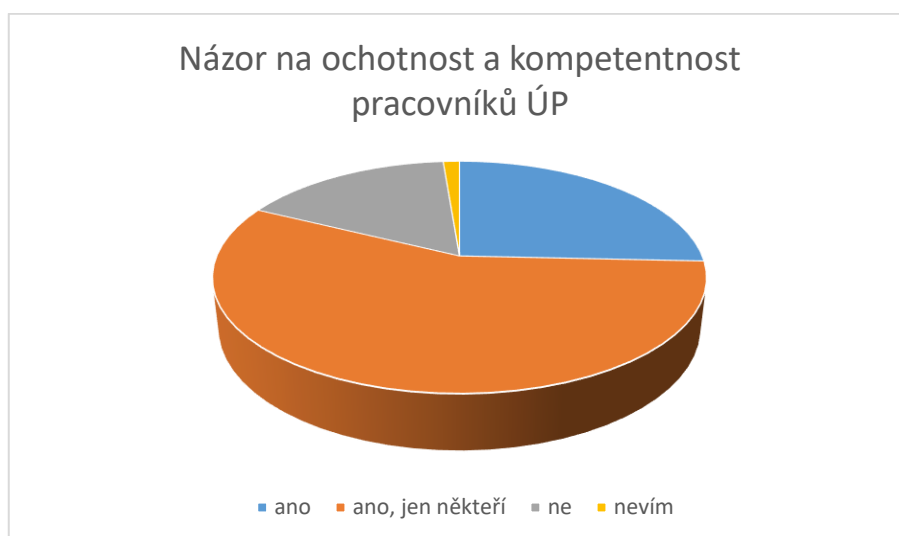
Na položku odpovědělo všech 103 respondentů.

Tabulka 17 – Názor na ochotnost a kompetentnost pracovníků ÚP

možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano	11	22,92	14	25,45	25	24,27
Ano, jen někteří	24	50,00	31	56,36	55	53,40
Ne	9	18,75	7	12,73	16	15,53
Nevím	4	8,33	3	5,45	7	6,80

Zdroj: vlastní

Graf 11 - Názor na ochotnost a kompetentnost pracovníků ÚP



Zdroj: vlastní

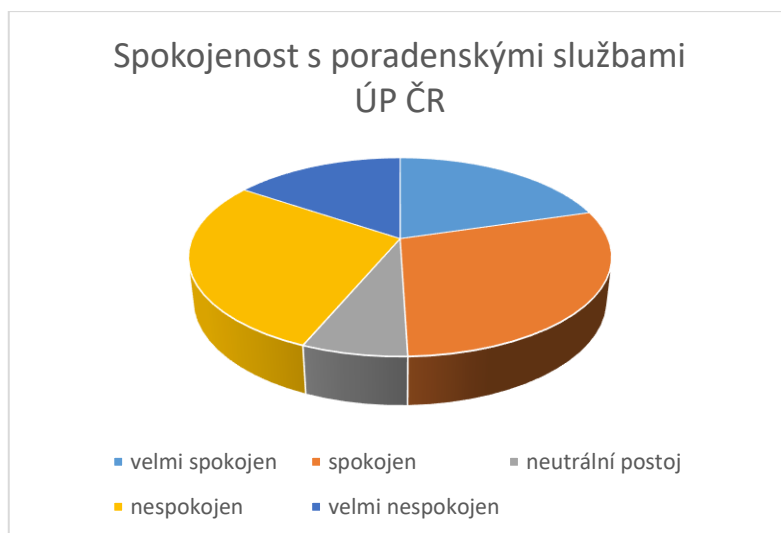
Graf nám ukazuje pozitivní vnímání v souvislosti s názory respondentů na ochotu a kompetentnost pracovníků ÚP. Za zcela kompetentní a ochotné považuje pracovníky ÚP ČR 24,27 % uchazečů o zaměstnání z našeho vzorku. Částečně je v tomto ohledu spokojena většina respondentů – 53,40 %. Naopak nespokojeno s ochotou a profesní způsobilostí pracovníků ÚP ČR je 15,53 %. Neutrální postoj zaujalo 6,80 % uchazečů z našeho výzkumného vzorku.

Pomocí **položky 18** jsme se pokoušeli dozvědět míru spokojenosti klientů ÚP s poradenskými službami ÚP ČR. Naší snahou bylo zjistit, jak uchazeči o zaměstnání vnímají kvalitu poradenství, které je jim na ÚP ČR poskytnuto. Znění položky bylo: *Označte, do jaké míry jste spokojen s poradenskými službami, poskytovanými ÚP ČR.* Respondenti mohli vybírat z pěti možností: *velmi spokojen, spokojen, neutrální postoj, nespokojen, velmi nespokojen.*

Tabulka 18 – Spokojenost s poradenskými službami ÚP ČR

Možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Velmi spokojen	11	22,92	10	18,18	21	20,39
Spokojen	14	29,17	16	29,09	30	29,13
Neutrální postoj	2	4,17	5	9,09	7	6,80
Nespokojen	14	29,17	15	27,27	29	28,16
Velmi nespokojen	7	14,57	9	16,37	16	15,52

Zdroj: vlastní

Graf 12 – Spokojenost s poradenskými službami ÚP ČR

Zdroj: vlastní

Z výsledků položky 18 je zjevné, že mezi respondenty mírně převládá spokojenost s poradenskými službami. Velmi spokojena je s tímto atributem více než jedna pětina-20,39 %. Nejčteněji označenou byla možnost *spokojen* s 29,13 %. Nevyhraněný názor projevilo pouze 6,80 % respondentů. Nespokojenost s poradenskými službami ÚP ČR projevilo 28,16 %. Velmi nespokojeno bylo s poradenstvím ÚP ČR 15,52 % uchazečů o zaměstnání z našeho výzkumného prvků.

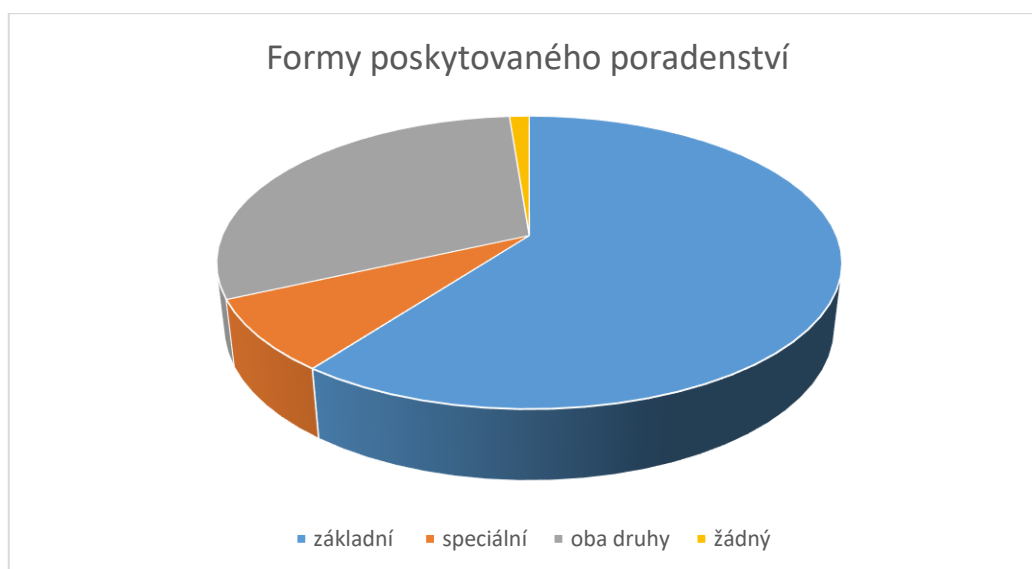
Prostřednictvím **položky 19** jsme se snažili zjistit, jaké formy poradenství jsou evidovaným uchazečům o zaměstnání poskytovány ze strany ÚP ČR nejčastěji. Znění položky bylo: *Jaká forma poradenství Vám byla Úřadem práce poskytnuta?* Respondenti mohli vybírat ze čtyř možností: *základní (např. pomoc při sestavení životopisu, informace o stavu na trhu práce, informace o možnosti práce v zahraničí), speciální (individuální nebo skupinové programy řešící bariéry při hledání vhodného zaměstnání jako jsou např. příprava na rozhovor se zaměstnavatelem, ujasnění si vlastních schopností a dovedností, pomoc při rozhodování o volbě), oba (základní i speciální), žádný z nich.*

Položka byla vyplněna 103 respondenty.

Tabulka 19 – Formy poskytovaného poradenství ÚP ČR

Možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Základní	29	61,42	32	58,18	61	59,22
Speciální	3	6,25	5	9,09	8	7,77
Oba druhy	15	31,25	16	29,09	31	30,1
Žádný	1	1,08	2	3,64	3	2,91

Zdroj: vlastní

Graf 13 – Formy poskytovaného poradenství

Zdroj: vlastní

Na grafickém znázornění můžeme pozorovat uspokojivou situaci, jelikož k neposkytnutí ani jednoho z výše uvedených druhů poradenství došlo jen ve třech případech (2,91 %). Nejčastější forma poradenství poskytnutá uchazečům ze strany pracovníků ÚP je základní. Tento druh označilo 59,22 % respondentů. Jen speciální formy poradenství se dostalo 7,77 % uchazečům o zaměstnání. Za pozitivní lze označit fakt, že oba zmíněné druhy byly poskytnuty téměř třetině našich respondentů, konkrétně 30,1 %.

Položka 20 měla zjišťovat názory respondentů na využitelnost informací a dovedností získaných při poradenském procesu na ÚP ČR při hledání práce, jakou měrou přispěly nabyté zkušenosti při získávání zaměstnání a zvládání nezaměstnanosti jako nepříznivé sociální situace.

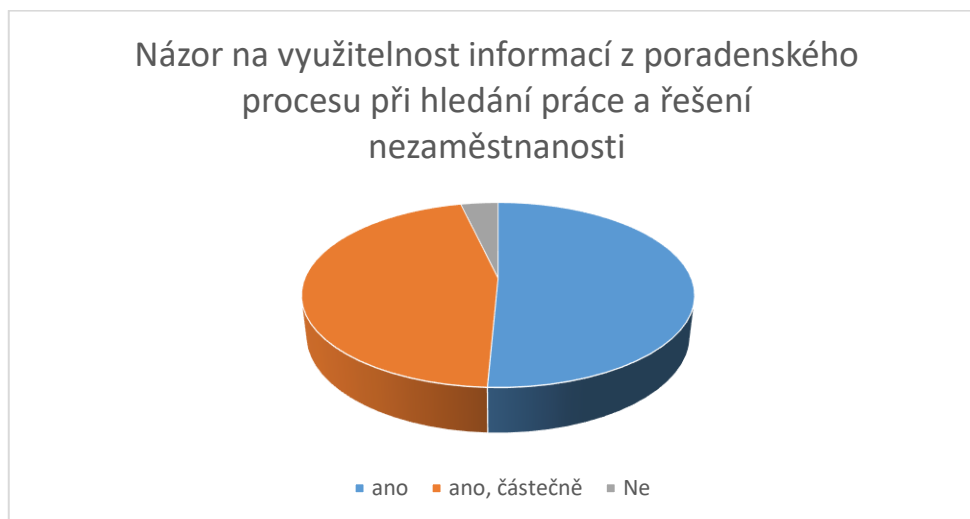
Otázku jsme položili následovně: *Pomohlo vám poradenství Úřadu práce během Vaší nezaměstnanosti při hledání práce a zvládnání této sociální situace?* Otázka byla polouzavřená. Respondenti mohli označit jednu ze tří následujících variant: *Ano; ano částečně; ne*. V případě odpovědi ano měli respondenti uvést, jakým způsobem jim poradenství pomohlo. Položku vyplnilo všech 103 respondentů.

Tabulka 20 – Názor na využitelnost informací z poradenského procesu při hledání práce a řešení nezaměstnanosti

možnosti	Ženy		Muži		Spolu	
	počet	%	počet	%	Počet	%
Ano	8	16,67	12	21,85	20	19,42
Ano, částečně	7	14,58	11	20,00	18	17,47
Ne	33	68,75	32	58,18	65	63,11

Zdroj: vlastní

Graf 14 - Názor na využitelnost informací z poradenského procesu při hledání práce a řešení nezaměstnanosti



Zdroj: vlastní

Většina respondentů (63,11 %) se domnívá, že jim poradenství, poskytnuté ÚP ČR, nepomohlo při hledání práce a při řešení sociální situace spojené s nezaměstnaností. Opačného názoru, tedy odpověď ano, označilo 19,42 %. Nejmenší podíl z výzkumného prvku (17,47 %) si myslí, že jim poradenství ÚP ČR pomohlo při řešení nezaměstnanosti alespoň částečně.

U této otázky měli respondenti možnost dopsat, jak nebo v čem jim poradenství ÚP ČR pomohlo. Této možnosti využily čtyři ženy. Jejich odpovědi jsou:

- podpora v nezaměstnanosti
- našla jsem si brigádu
- mám více informací o trhu práce
- motivují mě

Z řad mužů možnosti dopsat, jak jim poradenství pomohlo, využilo osm respondentů. Jejich názory jsou:

- psychická podpora
- nabídli mi práci
- motivovali mě ke vzdělávání
- pomohli mi s životopisem
- mám přehled o volných místech
- podpora v nezaměstnanosti (dvakrát)
- vím, jak hledat práci na internetu

5.2 Diskuze a doporučení pro praxi

Tématem naší práce bylo vzdělávání dospělých a poradenství jako způsob řešení nezaměstnanosti. Ve výzkumné části jsme se zaměřili na ochotu uchazečů o zaměstnání řešit nezaměstnanost vlastními silami, iniciativou. Naší snahou bylo také zjištění názorů na kvalitu služeb v oblasti poradenství poskytovaných státní institucí – Úřadem práce České republiky. Tedy organizací, která je ZoZ ustanovena jako složka, určená k implementaci opatření v rámci aktivní politiky zaměstnanosti státu. Chtěli jsme zjistit, jaké názory mají klienti ÚP na kvalitu, komplexnost služeb nebo kompetentnost a ochotu pracovníků této instituce.

Výzkum jsme prováděli zejména v kontextu společenské závažnosti nezaměstnanosti, kterého jsme si vědomi nejen v národním, ale také globálním měřítku. Cestou, i když určitě ne jedinou, je i vzdělávání, rekvalifikace nezaměstnaných a využívání poradenství. Tyto prostředky mohou vést k dřívějšímu ukončení nezaměstnanosti klientů ÚP a jejich znovuzařazení do pracovního procesu.

Při sběru dat jsme využili dotazníkového šetření. V jeho úvodu jsme zjišťovali sociodemografické údaje o našich respondentech. V našem výzkumném vzorku mírně převažovali muži, bylo jich 53,4 %, žen pak bylo 46,6 %. Podle údajů zveřejněných Statistickým úřadem ČR, byl ve druhém čtvrtletí roku 2019 poměr nezaměstnaných podle pohlaví – muži 47,3 % a ženy 55,1 %. Náš vzorek byl tedy v opačném poměru, než byl v roce 2019 celorepublikový průměr. Příčinu tohoto jevu vidíme v dostupném výběru.

Mezi našimi respondenty byly zastoupené všechny věkové skupiny. Nejpočetnější byla skupina 26-40 let (33,01 %). Nejméně pak bylo respondentů ve věku 56 let a více - 10,68 %. Když se náš výzkum zabýval zejména vzděláváním a poradenstvím, zajímalo nás dosažené vzdělání ve výzkumném vzorku. Zjistili jsme, že nejvíce, 46,60 % respondentů mělo středoškolské vzdělání s maturitou. Druhou nejpočetnější skupinu tvořili lidé s druhým stupněm VŠ vzdělání – 22,33 %. Nejméně zastoupenou byla skupina se základním vzděláním, pouze 3,88 %. Tuto skutečnosti si vysvětlujeme současným stavem na trhu práce, kdy je zejména poptávka po dělnických profesích s řemeslným zaměřením (zedník, instalatér, elektrikář).

Co se týče atributu počtu odpracovaných let byla naše skupina respondentů poměrně homogenní. Kromě skupiny 1-5 let, kterou tvořilo 27,18 %, byly ostatní rozděleny v rozmezí 12,62 % až 17,48 %. Důležitým údajem byla také délka trvání nezaměstnanosti. Díky položce č. 5 jsme se dozvěděli, že krátkodobě nezaměstnaných (0-12 měsíců) bylo v našem vzorku 59,22 % a lidí dlouhodobě bez zaměstnání 40,78 %.

Jako nejčastější důvod nezaměstnanosti označili respondenti nedostatek pracovních míst (52,34 %). Následovalo snižování stavu zaměstnanců s 21,36 % až po porušení pracovní disciplíny s 0,97 %. Nikdo z našeho vzorku nebyl nezaměstnaný dobrovolně. Práci si evidovaní uchazeči hledají různými způsoby. Za pozitivní lze označit fakt, že více než polovina uchazečů využívá při hledání zaměstnání více způsobů. Nečetnějším pak byl v našem vzorku osobní způsob (25,82 %). Druhým nejvyužívanějším způsobem hledání zaměstnání pak bylo odpovídání na inzerci (24,18 %). Zcela pasivně se k hledání zaměstnání stavěli pouze muži ve dvou případech. Zbylé způsoby byly označovány velmi podobně. Je nutné ocenit fakt, že větší část nezaměstnaných má snahu řešit svou nezaměstnanost aktivně a nespolehají se pouze na zprostředkování ze strany ÚP. Výsledky této otázky doplňují data z položky 8. Z těch je patrné, že vysoké procento (87,38 %) respondentů se při hledání zaměstnání nespolehá pouze na pomoc, kterou jim poskytuje ÚP ČR.

Uchazeči o zaměstnání z našeho vzorku vykazují relativně vysokou míru ochoty učinit pro zisk vhodného zaměstnání zásadní životní změnu, jakou je např. stěhování. Až 71,84 %

respondentů by se kvůli zaměstnání přestěhovalo. Neochotu v tomto směru projevilo jen 22,33 % z našeho vzorku.

51,34 % respondentů bylo přesvědčeno, že s vyšším vzděláním, než v současnosti mají, by našlo zaměstnání snáz. Překvapila nás poměrně vysoká ochota nezaměstnaných se vzdělávat z důvodu ztraktivnění se pro trh práce 61,17 %. Vzdělávat se z této příčiny nechtělo 27,18 % dotázaných. Rekvalifikačního kurzu zprostředkovaného ÚP ČR by se zúčastnilo 55,34 % respondentů.

K VO1 se lze vyjádřit uspokojivě. U všech položek vykazoval zkoumaný vzorek v nadpoloviční většině žádoucí postoje. Oceňujeme zejména aktivní přístup při hledání zaměstnání, kdy drtivá většina respondentů se nespolehá při hledání zaměstnání pouze na pomoc ÚP ČR, ale vyvíjí vlastní iniciativu.

Překvapila nás skutečnost, že pouze 31,07 % uchazečů z našeho vzorku byla nabídnuta ze strany ÚP ČR rekvalifikace. Možnou příčinou nízké četnosti je podmínka zprostředkování rekvalifikace – využitelnost a potřebnost konkrétní rekvalifikace v daném čase.

Šetřením jsme zjistili relativně značnou nekomplexnost informací, poskytnutých ÚP svým klientům v oblasti rekvalifikací. Za zcela dostačující označilo tyto informace 33,98 % dotázaných. Nejvíce jsme zaznamenali částečnou nekomplexnost, kdy si 45,63 % muselo část informací dohledávat z jiných zdrojů. Zcela nespokojeno bylo s poskytnutými informacemi 20,39 % respondentů.

Za alarmující si dovoluujeme označit fakt, že dvě třetiny dotázaných evidovaných uchazečů (bereme sumu označených variant: nespokojen a velmi nespokojen) vyjádřilo nespokojenost s poradenskými službami, které jim poskytl ÚP ČR v oblasti rekvalifikací. Velmi nízká procenta, 9,71 % a 15,53 %, byla s touto službou velmi spokojena, resp. spokojena.

K VO2 vyjadřujeme překvapení v negativním směru. Z výsledků položek, vázaných VO2, je patrná jednak vysoká nespokojenost s poradenskými službami ÚP ČR v oblasti rekvalifikací, tak i nespokojenost klientů ÚP ČR s komplexností informací o rekvalifikacích.

Mírně negativní převládá názor na dostatečnost a komplexnost informací, které poskytl ÚP ČR klientům v oblasti poradenství. Zcela spokojeno bylo v tomto ohledu 42,72 % evidovaných uchazečů z našeho vzorku. Část informací si muselo v jiných zdrojích nalézt 33,83 % dotázaných. Zcela nedostatečné byly informace z této oblasti pro 18,97 % respondentů.

Za potěšující si dovoluujeme označit skutečnost, že pouze velmi malá část označila pracovníky ÚP jako neochotné a neschopné pomoci klientům při hledání práce. Částečnou

pozitivní zkušenost vyjádřilo 53,40 % respondentů. Plně spokojeno bylo s ochotou a kompetentností pracovníků ÚP ČR při hledání práce 24,27 % dotázaných.

Mezi respondenty mírně převládala spokojenost s kvalitou poradenských služeb ÚP ČR. Velmi spokojeno s nimi bylo 20,39 %. Spokojeno s tímto poradenstvím označilo 29,13 %. Negativní postoj zaujalo k této oblasti 28,16 % (nespokojeno) a 15,52 % (velmi nespokojeno).

Značnou angažovanost a aktivitu pracovníků ÚP ČR lze konstatovat na základě výsledku položky 19. Pouze velmi malému množství (2,91 %) nebyla ze strany ÚP ČR poskytnuta žádná forma poradenství. Základní poradenství provedli pracovníci ÚP s 59,22 % dotázaných. Pouze speciální poradenství bylo poskytnuto 7,77 % respondentů. 30,10 % uchazečům z našeho vzorku se dostalo obou forem poradenství.

Co se týče využitelnosti informací a poznatků, získaných v poradenském procesu při hledání práce a zvládnání sociální situace spojené s nezaměstnaností, převládala u našeho vzorku skepse. Většina z respondentů (63,11 %) označila tyto informace jako nevyužitelné při výše uvedené činnosti.

K VO3: Za silnou stránku lze považovat angažovanost a aktivitu pracovníků ÚP ČR. S těmito vlastnostmi byla spokojena většina jejich klientů. Rezervy lze spatřovat v kvalitě, komplexnosti a využitelnosti informací, získaných v poradenském procesu při hledání zaměstnání.

Jsmo si vědomi lokálního charakteru našeho výzkumu. Pro generalizaci dat by bylo zapotřebí provést výzkum plošně ve všech krajích. Poté by byly zohledněny místní charakteristiky populace a výzkum by tak měl plošný charakter.

Náš výzkum se zaměřoval na základní zjištění názorů evidovaných uchazečů ve výše uvedených oblastech. Uvědomujeme si, že naše zjištění jsou obecnějšího charakteru. Na druhou stranu nám v základních rysech nastiňuje oblasti, ve kterých mají pracovníci ÚP rezervy. Jejich odhalení může vést k zefektivnění služeb, díky tomu pak také k tomu nejdůležitějšímu-snižování nezaměstnanosti.

Považujeme za důležité komplexně poznat jádro námi nastíněných problémů. Navrhujeme provést na základě našeho zjištění kvalitativní výzkumné šetření, které by se do hloubky zaměřilo na zjišťování příčin zjištěných nedostatků. Vhodnou variantou sběru dat, by dle našeho názoru, byly polostrukturované rozhovory, a to nejen s klienty, kteří by se mohli dostatečně vyjádřit, s jakými konkrétními jevy jsou v práci ÚP nespokojeni, ale i s pracovníky ÚP. Mínilme, že je důležité nahlédnout na problém ze všech perspektiv. Takový komplexní přístup může odhalit např. systémové chyby u ÚP ČR. Domníváme se, že zjištění

takového výzkumu mohou dopomoci k nastavení poradenských služeb ÚP ČR v duchu vysokého standardu a efektivity, který bude pro klienty lépe využitelný při hledání zaměstnání.

ZÁVĚR

Cílem naší práce bylo strukturovaně nastínit jeden ze způsobů řešení nezaměstnanosti. Dovolili jsme se zaměřit na cesty aktivní, vyžadující zodpovědnost a vůli. Jde o řešení smysluplné, beroucí v potaz vývoj dnešní společnosti a odpovídající cílům stanoveným EU - řešení nezaměstnanosti vzděláváním a využíváním poradenství.

Nezaměstnanost je, jak historie dokazuje, problém společenský, závažný, multidimenzionální, zasahující lidi na celém světě. Právě jeho závažnost byla důvodem, proč jsme zaměřili pozornost na tento jev. Vzhledem k jeho charakteru jsme považovali za nutné, nejprve v plné šíři popsat jeho závažnost a možné dopady na člověka a společnost.

Moderní globalizovaná informační doba se vyznačuje zejména dynamickým tempem v oblasti vývoje trhu práce, který jsme objasnili v kapitole 1.4. Díky tomu jsou kladeny vysoké nároky na aktualizaci poznatků ve všech profesních oblastech. Profesní vzdělávání tak nabývá v kontextu zmíněných faktů stále na větším významu. Udržení vlastní konkurenceschopnosti na pracovním trhu při ignoraci nových poznatků z oboru považujeme za málo pravděpodobné. Spolu s profesním vzděláváním se stává aktuální formou učení také sebevzdělávání, které je nutným předpokladem moderního sebeaktualizovaného člověka, ochotného akceptovat nároky informační společnosti.

Důležitým prvkem pomoci a podpory lidí postižených nezaměstnaností je poradenství. Jeho prostřednictvím dochází k duševní podpoře, nastínění vhodných řešení cest z této nelehké situace. Za obzvlášť přínosnou považujeme poradenskou činnost prováděnou s lidmi, kteří by svou situaci bez cizí pomoci nezvládli. Správně poskytnuté poradenství tak může být „majákem“, který nasměruje životní cestu člověka správným směrem.

Ve výzkumné části bylo naší snahou zjistit, jaké jsou názory a postoje uchazečů o zaměstnání, evidovaných na ÚP ČR, na kvalitu poskytovaných služeb v oblasti poradenství. Dále jsme chtěli poznat, jak jsou lidé z této skupiny ochotní se vzdělávat z důvodu lepšího uplatnění na trhu práce, jak nahlízejí na důležitost vzdělávání pro svou profesní dráhu. Na ÚP ČR jsme se zaměřili jako na instituci, důležitou na poli poskytování poradenství pro nezaměstnané a zprostředkování jednoho z druhů neformálního vzdělávání typického pro tuto skupinu lidí – rekvalifikací.

Nadpoloviční většina z našeho zkoumaného prvku projevila vůli aktivně řešit vlastní nezaměstnanost. Tito lidé si uvědomují požadavky dnešního trhu práce a chtějí se vzdělávat. Jejich názory na kvalitu poradenství v oblasti rekvalifikací jsou v negativním slova smyslu překvapující. Jde zejména o pocíťovanou nedostatečnost, nekomplexnost informací o

rekvalifikacích. Kvalita základního a speciálního poradenství je dle vyjádření zkoumaných oproti „rekvalifikačnímu poradenství“ lepší. Nicméně lze říci, že poradenské služby ÚP ČR vykazují rezervy. Jak značné jsou tyto rezervy a v čem tyto rezervy konkrétně spočívají, by mělo být předmětem dalších výzkumů, které by mohly dodat poznatky pro zlepšení těchto služeb.

Bylo by jistě pro nezaměstnané dobrým benefitem mít v rámci svých aktivních snah získat zaměstnaní kvalitní, kompletní a aktuální poznatky o trhu práce, získané při poradenském procesu na ÚP ČR.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BALVÍN, Jaroslav. *Pedagogika, andragogika a multikulturalita*. Praha: Hnutí R v nakl. Radix, 2012. 232 s. ISBN 978-80-86798-07-3.
- [2] BARTOŇKOVÁ, Hana a Dušan ŠIMEK. *Andragogika: studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. 65 s. ISBN 80-244-0394-3.
- [3] BENEŠ, Milan. Celoživotní učení a vzdělávání. In: VETEŠKA, Jaroslav a kol., *Nové paradigma v kurikulu vzdělávání dospělých*. Praha: Educa service, 2009. s. 25-34. ISBN 978-80-87306-04-8.
- [4] BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika. 135 s. ISBN 978-80-247-2580-2.
- [5] BOLELOUCKÝ Zdeněk. Nezaměstnanost a zdraví. In: BUCHTOVÁ, Božena. *Nezaměstnanost. 2., přeprac. a aktualiz. vyd.* Praha: Grada, 2013. Psyché. 187 s. ISBN 978-80-247-4282-3.
- [6] BOLELOUCKÝ Zdeněk. Nezaměstnanost a zdraví. In: BUCHTOVÁ, Božena. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický a sociální problém*. Praha: Grada, 2002. Psyché. 236 s. ISBN 80-247-9006-8.
- [7] BUCHTOVÁ, Božena. *Nezaměstnanost. 2., přeprac. a aktualiz. vyd.* Praha: Grada, 2013. Psyché. 187 s. ISBN 978-80-247-4282-3.
- [8] BUCHTOVÁ, Božena. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický a sociální problém*. Praha: Grada, 2002. Psyché. 236 s. ISBN 80-247-9006-8.
- [9] CULLEY, Sue a Tim BOND. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2008. Spektrum. 222 s. ISBN 978-80-7367-452-6.
- [10] ČECHOVÁ, Júlia. Metódy sociálnej práce s jednotlivcom. In: TOKÁROVÁ, Anna a kol. *Sociálna práca*. Prešov: Akcent print, 2003. 572 s. ISBN 80-968367-5-7.
- [11] ČESKO. *Zákon č. 435 ze dne 13. května 2004 o zaměstnanosti* [online]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_435_2004.
- [12] EVROPSKÁ UNIE. *Education and Training 2020* [online]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/evropska-spoluprace-ve-vzdelavani-a-odborne-priprave>
- [13] EVROPSKÁ UNIE. *Memorandum o celoživotním učení* [online]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/uploads/Periodika/ZPRAVODAJ/2001/ZP01PIIa.pdf>

- [14] EVROPSKÁ UNIE. *Strategie 2020* [online]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/evropske-zalezitosti/evropske-politiky/strategie-evropa-2020/strategie-evropa-2020-78695/>
- [15] FUCHS, Kamil a Pavel TULEJA. *Základy ekonomie*. Praha: Ekopress, 2003. 347 s. ISBN 80-86119-74-2.
- [16] GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Studijní texty. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
- [17] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výskumu*. 4., rozš. Vyd. Bratislava: Vydavateľstvo UK. 269 s. ISBN 798-80-223-2391-8.
- [18] GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- [19] GOGA, Milan. Učiteľ, sebvýchova, sebvzdelávanie jako významné faktory formovania osobnosti. In: *Sociálna práca – ľudské práva – vzdelávanie dospelých*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, 1998. 605 s. ISBN 80-8885-49-3. s. 299.
- [20] HARGAŠOVÁ, Marta. *Skupinové poradenství*. Praha: Grada, 2009. 261 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2642-7.
- [21] HOLMAN, Robert. *Makroekonomie: středně pokročilý kurz*. 2. vyd. Praha: C.H. Beck, 2010. Beckovy ekonomické učebnice. 424 s. ISBN 978-80-7179-861-3.
- [22] HOLMAN, Robert. *Mikroekonomie: středně pokročilý kurz*. Praha: C.H. Beck, 2002. Beckovy ekonomické učebnice. 591 s. ISBN 80-7179-737-5.
- [23] HOLMAN, Robert. *Ekonomie*. Praha: C.H. Beck, 1999. Beckovy ekonomické učebnice. 726 s. ISBN 80-7179-255-1.
- [24] KODYMOVÁ, Pavla a Jana Koláčková. Sociální práce s nezaměstnanými. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- [25] KOLLÁRIK, Teodor. *Sociálna psychológia*. 2. vyd. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2008. 545 s. ISBN 978-80-223-2479-3.
- [26] MAREŠ, Petr. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Vyd. 3., upr. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. Studijní texty. 172 s. ISBN 80-86429-08-3.
- [27] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
- [28] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. Manažer. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.

- [29] NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2000. 159 s. ISBN 80-7178-197-5.
- [30] OLÁH, Michal a Milan SCHAVEL. *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava: VŠ ZaSP, 2006. 218 s. ISBN 80-8069-487-1.
- [31] PALÁN, Zdeněk. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*. Olomouc: DAHA, 1997. 159 s. ISBN 80-902232-1-4.
- [32] PAVELOVÁ, Ľuba. *Vybrané kapitoly z poradenstva pre sociálnych pracovníkov*. Bratislava: VŠ zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2007. 96 s.
- [33] PLESNÍK, Vladimír a Petra ŠOBÁŇOVÁ. *Profesní poradenství pro dlouhodobě nezaměstnané: praktické metody, techniky a postupy*. Krnov: Reintegra, 2014. 136 s. ISBN 978-80-905810-0-5.
- [34] PORUBSKÁ, Gabriela a Ľuboš ĎURDIAK. *Manažment vzdelávania dospělých*. Nitra: SlovDidac, 2005. 201 s. ISBN 80-969303-0-3.
- [35] PORUBSKÁ, Gabriela a Ctibor HATÁR. *Kapitoly z andragogiky*. Nitra: PF UKF, 2009. 212 s. ISBN 978-80-8094-597-8.
- [36] PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 4., aktualiz. vyd. [i.e. Vyd. 5.]. Praha: Portál, 2008. 322 s. ISBN 978-80-7367-416-8.
- [37] SAMUELSON, Paul Anthony a William D. NORDHAUS. *Ekonomie*. Praha: Svoboda, 1991. 1011 s. ISBN 80-205-0192-4.
- [38] SCHANDRY, Rainer. *Lehrbuch der Psychophysiologie: körperliche Indikatoren psychischen Geschehens*. Mnichov: Psychologie Verlags Union, 1989.
- [39] VITKOVIČOVÁ, Kvetoslava. Profesionalizácia poradenstva. In: TOKÁROVÁ, Anna. *Sociálna práca*. Prešov: Akcent Print, 2003. s. 490-497. ISBN 80-968367-5-7.
- [40] VENDEL, Štefan. *Kariérní poradenství*. Praha: Grada, 2008. Psyché. 224 s. ISBN 978-80-247-1731-9.
- [41] VETEŠKA, Jaroslav a Tereza VACÍNOVÁ. *Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. 208 s. ISBN 978-80-7452-012-9.
- [42] VETEŠKA, Jaroslav. *Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. 200 s. ISBN 978-80-86723-98-3.

Internetové zdroje:

- [1] ÚŘAD PRÁCE ČR. 2020a. *Poradenské služby* [online]. Praha: Úřad práce ČR, [cit. 2020-02-21]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/profesni-poradenstvi>
- [2] ÚŘAD PRÁCE ČR. 2020b. *Poradenství* [online]. Praha: Úřad práce ČR, [cit. 2020-02-20]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/poradenstvi-3>
- [3] FOND DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ. *Etická pravidla poradce* [online]. Praha: Fond dalšího vzdělávání, ©2016-2020 [cit. 2020-02-23]. Dostupné z: <http://www.katalogporadcu.cz/etika>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod. a podobně.

cit. Citace.

ET Education and training 2020

mj. mimo jiné.

s. Strana.

ZoZ Zákon o zaměstnanosti.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 – Hlavní diagnostické skupiny klasifikace MSK-10 (dostupné z: BOLELOUCKÝ Zdeněk. *Nezaměstnanost a zdraví*. In: BUCHTOVÁ, Božena. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický a sociální problém*. Praha: Grada, 2002. Psyché.236 s. ISBN 80-247-9006-8.)..... 20

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Pohlaví respondentů.....	56
Tabulka 2 – Věk respondentů.....	56
Tabulka 3 – Dosažené vzdělání.....	57
Tabulka 4 – Počet odpracovaných let.....	57
Tabulka 5 – Doba trvání nezaměstnanosti.....	57
Tabulka 6 – Důvod nezaměstnanosti.....	58
Tabulka 7 – Způsoby hledání zaměstnání.....	58
Tabulka 8 – Důvěra v pomoc poskytnutou ÚP při hledání zaměstnání.....	59
Tabulka 9 – Ochota uchazečů se přestěhovat kvůli zaměstnání.....	60
Tabulka 10 – Vliv dosaženého vzdělání na získání zaměstnání.....	61
Tabulka 11 – Ochota uchazečů si zvyšovat kvalifikaci.....	62
Tabulka 12 – Ochota uchazečů účastnit se rekvalifikace.....	64
Tabulka 13 – Četnost nabídnutých rekvalifikací ze strany ÚP.....	65
Tabulka 14 – Dostatečnost informací poskytnutých ÚP o rekvalifikaci.....	66
Tabulka 15 – Spokojenost s poradenskými službami ÚP ČR.....	67
Tabulka 16 – Dostatečnost informací poskytnutých ÚP při evidenci uchazečů.....	68
Tabulka 17 – Názor na ochotnost a kompetentnost pracovníků ÚP.....	69
Tabulka 18 – Spokojenost s poradenskými službami ÚP ČR.....	70
Tabulka 19 – Formy poskytovaného poradenství ÚP ČR.....	72
Tabulka 20 – Názor na využitelnost informací z poradenského procesu při hledání práce a řešení nezaměstnanosti.....	73

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 – Způsoby hledání práce.....	59
Graf 2 - Důvěra v pomoc poskytnutou ÚP při hledání zaměstnání.....	60
Graf 3 - Ochota uchazečů se přestěhovat kvůli zaměstnání.....	61
Graf 4 – Vliv dosaženého vzdělání na získání zaměstnání.....	62
Graf 5 – Ochota uchazečů si zvyšovat kvalifikaci.....	63
Graf 6 – Ochota uchazečů účastnit se rekvalifikace.....	64
Graf 7 - Četnost nabídnutých rekvalifikací ze strany ÚP.....	65
Graf 8 – Dostatečnost informací poskytnutých ÚP o rekvalifikaci.....	66
Graf 9 – Spokojenost s poradenskými službami ÚP ČR.....	67
Graf 10 – Dostatečnost informací poskytnutých ÚP při evidenci uchazečů.....	68
Graf 11 - Názor na ochotnost a kompetentnost pracovníků ÚP.....	69
Graf 12 – Spokojenost s poradenskými službami ÚP ČR.....	71
Graf 13 – Formy poskytovaného poradenství.....	72
Graf 14 - Názor na využitelnost informací z poradenského procesu při hledání práce a řešení nezaměstnanosti.....	73

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

DOTAZNÍK

Vážený respondente, vážená respondentko

Jsem studentem Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a dovoluji si vás požádat o vyplnění dotazníku, jehož cílem je zjistit vaše názory na kvalitu poradenských služeb poskytovaných Úřadem práce ČR. Pravdivé a úplné vyplnění dotazníku může přispět ke zlepšení kvality zmíněných služeb. **Vybrané varianty v dotazníku prosím zakroužkujte.**

Výsledky získané z dotazníku budou použity výhradně pro účely mé diplomové práce. Vyplnění dotazníku je dobrovolné a anonymní. Děkuji Vám za spolupráci a věnovaný čas.

Bc. Roman Sobotka

1. Věk:

a)

- a) od 16 do 25 let
- b) od 26 do 40 let
- c) od 41 do 55 let
- d) 56 a více let

2. Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

3. Vzdělání:

b)

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| a) Základní | d) vysokoškolské 1. stupně (Bc.) |
| b) střední s výučním listem | e) vysokoškolské 2. stupně (Mgr.) |
| c) středoškolské (maturita) | f) jiné (napíšte)..... |

4. Počet odpracovaných let:

c)

- | | |
|-------------|------------------|
| a) 0 | d) 11-20 let |
| b) 1-5 let | e) 21-30 let |
| c) 6-10 let | f) 31 a více let |

5. Doba trvání nezaměstnanosti:

d)

- | | |
|----------------|-----------------------|
| a) 0-12 měsíců | b) více než 12 měsíců |
|----------------|-----------------------|

6. Důvod nezaměstnanosti (možno označit více odpovědí):

e)

- a) Nedostatek pracovních příležitostí
- b) Snižování stavu zaměstnanců
- c) Zrušení firmy/společnosti
- f) Rozvázání prac. Poměru z důvodu porušení pracovní kázně
- g) jiné (napíšte).....
- d) dobrovolně nezaměstnaný
- e) rozvázání prac. poměru na základě dohody

7. Jakým způsobem si hledáte práci? (možno označit více odpovědí)

f)

- a) Nehledám
- b) Osobně
- c) Posílám žádosti na pozice, o které mám zájem
- d) Posílám žádosti na základě inzerce v novinách, na internetu nebo na vypsané výběrové řízení
- e) Přes známé
- f) Ptám se na volné pracovní pozice na Úřadu práce ČR

8. Spoléhali byste se při hledání zaměstnání pouze na pomoc poskytnutou Úřadem práce ČR?

g)

- a) Ano
- b) ne
- c) nevím

9. Využili byste nabídku práce, pokud by bylo zapotřebí se kvůli takové pozici přestěhovat?

h)

- a) Ano
- b) ne
- c) nevím

10. Myslíte si, že s vyšším vzděláním než máte, byste si našel práci snáze?

- a) Ano
- b) ne
- c) nevím

11. Byl byste ochotný si z důvodu lepšího uplatnění na trhu práce zvýšit kvalifikaci?

- a) Ano
- b) ne
- c) nevím

12. Zúčastnil byste se rekvalifikačního kurzu, zprostředkovaného ÚP ČR, pro lepší uplatnění na trhu práce?

- a) Ano
- b) ne
- c) nevím

13. Nabídl vám Úřad práce možnost absolvovat rekvalifikační kurz?

- a) Ano b) ne

14. Považujete informace, poskytnuté Úřadem práce ČR, z oblasti rekvalifikace za dostačující?

i)

- a) Ano, zcela b) ne, bylo zapotřebí si některé informace dohledat
c) zcela nedostačující

15. Označte, do jaké míry jste spokojen s poradenskými službami z oblasti rekvalifikací poskytovanými Úřadem práce ČR.

- a) Velmi spokojen
b) Spokojen
c) Neutrální postoj
d) Nespokojen
e) Velmi nespokojen

16. Považujete poradenství, které vám bylo poskytnuto při evidenci jako uchazeči o zaměstnání, za srozumitelné a dostatečné?

- j) Ano, zcela b) ne, bylo zapotřebí si některé informace dohledat
c) zcela nedostačující

17. Jsou podle Vás pracovníci Úřadu práce ČR ochotní a schopní Vám pomoci při hledání práce?

- a) Ano b) ano, jen někteří c) ne d) nevím

18. Označte, do jaké míry jste spokojen s poradenskými službami, poskytovanými Úřadem práce ČR.

- f) Velmi spokojen
g) Spokojen
h) Neutrální postoj
i) Nespokojen
j) Velmi nespokojen

19. Jaká forma poradenství vám byla Úřadem práce poskytnuta?

- a) základní (např. pomoc při sestavení životopisu, informace o stavu na trhu práce, informace o možnosti práce v zahraničí)
b) speciální (individuální nebo skupinové programy, které řeší bariéry při hledání vhodného zaměstnání jako např. příprava na rozhovor se zaměstnavatelem, ujasnění si vlastních schopností a dovedností, pomoc při rozhodování o volbě)
c) oba (základní i speciální)

d) žádné

20. Pomohlo vám poradenství Úřadu práce během vaší nezaměstnanosti při hledání práce a zvládnání této sociální situace?

- a) Ano b) ano částečně c) ne

Pokud ano, popište heslovitě
jak.....
.....
.....

Děkuji za vyplnění dotazníku