

B. KAPUSŇÁKOVÁ

D-E

Hodnoticí kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

	Co splněno (+)		Co nesplněno (-)	
Formální náležitosti k celému textu				
Název práce (typ dilemat a místo zjišťování)	úplný	X	neúplný nebo chybí	X
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny	X	chybí	X
Plynulost vět	dostačující	X	nedostačující →	X
Část „Úvod“				
Název podkapitoly	správný	X	chybný nebo chybí	X
Cíl práce	konkretizovaný 1	2	nedostatečně specifikovaný 3 4 5	
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné	X	chybí	X
Způsob naplnění cíle	uveden	X	neuveden	X
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“				
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný/jakého a kde?	X
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni	X	nespecifikováni	X
Charakteristiky klientů	dostatečné	X	nedostatečné	X
Charakteristiky pracovníků	dostatečné	X	nedostatečné	X
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“				
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný/konkrétně jakého?	X
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1	2	nedostatečné 3 4 5	
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna	X	nepřítomna	X
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“				
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný	X
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny	X	nepřítomny	X
Formulace otázek ve standardizované podobě (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1	2	nedostatečná 3 4 5	
	dvouhlavňové ot.			X
	nezacílené/obecné ot.			X
	neprovázané s konceptem dilematu			X
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“				
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný	X
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1	2	nedostatečné 3 4 5	

Seminární práce

Dilema pracovníků odboru poradenství Úřadu práce v Opavě

Ukončeno

Úvod

Život v moderní společnosti přináší nejen mnoho možností, ale i spoustu úskalí. Mezi pro člověka nejvíce traumatizující situace je nezaměstnanost. Lidé, kteří nemají práci, se v první řadě obracejí na úřady práce. Důvody, které vedou tyto lidi k zaevidování se na úřad práce, mohou být různé – hledání práce, vyplácení podpory v nezaměstnanosti, úhrada zdravotního pojištění, zajištění rekvalifikace, případně evidence na úřadu práce slouží i jako podnětka pro vyplacení sociálních dávek.

Pro účely této seminární práce jsem vybrala odbor poradenství Úřadu práce v Opavě. Práce zaměstnanců úřadu práce je převážně zaměřena na lidi, a jak o tom hovoří Musil (2004), při práci s lidmi nevystačíme pouze s nařizeními, předpisy, příručkami apod., ale je to oblast provádění vlastních rozhodnutí. Při rozhodování se mnohdy pracovníci úřadu práce dostávají do situace, že jsou nuceni volit mezi dvěma navzájem se vylučujícími možnostmi – vznikají dilemata.

Situace pracovníků odboru poradenství je obtížná i z důvodu toho, že jsou v každodenním styku nejen s uchazeči o zaměstnání, zájemci o zaměstnání, ale i se zaměstnavateli či s veřejností. Je třeba, že každá z těchto skupin má své zájmy, a také že práce státního úředníka je do jisté míry vymezena jeho pravomocemi. Zkoordinovat mnohdy velmi rozdílné preference, je nelehký úkol.

Jedním z dilemat, se kterým se mohou pracovníci odboru poradenství setkat je VOLBA MEZI PROCEDURÁLNÍM A SITUAČNÍM PŘÍSTUPEM.

Cílem této práce: Jak jsou pracovníci odboru poradenství Úřadu práce v Opavě zvyklí řešit dilema mezi procedurálním a situačním přístupem a jaký to má pro ně význam?

Pro dosažení stanoveného cíle jsem zvolila tento postup: za úvodní částí této seminární práce bude následovat sítí vymezující charakteristiku Úřadu práce v Opavě a jeho pracovní náplň tak, aby byl ukázán komplex poskytovaných služeb. Navazoval pak bude podrobnější rozpracování náplně práce odboru poradenství. Vybrané dilema bude teoreticky vymezeno za podpory odborné literatury. Aby bylo možno rozpoznat přítomnost dilematu mezi **procedurálním a situačním přístupem** na odboru poradenství úřadu práce, budou sestaveny vhodné otázky. Závěr seminární práce bude zahrnovat řešení vybraného dilematu a jeho význam pro pracovníky úřadu práce.

Charakteristika pracoviště

Společenská potřebnost úřadů práce a jejich účasti na zabezpečování zaměstnanosti občanů je vyjádřena zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, ostatních právních norem a řídicích aktů Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, jimiž je definována státní politika zaměstnanosti a úloha úřadů práce.

Úřad práce v Opavě byl zřízen zakládací listinou ze dne 24.8.1990 jako ústředně řízená rozpočtová organizace s právní subjektivitou, která nepodléhá zápisu do obchodního rejstříku.

Vymezení základního úkolu:

Státní úřad zabezpečující státní politiku zaměstnanosti a další úkony.

Náplň práce úřadu práce

- zpracovává koncepci vývoje zaměstnanosti ve svém správním obvodu, soustavně sleduje a vyhodnocuje situaci na trhu práce a přijímá opatření na ovlivnění popularity a nabídky práce,
- spolupracuje se správními úřady, územními samosprávnými celky, orgány státního sociálního zabezpečení, orgány pomoci v hmotné nouzi, orgány státní zdravotní správy, zaměstnavateli a dalšími subjekty podle zvláštních předpisů při tvorbě a realizaci opatření souvisejících s rozvojem trhu práce a se zaměstnaností,
- přijímá opatření na podporu a dosažení rovného zacházení s muži a ženami, osobami bez ohledu na jejich národnost, rasový nebo etnický původ, osobami se zdravotním postižením a s dalšími skupinami osob, které mají ztížené postavení na trhu práce,
- zabezpečuje a podporuje projekty a opatření související s rozvojem lidských zdrojů v oblasti trhu práce uskutečňované v jeho správním obvodu,
- provádí zprostředkování zaměstnání uchazečům o zaměstnání a zjištěním o zaměstnání a poskytuje další služby v oblasti zaměstnanosti podle zákona,
- poskytuje fyzickým osobám a zaměstnavatelům poradenské, informační a další služby v oblasti zaměstnanosti,
- zabezpečuje uplatňování nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti podle zákona, poskytuje příspěvky z prostředků na aktivní politiku zaměstnanosti a vyhláší podporu v nezaměstnanosti a podporu při requalifikaci,

- poskytuje zaměstnavatelům zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců, kteří jsou osobami se zdravotním postižením, příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením,
- vede pro účely zaměstnanosti evidenci volných pracovních míst, evidenci zájemců o zaměstnání, evidenci uchazečů o zaměstnání, evidenci osob se zdravotním postižením, evidenci cizinců a evidenci povolení k výkonu umělecké, kulturní, sportovní nebo reklamní činnosti dětí,
- poskytuje na žádost orgánu pomoci v hmotné nouzi zákonem určené údaje,
- potvrzuje občanovi Evropské unie, jeho rodinnému příslušníkovi a rodinnému příslušníkovi občana České republiky dobu vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání a sezónnímu zaměstnanci existenci pracovní smlouvy, dohody o pracovní činnosti nebo dohody o provedení práce,
- vykonává kontrolní činnosti v rozsahu stanoveném zákonem,
- posuzuje a rozhoduje, zda jde o osobu zdravotně znevýhodněnou nebo o tom, že fyzická osoba se nepovažuje za osobu zdravotně znevýhodněnou,
- plní další povinnosti vyplývající ze zákona a ze zvláštních právních předpisů,
- posuzuje pro účely poskytnutí dávek nebo mimořádných výhod podle zvláštních právních předpisů,
- poskytuje Státnímu úřadu inspekce práce zákonem stanovené údaje,
- zveřejňuje v elektronické podobě způsobem umožňujícím dálkový přístup zákonem stanovené písemné materiály (zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů).

Náplň práce odboru poradenství

Odbor poradenství je skládá ze tří oddělení, jejichž činnost je vzájemně provázána. Jedná se o tyto oddělení:

Oddělení základního poradenství

Pracovnice oddělení základního poradenství provádějí zprostředkování zaměstnání, individuální práci s uchazečem o zaměstnání a se zaměstnavateli. Podávají návrhy postupů pro zvýšení zaměstnanosti uchazečů.

Součástí jejich práce je poskytování skupinového informování uchazečů o službách úřadu práce, situaci a možnostech uplatňování na trhu práce tzv. úvodní skupinové informační schůzky.

Připravují a realizují výběrové řízení, vybírají vhodné uchazeče o zaměstnání pro danou pozici. Pracují na vypracování celkové anamnézy uchazeče a vypracovávají individuální akční plány pro uchazeče o zaměstnání.

Kontrolují dodržování termínů jednání za účelem zprostředkování zaměstnání u uchazečů, vyzvují další ledky v případě nepřehnutí povinností uchazeče o zaměstnání.

Oddělení speciálního poradenství

Hlavním cílem oddělení speciálního poradenství je vrátit uchazeče o zaměstnání zpět na pracovní trh – motivovat je, pomoci orientovat se na tomto trhu, informovat o pracovních příležitostech a možnostech rekvalifikace, poskytnout klientům radu, posoudit reálné možnosti vzhledem k opětovnému uplacení na trhu práce a jak se efektivně zapojit.

Zvýšená péče je věnována uchazečům o zaměstnání, kteří spadají do ohrožených skupin nezaměstnaných.

Forma práce s klienty oddělení speciálního poradenství je buď individuální nebo skupinová. Úkolem poradce je také přiblížit cíle uchazeče o zaměstnání realitě v případě, že jeho představy o možnostech na trhu práce jsou zkrácené.

Poradce může uchazeči o zaměstnání také nabídnout účast v Job klubu. Poradci zvažují zda je potřeba, aby klient absolvoval motivační kurz, který by pomohl k jeho aktivizaci.

Oddělení rekvalifikací

Oddělení rekvalifikační vydává „Program rekvalifikační a poradenských aktivit“ Z tohoto dokumentu si mohou uchazeči či zájemci o zaměstnání vybrat vhodné rekvalifikační kurz nebo motivační projekty.

Jestliže uchazeč či zájemce o zaměstnání sepsal přihlášku na rekvalifikační kurz, a ta je následně schválena, přechází na oddělení rekvalifikací. Její pracovníci zajistí, aby uchazeč nebo zájemce o zaměstnání absolvoval požadovaný kurz – sepsání dohody o rekvalifikační mezi úřadem práce a uchazečem či zájemcem, ve které jsou zahrnuty podmínky rekvalifikace.

Toto oddělení se tedy stará o zajištění řádného průběhu rekvalifikace. Po dobu rekvalifikace řeší problémy uchazeče či zájemce o zaměstnání a zajišťuje vše potřebné včetně úřady rekvalifikačních kurzů a kontroly všech náležitostí.

Teoretické vymezení dilematu

Pracovníci odborní poradenský Úřadu práce v Opavě jsou jak ukazuje jejich pracovní náplň úředníky první linie tzv. street-level bureaucrats (Lipsky, 1980). Tito pracovníci jsou pak ve své praxi nuceni se zabývat řešením každodenních dilemat. Musil (2004) definuje tato dilemata:

1. komplexní nebo zjednodušené cíle,
2. množství klientů nebo kvalita služeb,
3. neutralita nebo favoritismus,
4. jednorozměrnost nebo symetrie ve vztahu s klienty,
5. procedurální nebo situační přístup,
6. materiální nebo nemateriální pomoc,
7. zasáhnout či nezasáhnout.

přetlaku vzniklu všedních dilemat pak Musil (2004, s. 45) vidí v tom, že řádoví pracovníci „kvůli nepřítzni pracovních podmínek nemohou se svými klienty pracovat tak, jak by si představovali, nebo když v daných pracovních podmínkách mohou uplatnit odlišně, stejně přijatelné, ale těžko slučitelné postupy.“

Procedurální nebo situační přístup

Zde je sociální pracovník postaven před dilema, zda bude situaci klienta řešit dle oficiálních navedů a procedur, nebo zda do řešení problému zapojí své znalosti, poznatky a zkušenosti. Situacní přístup předpokládá zvýšené nároky na sociálního pracovníka - je potřeba se co nejpodrobněji seznámit s problémem klienta, veit se do jeho situace a přemýšlet o nejvhodnějším způsobu řešení. Je zřejmé, že takový postup je spojen s vyšší časovou náročností.

Naproti tomu procedurální přístup umožňuje řešit problémy klientů rutinně bez poznání hlubších souvislostí. Pracovníci sociální péče pak nacházejí zdůvodnění svého procedurálního postupu v tom, že vlastně postupovali správně tak, jak jim to nařizují předpisy. Tudiž samozřejmě i jejich nadřazení by měli takovýto výkon hodnotit kladně.

Na volbě pracovníka, zda zvolí procedurální nebo situační přístup, se pak v určité míře podílí kultura dané organizace. Musil (2004, 115) míní, že „přímý dohled zvyšuje pravděpodobnost procedurálního přístupu pracovníků, pokud je akter přímého dohledu (například nadřízený) zaměřen na procedury.“ V praxi pak nastává situace, že přístup pracovníků úřadu práce ke klientům v jednom okrese se odlišuje od postojů zaměstnanců

úřadu práce k uchazečům o zaměstnání v sousedním okrese, i když jejich pracovní náplň je stejná.

Podíváme-li se podrobněji na situaci klientů úřadu práce, je mnohdy velmi složitá. (nepoužívám slovo „vždy“, protože mezi uchazeči o zaměstnání existuje určitě procento lidí, kteří nemají zájem o práci a o tom, že by do práce nastoupili, ani neuvažují).

Ztrata zaměstnání spojena je s poklesem životní situace klienta, jelikož placená práce znamená hlavní zdroj příjmů pro většinu jednotlivců či rodin. Následně na zhoršenou finanční situaci se nabalují další a další problémy. Otázkou tedy je, jak pomoci klienti jednotlivých úřadů práce, jenž jsou poslaveni před nutností řešit svou nepřiznivou situaci, vnímají přístup pracovníků úřadů práce k nim.

Je vhodné připomenout, že tato situace je také provázána se stereotypy, které jsou do určité míry přítomny na odboru poradensví Úřadu práce v Opavě. Musil (2004, s. 46) chápe **stereotyp** jako „ustálenou představu o tom, že přítomnost určitého „příznaku“ (pozorovatelné charakteristiky určité kategorie klientů) je provázána přítomností dalších z hlediska pracovníka důležitých vlastností klientů.“ Jak dále Musil (2004) podotýká, pracovník při kontaktu s „příznakem“ může reagovat dvojně způsobem: buď si ověřit, zda je „příznak“ spojen s dalšími očekávanými vlastnostmi nebo neověřit, ale pak nastává situace, že „příznak“ se stává „předsudkem“.

Indikátory dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem formou otázek

Vyskytuje se na odboru poradensví Úřadu práce v Opavě dilema mezi procedurálním a situačním přístupem?	Jak přistupují pracovníci odboru poradensví Úřadu práce v Opavě k řešení problémů klientů?	Popište, jaký postup volíte při řešení problémů klientů?
		Je možné řešit problémy klientů podle oficiálních návrhů a procedur nebo spíše podle individuální situace?
Jakým způsobem řeší pracovníci odboru poradensví Úřadu práce v Opavě dilema mezi procedurálním a situačním přístupem?	Postupují pracovníci odboru poradensví Úřadu práce v Opavě při řešení problémů klientů podle oficiálních návrhů a procedur nebo podle individuální situace?	Vyhovuje Vám při řešení problému klienta postupovat podle oficiálních návrhů a procedur nebo podle individuální situace?

OPAVĚ

2-4% ALE

OKLAVĚ

2% ALE

V PDS =

UŽIVAT DĚZENÍ DILEMATU WEBBOS V OAV

Závěr

Ústředním tématem seminární práce je nalézt odpověď na to, jakým způsobem jsou pracovníci odboru poradensví Úřadu práce v Opavě zvyklí řešit dilema mezi procedurálním a situačním přístupem, a také jeho význam pro tyto pracovníky.

Cílem tedy bylo zjistit odpověď na otázky:

Vyskytuje se na odboru poradensví Úřadu práce v Opavě dilema mezi procedurálním a situačním přístupem?

Jakým způsobem řeší pracovníci odboru poradensví Úřadu práce v Opavě dilema mezi procedurálním a situačním přístupem?

Pracovníci sledovaného odboru byli dotazováni na postup, který volí při řešení problémů svých klientů, a následně pak, zda si myslí, že je vhodnější řešit problémy klientů podle oficiálních návrhů a procedur nebo spíše podle individuální situace.

Součástí rozhovoru bylo položení otázky, zda při řešení problémů klienta pracovníkem jim více vyhovuje postupovat podle oficiálních návrhů a procedur nebo podle individuální situace.

Z průzkumu, který byl proveden na odboru poradensví Úřadu práce v Opavě vyplynulo, že toto dilema mezi procedurálním a situačním přístupem na pracovišti Úřadu práce v Opavě sice existuje, ale jen ve velmi omezené míře. Z výpovědí pracovníků vyplynulo, že usilují o to, aby jejich vnímání klientů bylo individuální? Tento individuální přístup ke klientovi je chápán v mezích zákona a v souladu s ním. Pracovníci odboru poradensví v I o možnosti volby mezi procedurálním a situačním přístupem k uchazečům o zaměstnání. Nastávají však situace, kdy jsou tyto pracovníci nuceni postupovat podle přesně stanovených procedur, a to v případech, kdy je nutno vykázat určitý počet apod.

V současně době má hodně blízko k procedurálnímu přístupu podle zákona stanovená povinnost s každým uchazečem o zaměstnání, jehož délka evidence na úřadu práce překračuje 5 měsíců, vypracovat individuální akční plán. Praxe ukazuje, že takto zákonem nařizený úkol, omezuje právě individuální přístup ke klientovi.

Myslím si, že pracovníci odboru poradensví Úřadu práce v Opavě využívají při své práci oba přístupy ke klientům. Jejich tendencí je ale přistupovat ke klientům převážně individuálně a s porozuměním. Avšak nastane – li situace, a je po nich požadován procedurální přístup, jsou do jisté, nejnemutnější míry ochotni se tomuto podvolit. Pokud tedy uplatní procedurální přístup, přemýšlejí o tom, zda opravdu není možno volit jinou cestu.

Použitá literatura

LIPSKY, M. *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation, New York.

MUSIL, L. 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“. Brno: Marek Zeman.

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů