

MARTINA

PRBUSECUMEROVA

Zám D

## Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

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

MONUMENT

## 1. CH

Předmětem této práce je popsat, jak je zvládnuto dilema „Neutralita či favoritismus“ na Odboru poradenství a zprostředkování Úřadu práce v Teplicích.

Cíl práce zní: *Jak jsou poradci zprostředkovatelé Odboru poradenství a zprostředkování Úřadu práce v Teplicích vyvíjí řešení dilema „Neutralita či favoritismus“ v přístupu k uchazečům o zaměstnání a jaký to má pro ně význam?*

Práce nejprve charakterizuje Úřad práce v Teplicích a zejména pak Odbor poradenství a zprostředkování Úřadu práce v Teplicích, kde od roku 1999 pracují jako poradce zprostředkovatelé, a popisuje náplň práce poradců zprostředkovatelů. V následující kapitole se snažím ozřejmit jedno z dilemat v přístupu k uchazečům o zaměstnání, se kterým se poradci zprostředkovatelé setkávají asi nejčastěji, a to dilema „Neutralita či favoritismus“. Ve čtvrté kapitole stanovuji otázky, které povedou k indikování, zda zvolené dilema na mém pracovišti skutečně existuje. Poslední kapitola je věnována reálným způsobům řešení dilematu a jeho významu pro poradce zprostředkovatele.

## 2. Charakteristika Odboru poradenství a zprostředkování Úřadu práce v Teplicích a popis náplně práce poradců zprostředkovatelů

Úřad práce je správní úřad zabezpečující státní politiku zaměstnanosti a další úkoly vyplývající ze zvláštních právních předpisů. Úřady práce řídí a kontroluje Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. Působnost úřadů práce je vymezena zejména:

- a) v oblasti realizace státní politiky zaměstnanosti zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů,
- b) v oblasti ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele zákonem č. 118/2000 Sb., o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele,
- c) v oblasti státní sociální podpory zákonem č. 453/2003 Sb., kterým se mění zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře,
- d) v oblasti lékařské posudkové služby zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách (Organizační řád Úřadu práce v Teplicích, 2008).

Úřad práce v Teplicích byl zřízen MPSV ČR ke dni 17.9.1990 na základě zákonného opatření České národní rady č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce. Zahájení činnosti úřadu práce si vyžádal přechod od centrálně řízeného hospodářství k postupnému vyvíjení trhu práce. Úřad měl za úkol realizovat novou státní politiku zaměstnanosti a poskytovat služby

Práce  
2008  
2009

## ORGANIZACE A KULTURA OSOBNÍCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – SPP803

(PhD. Pavel Horák, PhD.)

### **Dilema „Neutralita či favoritismus“ na Odboru poradenství a zprostředkování Úřadu práce v Teplicích (Esej)**

**Datum odevzdání: 3.5.2009**

občanům a zaměstnavatelům v této oblasti. Za téměř 19 let existence požádalo ÚřP v Teplicích o zprostředkování zaměstnání přes 56 000 občanů (řada z nich i opakovaně), což je přes dvě třetiny praceschopného obyvatelstva Teplic. Od pohnuté registrace uchazečů o zaměstnání a výplát hmotného zabezpečení, které tvořily hlavní náplň činnosti úřadu v prvních měsících po zřízení, se rozsah poskytovanych služeb podstatně rozšířil.

Úřad práce v Teplicích se člení na 9 organizačních útvarů (Ředitel ÚřP, Interní auditor, Útvar lékařské posudkové služby, Odbor kancelářské úřadu a organizace řízení, Odbor poradenství a zprostředkování, Odbor ekonomiky, Odbor trhu práce, Odbor kontrolní a právní, Odbor sídlní sociální podpory). Jak jsem již uvedla, pracuji na odboru poradenství a zprostředkování, tudíž je to pracoviště, které dokažu nejlépe popsat a kterému se budu věnovat i v této práci.

Cílem odboru poradenství a zprostředkování je zabezpečení práva občanů na zaměstnání a nalezení optimální varianty pracovního uplatnění a volby povolání pro uchazeče o zaměstnání i ostatní klienty úřadu práce s využitím všech dostupných informací a specifických metod. K naplnění uvedeného cíle jsou prováděny především tyto činnosti:

- evidence všech uchazečů o zaměstnání, zájemců o zaměstnání a osob se zdravotním postižením,
- zprostředkování vhodného zaměstnání občanům, kteří se uchazejí o práci,
- informační činnost, která spočívá zejména v informování o možnostech zaměstnání a o volných pracovních místech a volných pracovních síťech,
- poradenství pro zprostředkování zaměstnání, individuální práce s uchazeči a zaměstnavateli,
- vypracování individuálních akčních plánů ke zvýšení možnosti uplatnění uchazečů o zaměstnání na trhu práce,
- rozhodování o podpoře v nezaměstnanosti a podpoře při rekválifikaci, o nezařazení do evidence uchazečů o zaměstnání a o vyřazení uchazečů z evidence úřadu práce,
- pracovní rehabilitaci osob se zdravotním postižením, která zahrnuje zejména poradenskou činnost zaměřenou na volbu povolání, volbu zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti, teoretickou a praktickou přípravu pro zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost, zprostředkování, udržení a změnu zaměstnání, změnu povolání a vyvíjení vhodných podmínek pro výkon zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti,
- vyřizování žádostí o uznání osobou zdravotně znevýhodněnou,

- financování a organizační zajištění rekválifikačních kurzů a základní poradenství k rekválifikacím,
- individuální a skupinové poradenství k volbě povolání (provádí specializované informační a poradenské středisko pro volbu povolání),
- individuální a skupinové poradenství (např. job club) zaměřené na aktivní získání zaměstnání,
- psychologické poradenství,
- poradenství z oblasti pracovního lékařství (Organizační řád Úřadu práce v Teplicích, 2008).

S funkcí poradce zprostředkovatele jsou spojeny zejména tyto úkoly:

- zajišťování agendy příznávání, nepřiznávání, a zastavení výplátů podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekválifikaci,
- poradenství pro zprostředkování zaměstnání, individuální práce s uchazeči a zaměstnavateli,
- návrh postupů pro zvýšení zaměstnanosti uchazeče,
- zajišťování agendy pro sociální integraci obilžně umísťovaných uchazečů a zájemců o zaměstnání v rámci poradenských, informačních a vzdělávacích služeb formou individuálních akčních plánů,
- vyřizování správních řízení,
- zprostředkovatelská činnost při umísťování uchazečů o zaměstnání (Organizační řád Úřadu práce v Teplicích, 2008).

### 3. Teoretická charakteristika dilematu „Neutralita či favoritismus“

„Úředníci první linie se podle Lápskyho se svými pracovními podmínkami vyrovnávají třemi způsoby: zjednodušováním složitých cílů, omezováním poplatky a nerovným zacházením s klienty na základě předsudků.“ (Musil, 2004, s. 77) Se třetím z těchto postupů je spojeno dilema mezi neutrálním přístupem bez předsudků a rozlišováním klientů podle vlastnosti, které jim jsou přisuzovány na základě předsudků, se kterým se při své práci poradce zprostředkovatele potýká.

Jak Musil (2004) uvádí, rozlišování mezi klienty a následně poskytování služeb odlišné kvality jednotlivým kategoriím klientů je běžným rysem činnosti „většiny byrokracií“, tedy organizačních služeb sociální práce. Dochází k tomu ze čtyř důvodů. Za prvé

3-4  
přijetí  
přijetí

proto, že společnost od služeb sociální práce očekává, že budou pružně reagovat na neopakovatelné situace a budou k lidem přístupovat s ohledem na individuální okolnosti jejich života.

Za druhé mohou pomáhatější pracovníci věnovat neobvyklou pozornost určité části klientů proto, že chtějí napomáhat zlepšování života těchto lidí a mohou se tak také soustředit na práci, která je více uspokojuje.

Rozlišování mezi kategoriemi klientů dále umožňuje hospodářit se zdroji. Organizace někdy mají předepsáno, aby mezi klienty činily rozdíly z hlediska jejich zákonných nároků na využívání veřejných služeb a rozděluje je pak podle charakteristik, které je opravňují k využívání těchto zdrojů a služeb, nebo je naopak tohoto oprávnění zbavují.

Čtvrtým důvodem existence rozlišování mezi klienty je skutečnost, že poskytování služeb odlišné kvality jednotlivým kategoriím klientů pomáhá pracovníkům služeb sociální práce zvyšovat jejich pracovní záležitost, nejednoznačnost a psychologické vypětí plynoucí z jejich práce (Musil, 2004).

Pro lepší pochopení vybraného dilematu jsem jeho dílčí charakteristiky shrnula do následující tabulky.

Tabulka: Znaky dilematu „Neutrální či favoritismus“

Znaky dilematu	Neutrální	Favoritismus
<b>Přístup ke klientovi</b>	Pracovník přistupuje ke všem klientům stejně (bez ovlivněno představy o představitel) a všem věnuje stejnou pozornost.	Pracovník uplatňuje vlastní pojetí klientů, které je ovlivněno představy o klientech. Tyto představy vyplývají ze sympatií nebo antipatií k některým pracovníkům klientů, dále z běžných představ o tom, kdo je a kdo není „sociálně hodnotný klient“, nebo z představy pracovníků o tom, že někteří klienti budou na poskytování intervencí reagovat lépe než jiní. Znamená to, že vymezují vlastnosti, podle nichž klienty rozdělují do kategorií a jako příslušníkům těchto kategorií jim věnují rozdílnou pozornost.

Kvalita a rozsah poskytované intervence	Pracovník pružně reaguje na neopakovatelné situace, je vnitřně vdučí osobitým potřebám klientů a přistupuje k lidem s ohledem na individuální okolnosti jejich života, přep. na základě jejich zákonem předepsaných opravňení.	Pracovníci si vytvářejí „pravidla normality“ či „představy o morálním charakteru klienta“, jimiž na vymezují očekávané chování klienta. Toto očekávání si formulují ze dvou hledisek: 1. definují, jak má vypadat „normální“ vztah klienta k řádů společnosti, 2. vycházejí z ustálené představy o „normálním“ chování klienta při interakci s pracovníkem.
<b>Pracovní záležitost pracovníka</b>	Pracovník časem disponuje pro každého ze svých klientů.	Pracovník se často ocitá v extrémní pracovní záležitosti, nestihá práci se všemi klienty.
<b>Hospodaření se zdroji</b>	Pracovník se snaží rozdělovat veškeré dostupné zdroje mezi všechny svoje klienty bez rozdílu.	Pracovník rozlišuje klienty na dvě kategorie: 1. klienti, kteří mají nárok k využívání zdrojů a služeb, 2. klienti, které toto oprávnění na základě rozhodnutí pracovníka nemají.
<b>Uspokojení z vlastní práce</b>	Pracovník se snaží napomáhat ke zlepšování života všech svých klientů.	Pracovník se soustředí na práci, která ho více uspokojuje. Vylučuje „méně uctyhodné klienty“ nebo jim poskytuje horší služby, popř. zaměřuje větší pozornost na klienty, jejichž změna přinese pracovníkovi lepší hodnocení.
<b>Zjednodušování cílů</b>	Pracovník se snaží poskytovat adekvátní služby všem klientům a to v požadované kvalitě a rozsahu. Na každého z klientů disponuje adekvátními zdroji a časem.	Pracovník je nucen zjednodušovat své cíle, což vede k rozlišování klientů a poskytování různé kvality služeb.

Zdroj: Musil, 2004: 77-89, upraveno

4. **Otázky, které umožní indikovat přítomnost dilematu „Neutralita či favoritismus“ na Odboru poradenství a zprostředkování Úřadu práce v Teplicích**

1. Přistupujete za stejných podmínek ke všem klientům stejně? *✓*
2. Věnujete všem svým Klientům stejný čas a vydáváte stejnou energii pro všechny Vaše klienty? *✓*
3. Přistupujete ke klientům s ohledem na individuální okolnosti jejich života? *✓*
4. Disponujete adekvátním časem pro každého z Vašich klientů? *✓*
5. Myslíte si, že poskytnete adekvátní služby všem klientům a to v požadované kvalitě a rozsahu? *✓*
6. Mají možnost využít veškerých služeb ÚP všichni klienti bez rozdílu? *✓*
7. K jakým aspektům přihlédíte při výběru uchazečů o zaměstnání do jednotlivých aktivit ÚP? *✓*
8. Jste ve své práci spokojeni? *✓*
9. Cítíte se svoji práci stresovaní? *✓*

5. **Rěšení dilematu „Neutralita či favoritismus“ a jeho významu pro poradce zprostředkovatele na Odboru poradenství a zprostředkování Úřadu práce v Teplicích**

Poradci zprostředkovatelé jsou nuceni přistoupit k favoritismu zejména pod tlakem neustále rostoucího množství administrativy. Navíc k 31.3.2009 bylo v evidenci Úřadu práce v Teplicích vedeno 7 569 uchazečů o zaměstnání (míra nezaměstnanosti 12,2 %), což při počtu 33 poradců zprostředkovatelů připadá na každého z nich cca 237 uchazečů. Rozlišování mezi klienty a následné poskytování služeb odlišné kvality jednotlivým kategoriím klientů je tak pro nás logický prostředek, jak velkou pracovní zátěž a psychologické vypětí z ní plynoucí zvládnout.

Dle kategorizace uchazečů o zaměstnání, tj. pomyslného rozdělení uchazečů o zaměstnání podle motivace, aktuální situace klienta, jeho individuálních problémů, přístupu k řešení svoji situace, dle vzdělání a praxe, dle délky evidence apod., existuje několik skupin uchazečů o zaměstnání, se kterými je pak dále pracováno, a jsou jim zabezpečeny odpovídající poradenské techniky. A dochází tak díky tomu i k efektivitě využití služeb úřadu práce.

Jednak jsou to dobře motivovaní, aktivní a cílevědomí uchazeči o zaměstnání, kteří jsou v podstatě „**samozaměstnatelny**“, na trhu práce uplatnění bez použití poradenských postupů, dovedou se samostatně orientovat na trhu práce za případného využití nabídky volných míst.

*PROBLÉMY*

*DUKVO VYTVRBA VERTIKAL ?*

Dále to jsou **zaměstnatelny uchazeči**, což jsou uchazeči s dobrými předpoklady pro uplatnění na trhu práce z hlediska kvalifikačních předpokladů a je jim třeba pouze pomoci k samostatné orientaci na trhu práce (např. naučit je umět se správně prezentovat u zaměstnavatele).

Další skupinu tvoří **zaměstnatelny uchazeči s „podminkou“**. To jsou uchazeči, se kterými je nutno systematicky poradensky pracovat za spolupráce s ostatními úseky úřadu práce. V této skupině jsou i uchazeči se zdravotními, vzdělávacími a jinými problémy, které lze řešit za pomoci speciálního poradenství a nástrojů ABZ (např. bilanční diagnostika, job club, motivační kurzy, rekvalifikace apod.).

Čtvrtou skupinou jsou **uchazeči nevhodní pro dlouhodobé zaměstnání**. Jedná se o uchazeče, kteří mají problémy s pravidelnou docházkou do zaměstnání (např. alkoholici, drogově závislí apod.). Pro ně jsou nejvhodnější formou zaměstnání veřejně prospěšné práce.

Poslední skupinou jsou **uchazeči aktuálně nezaměstnatelny**, u nichž jsou zdravotní, osobnostní i další problémy takového charakteru, že jim bez pomoci speciálních postupů nelze nalézt vhodné místo a je nutno jejich problémy často řešit i za spolupráce s institucemi mimo úřad práce, např. se sociálními kurátory, psychologickými zařízeními, aj. (Metodická příručka pro poradce ke zprostředkování, 2002).

Určítá míra kategorizace klientů ostatně vyplývá také ze zákona o zaměstnanosti. Dle ust. § 33 odst. 1 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, v platném znění se při zprostředkování zaměstnání věnuje zvýšená péče uchazečům o zaměstnání, kteří ji pro svůj zdravotní stav, věk, péči o dítě nebo z jiných vážných důvodů potřebují. Jsou to zejména

- a) fyzické osoby se zdravotním postižením,
- b) fyzické osoby do 25 let věku,
- c) absolventi vysokých škol po dobu 2 let po úspěšném ukončení studia, nejdláže však do 30 let věku,
- d) těhotné ženy, kojící ženy a matky do devátého měsíce po porodu,
- e) fyzické osoby pečující o dítě do 15 let věku,
- f) fyzické osoby starší 50 let,
- g) fyzické osoby, které jsou vedeny v evidenci uchazečů o zaměstnání déle než 6 měsíců,
- h) fyzické osoby, které potřebují zvláštní pomoc; těmito osobami se rozumí zejména fyzické osoby, které se přechodně ocily v mimořádně obtížných poměrech nebo které v nich žijí, fyzické osoby společensky nepřizpůsobené, fyzické osoby po ukončení výkonu trestu odnětí

*✓*  
*Pracovní*  
*Ukážou si*  
*ABZ (podminka)*  
*Ukážou si*  
*Ukážou si*  
*Ukážou si*

svobody nebo po propuštění z výkonu ochranného opatření zabezpečovací detence a fyzické osoby ze sociokulturně znevýhodněného prostředí.

#### **Literatura:**

- HODAŘOVÁ, J., HOŘÁNKOVÁ, V., MĚCHUROVÁ, L., MORÁVEK, Z., TUHÁ, H., VALOUCHOVÁ, E., WAGNEROVÁ, E., ZAJÍČKOVÁ, A. 2002. *Metodická příručka pro poradce ke zprostředkování*. Pisek: Vzdělávací středisko Úřadu práce v Pisku.
- MUSIL, Libor. 2003. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- ÚŘAD PRÁCE V TEPLICÍCH. 2008. *Organizační řád Úřadu práce v Teplicích*. Teplice: Úřad práce v Teplicích.
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění.