

# Vnímání vlastní účinnosti pracovníků Úřadu práce ČR při práci s nezaměstnanými

Zita Alánová

---

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. Zita Alánová**  
Osobní číslo: **H180045**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **Kombinovaná**  
Téma práce: **Vnímání vlastní účinnosti pracovníků Úřadu práce ČR při práci s nezaměstnanými**

### Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.  
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sebepojetí, motivace dlouhodobě nezaměstnaných a pracovníků veřejného sektoru.  
Příprava metodiky výzkumné části.  
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.  
Zpracování a vyhodnocení dat, včetně jejich interpretace.  
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:  
Rozsah příloh:  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

#### Seznam doporučené literatury:

HAVLÍKOVÁ a kol. Odborný výkon sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách: role vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2018. ISBN 978-80-7416-328-9  
CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.  
JANOUŠEK, Jaromír. Sociálně kognitivní teorie Alberta Bandury, Československá psychologie. Praha: Academia, 1992. Roč. 36. č. 5, s. 385-398  
MAREŠ, Petr. Nezaměstnanost jako sociální problém. 2. vyd. Praha: SLON, 1998. 172 s. ISBN 80-901424-9-4  
WIEGEROVÁ, Adriana, 2012. Self efficacy: (osobne vnímaná zdatnosť) v edukačných súvislostiach. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľství. ISBN 978-80-10-02355-4.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Karla Hrbáčková, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

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

L.S.

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 obhajoby<sup>1)</sup>;
- 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. 3<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> 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 § 60<sup>3)</sup> 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 .....  
6.3.2020

<sup>1)</sup> 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:

(1) Vysoká škola nevydávatečně 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 i též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení 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 přihlídáne k větší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením = užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku úrovně vnímání vlastní účinnosti pracovníků poskytujících individuální poradenství v oblasti služeb zaměstnanosti. Teoretická část práce je rozdělena do tří kapitol, které se věnují poradenství v rámci veřejných služeb zaměstnanosti, pracovníkům úřadu práce poskytujícím individuální poradenství a teoretickému základu vnímání vlastní účinnosti.

Práce ve své praktické části přináší výsledky kvantitativního výzkumu, jehož cílem bylo zjistit úroveň vnímání vlastní účinnosti a úroveň schopností pracovníků úřadu práce při poskytování poradenství uchazečům o zaměstnání v Jihomoravském kraji. Práce se rovněž zabývá i zjištěním vztahu mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a úrovní schopností pracovníků při práci s klienty s vybranými faktory jako je věk, délka praxe a spokojenost s volbou profese. Zároveň zjišťuje i rozdíly v úrovni vnímání vlastní účinnosti a úrovni schopností při práci s klienty v závislosti na dosaženém vzdělání, pracovním zařazení a motivaci pracovníků k práci.

### **Klíčová slova:**

úřad práce, poradenství v oblasti zaměstnanosti, řadový pracovník, vnímaná vlastní účinnost, sociálně kognitivní teorie, zdroje vnímané vlastní účinnosti, procesy vnímané vlastní účinnosti

## **ABSTRACT**

The diploma thesis is aimed at the issue of self – efficacy level of the labour offices workers who provide individual counselling to unemployed through public employment services. The theoretical part of the thesis is divided into three chapters dealing with the topic of counselling provided by the public employment services, the labour offices and self – efficacy issues.

The practical part of the thesis brings the results of a quantitative research in order to discover the level of the self – efficacy and the skills level of labour office counsellors. The research is concentrated also on specific selected areas like age, practice length, satisfaction with the profession and their correlation with the level of self – efficacy and the skills level. At the same time it identifies the differences self – efficacy level and skills level depending on a degree of education, a job title and motivation for work.

### **Keywords:**

labour office, employment counselling, street level bureaucracy, self – efficacy, social cognitive theory, sources of self – efficacy, processes of self – efficacy

Ráda bych poděkovala vedoucí práce, Mgr. Karle Hrbáčkové, Ph.D., za její vedení, ochotu, laskavost a cenné odborné rady a připomínky, bez kterých by bylo pro mne velmi obtížné tuto práci vytvořit. Rovněž bych chtěla poděkovat všem zaměstnancům Úřadu práce ČR, Krajské pobočky v Brně, kteří se s ochotou zúčastnili dotazníkového šetření. Poděkování patří i mé rodině, která mi byla po čas celého studia nesmírnou oporou.

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



## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 VEŘEJNÉ SLUŽBY ZAMĚSTNANOSTI.....</b>	<b>13</b>
1.1 PORADENSTVÍ VE SLUŽBÁCH ZAMĚSTNANOSTI.....	14
1.2 PORADENSTVÍ PRO KLIENTY, KTERÝM JE VĚNOVÁNA ZVÝŠENÁ PÉČE .....	19
<b>2 PRACOVNÍCI VEŘEJNÝCH SLUŽEB ZAMĚSTNANOSTI .....</b>	<b>24</b>
2.1 PRACOVNÍK PORADENSTVÍ PŘI VÝKONU SLUŽBY .....	25
2.2 PRACOVNÍK V PORADENSKÉM PROCESU .....	31
<b>3 VNÍMÁNÍ VLASTNÍ ÚČINNOSTI .....</b>	<b>36</b>
3.1 VNÍMÁNÍ VLASTNÍ ÚČINNOSTI A SOCIÁLNĚ KOGNITIVNÍ TEORIE.....	37
3.2 ZDROJE A PROCESY VLASTNÍ ÚČINNOSTI .....	42
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>46</b>
<b>4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....</b>	<b>47</b>
4.1 STANOVENÍ CÍLŮ VÝZKUMU A VÝZKUMNÝCH OTÁZEK .....	47
4.2 VÝZKUMNÁ METODA .....	49
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	54
4.4 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	60
<b>5 ANALÝZA VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT .....</b>	<b>61</b>
<b>6 SHRNUÍ A DISKUZE .....</b>	<b>86</b>
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>92</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>94</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>101</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>102</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>103</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>104</b>

## ÚVOD

Pozitivní vývoj ekonomické situace v České republice a nárůst poptávky po pracovní síle vede k enormnímu poklesu počtu uchazečů o zaměstnání. V této souvislosti se mění i struktura uchazečů o zaměstnání úřadu práce, kdy většinu tvoří dlouhodobě nezaměstnaní, či lidé, kteří se, přes svůj handicap, hůře uplatňují na trhu práce. Při práci s nezaměstnanými se proto klade vysoký důraz na individuální přístup. Práce s hůře uplatnitelnými uchazeči o zaměstnání je náročnější, a to díky jejich nízké motivaci k práci či handicapu. Zvyšují se tak nároky na profesionalitu pracovníků úřadu práce, jejichž úkolem je poskytnout hůře uplatnitelným uchazečům o zaměstnání podpůrná opatření a aktivity, které by měly uchazeči o zaměstnání pomoci při řešení vlastní tíživé situace. Při práci s výše uvedenými skupinami se nepostupuje dle předepsaných šablon či osnov. K uchazeči o zaměstnání se přistupuje individuálně, přičemž pracovníci musí prokazovat nejen odborné znalosti, ale také osobnostní předpoklady pro hledání vzájemného porozumění s uchazečem o zaměstnání a aktivizování jeho vnitřního potenciálu. Úspěch práce se skupinami ohroženými na trhu práce se tak odvíjí nejen od odborných znalostí, ale i od samotné osobnosti pracovníka, jeho schopností a dovedností, které vedou k dosažení vytyčených cílů práce s uchazečem o zaměstnání.

Vhled do hodnocení vlastní účinnosti pracovníků úřadu práce poskytujících individuální poradenství uchazečům o zaměstnání je cílem praktické části této práce. Přesvědčení o vlastní účinnosti může ovlivnit chování pracovníků úřadu práce a promítnout se do jednání pracovníka a jeho přístupu k uchazečům o zaměstnání. Pracovníci úřadu práce, kteří jsou v kontaktu s nezaměstnanými, mohou tak svým způsobem ovlivnit proces jejich dalšího směřování a uplatnění v profesním životě, což má vliv i na další aspekty života člověka. Autorka práce se v praxi setkává se situacemi, kdy pracovníci úřadu práce při práci s uchazeči o zaměstnání pochybují nejen o smysluplnosti a efektivitě vlastní práce, ale i o schopnostech k vlastní osobě řešit různé situace. Získání dat o míře vnímání vlastní účinnosti může napomoci porozumění, jak v budoucnu využít strategie při přijímání nových zaměstnanců úřadu práce, či jak směřovat další vzdělávání stávajících pracovníků. Práce se znevýhodněnými skupinami obyvatel spadá do oblasti zájmu sociální pedagogiky a sociálně pedagogický aspekt může být uplatněn v profesích, které přichází do kontaktu s lidmi a mají potenciál je rozvíjet.

Pavličková (2018) na základě srovnání zahraničních výzkumů ohledně vnímání vlastní účinnosti, které vychází z konceptu self – efficacy dle Alberta Bandury, konstatuje,

že vnímaná vlastní účinnost může predikovat usuzování a chování pracovníka v profesní oblasti. Výzkumu vnímání vlastní účinnosti v profesní oblasti není v České republice věnována taková pozornost, na rozdíl od zahraničí. V České republice se tématu věnuje např. Hrbáčková a Šafránková (2015), které se ve výzkumu zaměřily na pracovníky ve střediscích výchovné péče. Ze zahraničních výzkumů je to např. Pedrazza et al. (2013), kteří zjišťovali zdatnost pracovníků v sociální oblasti.

Teoretická část práce je rozdělena do tří kapitol. První kapitola se zaměřuje na poskytování poradenství ve veřejných službách zaměstnanosti, jeho základnímu rámci i funkcím s cílem představit tyto služby i v souvislosti se skupinami uchazečů o zaměstnání, kterým jsou tyto služby poskytovány. Druhá kapitola, věnována pracovníkům ve veřejných službách zaměstnanosti, má za cíl představit jejich roli ve státní službě v kontextu s jejich výkonem práce jako pracovníků pomáhajících profesí. Třetí kapitola je věnována konceptu vnímání vlastní účinnosti, který vychází ze sociálně kognitivní teorie Alberta Bandury s cílem představit jeho teoretický základ, ale také zdroje a procesy, které mohou úroveň vnímání vlastní účinnosti ovlivnit.

Empirická část přináší postup a výsledky kvantitativního výzkumu zaměřeného na zjištění úrovně vnímání vlastní účinnosti pracovníků úřadu práce poskytujících individuální poradenství v Jihomoravském kraji. Práce rovněž zjišťuje souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti a schopností práce s klienty s věkem pracovníků, jejich délkou praxe a spokojeností s volbou profese. Zároveň zjišťuje rozdíly v úrovni vnímání vlastní účinnosti a schopností při práci s klienty v závislosti na vzdělání pracovníků, jejich pracovnímu zařazení a motivaci k práci.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 VEŘEJNÉ SLUŽBY ZAMĚSTNANOSTI

Poradenství lze vymezit jako jednu z klíčových služeb poskytovaných úřady práce v rámci veřejných služeb zaměstnanosti. Rozsah poradenských služeb zaměstnanosti je dosti široký, proto bude pro potřeby této práce pozornost věnována pouze individuálnímu poradenství ve vztahu k osobám, které jsou evidovány na úřadu práce jako uchazeči o zaměstnání (dále pouze klienti<sup>1</sup>). Pracovníci poskytující individuální poradenství jsou v přímém kontaktu s klienty a patří mezi tzv. řadové pracovníky<sup>2</sup>, na které se tato práce ve své výzkumné části zaměřuje.

Díky nízké míře nezaměstnanosti se poradenské služby v současné době orientují zejména na osoby, kterým brání určitý handicap v návratu na trh práce. Práce s obtížně umístitelným klientem zvyšuje nároky na profesionalitu pracovníků úřadu práce, proto se úvodní kapitola zabývá nejen vymezením individuálního poradenství v rámci služeb zaměstnanosti, ale také problematikou poskytování poradenství klientům, kterým je na trhu práce věnována zvýšená péče.

V České republice (ČR) zabezpečuje státní politiku zaměstnanosti Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV), které vystupuje jako garant veřejných služeb zaměstnanosti, a které vytváří strategie zaměstnanosti, stanovuje základní nastavení, rozsah, obsah a dostupnost služeb v potřebné kvalitě. Za samotné poskytování služeb zaměstnanosti je odpovědný Úřad práce České republiky (ÚP ČR). Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů s účinností od 1. 4. 2011 ustanovuje ÚP ČR jako centralizovaný úřad s nadřazeným správním orgánem, kterým je MPSV. V čele ÚP ČR stojí Generální ředitelství ÚP ČR (GŘ ÚP ČR) v hlavním městě Praze a pod jeho záštitou funguje 14 krajských poboček, které jsou shodné s jednotlivými kraji ČR. V rámci krajských poboček jsou zřízena tzv. kontaktní pracoviště.

K zajištění realizace státní politiky zaměstnanosti byla v roce 2014 přijata tzv. „Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020“ (MPSV, 2014), která stanovuje konkrétní strategická opatření pro základní priority politiky zaměstnanosti. V rámci Strategie byly

---

<sup>1</sup> Pro přehlednost této práce bude „uchazeč o zaměstnání“ nahrazen pojmem „klient“, přičemž význam, dle §24 zákona č. 345/2004 Sb., o zaměstnanosti, zůstává stejný – jedná se o fyzickou osobu, která osobně požádala o zprostředkování vhodného zaměstnání a splnila zákonem stanovené podmínky pro zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání.

<sup>2</sup> Za řadového pracovníka může být považován takový pracovník veřejných služeb, který při výkonu služby jedná přímo s občany a při řešení konkrétních problémů klientů využívá poměrně rozsáhlou svobodu v rozhodování. V odborné literatuře se objevují další pojmy, např. „street-level byrokraté“, „výkonoví pracovníci“ či „úředníci první linie“, více např. Horák a Horáková (2009), Horák (2004, 2008).

identifikovány problémy trhu práce, jejichž řešení v současné době probíhá díky aktivní politice zaměstnanosti (APZ), kterou MPSV financuje jak z národních zdrojů, tak z Evropského sociálního fondu (ESF). Jednou z hlavních priorit Strategie je podpora znevýhodněných skupin na trhu práce, přičemž je kladen důraz na individuální přístup ke klientům a využívání poradenských nástrojů dle klientových individuálně vyhodnocených potřeb (MPSV, 2014, s. 10-20).

## 1.1 Poradenství ve službách zaměstnanosti

Zpráva o činnosti ÚP ČR za rok 2019 (GŘ ÚP ČR, 2019, s. 5) označuje činnosti v oblasti zprostředkování zaměstnání a poradenství za „*prvořadé poslání úřadu práce*“.

Institucionální poradenství vnímá Matoušek (2003, s. 84-86) jako jedno ze základních sociálních poradenství, které má za cíl podávat občanům informace o možnostech a nárocích na služby, které by mohly člověku v obtížné situaci pomoci odhalit a rozvinout jeho možnosti, pomoci orientovat se v příležitostech, které se mu naskýtají. Základ poskytování poradenství by měl dle Gabury a Pružinské (1995, s. 13) vycházet z přesvědčení, že si člověk s pomocí ostatních dokáže své problémy řešit sám, jelikož aktivní přístup k řešení problémů vede k lepšímu porozumění sám sobě a svému chování, a tak člověk nezůstává pouze v pasivní pozici, kdy plní příkazy a pokyny těch, kteří mu poradenství poskytují. Podle Kotíkové, Schebelle a Vychové (2015, s. 27) je úkolem zaměstnanců ÚP poskytovat klientům podporu právě tak, aby je vedla k vlastní aktivitě.

Poradenské služby zaměstnanosti mají za cíl pomoci uplatnit klienta na trhu práce, zvýšit jeho zaměstnatelnost získáním nebo posílením praktických a odborných kompetencí či nabídkou dalšího vzdělávání (Freibergová, 2013, s. 14). Kvalitní poradenství poskytované klientům v oblasti zaměstnanosti je podle Kotrusové (2000, s. 4) ochranou před sociální exkluzí, pomáhá snižovat délku trvání evidence na ÚP, a tím i snižuje náklady na vyplácení podpory v nezaměstnanosti. Poskytování poradenství zlepšuje i funkci trhu práce, podporuje sladění požadavků nabídky a poptávky po pracovní síle, a to i v době nízké míry nezaměstnanosti, kdy se tím více zvyšuje potřeba kvalitního individuálního poradenství (Kotrusová, 2000, s. 4).

Poradenské aktivity jsou poskytovány na základě zákona o zaměstnanosti jako druhy služeb zaměřené na konkrétní oblasti uvedené v §15 zákona č. 435/2004 Sb., zákona o zaměstnanosti. Ve vztahu ke klientům jde v praxi zejména o oblasti individuálního poradenství při posouzení předpokladů pro doporučení vhodného zaměstnání, přípravy

a volbu na povolání, poradenství při rekvalifikaci a poradenství k pracovní rehabilitaci (GŘ ÚP ČR, 2019, s. 23).

Zákon o zaměstnanosti rovněž charakterizuje poradenství v rámci APZ, které je zaměřeno na skupiny klientů, kterým je věnována zvýšená péče. Tento typ poradenství je dále stručně charakterizován ve vyhlášce č. 518/2004 Sb.<sup>3</sup>, kterou se provádí zákon o zaměstnanosti. Poradenství v rámci APZ mohou vykonávat nejen pracovníci ÚP, ale také externí odborníci. Smyslem poradenství je v tomto případě zjistit předpoklady klienta a vybrat pro ně vhodné nástroje, které APZ nabízí tak, aby se zvýšila jejich uplatnitelnost na trhu práce. Poradenství v rámci APZ je, na rozdíl od poradenství dle §15 zákona o zaměstnanosti, zaměřeno na skupiny klientů, kterým je věnována zvýšená péče.

APZ disponuje nástroji<sup>4</sup>, které pomáhají vzniku pracovních míst a návratu klientů na trh práce, přičemž poradenství je vedle těchto aktivit v širším pojetí chápáno jako opatření k těmto nástrojům (Rákoczyová et al., 2019, s. 32). Určitý neprospěch poradenských služeb popisuje Freibergová (2008, s. 18), která upozorňuje na nevýhodné postavení poradenství v rámci APZ a označuje ho za podhodnocované, neboť efektivita nástrojů APZ je statisticky sledována a vyhodnocována na rozdíl od poradenských aktivit, které sledovány nejsou. Problém vidí Freibergová (ibem) ve vedení ÚP, které za výsledek poradenství považuje počet klientů, kteří nastoupili do zaměstnání, což však není smyslem poradenství. Pozitivní výsledek procesu poradenství je podle Freibergové (ibem) zlepšení situace klienta ve smyslu orientace na trhu práce či připravenosti pracovat, nikoli ve sledování čísel, tedy pouze počtu klientů, kterým bylo poradenství poskytnuto.

Přínosy působení poradenství charakterizuje Freibergová (2008, s. 19) ve třech časových intervalech. Přínosy „*okamžité*“ vedou k získání nových znalostí a dovedností klientů, zvýšení sebevědomí, motivace, nové vzdělávací a profesní možnosti, zkrácení cesty k dosažení nového zaměstnání. Přínosy „*střednědobé*“ zlepšují orientaci na trhu práce a získání znalostí a schopností pro plánování profesní kariéry. Přínosy „*dlouhodobé*“ vedou k získání schopností v rozeznávání pracovních a vzdělávacích příležitostí, získání

---

<sup>3</sup> Vyhláška 518/2004 Sb., §21 uvádí charakteristiku poradenských činností, které dělí na poradenství: (1) pro volbu povolání, (2) pro volbu rekvalifikace, (3) pro zprostředkování vhodného zaměstnání a pro zaměstnavatele, (4) pro volbu přípravy k práci osob se zdravotním postižením, (5) pro výběr vhodných nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti.

<sup>4</sup> Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti vymezuje jednotlivé nástroje APZ. Za nejčastěji využívané nástroje APZ za rok 2019 jsou: veřejně prospěšné práce, společensky účelná pracovní místa, pracovní místa pro OZP na volném trhu práce, příspěvek na regionální mobilitu, příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením, investiční pobídky (GŘ ÚP ČR, 2019).

zkušeností při pracovních pohovorech, získání zkušeností a dovedností důležitých pro udržení si dlouhodobého zaměstnání

Poradenství plní 4 základní funkce, které charakterizuje Kotrusová (2000, s. 5-6). „*Preventivní funkce*“ má zabránit ztrátě motivace a důvěry a přistupuje se k ní před tím, než osoba ztratí práci nebo těsně poté. Tato funkce je opomíjena, jelikož je zde i prostor pro plýtvání finančních prostředků v tom smyslu, že někteří lidé jsou si schopni práci nalézt bez pomoci a rychle. Stejně tak Kotíková, Schebelle a Vychová (2015, s. 28-31) uvádí, že není efektivní nabízet pomoc klientům, kteří nemají žádné omezení či handicap, jelikož účastí v poradenských programech oddálí své vlastní hledání práce a tím sníží své možnosti uplatnit se na trhu práce. Zároveň spatřují preventivní funkci v poskytování poradenství nejen nezaměstnaným, ale zejména osobám, které se připravují vstoupit na trh práce s cílem zprostředkovat jim poradenství pro vhodnou volbu povolání, a tím do budoucna zajistit rozložení pracovních sil podle požadavků trhu práce.

Další funkcí poradenství je dle Kotrusové (2000) „*přizpůsobení se situaci*“, neboť je důležité, aby poradenství vedlo člověka, který ztratil zaměstnání, k tomu, že svoji situaci akceptuje a snaží se ji zlepšit. Ke snadnějšímu přijetí situace mají sloužit příspěvky v nezaměstnanosti. Jak ale upozorňuje Freibergová (2008, str. 19), v situaci, kdy je dostatek volných pracovních míst je nutné stanovit formy podpory takové, aby klienti byli motivováni k práci a nevyužívali systém sociálních dávek.

Funkce „*řešení situace nebo sladování poptávky s nabídkou*“ vychází podle Kotrusové (2000) ze dvou podob poradenství, které se liší dle situace na trhu práce. V případě vysoké nezaměstnanosti se poradenství soustřeďuje na sladění kvalifikace nezaměstnaného s potřebou zaměstnavatele, klade se důraz na změnu profesí dle požadavků trhu. Naopak v případě nízké nezaměstnanosti se poradenství soustřeďuje na aktivizaci nezaměstnaného. Současná nízká míra nezaměstnanosti dle Rákoczyové et al. (2019, s. 11) přináší možnost zkvalitnění práce s klientem a lepší cílení na možnosti jejich podpory, přičemž vysoká poptávka po pracovní síle zlepšuje i jejich možnosti uplatnění na trhu práce. Poradenství se proto v současné době zaměřuje především na aktivizaci klientů při návratu na trh práce.

Pro poslední funkci poradenství uvádí Kotrusová (2000) název „*aktivace*“, z čehož vyplývá snaha aktivně podpořit člověka v případě, že pro něj není možné najít vhodné zaměstnání. Kotíková, Schebelle a Vychová (2015, s. 31) však upozorňují, že je potřeba cílit tuto pomoc efektivně, a uvádí, že rizikovější klienti jsou opomíjeni a pomoc je věnována spíše klientům, kteří mají větší pracovní potenciál. Podle Hory et al. (2018,



s. 40) nejsou pro osoby s kumulovanými handicapy často ani vhodné rekvalifikační programy a dostatečně silné ani intenzivní další aktivity, které by jejich bariéry pro vstup na trh práce dokázaly zmírnit. Do různých programů na podporu klientů se tito lidé dostávají hůře i z důvodu, že zaměstnavatelé preferují raději nezaměstnané více „připravené“ pro pracovní trh (Hora et al., 2018, s. 40). To potvrzují i Duspivová a Nesrstová (2018, s. 43), které uvádějí, že není nutné, aby aktivizace dlouhodobě nezaměstnaných byla prioritou, jelikož zaměstnavatelé o tyto lidi nejeví zájem, aktivizace by měla být cílená spíše do školství, kde je nutné žáky motivovat k práci v oborech potřebných pro trh práce.

Zákon o zaměstnanosti sice stanovuje základní rámec poskytování poradenství, ale, jak poukazuje Freibergová (2008, s. 21), podrobnější náplň, postupy či techniky v poradenství při práci s klienty už zákon neuvádí. Poradenství má dle Freibergové (ibem) velmi široké spektrum činností a bývá vykonáváno i několika odděleními v rámci kontaktního pracoviště ÚP ČR, proto nelze zobecnit strukturu práce s klientem, neboť ta vychází z rozdílnosti přístupů jednotlivých pracovišť. Kotíková, Schebelle a Vychová (2015, s. 43-44) v souvislosti s širokým rozsahem a různorodostí činností upozorňují na riziko poskytování nízké kvality poradenských služeb. Ze studie zabývající se mapováním realizace nástrojů APZ očima zaměstnanců ÚP v roce 2017 (Rákoczyová et al., 2019, s. 75) vyplývá, že dvě třetiny dotázaných zaměstnanců ÚP se domnívají, že ÚP jako instituce dosahuje dobrých výsledků, zároveň je trápí, že je tato instituce v očích veřejnosti vnímána negativně, což si podle nich nezaslouží. Rákoczyová et al. (ibem) dále uvádí, že pravidla určující práci pracovníků formulovaná jak v zákonech, tak navazujících metodikách a vnitřních směrnících, jsou pro pracovníky srozumitelná a jasně stanovená. Podle Freibergové (2013, s. 7) si každý ÚP, resp. kontaktní pracoviště, stanovuje svoji realizaci, postupy a nabídku poradenských aktivit na základě vlastních podmínek, například dle počtu klientů, dle kvalifikace a proškolení pracovníka, který poradenství poskytuje a dle vlastních zažitých postupů. To, jaké aktivity v rámci poradenského procesu pracovník poté klientovi doporučí či zvolí je už necháno zcela na samotném pracovníkovi.

Proces práce s klientem na ÚP začíná momentem zařazení osoby do evidence uchazečů o zaměstnání, po podání žádosti o zprostředkování zaměstnání, kdy klient dostává základní poučení o svých právech a povinnostech vyplývajících z evidence na ÚP. Na tuto fázi upozorňují Freibergová a Maříková (2013, s. 14), jelikož služba zprostředkování

zaměstnání je od této chvíle pro klienta povinná a zakládá mu nejen práva, ale rovněž povinnosti, jejichž porušení je ze strany ÚP sankcionováno. Poradenské služby jsou, až na výjimky, oproti zprostředkování zaměstnání dobrovolné a klient tyto služby nemá povinnost využívat. V procesu práce s klientem je nejprve nutné v rámci zprostředkování identifikovat profesní uplatnění klienta a následně mu pomoci při hledání řešení nabídkou různých poradenských aktivit, které povedou k překonání překážek bránících v uplatnění na trhu práce. Následné poradenství probíhá individuálně nebo skupinově (Freibergová a Maříková, 2013, s. 14).

Základní forma poradenství je poskytována prostřednictvím individuálních schůzek u zprostředkovatele, jejichž funkcí je nejen vyhledání volných míst a kontrola plnění aktivit vůči ÚP, ale také mapování aktuálního stavu při hledání zaměstnání, zjištění zájmu o některý z programů úřadu práce a plánování dalších aktivit do následující individuální schůzky. Při této základní formě poradenství převládají spíše administrativní činnosti nad činnostmi poradenskými (Freibergová a Maříková, 2013, s. 7-12).

Jak uvádí Kotíková, Schebelle a Vychová (2015, s. 24), zprostředkování zaměstnání by nemělo být jen dosažení určitého počtu návštěv klienta na ÚP, či v případě nezájmu nabízeného místa, sankcionování klienta. Právě naopak, činnost zprostředkování by měla vést zejména k podpoře a nasměrování klienta na další poradenské nástroje, které by mu pomohly při návratu na trh práce.

Poradenství poskytované úřady práce není pouhé předávání informací klientům, ale tento pojem zahrnuje další aktivity jako je „*trénink, konzultování, zpětná vazba a následné akce, vyřizování záležitostí, poradenství vedení – coaching, poradenství – poskytování rad, hodnocení individuálního potenciálu*“ (Freibergová, 2008, s. 17).

Stanovit minimální rozsah poradenství na každém ÚP doporučuje Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti, certifikovaná MPSV (Kotíková, Schebelle a Vychová, 2015). Jako první by měl, dle této metodiky, proběhnout vstupní pohovor, který má za cíl zanalyzovat dosavadní kariéru klienta. Na základě této analýzy dochází k vyřazení skupin profesí, které nejsou pro klienta vhodné. Poté následují doporučení dalších možností poradenství na ÚP (Kotíková, Schebelle a Vychová, 2015, s. 20).

Freibergová (2013, s. 10) rozděluje základní aktivity při práci s klienty do 4 okruhů: Prvním z nich je „*hledání zaměstnání*“ – aktivity vedoucí k návratu klientů na trh práce, další následuje „*profesní/odborný rozvoj*“ – aktivity pro zvýšení kvalifikace,

poté následuje „podpora zahájení podnikání“ – aktivity pro zahájení vlastního podnikání, a poslední „pracovní rehabilitace“ – aktivity pro osoby se zdravotním postižením. Tento minimální rozsah poradenství by měl být obecně poskytován všem klientům bez rozdílu znevýhodnění či délky evidence na ÚP.

Orientace na individuální formy poradenství je současným trendem nejen v zahraničí, ale také v ČR, jak uvádí Sirovátka, Horáková a Horák (2014, s. 38), kteří dále upozorňují na důležitost individuálního poradenství, které by mělo být cílené k potřebám jednotlivců. Zároveň však dodávají, že v ČR je podpora klienta poskytována spíše selektivně a častěji v lokalitách s nižší mírou nezaměstnanosti, jelikož chybí kapacity zajistit dostatečnou podporu všem klientům, kteří ji potřebují. Individuální a cílenou práci s nezaměstnanými je potřeba zajistit nejen v období nižší míry nezaměstnanosti, ale i v době ekonomické recese (Sirovátka, Horáková a Horák et al., 2014, s. 38).

## 1.2 Poradenství pro klienty, kterým je věnována zvýšená péče

Pracovníci ÚP poskytují poradenské služby zejména klientům s určitým znevýhodněním. Při práci s těmito klienty hraje významnou roli jejich nízká motivace k práci či jiným aktivitám. Pracovníci ÚP se tak na jedné straně snaží klientům pomoci k jejich aktivizaci, na straně druhé klienti nemají většinou motivaci svoji situaci měnit, což může přinášet pracovníkům pochybnosti o smysluplnosti jejich práce, či schopnostech dovést klienta k cíli, tzn. pomoci a podpořit ho v tom, aby si svoji situaci vyřešil sám.

Podoba poradenského procesu je závislá nejen na povaze problému, který řeší, ale také na osobnosti člověka, který do poradenského procesu vstupuje jako klient. Na začátku poradenského procesu je velmi důležité správně posoudit nejen potřeby, schopnosti a možnosti, ale zejména i omezení na straně klienta. Správné posouzení situace je základem pro stanovení správného postupu a nástrojů, které by mohly zmírnit bariéry pro vstup na trh práce (Kotíková, Schebelle a Vychová, 2015, s. 30).

V lednu 2020 byli za celou ČR nejčastěji evidováni klienti s nízkou kvalifikací, nedokončeným vzděláním, základním a středním vzděláním, přičemž průměrný věk činil 43 let s průměrnou délkou nezaměstnanosti 435 dnů. Z celkového počtu klientů bylo 19,8 % těch, kteří jsou bez práce déle než 12 měsíců, tedy dlouhodobě nezaměstnaní a 15,1 % osob se zdravotním postižením. ČR má v prvním měsíci roku 2020,

dle EUROSTATU<sup>5</sup>, nejnižší míru nezaměstnanosti v Evropské Unii (EU), přičemž pokles nezaměstnanosti v ČR trvá již od roku 2014 (GŘ ÚP ČR, 2020).

I když je nezaměstnanost v současné době na historicky nejnižší úrovni, nároky na pracovníky ÚP se tím více zvyšují dle Rákoczyové et al. (2019, s. 45) právě v souvislosti s rekordně nízkým počtem nezaměstnaných a jejich strukturou, neboť individuální práce se znevýhodněnými klienty, kteří tvoří většinu, je náročnější z důvodu kumulací jejich znevýhodnění a malou motivací k práci.

Zákon o zaměstnanosti v §33 ukládá zvýšenou péči klientům, kteří ji potřebují vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu, péči o dítě či jiným vážným důvodům, více však zákon tyto skupiny nekonkretizuje<sup>6</sup> a ponechává na ÚP, komu a zda budou zvýšenou péči poskytovat, a to s ohledem na situaci v konkrétním regionu. Ke znevýhodněným osobám se přistupuje v rámci poradenství a poskytování podpory nástrojů APZ o to intenzivněji a individuálněji (ASPI, 2015, §33).

Například Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020 (MPSV, 2014) znevýhodněné skupiny dělí na mladé osoby, starší zaměstnance, rodiče pečující o děti, osoby se zdravotním postižením a osoby ohrožené sociálním vyloučením a s nízkou kvalifikací.

Pro klienty, kterým je věnována zvýšená péče poskytuje ÚP podporu prostřednictvím nástrojů APZ. Postupy práce s klienty jsou centrálně stanovené z řídicí úrovně GŘ ÚP ČR tak, aby se péče dostala do všech regionů a všem jedincům bez rozdílu. Tyto postupy pak v praxi realizují zaměstnanci ÚP. Ačkoli jsou postupy řízené centrálně z GŘ ÚP ČR, mají Krajské pobočky ÚP pravomoc upravovat si podmínky jejich realizací dle situace na trhu práce na svém území (Kotrusová et al. 2019, s. 18).

Některé poradenské služby mohou být zabezpečeny jako součást grantových projektů ESF. Realizované projekty jsou zaměřeny na komplexní řešení situace konkrétní skupiny klientů, přičemž jsou využívány konkrétní nástroje APZ, například praxe u zaměstnavatelů nebo práce na zkoušku, poradenství za účelem zvýšení sebejistoty, asertivity, sebepoznání, soběstačnosti, motivace k práci, nástup do práce na pracovní místo s příspěvkem pro zaměstnavatele a další aktivity vedoucí k aktivizaci klienta (GŘ ÚP ČR, 2019, s. 33-34).

---

<sup>5</sup> EUROSTAT – Statistický úřad Evropského společenství

<sup>6</sup> Zákon o zaměstnanosti do roku 2012 přímo vymezoval skupiny znevýhodněných osob. Novelou tohoto zákona od 1. 1. 2012 bylo členění do jednotlivých skupin zrušeno a zvýšená péče je věnována skupinám osob, které ji pro svůj zdravotní stav, věk, péči o dítě nebo z dalších důvodů potřebují.

Mezi cíle projektů ESF patří i navázání bližší spolupráce se zaměstnavateli a jinými státními či neziskovými organizacemi, které se mohou podílet na umístování konkrétních klientů se specifickými potřebami na trh práce, proto je velmi důležité i využití individuálního poradenství a konzultací zacílené na konkrétní pracovní místo nebo odbornou praxi nejen s klientem, ale i zaměstnavatelem, či dalšími partnery. Při realizaci projektů je velmi důležité zajistit dostatečné vzdělání pracovníků ÚP, kteří se na projektech podílí (Sirovátka, Horáková a Horák et al., 2014, s. 105).

Do jednotlivých projektů či aktivit poradenského procesu je klient zařazován dle nabídky interních a externích služeb, které má každé pracoviště k dispozici, a to s ohledem na regionální odlišnosti, zažité názvy nebo dostupnou nabídku aktivit v rámci projektů ESF (Freibergová, 2013, s. 9-11).

Klienti, kteří jsou na trhu práce znevýhodnění, mohou být pracovníky ÚP zařazováni do určitých skupin dle svých předpokladů, což má pracovníkům napomoci při zařazování klientů do jednotlivých poradenských programů. Třídění klientů do skupin dle jejich pracovních vyhlídek doporučují např. Kotíková, Schebelle a Vychová (2015, s. 32). Jako vhodný postup práce s klientem doporučují rozlišit klienta do některé skupiny dle jeho individuální míry zaměstnatelnosti, například do skupiny rizikové či méně rizikové, přičemž těm více rizikovým je nutné poskytnout intenzivní a individuální poradenství co nejdříve, pro méně rizikové takové poradenství není nutné, mají lepší podmínky pro nalezení zaměstnání (Kotíková, Schebelle a Vychová, 2015, s. 32).

Freibergová (2013, s. 13-14) přináší rozdělení klientů do jednotlivých skupin, jako pomůcku pro pracovníky poradenství při stanovení intervalů individuálních schůzek. Skupinu „*aktivní*“ mohou tvořit klienti s předpokladem rychlého získání zaměstnání, doporučuje se schůzka 1 x za měsíc. Skupina „*podpurná*“ je dobře zaměstnatelná, ale nedaří se jí získat zaměstnání, doporučené schůzky jsou 1 x za 1-2 měsíce, dle aktivit, které klienti navštěvují. Skupina „*rozvojová*“ je ochotna se requalifikovat nebo jinak vzdělávat, jelikož o jejich původní profesi není poptávka, schůzky musí být v souladu s aktivitami, které navštěvují, např. 1 x za 1,5 měsíce. Do skupiny „*aktivizační*“ patří dlouhodobě nezaměstnaní nebo s rizikem dlouhodobé nezaměstnanosti, schůzky nejméně jednou do měsíce. Poslední skupinu tvoří tzv. „*čekatelé*“, což mohou být například těhotné ženy, osoby v předdůchodovém věku, s příslibem zaměstnání a tzv. „*stálice*“, tzn. jednotlivci s kumulovanými handicapami, dlouhodobě nezaměstnaní s velmi špatnými vyhlídkami. U těchto osob se doporučuje spolupráce nejen v rámci oddělení ÚP, ale také

s jinými institucemi a organizacemi, frekvence schůzek je vysoce individuální (Freibergová, 2013, s. 13-14).

Tato členění jsou pouze pomůckou, která by mohla pomoci identifikovat bariéry a specifické potřeby klientů, na základě kterých, následně pracovníci ÚP využívají různé způsoby komunikace a poradenství s klienty, a to zejména dle dosaženého vzdělání, kdy méně rizikovní klienti nevyžadují takovou míru individuálního přístupu a někdy postačuje pouze skupinová forma poradenství (Rákoczyová et al., 2019, s. 16-17).

Individuální práce s klientem před zařazením do programů APZ se soustřeďuje na odhalení jeho omezení s cílem nabídnout klientovi takové poradenské aktivity, které by mohly vést k co nejrychlejšímu návratu na trh práce. Jako problematické se však jeví vysoký nezáměr klientů o tyto poradenské aktivity. Studie zabývající se mapováním realizace vybraných nástrojů APZ z pohledu zaměstnanců ÚP (Rákoczyová et al., 2019) stanovuje tři hlavní důvody neochoty klientů vstoupit do poradenských programů v rámci APZ z pohledu pracovníků ÚP. Jedná se o: „*past nezaměstnanosti*“, „*výkon nelegální práce*“ a „*mezigenerační přenos vzorců chování*“ (Rákoczyová et al., 2019, s. 45).

Za past nezaměstnanosti, jako jednoho z hlavních důvodů neochoty klientů pro vstup do programů APZ, se označuje situace, kdy klient není motivován k nalezení práce, jelikož existuje jen malý rozdíl mezi možným výdělkem a příjmem ze sociálních dávek, proto klient není motivován k tomu, aby zabezpečili svůj příjem co nejrychleji (Mareš, Sirovátka a Vyhliďal, 2003, s. 37-38). Nutnost uhradit náklady pracovního uplatnění, jako je dojíždka do práce, přesčasové hodiny, práce o víkendech mohou být dalšími faktory, které snižují efekt příjmu ze zaměstnání (Hora, 2008, s. 85). Přijetím zaměstnání za nižší mzdu jedinci neočekávají zvýšení jejich životní úrovně, a proto pro ně práce nemá význam (Premusová a Sirovátka, 1996, s. 43). Tito jedinci se však umí mnohdy velmi dobře orientovat v podmínkách, které musí plnit vůči institucím, proto dochází k situacím, že na ÚP deklarují zájem o práci a nabízené služby, ale u zaměstnavatele vystupují takovým způsobem, aby nebyli do zaměstnání přijati (Rákoczyová et al., 2019 s. 17-18).

Výkon nelegální práce uvádí Rákoczyová et al. (2019, s. 45) jako další důvod nízké motivace k práci. Doplnění příjmu nelegální formou využívá část dlouhodobě nezaměstnaných, kteří odmítají málo placené zaměstnání a nelegální příjem doplňují závislostí na sociálních dávkách (Premusová a Sirovátka, 1996, s. 44). Je-li podezření na nelegální práci, uplatňují pracovníci ÚP strategii, kdy je vyvíjen tlak v intenzitě schůzek s cílem vyřadit klienta z evidence ÚP (Rákoczyová et al., 2019, s. 45). Freibergová

a Maříková (2013, s. 113) upozorňují na otázku, jak spolehlivě dokáže pracovník ÚP rozpoznat, zda klient vykonává nelegální práci, či zda je za jeho nezájmem o práci deprese nebo rezignace z dlouhodobé nezaměstnanosti. Do momentu, než se u klienta odhalí, že skutečně zaměstnání nehledá a evidence na ÚP je tedy účelová, musí pracovník předpokládat, že o práci se zajímá a podporovat ho v hledání zaměstnání (Freibergová a Maříková, 2013, s. 113). Na druhou stranu jsou tito lidé v případě pro ně zajímavé pracovní nabídky dobře umístitelní na trh práce, jelikož neztratili své pracovní návyky (Rákoczyová et al., 2019, s. 45). Příčinu nelegálního zaměstnávání vidí Kotrusová et al. (2019, s. 22) i v nastavení systému registrace na ÚP jako základní podmínky pro zajištění sociálních dávek a pojištění.

Za třetí oblast, která snižuje motivaci k práci, považují pracovníci ÚP mezigenerační přenos vzorců, tedy strategie chování rodin. Za účelem získání či prodloužení nároků na sociální dávky si rodiny osvojují určité strategie pro setrvání v evidenci, tzv. účelovou evidenci na ÚP. Kotrusová et al. (2019, s. 21-22) poukazuje na riziko propadu do dlouhodobé evidence u mladých osob, které jsou navyklé na tento způsob života již z rodiny.

## 2 PRACOVNÍCI VEŘEJNÝCH SLUŽEB ZAMĚSTNANOSTI

Pracovníci poradenských služeb zaměstnanosti se jako státní zaměstnanci řídí zákonnými normami, což může ovlivňovat jejich jednání ve vztahu ke klientům. Přístupy pracovníků veřejné správy ke klientům tato kapitola popisuje v souvislosti s konceptem street level byrokracie M. Lipskyho a to i v souvislosti s dilematy, která pracovníci řeší při práci s klienty. Rozsah poskytovaných služeb ÚP je dosti široký, proto bude pro potřeby této práce pozornost věnována pouze pracovníkům, kteří v praxi realizují individuální poradenství a jsou v přímém kontaktu s klienty. Konkrétně se jedná o pracovníky poskytující poradenství na ÚP při oddělení poradenství a dalšího vzdělávání, kde může být poskytováno poradenství pro volbu povolání, poradenství k rekvalifikacím, ke zprostředkování vhodného zaměstnání, pro volbu přípravy k práci osob se zdravotním postižením, k pracovním rehabilitacím, pro výběr vhodných nástrojů APZ, a také poradenství realizující se formou regionálních individuálních projektů financovaných z ESF, které jsou zaměřeny na znevýhodněné skupiny klientů. Pracovníci poskytující poradenství se při své práci řídí zákony, interními předpisy a směrnicemi.

Postavení pracovníků služeb zaměstnanosti, jejichž činnost je financována z veřejných rozpočtů, ve veřejném zájmu a na základě zákona prošlo od roku 2010 podstatnou změnou díky reformě veřejných služeb zaměstnanosti, která vyústila v centralizaci služeb s důrazem na jejich ekonomickou efektivitu (Sirovátka, Horáková a Horák et al., 2014, s. 30-33).

Přelomovým rokem se pro pracovníky ÚP stal i rok 2015, kdy nabyl účinnosti zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě a zaměstnanci tak přešli původně z pracovního do služebního poměru. Pracovníci poradenství tak mají status státního zaměstnance a jejich služební poměr se řídí zákonem o státní službě. Ve vztahu služebním jedna strana rozhoduje o právech a povinnostech strany druhé, a jako silnější strana v tomto vztahu vystupuje nositel veřejné správy, který autoritativně ukládá povinnosti straně druhé. Zákon o státní službě stanovuje podmínky, které musí osoba splňovat k přijetí do služebního poměru, zároveň je uvedeno, že odborné požadavky pro konkrétní služební místo stanovuje služebním předpisem služební orgán, v tomto případě ÚP ČR. Dalším předpokladem k přijetí do služebního poměru je i vzdělání, podle kterého se určitým názvem označují služební místa od označení „referent“ pro osoby s minimálně středním vzděláním až po označení „vrchní rada“ pro osoby s magisterským vzděláním. Od požadavků na vzdělání se pro výkon určité profese poté odvíjí platová třída, tedy výše



platu. Co se týče odborných znalostí, všichni pracovníci musí do 12 ti měsíců od nástupu do služby splnit tzv. úřednickou zkoušku, která zajišťuje jejich profesionalitu a znalost právních předpisů důležitých k jejich činnosti. Další odborné požadavky na jednotlivé pracovníky se mohou lišit dle náplně práce (Erényi, Kantorová a Vejsada, 2017, s. 12-49).

Jednotlivé krajské pobočky ÚP mohou na základě situace trhu práce v regionu realizovat projekty financované z ESF a v rámci projektů si sami stanovovat pozice a požadavky na vzdělání a praxi pracovníků poradenství (Sirovátka, Horáková a Horák et al., 2014, s.106).

## 2.1 Pracovník poradenství při výkonu služby

Pracovníky, kteří denně přichází do kontaktu s lidmi v obtížných situacích a poskytují jim poradenství, lze zařadit k příslušníkům pomáhajících profesí. Přesná definice či výčet profesí, které patří mezi pomáhající profese v odborné literatuře, nejsou dostupné. V širším pojetí, dle Matouška (2003 s. 51), patří do těchto profesí takové, které mohou pomoci lidem v oblasti sociální nebo emoční. Společným znakem pro všechny podoby poradenství je dle Gabury a Pružinské (1995, s. 13) vztah mezi poradcem a klientem, přičemž cílem poradce je v tomto vztahu dopomoci klientovi ke zlepšení jeho situace. Na důležitost vztahu mezi klientem a poradcem upozorňuje i Kopřiva (1997, s. 14-15), který za nejdůležitější nástroj pracovníka pomáhající profese považuje jeho osobnost, jeho schopnost přijetí, porozumění, neodsuzování klienta. Navázání vztahu důvěry a bezpečí mezi poradcem a klientem považuje Kopřiva (ibem) za tu oblast, která odděluje pracovníka pomáhající profese od ostatních pracovníků, kteří klientům sice pomáhají, ale využívají pouze své nabyté vědomosti a jejich práce je „*jen výkonem svěřených pravomocí*“, přičemž takový pracovník pojímá svoji práci neosobně a bez zájmu o klienta (Kopřiva, 1997, s. 14-17).

V ČR se přístupem zaměstnanců státní správy ke klientům zabývali například Horák a Horáková (2009), Horák (2004, 2008). Ve své práci z roku 2008 upozorňuje Horák na důvody často kritizovaného chování sociálních pracovníků jako státních úředníků ve vztahu s klienty. Příčiny jejich jednání vidí v náročnosti jejich pracovního prostředí, a zároveň v institucionálním prostředí organizací, kde pracují, a které ovlivňují jejich rozhodování.

Důvody chování a rozhodnutí zaměstnanců státních služeb, které ne vždy mohou být profesionální, vysvětluje tzv. koncept street level byrokracie podle M. Lipskyho (více např.

Horák 2004, 2008). Pracovníky ve veřejných službách přímo pracujícími s konkrétními klienty, označuje jako tzv. street level byrokraty. Ti mají, dle Horáka (2008, s. 107), velmi významný vliv na podobu veřejných služeb, neboť díky způsobům, kterými naplňují politiky a způsobům jednání s klienty ovlivňují výslednou podobu služeb i u veřejnosti. Lipsky (in Hill, 2005, s. 242) označuje řadové pracovníky jako pravé tvůrce veřejné politiky namísto zákonodárců.

Za řadové pracovníky mohou být označeni dle Lipskyho (in Horák, Horáková, 2009, s. 9) všichni pracovníci ve veřejných službách, kteří při své práci jednají přímo s klienty, v tomto případě uchazeči o zaměstnání, mimo jiné jako „*zákon prosazující zaměstnanci*“...*“další státní zaměstnanci, kteří mají přístup k vládním programům a poskytují v jejich rámci služby“*. Za street level byrokraty tak mohou být označeni i pracovníci ÚP. Pro potřeby a přehlednost této práce budou tito pracovníci dále označeni jako řadoví pracovníci.

Lidé vstupují do zaměstnání ve veřejném sektoru s určitou představou, jak budou práci vykonávat, avšak povaha organizace jim brání v tom, aby mohli vykonávat práci tak, jak by chtěli (Lipsky in Hill, 2005, s. 242). Při své každodenní práci se řadoví pracovníci setkávají s různými klienty a situacemi, na které musí reagovat a v těchto situacích rozhodovat. Při svých rozhodnutích se však dostávají do konfliktních rolí, přičemž důvody těchto konfliktů spočívají v postavení pracovníků v organizaci, která je zaměstnává, což může ovlivňovat i jejich vztahy a práci s klienty (Horák, 2008, s. 107).

Horák (2008, s. 114) uvádí dva možné typy chování řadových pracovníků ve vztahu ke klientům. Na jedné straně byrokratické neosobní chování, které se vyznačuje oddalováním náročných a stresových situací a není zaměřeno na podporu klienta. Na straně druhé chování profesionální, kdy se úředník snaží individuálně přistupovat ke klientům, upřednostňuje více osobní způsob jednání a vyhledává nové způsoby řešení situace klienta. V praxi je však podle Horáka (2008) využíváno spíše tzv. byroprofesionálního jednání, které je kombinací obou forem.

Chování byrokratické vychází ze systému a jeho požadavku na chování pracovníka, který by měl být v mocensky nadřizené roli nad klientem, postupovat podle předem jasně daných pravidel, přičemž stejně tak vnímá pracovník sám sebe v organizaci. Takové jednání ve vztahu ke klientovi směřuje k poskytování méně kvalitních služeb a osvojení si rutinních postupů v práci. Při profesionálním chování je pozornost zaměřena na jedince a individuální práci s ním s cílem jednat dle profesionálních standardů na základě

vyváženého vztahu. Poskytované služby, kdy řadový pracovník řeší složité případy situací klientů při rovnocenném profesionálním jednání, jsou kvalitnější, než když pracovník postupuje striktně dle stanovených pravidel (Horák, 2004,2008; Horák a Horáková, 2009).

Mezi pracovní podmínky, které nejvíce ovlivňují chování řadových pracovníků, řadí Horák (2008, s. 113), dle Lipskyho, podmínky „náročné a nejednoznačné“ a „odlišné zájmy a preference ostatních pracovníků“. „Náročné a nejednoznačné“ podmínky sleduje Lipsky (in Horák, 2008) ve stanovení nejednoznačných či vágních cílů organizace, malou motivací klientů, nedostatkem jakýchkoli zdrojů, nemožností měřit výkon pracovníků nebo rostoucí poptávkou po službě. Ve výsledku tyto podmínky neumožňují pracovníkovi vykonávat takovou práci, jaká je od řadového pracovníka očekávána. Ke konfliktům může docházet i díky „odlišným zájmům a preferencím ostatních pracovníků“, zejména těch nadřízených. V tomto případě hraje roli autonomie a volnost v rozhodování řadového pracovníka. Ten si snaží svoji volnost v rozhodování udržet v co možná nejvyšší míře, protože mu přináší širší možnosti a využití způsobů řešení, které však nemusí být v souladu s cíli organizace, ale mohou být ku prospěchu klienta (Horák, 2004, 2008; Horák a Horáková, 2009).

Pracovníky, kteří jednají s klienty samostatně, je obtížné kontrolovat, právě i proto jim tento vztah umožňuje určitou míru volnosti (Kopřiva, 1997, s. 33). V souvislosti s autonomií řadových pracovníků, upozorňují Hupe a Hill (2007, s. 282) na důležitost vztahu důvěry mezi vedoucím pracovníkem a řadovým pracovníkem, kdy je důležité, aby vedoucí pracovník měl víru v osobu řadového pracovníka, že bude řešit výjimečné situace vhodným způsobem.

Vedoucí pracovník na druhou stranu usiluje o kontrolu řadového pracovníka, aby bylo dosaženo cílů, které byly organizací stanoveny, a to z důvodu, že zatímco řadový pracovník je orientovaný na řešení potřeb klienta, pozice vedoucího pracovníka je spojena s řízením řadových pracovníků tak, aby byl splněn celkový pracovní výkon řadového pracovníka pro organizaci (Horák, Horáková, 2009, s. 370).

Postavení pracovníků ve veřejné organizaci podle Lipskyho (in Hupe a Hill, 2007, s. 280) ovlivňují dva hlavní charakteristické rysy jejich práce – vysoká míra rozhodovací volnosti a autonomie od autority. Řadový pracovník nalézá díky vysoké míře autonomie řešení při poskytování služeb tak, jak si sám přeje vykonávat své zaměstnání a rozhoduje v dobré víře toho, že činí to nejlepší pro klienta, a to bez omezení, které by na něj organizace jeho práce kladla (Horák, 2004, 2008; Horák a Horáková, 2009). Pracovníci ve státních

organizacích na jedné straně musí dodržovat zákony a stanovené postupy, na straně druhé však chtějí maximálně uspokojit potřeby klienta, a tak se dostávají do postavení, kdy jsou nuceni upřednostňovat politiky a organizace na úkor uspokojení skutečných potřeb klientů (Horák, 2008, s. 107).

Podle Rákoczyové et al. (2019, s. 46) se pracovníci musí vyrovnávat s protichůdnými požadavky na výkon své profese, což může vést až k odchodu ze zaměstnání a tím i vyšší fluktuaci pracovníků. Řadoví pracovníci jsou dle Horáka (2008, s. 114) v rozhodovacím procesu nuceni čelit uvedeným konfliktům prostřednictvím vytváření vlastních mechanismů, které jim pomáhají řešit složité situace a vyrovnávat se s nimi. Mají snahu si při práci vytvářet takové postupy, které by byly jednoduché, rutinní a vytvářející odstup ve vztahu ke klientovi. S požadavky na svoji práci se lépe vyrovnávají i díky míře svobody v rozhodování, která je pro ně velmi důležitá (Horák, 2008, s. 113-114). Tyto postupy si dle Musila (2004, s. 35) hledají záměrně takové, aby byly pro ně osobně přijatelné, a to vzhledem k jejich uznávaným hodnotám, tak, aby tyto postupy byly zároveň jednoduché a přijímané okolím. Tyto pravidla mohou být předávána a opakovaně využívána a pro každou organizaci specifická podle toho, jakým způsobem přistupuje organizace ke klientům (Musil, 2004, s. 35-36).

Jestliže pracovník řeší složité situace za použití pro něj protichůdných prostředků, setkává se nejčastěji s těmito sedmi dilematy, které uvádí Musil (2004, s. 35-36). Jedná se o otázky v použití komplexnosti nebo zjednodušení cílů, upřednostnění kvality služeb před množstvím klientů, být neutrální nebo favorizovat klienty, ve vztahu k lidem být asymetrický nebo jednostranný, volit procedurální nebo systematický přístup, poskytnout materiální nebo nemateriální pomoc, zasáhnout či nezasáhnout. Pro potřeby této práce bude pozornost věnována 4 dilematům, která uvádí Musil (ibem), a se kterými se mohou řadoví pracovníci ÚP setkat při práci s klienty. Jedná se o dilemata: „*použití komplexnosti cílů nebo jejich zjednodušení*“; „*být neutrální nebo favorizovat klienty*“; „*být ten, který pomáhá nebo kontroluje*“; „*držet se stanovených postupů nebo přicházet s individuálním řešením situace klienta*“.

„*Komplexnost cílů nebo jejich zjednodušení*“ řeší pracovníci v případě, že nemají jasně stanovené cíle své práce a mají tak potřebu z cílů stanovených politikou vytvářet cíle vlastní, operativní. Vlastní přetvoření cílů pomáhá pracovníkům odůvodnit si správnost svého jednání. Následný odklon od svých cílů může vyvolat pocit neuspokojení z práce, na druhou stranu odklon od cílů stanovených politikou zvyšuje možnost napadnutí

pracovníkova postupu. Aby si pracovníci ospravedlnili svůj postup, uvádí Lipsky (in Musil, 2004, s. 50) 3 typy argumentů: „*Alespoň někomu, když ne všem*“ pracovník si je vědom, že je v časové tísní a nemůže se věnovat všem, proto se zaměřuje nejčastěji na klienty, se kterými je práce méně náročná. „*Komu není rady, tomu není pomoci*“ pracovník si vybírá klienty, se kterými bude lepší spolupráce, pracovník může vycházet z přesvědčení, že nemá smysl pracovat s více znevýhodněnými klienty. „*Děláme jen to, co je povoleno*“, i když mají pracovníci možnost poskytnout službu „navíc“, neučiní tak s odvoláním na svoji nemohoucnost, nutnost dodržovat legislativu, pro klienta neudělají výjimku, i přesto, že by mohli (Musil, 2004, s. 49-50).

„*Zůstat neutrální nebo favorizovat klienty*“ je další dilema řadových pracovníků částečně související se zjednodušováním cílů. Rozlišení klientů do kategorií pomáhá pracovníkům překonat pracovní zátěž, tedy lépe využívat svůj čas, pracovní povinnosti a zdroje. Práce se tak stává rutinnější a méně náročná. Pružné reagování na situaci s ohledem na jedinečnost klientů a individuální přístup k jejich případům je další z důvodů rozlišování klientů do kategorií. Pracovníci si mohou klienty kategorizovat cíleně a věnovat se jen některé ze skupin, a to pro pocit uspokojení z práce nebo z potřeby pomoci konkrétním skupinám. Dalším z důvodů rozlišení je hospodaření se zdroji, kdy jsou klienti rozdělováni do skupin z hlediska nároků na využívání služeb. Zde má řadový pracovník volnost v rozhodování o tom, komu a jak zdroje poskytne. Některým klientům mohou pracovníci věnovat menší pozornost, např. klientům, kterým je potřeba věnovat intenzivnější pomoc, což může v pracovnících vyvolávat napětí a stres. Kategorizace klientů na základě vlastního posouzení pracovníka, který osobu do kategorie zařazuje, často souvisí s předsudky. Pracovník pak může věnovat více podpory klientovi, který má větší předpoklady uplatnit se (Musil, 2004, s. 97-98).

Kotíková, Schebelle a Vychová (2015, s. 43) upozorňují na situaci, kdy pracovníci poradenství podporují klienty, kteří mají větší šanci na zaměstnání, aby dosáhli vyššího počtu zaměstnaných klientů na úkor těch, kteří vyžadují více přípravy a podpory. Rákoczyová et al. (2019, s. 46) poukazuje na to, že pracovníci poradenství jsou vystaveni tlaku ze strany nastavení systému své práce, tedy i nadřízených. Na jedné straně chtějí jednat v nejlepším zájmu klientů, na straně druhé však musí dodržovat stanovená kritéria, jako jsou splněné minimální počty zaměstnaných klientů.

„*Být ten který pomáhá nebo kontroluje*“ je další z dilemat řadových pracovníků. Základem vztahu mezi pracovníkem a klientem je požadavek na pomoc, dle potřeb klienta (Kopřiva,

1997, s. 47). O pomoc může požádat klient sám nebo mu je pracovníkem nabídnuta, přičemž předpokladem pomoci je komunikace s klientem (Musil, 2004 s. 91-93). Kopřiva (1997, s. 47) poukazuje na jednoduchá, ale radikální řešení, jak odlišit pomoc od kontroly. Jestliže si klient o pomoc nepožádá a pracovník se klienta zeptá na jeho aktuální situaci bez toho, aniž by ho klient o pomoc požádal, dle Kopřivy (ibem) se nejedná o kontrolu. Jestliže se pracovník poskytující pouze administrativní službu pro klienta zeptá na jeho aktuální situaci, nejde o kontrolu. Ze strany pracovníka může jít pouze o snahu pomoci (Kopřiva, 1997, s. 46), což si možná klient neuvědomuje, jelikož dopředu kontrolu očekává.

S kontrolou je spojena i moc pracovníka, která se pojí s jeho autoritou. Pracovník ÚP může disponovat nad klientem určitou mocí, neboť svým jednáním může dát podnět k sankcím vůči klientovi (Freibergová a Maříková, 2013, s. 18).

Pracovníkova autorita může vyplývat z jeho postavení v organizaci, je mu organizací přidělena. Taková autorita je uplatňována spíš jednostranně s převahou jeho veřejné síly, kdy se klient pouze snaží předejít situaci, že by bylo rozhodnuto v jeho neprospěch. Proto raději klient uzná pracovníkovu převahu. V případě, že klient uznává přirozenou autoritu vycházející z osobních kvalit pracovníka, klient přijímá pomoc od pracovníka spontánněji a jedná se většinou o rovnocenný vztah (Musil, 2004, s. 92-93).

Řadoví pracovníci při své práci rovněž volí mezi použitím předem daného řešení situace klienta nebo využitím takových postupů, které by byly vhodné pro jeho individuální situaci, jedná se o dilema „*držet se stanovených postupů nebo přicházet s individuálním řešením situace klienta*“. Pracovníci tak řeší, jakým způsobem reagovat na problém klienta. Procedurálnímu přístupu odpovídá poskytnutí předem daného postupu na přesně definovaný požadavek, pracovníci vědí, jak přesně postupovat. Disponují určitou možností volnosti v postupu, kdy se řídí pravidly, ale záleží na nich, jak moc je budou uplatňovat. Na základě nabytých zkušeností a zájmů mohou pracovníci v rámci procedurálního postupu uplatňovat přístup situační, záleží pouze na nich. Často však právě řadovým pracovníkům rutinní postup vyhovuje. Situační přístup nepracuje s předem připraveným řešením, naopak řešení hledá dle individuálního posouzení situace klienta a poté stanovuje možnosti řešení. Tento přístup práce souvisí s využitím profesionalizace v byrokratických organizacích. Od profesionálů se očekává, že budou s klientem jednat individuálně s využitím odborných znalostí bez vnější kontroly (Musil, 2004, 110-128).

Pracovníci ÚP se mohou řadit mezi pracovníky, kteří v rámci své práce disponují svobodou v rozhodování, která je pro ně velmi důležitá při vyrovnávání se s pracovními podmínkami, které mohou vyvíjet určitý tlak na jejich osobu. Tento tlak vychází z nutnosti respektovat pravidla a postupy při práci s klientem a zároveň s klientem pracovat individuálně.

## 2.2 Pracovník v poradenském procesu

Podle Horáka (2010, s. 63-64) práce poradců na ÚP směřuje k profesionalitě, umožňuje větší zapojení profesního potenciálu řadových pracovníků, přičemž jejich hlavním záměrem je zvýšení motivace klientů a změna jejich životní situace.

Zvláštní místo mezi pracovníky poradenství zauímají ti, kteří cílí na znevýhodněné skupiny klientů a jejichž činnost vychází z projektů ESF realizujících se na regionální nebo celostátní úrovni. Každý takový projekt je zaměřen na konkrétní cílovou skupinu znevýhodněných klientů, které se poradce věnuje, poradenské služby jsou více flexibilní s ohledem na specifické potřeby klientů. Služby těchto pracovníků jsou individuální prostřednictvím konzultací a na míru šitých programů pro klienty. Požadavky na tyto pracovníky se stanovují v rámci projektů, mohou se tedy lišit dle regionů (Sirovátka, Horáková, Horák, 2014, 188).

Pro práci poradce jsou důležité tedy nejen jeho odborné znalosti, které dokládá úřednickými zkouškami, ale zejména je to jeho osobnost, která má vliv na poradenský proces s klientem. Práce s klientem je vedena i s ohledem na individuální potřeby nezaměstnaného, který se nachází ve složité životní situaci. Každý nezaměstnaný přichází s odlišnými problémy a potřebami, proto i postup a řešení jeho situace musí být přizpůsobený jeho individuální situaci.

Aby pomoc a podpora byla pro klienta efektivní, je potřeba dle Kotíkové, Schebelle a Vychové (2015, s. 22-23), aby pracovník disponoval nejen odbornými znalostmi, ale také schopností efektivní komunikace a empatie, aby bylo dosaženo vzájemné důvěry a porozumění mezi klientem a pracovníkem, zároveň musí volit takové formy a metody práce, které budou zohledňovat osobnostní a pracovní potenciál nezaměstnaného, jeho schopnosti, dovednosti, ambice a očekávání.

Ve vztahu poradce a klienta tak může hrát významnou roli přitažlivost poradce ve smyslu vnímání názorové příbuznosti, kdy je osoba poradce „přitažlivá“ pro svoji odbornost

a pověst. Osoba poradce by měla disponovat i sociální a emoční inteligencí, touhou stále se vzdělávat a zdokonalovat ve své činnosti. Osoba poradce by měla být pro klienta důvěryhodná, diskrétní, spolehlivá, zaměřená na klienta. Pracovník by měl vyjadřovat porozumění, snahu pochopit klienta. Velmi důležité jsou i komunikační dovednosti, umění naslouchat a v neposlední řadě by měl pracovník vyjadřovat vyšší míru empatie (Matoušek, 2003, s. 52-54).

Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, poradenský vztah mezi pracovníkem ÚP a klientem je ovlivněn i způsobem, jakým se pracovník vyrovnává s pracovními podmínkami, čímž je určena i podoba individuálního poradenského procesu a metody poradenství, které pracovník volí. Důležitým aspektem je také moc, kterou pracovník ÚP disponuje ve vztahu ke klientovi. Do poradenského vztahu se promítají i osobnostní charakteristiky poradce, jeho zkušenosti jak pracovní, tak osobní, ale i hodnoty, které vyznává a zejména i sociální dovednosti pracovníka. Pochopení ze strany poradce, tedy míra empatie, významně ovlivňuje poradenský vztah. Přestože poradce využívá širokou škálou možností, jak s klientem pracovat, všechny vychází ze základů postavených na stejných principech, vedoucí ke stejnému cíli a tím je poskytnutí podpory klientovi pro jeho uplatnění na trhu práce. Jak bude poradce ke klientovi přistupovat, záleží už jen na samotném poradci (Freibergová a Maříková, 2013, s. 47-49).

Matoušek (2003, s. 46) uvádí 4 typy pracovníků v poradenském procesu. Typ „*angažovaný*“ vnímá klienty jako rovnocenné partnery, při své práci sdílí stejné hodnoty jako v osobním životě a k práci poradce jej vedou osobní přesvědčení. Kopřiva (1997, s. 18) upozorňuje na možné problémy tohoto typu poradce, který má tendence přebírat kontrolu nad klientem nebo se pro něj obětovat. Typ „*radikální*“ rovněž sdílí hodnoty osobního života i v životě pracovním, jeho cílem je však změna systému, nikoli pomoc druhému. Klienta bere jako rovnocenného partnera. Podle Hodaňové, Hořánkové a Valouchové (2003, s. 34) tento typ nepřistupuje ke klientovi jako poradce, spíše prosazuje své zájmy, i když pro něj není nic problém, nevyužívá údaje o klientovi k tomu, aby ho nasměroval, spíše rozhoduje bez klienta. „*Byrokratický typ*“ odděluje striktně osobní svět od profesního, čímž chrání sám sebe před výčitkami, jelikož díky své moci manipuluje s lidmi, i když v zájmu jejich změny. Tím se ve svém osobním životě cítí být vinný a tento způsob nepovažuje za čestný. Podle Hodaňové, Hořánkové a Valouchové (2003, s. 34) tento typ přistupuje ke klientovi spíše jako k administrativní záležitosti, prioritou je pro něj dosažení cíle prostřednictvím přesně stanovených postupů, je věcný



a vyžaduje přesné informace. „Profesionální pracovník“ disponuje vysokou mírou autonomie a odbornosti, jeho prioritou je zájem klientů a individuální práce s nimi (Matoušek, 2003 s. 46). Podle Hodaňové, Hořánkové a Valouchové (2003, s. 34) je tento typ pracovníka motivovaný najít správnou cestu díky individuálnímu přístupu ke klientovi, kterého respektuje. Hodaňová, Hořánková a Valouchová (2003 s. 34) uvádí navíc tzv. „sociabilní typ“ pracovníka, který je přátelský, ale bojí se rozhodovat a vyjádřit svůj názor, ve vztahu ke klientovi je spíše podřízený, jde mu především o zachování pozitivního vztahu s klientem.

Ať už si poradce vybere jakýkoli přístup ve vztahu ke klientovi, vždy musí při svém jednání dodržovat etické normy. Jednání pracovníků ÚP tak musí být v souladu s pravidly etiky státních zaměstnanců ÚP. Tyto pravidla etiky jim ukládají mimo dodržování norem a předpisů i profesionální vystupování v souladu se vstřícným jednáním, s porozuměním a ochotou, přístup bez předsudků, s ohleduplností a vlídností, způsobem přiměřeným k sociálním a komunikačním potřebám klientů (GŘ ÚP ČR, 2017).

Pracovníci ÚP by dále měli dle Hodaňové (in Freibergová a Maříková, 2013, s. 17) respektovat svobodné rozhodování klientů, informovat je o negativních důsledcích, které by mohly plynout z jednání klientů, zachovávat důvěrně informace klientů, nepřebírat zodpovědnost za klienty, zachovávat si objektivitu, schopnost spolupracovat s jinými pracovníky či institucemi, znát hranice svých odborných kompetencí a oprávnění, uvědomovat si zodpovědnosti vůči klientům.

Jelikož pracovník poradenství disponuje určitou volností, může si vytvářet vlastní modely poradenství. Tato míra volnosti vede k tomu, že na jednotlivých pracovištích ÚP, mimo daných interních předpisů, vznikají postupy a systémy práce s klienty, které jsou zažité, psané i nepsané a předávané novým pracovníkům ústně. Každý klient přichází s požadavkem na zprostředkování zaměstnání, který vyplývá ze zákona o zaměstnanosti. Přesto může mít tento požadavek různou formu, jelikož klient přichází s určitou představou a formě poradenské pomoci, kterou očekávají. Poradenský proces na ÚP nelze standardizovat, jelikož se do něj promítá velké množství proměnných zejména díky specifickým problémům klientů, a je proto nutné k poradenskému procesu přistupovat individuálně (Freibergová a Maříková, 2013, s. 47-68).

Pracovník ÚP v procesu poradenství při práci s klientem prochází několika etapami. Tyto etapy popisuje Freibergová a Maříková (2013, s. 61-73) a řadí sem:

- „*zahájení a navázání kontaktu mezi klientem a pracovníkem*“ – cílem je srozumitelně vysvětlit klientovy možnosti využití služeb a ujistit se, že klient porozuměl průběhu poradenství, které se mu nabízí.
- „*identifikace zakázky*“ – cílem je zjištění současné situace klienta, jeho představy o budoucím povolání, společné formulování cíle klienta a cesty k jeho dosažení.
- „*analýza současné situace*“ – zjišťuje zájmy, schopnosti, hodnoty a omezení, které mají vliv na pracovní uplatnění klienta.
- „*identifikace žádoucího stavu*“ – zjišťuje, co klient očekává, jeho představu o pracovním uplatnění s ohledem na reálné možnosti a s ohledem na dosažitelné zdroje (talent, finance, sociální opory, kdo mu může pomoci), čeho se může a chce pro naplnění cílů vzdát (např. vystudovaný neperspektivní obor), v tomto případě je důležitá osoba poradce, který dává klientovi pouze reálné možnosti jeho uplatnění.
- „*analýza potřeb*“ – obvykle se nestanovuje pouze jedna potřeba, ale několik (např. získání řidičského oprávnění), u znevýhodněných klientů se doporučuje zaměřit se na zajištění základních potřeb s tím, že priority a pořadí důležitosti stanovuje klient, nikoli poradce.
- „*konkretizace zakázky*“ – dochází ke zformulování cíle spolupráce a kroků, které vedou k jeho naplnění, je důležitá aktivita klienta, poradce by se měl ujistit, zda klient rozumí důvodům a možnostem, které ho vedou k cíli.
- „*plán naplnění potřeb*“ – má za cíl plánování klientových aktivit a odpovědnosti, poradce má podpůrnou roli, je rozvrženo, které aktivity bude realizovat sám klient, které sám poradce a další aktivity, které jsou v nabídce úřadu práce, a do kterých bude klient na návrh poradce zařazen.
- „*realizace plánů*“ – záleží na aktivitě klienta, jednotlivé kroky se mohou měnit a aktualizovat, dochází k pravidelnému vyhodnocování jednotlivých kroků.

Po výše uvedených krocích dochází ke kontrole realizaci plánu a stanovení dalšího postupu, kdy se očekává zpětná vazba od klienta, zhodnocení jeho aktivit a přínos pro jeho osobu (Freibergová a Maříková, 2013, s. 61-73).

Ačkoli poradce může využívat vlastní postupy, které si v průběhu praxe vytvoří, měl by do své práce být schopen vnášet i nové poznatky (Krutilová, 2014, s. 10).

V rámci poskytování poradenství musí pracovníci vykonávat i administrativní činnosti. Kotíková, Schebelle a Vychová (2015, s. 43-44) poukazují na riziko, které vyplývá z jejich nadměrné administrativní zátěže. Pracovníci totiž vykonávají řadu jiných činností, které je omezují v jejich roli poradců, což může vést veřejnost k dojmu, že jsou to úřady, „od kterých mimo výplat dávek nemá smysl nic víc očekávat“ (Kotíková, Schebelle a Vychová, 2015, s. 43-44).

Pro výkon práce poradce na úřadu práce jsou tedy důležité nejen odborné znalosti, ale také osobnost pracovníka a přístup, který zvolí při práci s klienty. Díky určité autonomii, která vychází z postavení pracovníků státní správy, disponují tito pracovníci určitou volností v rozhodování. I když je určen základní model poradenství mohou si pracovníci sami volit formy a metody poradenství vzhledem k individuální situaci klienta. Svým přístupem k práci tak mohou významně ovlivnit životní situaci klienta, jehož profesní uplatnění má vliv i na další oblasti jeho života.

### 3 VNÍMÁNÍ VLASTNÍ ÚČINNOSTI

Kapitola věnovaná vnímání vlastní účinnosti má za cíl představit teoretický základ konceptu self – efficacy vycházejícího ze sociálně kognitivní teorie podle Alberta Bandury, založeného na myšlence, že způsob, jakým člověk přistupuje v průběhu svého života ke konkrétním situacím je ovlivněn mimo jiné i důvěrou člověka ve své vlastní schopnosti.

V současné době nabývá na významu práce v sociální oblasti, a to vzhledem k nárůstu počtu osob, které se ocitají v tísní. Organizace orientující se na podporu těchto osob potřebují pracovníky, kteří budou poskytovat kvalitní poradenství a pomoc lidem z různých prostředí (Pavličková, 2018, s. 43).

Poskytovat kvalitní pomoc a podporu je předmětem zájmu i služeb ve státní správě, konkrétně služeb zaměstnanosti, kterým se tato práce věnuje. Středem zájmu jsou zvyšující se nároky na profesionalitu pracovníků úřadu práce poskytující poradenské služby lidem v nepříznivé sociální situaci, a zároveň i stoupající požadavky na jejich kompetence při jednání s těmito lidmi. Jak bylo uvedeno v předchozích kapitolách, při poskytování poradenství na úřadu práce je důležitá nejen profesionalita pracovníků z hlediska odbornosti, ale také z hlediska jejich osobnostních předpokladů. V poradenském procesu musí být ke každému klientovi přistupováno individuálně v souvislosti s jeho konkrétní životní situací, z čehož plyne náročnost této profese a její široké zaměření.

Výzkumy, které by se vztahovaly k problematice vnímání vlastní účinnosti pracovníků, konkrétně v sociální oblasti, nejsou v ČR dle Pavličkové (2018, s. 50) četné, i přesto, že vnímání vlastní účinnosti má vliv na chování jedince a jeho výkon v různých oblastech jeho působení, profese nevyjímaje. Jak dále uvádí Pavličková (2018, s. 50) vnímání vlastní účinnosti je v rámci ČR prozkoumáno nejvíce v oblasti vzdělávání, kde se výzkumy zaměřují na profese učitelů, ale i osob žáků v rámci profesní přípravy na toto povolání. Například cílem práce Smetáčkové, Topkové a Vozkové (2017) bylo vyvinout nástroj pro zjištění vlastní profesní dovednosti učitelů na základních školách. Co se týče sociálně-pedagogické oblasti, zmiňuje Pavličková (2018) výzkum Hrbáčkové a Šafránkové (2015), který se zaměřil na problematiku vnímání vlastní účinnosti pracovníků působících ve střediscích výchovné péče a dětských domovech a jejich profesní zdatnosti v ovlivňování chování dětí, jejich volného času a školní úspěšnosti.

Způsob, jakým přistupují pracovníci pomáhajících profesí ke klientům a ke své práci, určuje tedy i to, jak vnímají pracovníci sami sebe, do jaké míry jsou přesvědčeni o tom,

že dokáží při práci s klienty dosáhnout žádoucích výsledků (Pedrazza et al., 2013; Pavlíčková 2018; Hrbáčková a Šafránková 2015).

### 3.1 Vnímání vlastní účinnosti a sociálně kognitivní teorie

Z hlediska terminologie panuje v literatuře pluralita pojmu „self – efficacy“ z důvodu nejednoznačnosti v překladu. Například Blatný a Plháková (2003, s. 93), ve snaze zajistit významový kontext, používají pojem „*sebepečetí*“. Dalšími používanými pojmy jsou například „*sebeuplatnění*“ (Janoušek, 1992), „*vnímaná osobní účinnost*“ (Hoskovcová, 2006), „*vnímaná vlastní účinnost*“ (Hrbáčková, Šafránková, 2015), „*vnímaná zdatnost*“ (Pavlíčková, 2018).

Vzhledem k nejednoznačnosti v překladu bude pro potřeby této práce využíván termín „*vnímaná vlastní účinnost*“, který vyjadřuje to, že jedinec dokáže v určité situaci být účinný, tedy vědomě působit. V kontextu Bandurova konceptu „*self – efficacy*“ bude tento pojem zachován v původním jazyce.

Koncept self – efficacy vychází z širokého teoretického rámce sociálního učení známého jako sociálně kognitivní teorie. Prostřednictvím této teorie usiluje Bandura o výklad chování a jednání člověka přesahující rámec učení a orientující se i k mechanismům motivace, autoregulace a snaze o komplexní psychologickou teorii (Janoušek, 1992, s. 385). Bandurův koncept self – efficacy se tak postupně začal orientovat na prokázání vlivu víry člověka ve své schopnosti v mnohých oblastech života (Pavlíčková, 2018, 43).

Při výkladu lidského chování vychází sociálně kognitivní teorie z předpokladu, že jednání člověka ovlivňují 3 faktory: „*osobnostní faktory*“ (kognitivní a biologičtí činitelé), „*behaviorální faktory*“ (chování, činnost člověka v situaci), „*environmentální faktory*“ (vnější prostředí), přičemž se tyto faktory navzájem ovlivňují (Janoušek, 1992, s. 386). Všechny uvedené faktory byly v rámci dřívějších teorií, které vysvětlovaly chování člověka, známé a rovněž zkoumané, ale jak uvádí Janoušek (1992, s. 387) a Wiegerová a kol. (2012, s. 10) byly tyto teorie zjednodušené. Tzv. jednostranný determinismus vysvětloval lidské chování pouze prostřednictvím vlivu prostředí nebo vlivu vnitřních dispozic člověka, přičemž tyto dva faktory mezi sebou nebyly v žádné interakci (Bandura, 1999, s. 6). Následující teoretické modely sice doplnily vztah mezi vnější vlivy a osobnostní faktory, které mohly působit na chování, ale chování mezi oběma faktory vztah neovlivňovalo (Janoušek, 1992, s. 387).

Na rozdíl od jednodušších teorií Bandura mezi všechny jednotlivé faktory přidává vzájemný vztah a v modelu tzv. triadického recipročního determinismu vysvětluje lidské chování jako výsledek působení uvedených tří skupin faktorů – determinantů mezi sebou. Tyto skupiny determinantů na sebe vzájemně působí, vzájemně se ovlivňují, interagují. Chování člověka tak není pouze produktem vlivu osobnostních a vnějších faktorů, ale chování samo o sobě ovlivňuje a působí na osobní a situační faktory, z čehož vyplývá, že člověk může mít kontrolu nad svým životem. Každá skupina faktorů funguje jako důležitá součást v rámci celku a mezi jednotlivými determinanty (chování, vliv prostředí, osobnost) funguje dynamická souhra. Žádný z faktorů však není stejně silný, jeden faktor může být v určitém čase dynamičtější a může ovlivňovat ostatní. I přes snahu člověka mít kontrolu nad svým životem a ovlivňovat jeho směřování, mohou do jeho cesty vstoupit i náhodné nezáměrné determinanty, se kterými se člověk setkává v běžném životě, a které předvídání či usměrňování jeho životní cesty znesnadňují. Jedná se například o náhodná setkání, či události, které nemusí být nutně negativní, ale které mohou lidé využít ve svůj prospěch, například při osobním rozvoji (Bandura, 1999, s. 9-12; Janoušek, 1992, s. 386).

Lidé jsou tedy částečně nejen produkty svého vnějšího prostředí, ve kterém žijí, ale svým výběrem, utvářením a transformací prostředí jsou zároveň i jeho tvůrcem. Tato schopnost umožňuje lidem ovlivňovat události a utvářet chod věcí ve svém životě. Lidé nejsou tedy utvářeni pouze vnějším prostředím, ani nejsou poháněni pouze vnitřními pudy, naopak v rámci sítě vzájemně působících vlivů přispívají k vlastní motivaci, chování a rozvoji (Bandura, 1999, s. 29).

Stajkovic a Luthans (2002, s. 127) uvádí příklad, kdy na jedné straně znalosti a chování mnoha zaměstnanců vyplývají z organizačního prostředí, ve kterém pracují, na druhou stranu tito pracovníci zpracovávají dostupné informace a jednají odlišně v závislosti na svých jedinečných osobnostních vlastnostech.

Lidé jsou podle Bandury (1999, s. 29) charakterizováni určitými základními schopnostmi (*capabilities*), které jim umožňují předvídat události v jejich životě. Je-li člověk přesvědčený o svých vlastních schopnostech, může tím ovlivňovat své chování (Janoušek, 1992, s. 386-387). Schopnosti, které člověk využívá, považuje Bandura za vrozený potenciál, který se aktivuje a rozvíjí v závislosti na sociálním prostředí člověka (Blatný a Plháková, 2010, s. 132).

Základními lidskými schopnostmi dle překladu, který uvádí Blatný a Plháková (2010, s. 131) jsou: symbolizace, zástupné učení, schopnost anticipace, schopnost sebereflexe a schopnost seberegulace.

Tyto schopnosti lze charakterizovat následovně:

- Schopnost „*symbolizace*“ umožňuje lidem pochopit prostředí, neboť symboly slouží jako prostředek myšlení, které pak určuje významy a emocionální dopad prožitých událostí. Symboly jsou prostřednictvím zážitků uchovány pro budoucí využití. Schopnost symbolizace umožňuje lidem přemýšlet o možných řešeních problémů předem či vymýšlet inovativní způsoby řešení. Na druhou stranu může tato schopnost být i zdrojem mylných představ o sobě, které mohou vést k negativnímu jednání (Bandura, 1999, s. 29-52; Janoušek, 1992, s. 387-388; Stajkovic a Luthans, 2002, s. 128-130).
- Schopnost „*zástupného učení*“ umožňuje lidem učit se pozorováním chování jiných lidí, aniž by člověk musel formovat své chování opakovanými důsledky plynoucími z jeho jednání. Vede k rychlému rozšíření znalostí a kompetencím na rozdíl od učení se praxí, kdy je člověk postupně formován opakovanými důsledky svého jednání, formou tzv. pokus – omyl. V pracovním procesu tato schopnost eliminuje náklady zaměstnavatele, jelikož je pracovník schopen pozorovat ostatní a vyhnout se tak riskantnímu chování, při kterém by mohlo dojít ke snížení jeho pracovního výkonu (Bandura, 1999, s. 29-52; Janoušek, 1992, s. 387-388; Stajkovic a Luthans, 2002, s. 128-130).
- Schopnost „*anticipace*“ umožňuje předvídat důsledky svého chování. Lidé plánují kroky a akce, které povedou k žádoucím výsledkům a cílům v budoucnu. Schopností předvídat se lidé motivují a řídí tak své činy, čímž dávají životu směr a soudržnost. Zaměstnanci iniciují a řídí své jednání díky předvídání důsledků svých činů, stanovují si pro sebe vyšší cíle a aktivují své chování tak, aby k těmto cílům dospěli (Bandura, 1999, s. 29-52; Janoušek, 1992, s. 387-388; Stajkovic a Luthans, 2002, s. 128-130).
- Schopnost „*sebereflexe*“ umožňuje lidem přemýšlet o sobě, hodnotit a měnit své myšlení a odvodit tak obecné znalosti o sobě a světě kolem sebe. Vedoucí pracovníci a zaměstnanci si analyzováním svých zážitků vytváří osobní zkušenosti a znalosti o prostředí a o sobě, tím dokáží posoudit své schopnosti řešit konkrétní

situace (Bandura, 1999, s. 29-52; Janoušek, 1992, s. 387-388; Stajkovic a Luthans, 2002, s. 128-130).

- Schopnost „*seberegulace*“ umožňuje lidem přijímat vnitřní standardy, které určují dobré či špatné chování a následně své chování podle nich motivovat. Lidé se vyhýbají porušování svých standardů, naopak se chovají v souladu se svými standardy, což posiluje jejich pocit vlastní hodnoty. Vnitřní standardy ovlivňují i pracovní chování, kdy úspěch pracovníků záleží na jejich seberegulačních schopnostech stanovovat si vyšší cíle (Bandura, 1999, s. 29-52; Janoušek 1992, s. 387-388; Stajkovic a Luthans, 2002, s. 128-130).

V rámci uvedených schopností zaujímá velmi významné místo proces „*vnímání vlastní účinnosti*“ (self – efficacy). V modelu triadického recipročního determinismu, kdy dochází k interakci determinant, je proces vnímání vlastní účinnosti pojímán jako „*moment vlastního ovlivňování dané interakce člověkem*“ (Janoušek, 1992, s. 389).

Vnímaná vlastní účinnost se podle Bandury (1999, s. 46) týká víry lidí v jejich schopnosti jednat způsobem, který jim dává určitou kontrolu nad tím, co jim může ovlivnit další směřování života. Pokud lidé nevěří, že svým jednáním mohou dosáhnout žádoucích výsledků, mají jen malou motivaci jednat a čelit problémům (Bandura, 1999, s. 46). Vnímaná vlastní účinnost je úzce spjata s motivací jedince, jelikož „*úsudek o vlastních schopnostech ovlivňuje jeho očekávání z hlediska budoucího chování*“ (Hoskovcová, 2006, s. 64).

Přesvědčení lidí o svých schopnostech vykonávat určitou aktivitu, která je dovede k určeným cílům, je pojímáno jako víra člověka v to, že má schopnosti, díky kterým dokáže uspět v různých situacích. Toto přesvědčení určuje to, jak lidé myslí, jak se motivují a jak se chovají. Jedná se o vlastní posouzení schopností člověka vykonávat konkrétní dovednosti za určitých okolností a tím dosáhnout úspěšného výsledku (Bandura, 1999, s. 46; Bandura in Pedrazza et al., 2013, s. 192).

Wiegerová a kol. (2012, s. 8) označuje Bandurův koncept self – efficacy za univerzální koncept, který zasahuje do všech činností člověka. Míra vnímané vlastní účinnosti jedince není objektivně vnímanou zdatností, ale je to jedincem osobně vnímaný potenciál, který se však od skutečného potenciálu může lišit, jelikož člověk může své schopnosti jak nadhodnocovat, tak podhodnocovat (Wiegerová a kol., 2012, s. 14).



Úspěšná činnost jedince je dle Bandury (in Wiegerová a kol., 2012, s. 8; Mareš, 2013, s. 14) založená na dvou typech očekávání: „Očekávání účinnosti“ (*efficacy expectation*) je přesvědčení jedince, že je schopen dojít k určitému cíli. Míra přesvědčení určuje aktivity, vynaloženou snahu a čas, který jedinec věnuje úsilí k dosažení cíle i přes stres, který na něj působí. „Očekávání výsledku“ (*outcome expectancy*) je přesvědčení, že konání vede k cíli, který si jedinec vytyčil.

Tyto dva typy předpokladů, které vedou k úspěšné činnosti nemohou být dle Bandury (in Wiegerová a kol., 2012, s. 8) výsledkem, ale „*pouze cestou k očekávanému výsledku*“. Například známky ve škole jsou pouze označením úrovně výkonu v procesu učení. Výsledkem procesu učení je pro žáka získání vědomostí, známka nevypovídá nic o tom, co se konkrétně žák naučil (Wiegerová a kol., 2012, s. 8).

Každý člověk může být ve své činnosti úspěšný, když má předpoklady provádět určitou činnost a zároveň očekávat, že díky této činnosti dojde k cíli, a přitom vědět, na které úkoly stačí a na které ne (Mareš, 2013, s. 14).

Vysoká míra vnímané vlastní účinnosti zvyšuje pohodu i výkon člověka, jelikož k problémům přistupuje spíše jako k výzvám, které je potřeba řešit, nikoli se jim vyhýbat. Člověk s důvěrou ve své schopnosti dosahuje zájmu a zaujetí pro činnosti, stanovuje si vyšší cíle a usiluje o jejich dosažení, a i přes neúspěchy se nevzdává a pokračuje dál. Nezdary při dosahování cílů přisuzuje takový člověk spíše nedostatečným znalostem a dovednostem, což lze jednoduše odstranit díky jejich osvojení. K negativním momentům tak přistupuje s jistotou toho, že je lze odstranit, zmírnit a překonat a tím svoje činnosti mít pod kontrolou. Životní postoj, kterým lidé s vysokou mírou vlastní účinnosti přistupují k životu, vede k úspěchu, k životu bez zvýšeného stresu a sklonu k depresím (Bandura, 1999, s. 52).

Pochybuje-li člověk o svých schopnostech, jeho míra vlastní účinnosti je nižší, většinou se vyhýbá úkolům a problémům, které vnímá jako hrozby. Z toho plyne i nízká snaha o dosažení cílů. Pokud takový člověk narazí na překážku, zabývá se svými nedostatky a překážkami, na které narazil namísto hledání možného řešení situace. Lehce se vzdává svých cílů a narazí-li na překážku, sníží své úsilí při jejich dosahování. Nízkou úroveň svých schopností takový člověk vnímá jako příčinu svého nízkého výkonu, proto i malý neúspěch stačí, aby polevil a ztratil víru ve své schopnosti. Lidé s nízkou mírou vlastní účinnosti snáze podléhají stresu a depresím (Bandura, 1999, s. 51).

Vnímanou vlastní účinnost lze využít dle Draberové (2016, s. 81) jako prediktor lidského chování, neboť zaměření se na přesvědčení jedinců o vlastních dovednostech se jeví při předvídání lidského chování jako účinnější než sledování skutečných schopností, které mohou zvládnout, a proto mohou mít dva lidé se stejnými znalostmi významně odlišné výkony.

*„Úroveň motivace jedince, jeho emočních stavů a procesů je více ovlivněna tím, čemu člověk věří, než tím, co je skutečně pravda“* (Bandura, in Draberová, 2016, s. 82).

### 3.2 Zdroje a procesy vlastní účinnosti

*„Jestliže je jedinec něčeho schopný, neznamená to, že je o své schopnosti přesvědčen“* (Urbánek a Čermák, 1997, s. 194).

Víra jedince ve své schopnosti se rozvíjí čtyřmi způsoby<sup>7</sup>, mezi které Bandura (1994, s. 2-3; 1999, s. 46-47) řadí:

- *„Autentická zkušenost“ (mastery experience)* představuje podle Bandury (1994, 1999) vliv praktických zkušeností na zvládnání konkrétní situace jedince. Aby člověk pevně věřil ve své schopnosti, potřebuje dlouhodobou zkušenost s překonáváním překážek a vyvíjením úsilí pro jejich překonání, neboť odolnost je budována učením, jak zvládat selhání. Jakmile je jedinec dostatečně silně přesvědčen o své účinnosti nové neúspěchy ho neodradí od dalšího úsilí překonávat překážky. Pokud jedinec zažívá pouze úspěchy, možné neúspěchy jej pak snadno odradí od další činnosti, proto je vyžadováno i úsilí vytrvat, neboť i negativní zkušenost může nakonec jedince silně posílit. Jak uvádí Stajkovic a Luthans (2002, s. 136), ke změnám ve vnímání vlastní účinnosti nedochází přímo v důsledku dosažení konkrétního výkonu pracovníka, ale spíše prostřednictvím toho, jak pracovník sám zpracuje informace, které tento výkon vytvářely.
- *„Zástupná neboli zprostředkovaná zkušenost“ (vicarious experience)* umožňuje podle Bandury zprostředkovanou zkušenost pozorováním druhých, která je využívána, když člověku chybí vlastní zážitky, se kterými by nové zkušenosti mohl srovnávat (Draberová, 2016, s. 83). Pozoruje-li jedinec jemu podobné usilovat a trvat na svém, zvyšuje to u jedince touhu ve srovnatelné zvládnutí a víru ve vlastní schopnosti. Účinek zprostředkované zkušenosti je silně ovlivňován

---

<sup>7</sup> Pro překlad názvů jednotlivých způsobů byly využity pojmy uvedené Pavlíčkovou (2018)

podobností jedince s vnímaným modelem. Čím větší je podle Stajkovic a Luthanse (2002, s. 136) podobnost mezi modelem a pozorovatelem v osobních vlastnostech, tím větší je vliv modelu na učení pozorovatele a tím i na jeho účinnost. Nezkušení pracovníci se tak mohou obracet na své kolegy pro získání nových znalostí o dovednostech a strategiích nutných pro řešení úkolů, díky jejichž zvládnutí zvyšují hodnocení své účinnosti (Stajkovic a Luthans, 2002, s. 136).

- „*Přesvědčování, povzbuzování, facilitace*“ (*verbal persuasion*) spočívá, dle Bandury (1994, 1999) v přesvědčení jedince o tom, že má vše, co je zapotřebí k úspěchu, ten tak vyvine více úsilí a je vytrvalejší při dosahování svých cílů. Toto přesvědčení jedince dostává verbálně od svého okolí, kterým je přesvědčován, že něco zvládne a že je schopný konkrétní činnosti. Vnímanou vlastní účinnost jedince lze jednodušeji oslabit než posílit verbálním přesvědčováním. Jedinci, kteří byli přesvědčováni o svých nedostatcích, se více vyhýbají úkolům a náročnějším cílům. Podle Stajkovic a Luthanse (2002, s. 138) využívají vedoucí pracovníci povzbuzování pracovníků, které považují za kompetentní při řešení konkrétních úkolů, a kterým důvěřují, což může posilovat pracovníkovu účinnost. Účelem zvýšení účinnosti verbální cestou není nutně zvyšování dovedností jedince, ale spíše zaměření na kognitivní hodnocení jeho účinnosti v tom, co může jako zaměstnanec udělat (Stajkovic a Luthans, 2002, s. 138).
- „*Úsudek o vlastním fyziologickém stavu*“ souvisí s emočními a fyziologickými stavy, které mohou ovlivnit jedince pozitivním i negativním směrem. Podle Bandury (1994, 1999) vnímají jedinci při činnostech, které vyžadují sílu a vytrvalost, únavu a drobné potíže považují za známky zranitelnosti a fyzické slabosti, proto je nutné zmírnit reakce lidí na stres, zmírnit jejich negativní emoční sklony a nesprávné interpretace jejich somatického stavu. Není důležitá intenzita jejich emočních stavů, ale spíš způsob, jak jsou tyto stavy jedinci vnímány a interpretovány. Podle Stajkovic a Luthanse (2002, s. 138) vysoká úroveň stresu při práci pravděpodobně zhorší výkon pracovníků. Pokud jsou pracovníci zaměřeni na zvládnutí nějakého úkolu, potlačují nepříjemné fyziologické stavy a méně se na ně zaměřují než pracovníci, kteří mají zaměřenou pozornost na sebe, nikoli na úkol. Zaměstnanci, kteří jsou přesvědčení o vysoké míře vlastní účinnosti, považují fyziologické stavy za povzbuzující faktory, zatímco pracovníci s nízkou vnímanou

účinností mají tendenci vnímat tyto stavy jako oslabující (Stajkovic a Luthans, 2002, s. 138).

Skutečný dopad všech zdrojů vlastní účinnosti závisí dle Stajkovic a Luthanse (2002, s. 136) na tom, jak jsou kognitivně zpracovány. Jak dále uvádí, očekávaná vlastní účinnost je vytvářena spíše na základě subjektivního vnímání osobních situačních faktorů, než na přímém dopadu objektivní reality (Stajkovic a Luthans, 2002, s. 136).

Vnímaná vlastní účinnost ovlivňuje chování jedince prostřednictvím čtyř hlavních psychologických procesů: kognitivních, motivačních, emočních a selektivních (Bandura, 1999, s. 47-52; Bandura 1994, s. 2-5).

Většina lidských činností je řízena kognitivními procesy, které umožňují lidem předvídat události a tím je i ovlivňovat (Draberová, 2016, s. 82). Lidé si nejdříve své kroky organizují v myšlenkách do postupů, které očekávají a kterými se řídí, v duchu si je mohou nacvičovat. Lidé, kteří mají vysokou míru vlastní účinnosti, si představují takové scénáře, které je podporují a jsou úspěšné, na rozdíl od lidí, kteří pochybují o svých schopnostech a zabývají se vším, co by se mohlo pokazit (Bandura, 1994, s. 2; Draberová, 2016 s. 82). Lidé musí zvažovat možnosti, které mají a v rámci nich predikovat výsledky, tím zkoušet opravovat své úsudky a pamatovat si, který faktor byl testován a s jakým výsledkem, aby byl v budoucnu využit (Bandura, 1994, s. 3).

Na kognitivní procesy navazují procesy motivační, prostřednictvím kterých ovlivňuje vnímaná osobní účinnost to, pro jakou činnost se jedinec rozhodne, kolik úsilí do ní vloží a jak dlouho ji vydrží konat, vyskytnou-li se potíže (Bandura, 1994, s. 3). Vyšší míra vnímané vlastní účinnosti znamená i větší snahu o vytrvalost a odolnost, jedinec se rychleji zotavuje z proher (Draberová, 2016, s. 82).

Lidé jednají na základě svého úsudku o tom, co umějí dělat, a i když existují i alternativy jejich chování, těmi se lidé nezabývají, jelikož soudí, že pro ně nemají dostatečné schopnosti. Jestliže mají lidé pochybnosti o svých schopnostech, své úsilí rychle vzdají, zatímco ti, kteří svým schopnostem důvěřují, vynaloží na zvládnutí úkolu větší úsilí i inovativní cesty (Bandura, 1994, s. 3).

Víru lidí ve své schopnosti ovlivňují i jejich emoční procesy, tedy i míra stresu a deprese. Lidé domnívající se, že mohou ovlivnit určité hrozby, si nepředstavují negativní myšlenky na rozdíl od lidí, kteří věří, že tyto hrozby nelze ovládat a poté zažívají vysokou míru úzkosti. Často zveličují problémy a znepokojují se událostmi, které se ani nestanou, čímž

se trápí a jejich chování bývá vyhýbavé a vyvolává úzkost, což může mít vliv i na zdravotní stav jedince (Bandura, 1994, s. 74; Bandura, 1999, s. 51).

Vnímání vlastní účinnosti může ovlivňovat i výběr prostředí, ve kterém se jedinec pohybuje, a které může jeho možnosti rozvíjet nebo naopak brzdit. Jak bylo uvedeno, lidé jsou částečným produktem prostředí a díky svému výběru prostředí určují to, čím se stávají. Svoji volbou si určují i sociální sítě, rozvíjí své schopnosti, zájmy a mohou tak ovlivnit směr osobnostního rozvoje (Bandura, 1999, s. 51; Bandura, 1994, s. 5).

Míra vnímané vlastní účinnosti je důležitá i při výběru své pracovní kariéry. Čím vyšší je míra vlastní účinnosti, tím více příležitostí člověk při výběru svého profesního uplatnění má, a zároveň je lépe připraven na profesi, kterou si vybral, a ve které je úspěšný (Bandura, 1994, s. 75). Výzkum Gangloff a Mazilescu (2017) ve Francii se zaměřoval na zjištění hodnocení zaměstnanců, kteří mají vysokou míru vnímání vlastní účinnosti. Bylo zjištěno, že vedení velmi oceňuje zaměstnance s vysokou mírou vnímání vlastní účinnosti.

Získané zkušenosti při působení uvedených faktorů přispívají k představám o sobě samém, jak v osobní, tak v profesní oblasti, proto mohou ovlivňovat i další profesní uplatnění a chování související s profesní dráhou jedince (Pavličková, 2018, s. 48).

Aby člověk pevně věřil ve své schopnosti i v rámci své profese, potřebuje praktické zkušenosti, které mu pomohou osvojit si tyto schopnosti, které může dále upevňovat i díky podpoře svých kolegů při řešení různých úkolů. Pro pracovníka je rovněž důležitá i podpora od vedoucích pracovníků, kteří ho dokáží podporovat a povzbuzovat. Neméně důležitý je pro pracovníka i jeho fyziologický a emoční stav, který má vliv na jeho aktivitu. Pokud pracovník vnímá tyto stavy jako negativní, zhoršují se jeho schopnosti plnit určité pracovní výkony. Víra ve své vlastní schopnosti pracovníka je ovlivňována i způsobem myšlení, mírou motivace něčeho dosáhnout, emočním rozpoložením, ale také prostředím, ve kterém se pracovník pohybuje.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Praktická část práce se zabývá vnímanou vlastní účinností pracovníků ÚP poskytujících poradenství v rámci veřejných služeb zaměstnanosti v Jihomoravském kraji (JmK). Pracovníci úřadu práce poskytují individuální poradenství osobám ve složité životní situaci a mohou svým způsobem a přístupem k práci ovlivnit další směřování těchto osob nejen v jejich profesní oblasti.

### 4.1 Stanovení cílů výzkumu a výzkumných otázek

Cílem praktické části práce je metodou kvantitativního výzkumu zjistit úroveň vnímání vlastní účinnosti pracovníků poskytujících poradenství na ÚP v rámci Jihomoravského kraje. Práce se zároveň zaměřuje na zjištění souvislostí mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a jejich věkem, délkou praxe a spokojeností s volbou profese, a také na zjištění rozdílů v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na jejich dosaženém vzdělání, pracovním zařazení a motivaci k práci. Cílem práce je rovněž zjistit úroveň schopnosti pracovníků vykonávat činnosti důležité při práci s klienty a zjistit, zda existuje vztah mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a jejich věkem, délkou praxe a spokojeností s volbou profese, a zároveň zjistit rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v souvislosti s jejich vzděláním, pracovním zařazením a motivaci k práci.

#### Výzkumné cíle:

- Zjistit, jaká je úroveň vnímání vlastní účinnosti pracovníků.
- Zjistit, jaká je souvislost mezi úrovní vnímání vlastní účinnosti pracovníků a jejich věkem, délkou praxe a spokojeností s volbou profese.
- Zjistit, jaké jsou rozdíly v úrovni vnímání vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na jejich vzdělání, pracovním zařazení a motivaci k práci.
- Zjistit, jaká je úroveň schopností pracovníků při práci s klienty.
- Zjistit, jaká je souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a jejich věkem, délkou praxe a spokojeností s volbou profese.
- Zjistit, jaké jsou rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na jejich vzdělání, pracovním zařazení a motivaci k práci.

**Výzkumné otázky a hypotézy:**

1. Jaká je úroveň vlastní účinnosti pracovníků?
  - 1.1 Jaká je úroveň vlastní účinnosti pracovníků v oblasti „emoce“, „procesy“, „podpora“?
2. Jaká je souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a jejich věkem?

H1: Existuje souvislost v úrovni vlastní účinnosti pracovníků a jejich věkem.
3. Jaká je souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a délkou jejich praxe?

H2: Existuje souvislost v úrovni vlastní účinnosti pracovníků a délkou jejich praxe.
4. Jaká je souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a spokojeností s volbou profese?

H3: Existuje souvislost v úrovni vlastní účinnosti pracovníků a spokojeností s volbou profese.
5. Jaký je rozdíl v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na jejich dosaženém vzdělání?

H4: Existují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na tom, zda je jejich nejvyšší dosažené vzdělání SŠ nebo VŠ.
6. Jaký je rozdíl v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na jejich pracovním zařazení?

H5: Existují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na tom, zda se jedná o pracovníky pracující v rámci projektů ESF a tzv. kmenové pracovníky.
7. Jaký je rozdíl v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na motivaci k práci?

H6: Existují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na vnitřní nebo vnější motivaci k práci.
8. Jaká je úroveň schopností pracovníků při práci s klienty?
  - 8.1 Jaká je úroveň schopností pracovníků při práci s klienty v oblastech „činnosti“, „cíle“?
9. Jaká je souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a jejich věkem?



H7: Existuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a jejich věkem.

10. Jaká je souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a délkou jejich praxe?

H8: Existuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a délkou jejich praxe.

11. Jaká je souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a spokojeností s volbou profese?

H9: Existuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a spokojeností s volbou profese.

12. Jaký je rozdíl v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na jejich dosaženém vzdělání?

H10: Existují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na tom, zda je jejich nejvyšší dosažené vzdělání SŠ nebo VŠ.

13. Jaký je rozdíl v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na jejich pracovním zařazení?

H11: Existují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na tom, zda se jedná o pracovníky pracující v rámci projektů ESF a tzv. kmenové pracovníky.

14. Jaký je rozdíl v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na motivaci k práci?

H12: Existují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na vnější nebo vnitřní motivaci k práci.

## 4.2 Výzkumná metoda

Pro účely výzkumu byla zvolena metoda dotazování. Jako výzkumný nástroj byl využit dotazník. Jelikož aktuálně nebyl dostupný dotazník k určování úrovně vnímané vlastní účinnosti pracovníků ve zkoumané oblasti, jako nástroj k dotazování byl proto sestaven dotazník vlastní. Dotazník se skládá z 30 otázek a je rozdělen do 3 částí dělicí se do 6 oblastí. Každá oblast obsahuje jednotlivé položky. Podrobné dělení celého dotazníku je znázorněno v Tabulce č. 1.

Celý dotazník je rozdělen do 3 částí. Jedná se o části:

1. *Identifikační*
2. *Self – efficacy Scale for Social Workers (SESSW)* – zjištění úrovně vnímané vlastní účinnosti
3. *Práce s klienty* – zjištění úrovně schopností při práci s klienty

**Tabulka 1** Dotazník a jeho dělení do částí

	Části	Oblasti	Položky
1.	<i>Identifikační</i>	<b>Identifikační položky</b>	(1) věk; (2) délka praxe; (3) vzdělání; (4) pracovní zařazení; (5) motivace k práci; (6) spokojenost s volbou profese;
2.	<i>Self – efficacy Scale for Social Workers (SESSW)</i>	<b>Oblast EMOCE</b>	(7) výdrž; (8) vyhoření; (9) limity; (10) bezmoc;
		<b>Oblast PROCESY</b>	(11) závazek; (12) předsudky; (13) přehodnocení cílů; (14) přijetí; (15) aktualizace;
		<b>Oblast PODPORA</b>	(16) hledání podpory; (17) zapojení ostatních; (18) podpora kolegů; (19) podpora vedení;
3.	<i>Práce s klienty</i>	<b>Oblast ČINNOSTI</b>	(20) poskytování informací; (21) poskytování služeb; (22) zjištění situace; (23) pomoc od jiných; (24) obhajoba klienta;
		<b>Oblast CÍLE</b>	(25) nalézání řešení; (26) překonání překážek; (27) zvýšení sebepojetí; (28) zvýšení pohody; (29) vyslechnutí; (30) motivace;

První část dotazníku sleduje identifikační položky. Prvních 6 položek dotazníku slouží k získání základních údajů o respondentech. Položky sledují (1) věk, (2) délku praxe, (3) vzdělání, (4) pracovní zařazení, (5) důvod, který vedl pracovníka k práci na ÚP, (6) spokojenost s volbou profese.

Pro druhou část dotazníku byl využit dotazník „*Self – efficacy Scale for Social Workers*“ (*SESSW*), vytvořený pro zjišťování úrovně vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti v Itálii (Pedrazza et al., 2013). Dotazník *SESSW* vychází z teoretického základu Bandurova konceptu self – efficacy a umožňuje hodnotit individuální schopnosti pracovníků v sociální oblasti, které mohou ovlivňovat jejich každodenní pracovní život. Vzhledem k tomu, že vnímaná vlastní účinnost je posouzením schopností vykonávat činnosti, jsou položky v dotazníku formulovány tak, aby sociální pracovníci hodnotili svůj souhlas s prohlášením

o jistotě, že jsou schopni konkrétní činnost vykonávat, a že tak mohou dělat pravidelně. Odpovědi jsou vyjádřeny na sedmistupňové škále, kde hodnota 1 značí „*absolutně nesouhlasím*“ a vyjadřuje tak malou schopnost, zatímco hodnota 7 značí „*absolutně souhlasím*“, tedy velkou schopnost takto činit. Pro vyhodnocení byl použit aritmetický průměr, čím vyšší hodnota (na škále 1-7), tím vyšší úroveň vnímané vlastní účinnosti.

Dotazník v části *SESSW* tvoří 13 otázek, které se dělí do tří oblastí. Jednotlivé položky dotazníku jsou znázorněny v Tabulce č. 2 pro oblast „emoce“, v Tabulce č. 3 pro oblast „procesy“ a v Tabulce č. 4 pro oblast „podpora“.

1. oblast „EMOCE“ – otázky zjišťují schopnosti v regulaci emocí, což znamená důvěru pracovníka ve schopnosti zvládat negativní emoce vznikající při řešení složitých situací či případů, viz. Tabulka č. 2.

**Tabulka 2** Položky dotazníku v oblasti EMOCE

(7) výdrž	<i>Vždy jsem schopen/a udržet si chladnou hlavu v případě, že řeším nepříjemné situace s klientem.</i>
(8) vyhoření	<i>Vždy jsem schopen/ a vyhnout se zátěži a netrápit se v případě, že nejsem schopen/a vyřešit klientům problém.</i>
(9) limity	<i>Vždy jsem schopen/a rozpoznat limity svých schopností a způsobilostí při řešení složitých situací.</i>
(10) bezmoc	<i>Vždy jsem schopen/a zvládnout pocit bezmoci, který někdy při řešení složitých situací klientů cítím.</i>

2. oblast „PROCESY“ – otázky zjišťují schopnosti vypořádat se s různými aspekty práce ve vztahu s klienty, viz. Tabulka č. 3.

**Tabulka 3** Položky dotazníku v oblasti PROCESY

(11) závazek	<i>Vždy jsem schopen/a dostát svých závazků vůči klientovi.</i>
(12) předsudky	<i>Vždy jsem schopen/a ve vztahu ke klientovi vyvarovat se vytváření jakýchkoli soudů na jeho osobu.</i>
(13) přehodnocení cílů	<i>Vždy jsem schopen/a stanovit si nové cíle a začít od začátku v případě, že se něco nezdaří.</i>
(14) přijetí	<i>Vždy jsem schopen/ a navázat ke klientovi pozitivní vztah.</i>
(15) aktualizace	<i>Vždy jsem schopen/a najít si dostatek času na to, abych mohl/a najít vhodné řešení problému klienta.</i>

3. oblast „PODPORA“ – otázky zjišťují schopnosti pracovníků vyhledávat a sdílet podporu s jinými osobami či organizacemi, viz. Tabulka č. 4.

**Tabulka 4** Položky dotazníku v oblasti PODPORA

(16) hledání podpory	<i>Vždy jsem schopen/a hledat a najít podporu a pomoc dalších lidí různých profesí při řešení složitých situací klienta.</i>
(17) zapojení ostatních	<i>Vždy jsem schopen/a zapojit se do řešení složitého problému klienta i lidí různých profesí či služeb.</i>
(18) podpora kolegů	<i>Vždy jsem schopen/a v případě potřeby okamžitě komunikovat se svými kolegy a najít u nich podporu a pomoc</i>
(19) podpora vedení	<i>Vždy jsem schopen/a okamžitě řešit se svým nadřízeným problémy, které mohou nastat.</i>

Třetí část dotazníku tvoří 10 otázek, které zjišťují úroveň schopností pracovníků při práci s klienty. Tato část dotazníku se dělí na dvě oblasti. První oblast byla pro potřeby této práce nazvána „činnosti“, druhá oblast byla nazvána „cíle“. Jednotlivé položky dotazníku v těchto oblastech jsou znázorněny v Tabulce č. 5 pro oblast „činnosti“ a v Tabulce č. 6 pro oblast „cíle“.

První oblast s názvem „činnosti“ zjišťuje míru přesvědčení pracovníků o svých schopnostech vykonávat činnosti důležité při práci s klienty. Při tvorbě otázek dotazníku bylo využito výsledků výzkumu Bareše a Havlíkové (2017), který mapoval charakteristiky týkající se výkonu práce v různých systémech sociální ochrany v České republice v letech 2010-2011. V rámci výzkumu měli pracovníci ÚP pracující přímo s klienty vybrat z 15 ti předložených činností takové, které považují za nejvíce důležité v případě, že svoji práci chtějí vykonávat dobře. Na základě hodnocení činností pracovníky byl poté porovnán jejich význam. Pro potřeby této práce bylo vybráno 5 činností, které pracovníci uváděli jako nejdůležitější. Tyto činnosti byly přeformulovány do 5 ti otázek, které tvoří další z oblastí dotazníku:

4. oblast ČINNOSTI – otázky zjišťují, do jaké míry jsou pracovníci přesvědčeni, že jsou schopni vykonávat činnosti důležité při jejich práci s klienty, viz. Tabulka č. 5.

**Tabulka 5** Položky dotazníku v oblasti ČINNOSTI

(20) poskytování informací	<i>Vždy jsem schopen/a poskytovat informace klientům a předkládat jim návrhy řešení jejich situace.</i>
(21) poskytování služeb	<i>Vždy jsem schopen/a poskytnout klientovi pomoc nutnou pro vyřízení dávky nebo poskytnutí služby, na kterou má nárok.</i>
(22) zjištění situace	<i>Vždy jsem schopen/a získávat potřebné údaje o klientovi a informace ohledně jeho životní situace.</i>
(23) pomoc od jiných	<i>Vždy jsem schopen/a zajišťovat pro klienta služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.</i>
(24) obhajoba klienta	<i>Vždy jsem schopen/a obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými osobami nebo organizacemi.</i>

Druhá oblast s názvem „cíle“ zjišťuje, do jaké míry jsou pracovníci schopni naplňovat hlavní cíle své práce ve vztahu ke klientům. Při tvorbě otázek dotazníku byly opět využity výsledky výzkumu Bareše a Havlíkové (2017). V rámci tohoto výzkumu bylo kvalitativní cestou zjišťováno, co považují pracovníci ÚP za hlavní cíle při své práci s klienty. Pro potřeby této práce bylo vybráno šest cílů, které pracovníci úřadu práce sledují při práci s klienty. Tyto cíle byly přeformulovány do 6 ti otázek, které tvoří další oblast dotazníku:

5. oblast „CÍLE“ – otázky zjišťují, do jaké míry jsou pracovníci přesvědčeni, že jsou schopni naplňovat cíle své práce ve vztahu ke klientům, viz. Tabulka č. 6.

**Tabulka 6** Položky dotazníku v oblasti CÍLE

(25) nalézání řešení	<i>Vždy jsem schopen/a pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na mě obrátil.</i>
(26) překonání překážek	<i>Vždy jsem schopen/a pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém.</i>
(27) zvýšení sebepojetí	<i>Vždy jsem schopen/a zvýšit psychickou pohodu klientů a ovlivnit jejich sebepojetí pozitivním směrem.</i>
(28) zvýšení pohody	<i>Vždy jsem schopen/a navodit pozitivní atmosféru, kdy má klient pocit, že jsem pro něj udělal/a maximum.</i>
(24) vyslechnutí	<i>Vždy jsem schopen/a vyslechnout klientovy představy a osobní potíže.</i>
(25) motivace	<i>Vždy jsem schopen/a motivovat klienta do té míry, že si práci nalezne sám.</i>

Položky ve třetí části dotazníku jsou stejně jako v dotazníku *SESSW* formulovány tak, aby pracovníci hodnotili svůj souhlas s prohlášením o jistotě, že jsou schopni konkrétní činnosti vykonávat. Odpovědi jsou rovněž vyjádřeny na sedmistupňové škále, kde hodnota 1 značí „absolutně nesouhlasím“ a vyjadřuje tak malou schopnost vykonat činnost

a hodnota 7 značí „*absolutně souhlasím*“, tedy velkou schopnost. Pro vyhodnocení byl použit aritmetický průměr, čím vyšší hodnota (na škále 1-7), tím vyšší úroveň schopností pracovníků vykonávat činnosti a plnit cíle při práci s klienty.

### 4.3 Výzkumný soubor

Základní soubor tvoří pracovníci Krajské pobočky Úřadu práce v Brně, která zastřešuje služby zaměstnanosti v Jihomoravském kraji. Pod Krajskou pobočku Úřadu práce v Brně spadá celkem 20 kontaktních pracovišť poskytujících služby zaměstnanosti v rámci celého Jihomoravského kraje.

Jelikož se práce zaměřuje na pracovníky přímo pracující s klienty a poskytující individuální poradenské služby, byl zvolen exhaustivní výběr. Relevantním znakem pro výběr bylo poskytování individuálního poradenství klientům v rámci výkonu práce na oddělení poradenství a dalšího vzdělávání kontaktního pracoviště, které je místně příslušné ke Krajské pobočce Úřadu práce v Brně. Při přípravě této práce byli s tématem seznámeni jednotliví vedoucí oddělení poradenství a dalšího vzdělávání všech kontaktních pracovišť v rámci Jihomoravského kraje, kde je poradenství poskytováno. Ve spolupráci s nimi bylo vytipováno celkem 92 pracovníků, kteří splňovali kritéria. Vedoucí pracovníci následně zajistili distribuci dotazníku svým podřízeným pracovníkům, díky čemuž byla zajištěna 97,83% návratnost dotazníků. Z vytipovaných 92 pracovníků vyplnilo dotazník celkem 90.

Dotazník byl vytvořen v elektronické podobě přes aplikaci Survio. Díky elektronické podobě byla zaručena anonymita dotazníků. Po předchozí dohodě byl elektronický odkaz na dotazník zaslán vedoucím oddělení poradenství a dalšího vzdělávání emailem. Ti zajistili distribuci elektronického odkazu k dotazníku ke svým podřízeným pracovníkům.

Výzkumný soubor tedy zahrnuje celkem 90 pracovníků poskytujících individuální poradenství klientům pracujících na oddělení poradenství a dalšího vzdělávání Krajské pobočky Úřadu práce v Brně, která zajišťuje služby zaměstnanosti pro Jihomoravský kraj.

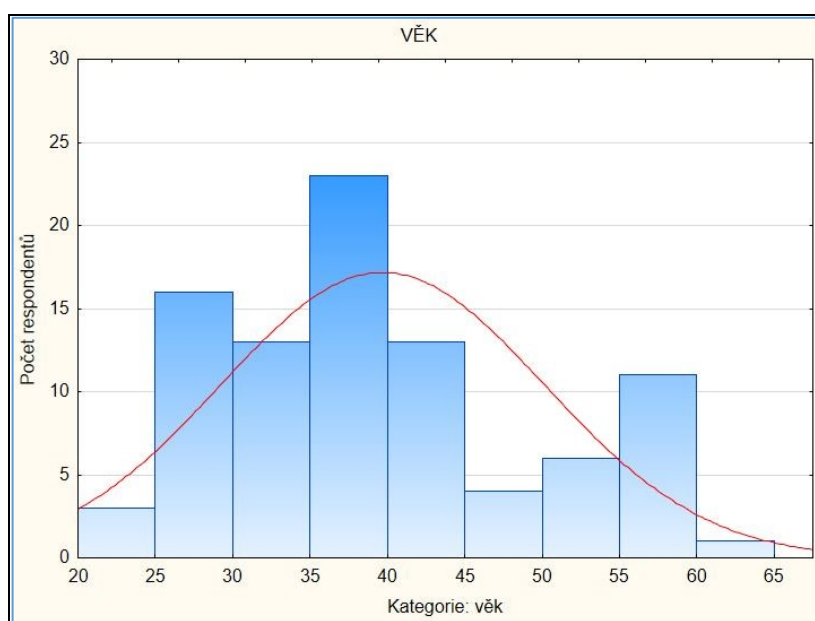
Průměrný věk respondentů je uveden v Tabulce č. 7 a věková struktura znázorněna v Grafu č. 1.

**Tabulka 7 Věk**

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	MIN.	MAX.
<b>Věk</b>	90	39,69	10,45	23	62

Věkový průměr respondentů je 39,69 let, což je méně, než průměrný věk pracujících v ČR ke 2. čtvrtletí roku 2019, který činil 43,3 roku (ČSÚ, 2019, s. 21).

**Graf 1 Věková struktura**



Dle Grafu č. 1 vykazují vyšší zastoupení věkové skupiny 25-30 roků, 35-40 roků, a také skupina 55-60 roků.

Tabulka č. 8 uvádí data o průměrné délce praxe pracovníků, graficky jsou data znázorněna v Grafu č. 2.

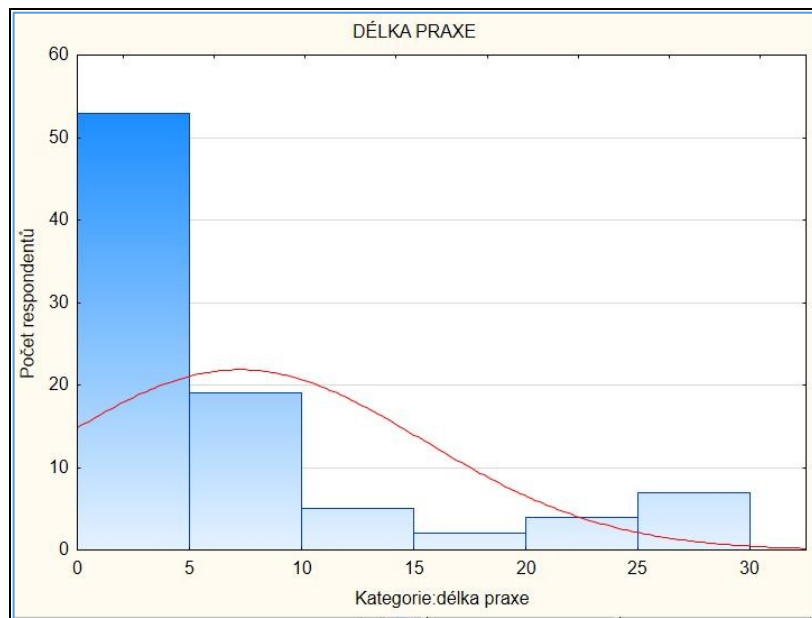
**Tabulka 8 Délka praxe**

	N	Aritmetický	Směrodatná	MIN.	MAX.
<b>Délka praxe</b>	90	7,24	8,21	1	30

Průměrná délka praxe pracovníků poradenství je 7 roků. Z Grafu č. 2 vyplývá, že do kategorie s délkou praxe do 5 let spadá nejvíce pracovníků. Důvodem pro vyšší počet pracovníků v této kategorii může být fakt, že v Jihomoravském kraji začala na jednotlivých

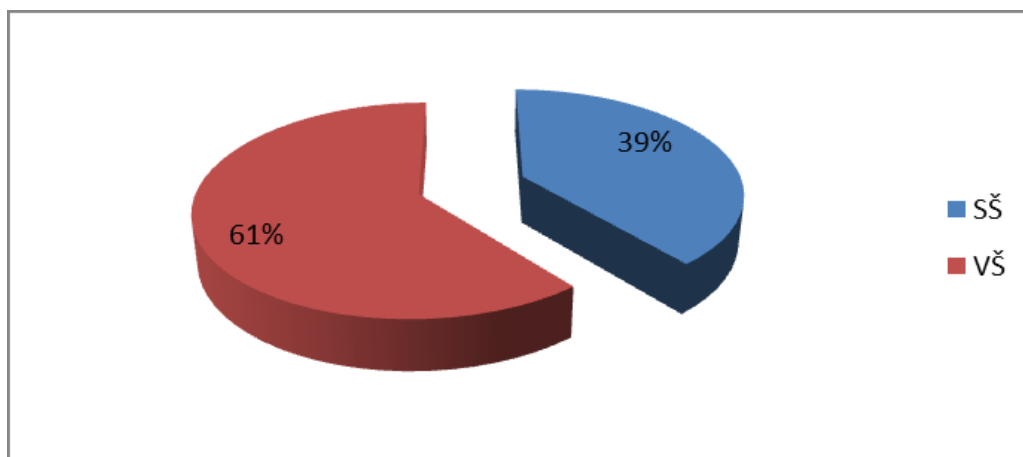
kontaktních pracovištích v roce 2016 realizace nových projektů spolufinancovaných ESF. V rámci těchto projektů byla zřízena nová služební místa zejména na pozicích odborných poradců.

**Graf 2** Délka praxe



Graf č. 3 znázorňuje podíl pracovníků se středoškolským a vysokoškolským vzděláním.

**Graf 3** Vzdělání

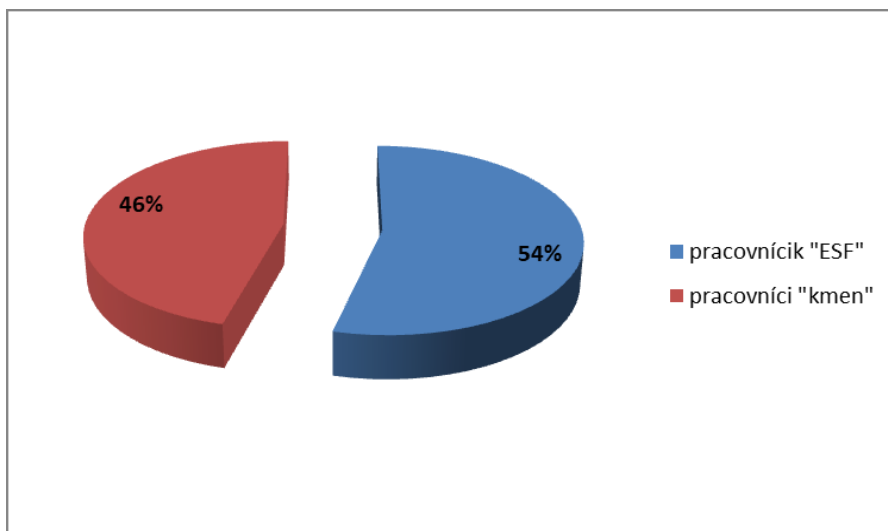


Výzkumný soubor tvořilo celkem 35 respondentů se středoškolským vzděláním (SŠ) a 55 respondentů s vysokoškolským vzděláním (VŠ).



Graf č. 4 znázorňuje pracovní zařazení pracovníků, tedy podíl tzv. kmenových pracovníků a pracovníků pracujících v rámci projektů ESF.

**Graf 4** Pracovní zařazení



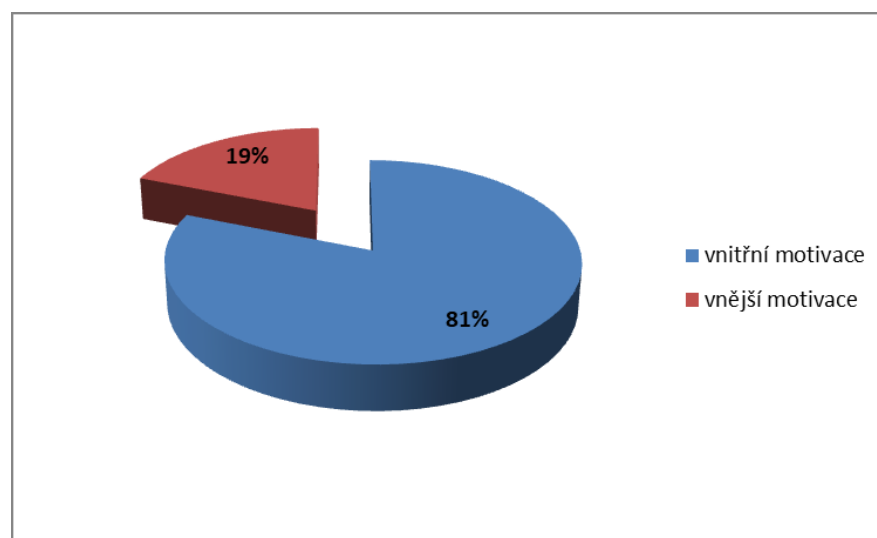
Z celkového počtu 90 respondentů uvedlo 49 z nich, že jejich služební místo bylo zřízeno na základě realizace projektů spolufinancovaných ESF. Pracovníci realizující poradenství na ÚP v rámci projektů ESF cíleně poskytují poradenství vždy konkrétní skupině klientů, kterým je na trhu práce věnována zvýšená péče. Díky projektům ESF byla zřízena nová služební místa na dobu určitou, pouze po dobu realizace projektu. Po skončení projektu končí i služební poměr u ÚP ČR.

Mezi tzv. regionální individuální projekty patří: 50+ v JmK (osoby starší 50 let), Šance pro rodiče v JmK (matky po rodičovské dovolené), Záruky pro mladé v JmK (absolventi bez praxe do 30 let), Život bez bariér v JmK (osoby se zdravotním postižením). Mezi tzv. projekty národní individuální patří: Podpora zaměstnanosti dlouhodobě evidovaných uchazečů o zaměstnání (osoby dlouhodobě nezaměstnané více jak 12 měsíců). Výše uvedené projekty jsou realizovány v současné době v rámci celého Jihomoravského kraje (©Úřad práce ČR).

Druhou skupinu v počtu 41 respondentů tvoří pracovníci úřadu práce, kteří se v praxi označují jako tzv. „kmenoví“. Tito pracovníci necílí poradenství pouze na klienty, kterým je věnována zvýšená péče, ale poskytují poradenství všem bez rozdílu, přičemž služební místo není zřízeno pouze na dobu určitou.

Graf č. 5 znázorňuje podíl vnitřní a vnější motivace k volbě současné profese.

**Graf 5** Zdroje motivace

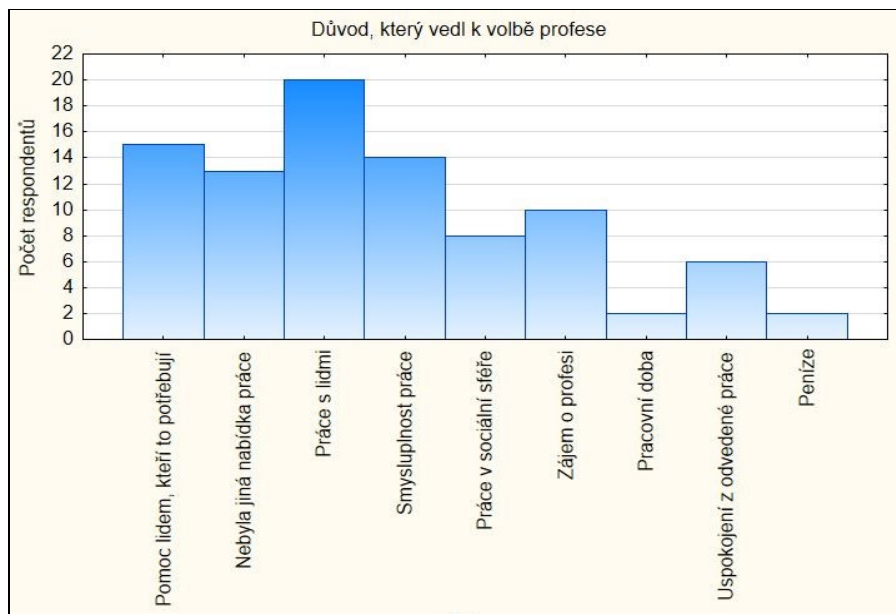


Motivaci k práci lze podle Armstronga (2007, s. 221) rozdělit na 2 typy. Při vnitřní motivaci člověk vykonává práci, která ho uspokojuje nebo od ní očekává splnění svých cílů, je hlubší a dlouhodobější, na rozdíl od motivace vnější, která sice může mít výrazný účinek pro práci, ale nevychází z člověka, spíše je k ní nucen vnějšími okolnostmi.

Respondenti vybírali z 11 ti důvodů, které je vedly k volbě současné profese. Pro potřeby této práce byly následně tyto důvody rozděleny do dvou skupin jako vnitřní/vnější motivace k práci. Mezi důvody, které tvoří skupinu „vnitřní motivace“ k výkonu práce, se řadily důvody: „smysluplnost práce“, „práce s lidmi“, „pomoc lidem, kteří to potřebují“, „uspokojení z odvedené práce“, „práce v sociální sféře“, „zájem o profesi“. Mezi důvody, které tvoří skupinu „vnější motivace“ k výkonu práce, se řadily důvody: „nebyla jiná nabídka práce“, „peníze“, „uznání od společnosti“, „benefity“, „pracovní doba“.

V grafu č. 6 jsou uvedeny jednotlivé důvody, které vedly k volbě profese. Důvody „uznání od společnosti“ a „benefity“ nebyly uvedeny v odpovědích ani jednou.

Graf 6 Důvody vedoucí k výběru profese



Tabulka č. 9 uvádí průměrnou hodnotu spokojenosti s volbou profese. Četnost odpovědí uvádí Tabulka č. 10. Spokojenost s volbou profese je výsledkem získaným z dotazníku, ve kterém měla tato položka 7stupňovou škálu, celková úroveň spokojenosti s volbou profese se pohybuje nad střední hodnotou ( $M = 5,21$ ;  $SD = 1,19$ ).

Tabulka 9 Spokojenost s volbou profese

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	MIN.	MAX.
<b>Spokojenost s volbou profese</b>	90	5,21	1,19	2	7

Tabulka 10 Četnost odpovědí: spokojenost s volbou profese

Škála odpovědí	Četnost	Kumulativní četnost	N
2	1	1	90
3	7	8	90
4	19	27	90
5	17	44	90
6	37	81	90
7	9	90	90

Výsledky výzkumu Hiekischové (2018, s. 134), která se zabývala pracovní spokojeností pracovníků úřadu práce, ukázaly, že celková pracovní spokojenost pracovníků ÚP je nižší než u zaměstnanců jiných sektorů státní správy, zároveň u pracovníků, kteří prožili

organizační reformu v roce 2011, byla pracovní spokojenost nižší než u pracovníků, kteří ji neprožili.

#### 4.4 Způsob zpracování dat

Data byla zpracována prostřednictvím programu Microsoft Office Excel 2016 a Statistica 12. Výsledky šetření byly vyjádřeny pomocí tabulek a grafů.

Při analýze dat byly využity popisné charakteristiky (aritmetický průměr a směrodatná odchylka), které sloužily k vyjádření úrovně vlastní účinnosti pracovníků a úrovně schopnosti pracovníků při práci s klienty.

Pearsonův test korelace byl využit pro zjištění vztahu mezi úrovní vlastní účinnosti a jednotlivými faktory (věk, délka praxe, spokojenost s volbou profese), dále mezi úrovní schopnosti při práci s klienty a jednotlivými faktory (věk, délka praxe, spokojenost s volbou profese).

T-test pro dva nezávislé výběry byl využit pro zjištění rozdílů v úrovni vnímání vlastní účinnosti v závislosti na vzdělání, motivaci a pracovnímu zařazení. Dále také na zjištění rozdílů v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na jejich vzdělání, motivaci k práci a pracovnímu zařazení.

Statistická významnost rozdílů naměřených hodnot byla testována na hladině významnosti  $\alpha = 0,05$ . Hodnoty statisticky významně rozdílné byly v grafech označeny „\*“.

## 5 ANALÝZA VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT

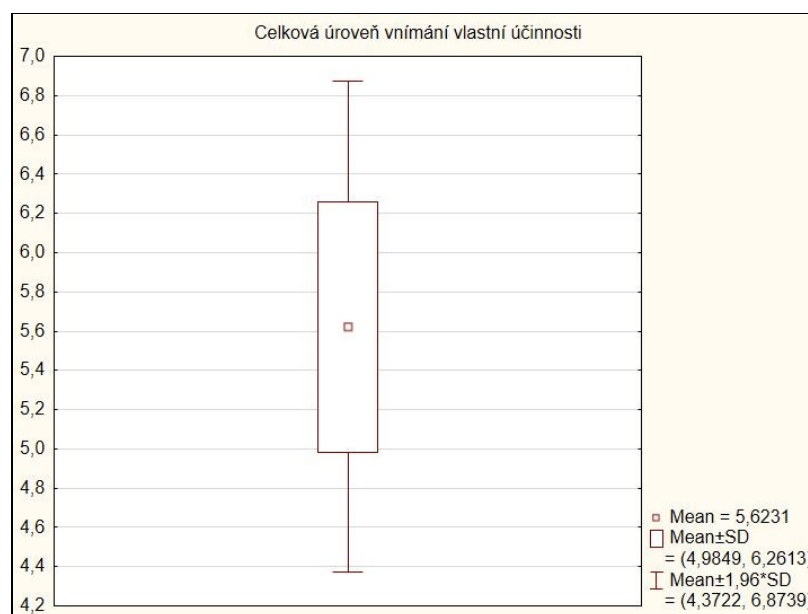
### 1. Jaká je úroveň vlastní účinnosti pracovníků?

Průměrná hodnota úrovně vnímání vlastní účinnosti pracovníků je uvedena v Tabulce č. 11 a graficky znázorněna v Grafu č. 7. Celková úroveň vnímání vlastní účinnosti pracovníků úřadu práce má průměrnou hodnotu  $M=5,62$ ;  $SD=0,64$ . Vzhledem k tomu, že se jedná o výsledek z dotazníku, který měl 7stupňovou škálu, pohybuje se celková úroveň vlastní účinnosti nad střední hodnotou hodnotící škály.

**Tabulka 11** Celková úroveň vnímání vlastní účinnosti

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	MIN.	MAX.
Celková úroveň vlastní účinnosti	90	5,62	0,64	4,08	6,92

**Graf 7** Celková úroveň vlastní účinnosti



Výsledky výzkumu souvislosti úrovně vnímání vlastní účinnosti s věkem, délkou praxe a spokojeností s volbou profese, a také rozdílů vnímání vlastní účinnosti v závislosti na jejich vzdělání, pracovním zařazení a motivací k práci jsou uvedeny v analýze dalších výzkumných otázek.

### 1.1. Jaká je úroveň vlastní účinnosti v oblasti: „emoce“, „procesy“ a „podpora“?

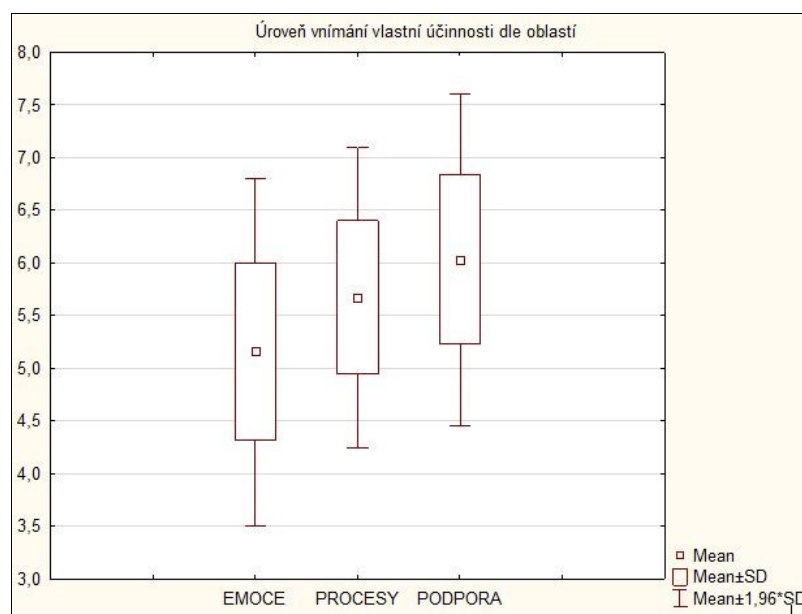
Průměrné hodnoty a směrodatné odchylky úrovně vnímání vlastní účinnosti v jednotlivých oblastech jsou uvedeny v Tabulce č. 12 a graficky znázorněny v Grafu č. 8.

**Tabulka 12** Úroveň vlastní účinnosti v jednotlivých oblastech

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	MIN.	MAX.
Celková úroveň vlastní účinnosti	90	5,62	0,64	4,08	6,92
EMOCE	90	5,16	0,84	3,25	7,00
PROCESY	90	5,67	0,73	3,40	6,80
PODPORA	90	6,03	0,80	4,25	7,00

Nejvyšší míra úrovně vlastní účinnosti byla zjištěna v oblasti „podpora“ ( $M=6,03$ ;  $SD=0,80$ ), tato výsledná hodnota se pohybuje, vzhledem k 7stupňové škále, nad střední hodnotou, stejně tak, jako hodnota úrovně vlastní účinnosti v oblasti „procesy“ ( $M=5,67$ ;  $SD=0,73$ ). Nejnižší úroveň vlastní účinnosti byla zjištěna v oblasti „emoce“ ( $M=5,16$ ;  $SD=0,84$ ), i přesto byla zjištěna úroveň vlastní účinnosti v této oblasti nad střední hodnotou.

**Graf 8** Úroveň vlastní účinnosti v jednotlivých oblastech



Z výsledků lze soudit, že pracovníci vykazují nejvyšší schopnost ve vyhledávání podpory a pomoci u svých kolegů i nadřízených v případě, že jejich pomoc pracovníci potřebují. Úroveň vlastní účinnosti v oblasti „procesy“ značí schopnost pracovníka vypořádat se s různými aspekty při práci ve vztahu ke klientovi. Nejnižší míra vnímání účinnosti byla

zjištěna v oblasti, která je zaměřena na emoce, což může značit, že pracovníci si méně důvěřují ve schopnostech zvládat své negativní emoce při řešení složitých situací s klientem, což může zhoršit i jejich schopnosti plnit pracovní úkony. Tato oblast značí důležitost osobnosti poradce, jeho vysokou míru sebeřízení a zvládnání stresu.

Byla provedena podrobnější analýza k orientaci průměrných hodnot úrovně jednotlivých položek dotazníku reflektující úroveň vlastní účinnosti pracovníků každé položky dotazníku zvlášť. Výsledky s aritmetickým průměrem, směrodatnou odchylkou, min., max., a také pořadí jednotlivých položek v dotazníku dle průměrných aritmetických hodnot jsou uvedeny v Tabulce č. 13.

**Tabulka 13** Úroveň vlastní účinnosti jednotlivých položek dotazníku

<i>SESSW</i>	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	MIN.	MAX.	
<b>Celková úroveň vlastní účinnosti</b>	<b>90</b>	<b>5,62</b>	<b>0,64</b>	<b>4,08</b>	<b>6,92</b>	
Úroveň vlastní účinnosti v oblasti <b>EMOCE</b>	<b>90</b>	<b>5,16</b>	<b>0,84</b>	<b>3,25</b>	<b>7,00</b>	<b>Celkové pořadí</b>
<i>výdrž</i>	90	5,23	1,16	2	7	11.
<i>vyhoření</i>	90	4,84	1,14	2	7	13.
<i>limity</i>	90	5,63	0,94	3	7	7.
<i>bezmoc</i>	90	4,91	1,30	1	7	12.
Úroveň vlastní účinnosti v oblasti <b>PROCESY</b>	<b>90</b>	<b>5,67</b>	<b>0,73</b>	<b>3,40</b>	<b>6,80</b>	<b>Celkové pořadí</b>
<i>závazek</i>	90	5,88	1,01	3	7	4.
<i>předsudky</i>	90	5,30	1,21	2	7	10.
<i>přehodnocení cílů</i>	90	5,92	1,04	3	7	3.
<i>přijetí</i>	90	5,38	1,19	3	7	9.
<i>aktualizace</i>	90	5,88	0,96	4	7	5.
Úroveň vlastní účinnosti v oblasti <b>PODPORA</b>	<b>90</b>	<b>6,03</b>	<b>0,80</b>	<b>4,25</b>	<b>7,00</b>	<b>Celkové pořadí</b>
<i>hledání podpory</i>	90	5,83	1,08	3	7	6.
<i>zapojení ostatních</i>	90	5,61	1,14	3	7	8.
<i>podpora kolegů</i>	90	6,39	0,93	3	7	1.
<i>podpora vedení</i>	90	6,29	0,87	4	7	2.

Dotazník pro zjištění úrovně vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti obsahoval 13 položek (viz kapitola 4.2; *SSWS*). Dle zjištění se mezi 5 položek s nejvyšším aritmetickým průměrem řadí položky „podpora kolegů“ ( $M=6,39$ ;  $SD=0,93$ ) a „podpora

vedení“ ( $M=6,29$ ;  $SD=0,87$ ). Tyto položky značí schopnost v případě potřeby komunikovat se svými kolegy a najít u nich pomoc či podporu, stejně tak schopnost okamžitého řešení problémů s nadřízeným pracovníkem. Tyto hodnoty mohou vypovídat o dobře nastaveném způsobu řízení práce, ale také o dobrých vztazích na pracovišti mezi kolegy. Vysoké skóre mají rovněž i položky „*přehodnocení cílů*“ ( $M=5,92$ ;  $SD=1,04$ ), „*závazek*“ ( $M=5,88$ ;  $SD=1,01$ ) a „*aktualizace*“ ( $M=5,88$ ;  $SD=0,96$ ) spadající pod oblast „procesy“. Z analýzy 5 položek dotazníku s nejnižším aritmetickým průměrem je patrné, že jejich výskyt je ve třech případech rozprostřen do oblasti „emoce“ a ve dvou případech do oblasti „procesy“. Nejnižší aritmetický průměr z celého dotazníku má položka „*vyhoření*“ ( $M=4,84$ ;  $SD=1,14$ ), která vyjadřuje míru schopností vyhnout se zátěži a netrápit se v případě, že není pracovník schopen problém vyřešit. Dalšími dvěma položkami s nízkým aritmetickým průměrem jsou „*bezmoc*“ ( $M=4,91$ ;  $SD=1,30$ ) a „*výdrž*“ ( $M=5,23$ ;  $SD=1,16$ ), patřící rovněž do oblasti „emoce“. Tyto položky vyjadřují schopnost ovládnutí emocí při řešení nepříjemných situací ve vztahu ke klientovi i ve vztahu k sobě samému. Tato problematika je velmi komplikovaná a vyskytuje se právě u profesí, kde je podstatnou složkou náplně práce s lidmi. Další dvě položky s nejmenší úrovní vlastní účinnosti „*předsudky*“ ( $M=5,30$ ;  $SD=1,21$ ) a „*přijetí*“ ( $M=5,38$ ;  $SD=1,19$ ) z oblasti „procesy“ jsou orientované na vztah ke klientovi a vyjadřují schopnost navázání kladného vztahu s klientem bez vytváření soudů o jeho osobě.

## 2. Jaká je souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a jejich věkem?

H1o: Neexistuje souvislost v úrovni vnímané vlastní účinnosti pracovníků a jejich věkem.

H1A: Existuje souvislost v úrovni vnímané vlastní účinnosti pracovníků a jejich věkem.

Ověření statisticky významné souvislosti mezi úrovní vlastní účinnosti a věkem bylo provedeno korelační analýzou, jejíž výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 14 a znázorněny Grafem č. 9.



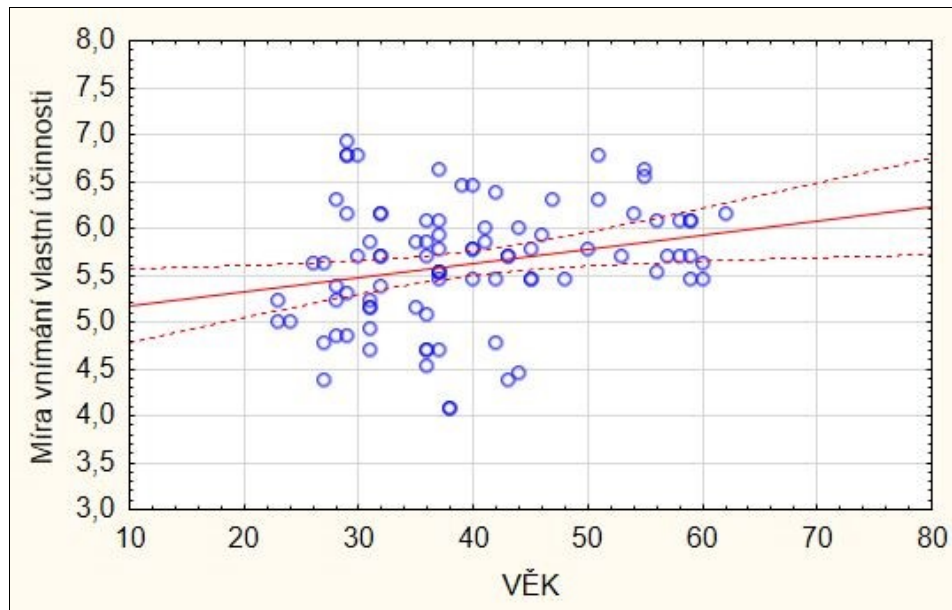
Tabulka 14 Souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti a věkem

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	r	p
<b>VĚK</b>	90	39,69	10,45		
Celková úroveň vlastní účinnosti	90	5,62	0,64	0,248	0,018*
EMOCE	90	5,16	0,84		0,066
PROCESY	90	5,67	0,73		0,080
PODPORA	90	6,03	0,80	0,227	0,031*

$p < 0,05^*$

Z analýzy vyplývá, že mezi celkovou úrovní vnímané vlastní účinnosti a věkem pracovníků existuje souvislost ( $p=0,018$ ). Vzhledem k uvedenému výsledku může být hypotéza H1o zamítnuta. Existuje souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a jejich věkem. Vztah mezi proměnnými je pozitivní, tedy čím vyšší je věk pracovníků, tím vyšší je i míra vnímané vlastní účinnosti. Vzhledem k hodnotě  $r=0,248$  lze, dle Chrásky (2007, s. 105), těsnost vztahu mezi oběma proměnnými označit za nízkou.

Při podrobnější analýze lze zjistit, že neexistuje souvislost mezi věkem a úrovní vnímání vlastní účinnosti pracovníků v oblasti „emoce“ ( $p=0,066$ ) ani v oblasti „procesy“ ( $p=0,080$ ). Z analýzy dat lze tedy soudit, že věk nehraje roli ve schopnostech pracovníků zvládat negativní emoce při řešení složitých situací, ani na schopnost pracovníků vypořádat se s různými situacemi vyplývajícími z práce ve vztahu ke klientovi. Byla však prokázána souvislost mezi věkem a úrovní vnímání vlastní účinnosti v oblasti podpory ( $p=0,031$ ). Vztah mezi proměnnými je pozitivní, tedy čím vyšší je věk pracovníků, tím vyšší je i jejich vnímání vlastní účinnosti v oblasti podpory, lze tedy soudit, že věk má vliv na schopnost pracovníků vyhledávat a sdílet podporu s jinými lidmi, spolupracovníky. Vzhledem k hodnotě  $r=0,227$  lze, dle Chrásky (2007, s. 105), však těsnost vztahu mezi oběma proměnnými označit za nízkou.

**Graf 9** Souvislost mezi celkovou úrovní vlastní účinnosti a věkem

### 3. Jaká je souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a délkou jejich praxe?

H2o: Neexistuje souvislost v úrovni vlastní účinnosti pracovníků a délkou jejich praxe.

H2A: Existuje souvislost v úrovni vlastní účinnosti pracovníků a délkou jejich praxe.

Ověření statisticky významné souvislosti mezi úrovní vlastní účinnosti a délkou praxe pracovníků bylo provedeno korelační analýzou, jejíž výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 15 a graficky znázorněny v Grafu č. 10.

**Tabulka 15** Souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti a délkou praxe

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	r	p
<b>DÉLKA PRAXE</b>	90	7,24	8,21		
Celková úroveň vlastní účinnosti	90	5,62	0,64		0,499
EMOCE	90	5,16	0,84		0,641
PROCESY	90	5,67	0,73		0,473
ODPORA	90	6,03	0,80	0,221	0,036*

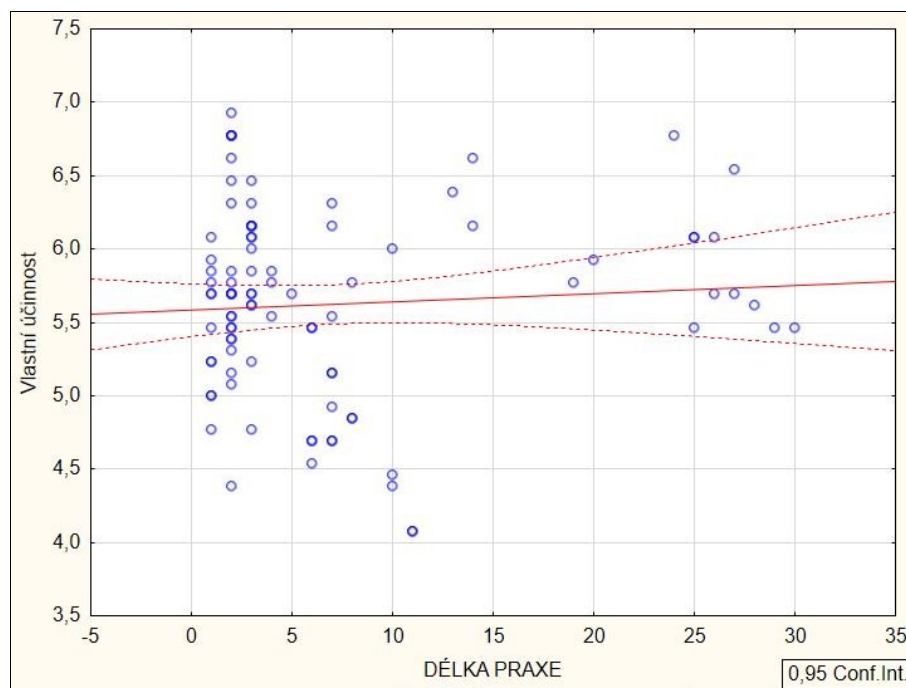
$p < 0,05^*$

Z analýzy vyplývá, že mezi celkovou úrovní vnímané vlastní účinnosti pracovníků a délkou praxe pracovníků nebyla prokázána statisticky významná souvislost ( $p=0,499$ ). Vzhledem k výsledku analýzy nelze zamítnout hypotézu H2o. Neexistuje souvislost

v úrovni vnímání vlastní účinnosti pracovníků a délkou jejich praxe. Délka praxe tak nehraje roli v celkové úrovni vnímání vlastní účinnosti pracovníků.

Podrobnější analýzou jednotlivých oblastí vnímané vlastní účinnosti bylo zjištěno, že neexistuje souvislost mezi délkou praxe pracovníků a úrovní vlastní účinnosti v oblasti „emoce“ ( $p=0,641$ ) a „procesy“ ( $p=0,473$ ). Lze tedy soudit, že délka praxe pracovníků nemá vliv na schopnost pracovníků zvládat negativní emoce, ani na schopnost pracovníků vypořádat se s různými situacemi ve vztahu ke klientovi. Byla však prokázána souvislost mezi délkou praxe a úrovní vnímání vlastní účinnosti v oblasti „podpora“ ( $p=0,036$ ). Lze tedy soudit, že délka praxe má vliv na schopnost pracovníků vyhledávat a sdílet podporu s jinými lidmi a spolupracovníky. S ohledem na koeficient korelace  $r=0,221$  je však, dle Chrásky (2007, s. 105), těsnost tohoto vztahu nízká.

**Graf 10** Souvislost mezi celkovou úrovní vlastní účinnosti a délkou praxe



#### 4. Jaká je souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a spokojeností s volbou profese?

H3<sub>o</sub>: Neexistuje souvislost v úrovni vlastní účinnosti pracovníků a spokojeností s volbou profese.

H3<sub>A</sub>: Existuje souvislost v úrovni vlastní účinnosti pracovníků a spokojeností s volbou profese.

Ověření statisticky významné souvislosti mezi úrovní vnímání vlastní účinnosti a spokojeností s volbou profese bylo provedeno korelační analýzou, jejíž výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 16 a znázorněny Grafem č. 11.

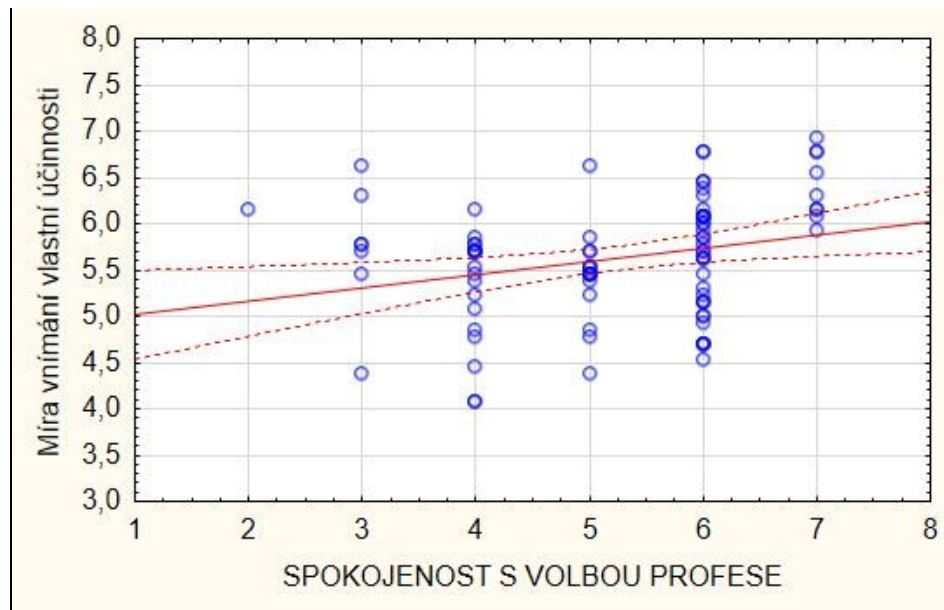
**Tabulka 16** Souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti a spokojeností s volbou profese

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	r	p
<b>SPOKOJENOST S VOLBOU PROFESE</b>	90	5,21	1,19		
Celková úroveň vlastní účinnosti	90	5,62	0,64	0,268	0,011*
EMOCE	90	5,16	0,84	0,211	0,045*
PROCESY	90	5,67	0,73	0,282	0,007*
PODPORA	90	6,03	0,80		0,160

$p < 0,05^*$

Z analýzy vyplývá, že mezi úrovní vnímané vlastní účinnosti a spokojeností s volbou profese pracovníků existuje souvislost ( $p=0,011$ ). Vzhledem k uvedenému výsledku může být hypotéza H3<sub>o</sub> zamítnuta. Existuje souvislost v úrovni vnímané vlastní účinnosti pracovníků a spokojeností s volbou profese. Vztah mezi proměnnými je pozitivní, tedy čím vyšší je spokojenost s volbou profese pracovníků, tím vyšší je i míra jejich vnímané vlastní účinnosti. Vzhledem k hodnotě  $r=0,268$  lze však těsnost vztahu mezi oběma proměnnými označit, dle Chrásky (2007, s. 105), za nízkou.

**Graf 11** Souvislost mezi celkovou úrovní vlastní účinnosti a spokojeností s volbou profese



Z podrobnější analýzy vyplývá, že byla prokázána souvislost mezi spokojeností s volbou profese a úrovní vnímání vlastní účinnosti v oblasti „emoce“ ( $p=0,045$ ). Lze tedy soudit, že spokojenost s volbou profese může mít vliv na schopnost pracovníka zvládat negativní emoce při řešení složitých situací. Tato souvislost je pozitivní, čím vyšší je spokojenost s volbou profese, tím vyšší je schopnost pracovníka negativní emoce zvládat. Těsnost tohoto vztahu  $r=0,211$  je však, dle Chrásky (2007, s. 105), nízká.

Jak dále z analýzy vyplývá, spokojenost s volbou profese má vliv i na oblast „procesy“ ( $p=0,007$ ), tedy na přístup ke klientovi a vypořádání se se situacemi, které mohou při práci s klientem nastat. Čím vyšší je spokojenost s volbou profese, tím lépe se pracovník vypořádává se situacemi při práci ve vztahu ke klientovi. Těsnost tohoto vztahu  $r=0,282$  lze však označit, dle Chrásky (2007, s. 105), za nízkou.

### 5. Jaký je rozdíl v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na jejich dosaženém vzdělání?

H4o: Neexistují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na tom, zda je jejich nejvyšší dosažené vzdělání SŠ nebo VŠ.

H4A: Existují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na tom, zda je jejich nejvyšší dosažené vzdělání SŠ nebo VŠ.

Statistické ověření významnosti rozdílu úrovně vlastní účinnosti pracovníků se SŠ a VŠ vzděláním bylo provedeno T – testem pro dva nezávislé výběry. Výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 17 a znázorněny v Grafu č. 12.

**Tabulka 17** Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na vzdělání

SŠ vs. VŠ	Arit. průměr (SŠ)	Směrod. odchyl. (SŠ)	N (SŠ)	Arit. průměr (VŠ)	Směrodat. odchylka (VŠ)	N (VŠ)	p
Celková úroveň vlastní účinnosti	5,66	0,54	35	5,60	0,69	55	0,708
EMOCE	4,81	0,79	35	5,37	0,81	55	0,002*
PROCESY	5,86	0,56	35	5,55	0,80	55	0,053
PODPORA	6,24	0,65	35	5,91	0,86	55	0,033*

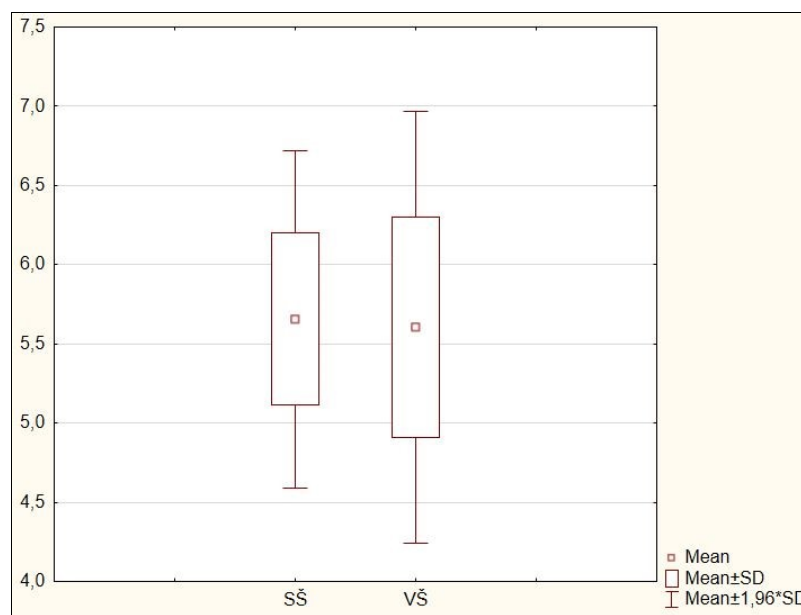
$p < 0,05^*$

Nebyl prokázán statisticky významný rozdíl ( $p=0,708$ ) v celkové úrovni vnímání vlastní účinnosti mezi pracovníky se SŠ ( $M=5,66$ ;  $SD=0,54$ ) a pracovníky VŠ ( $M=5,60$ ;  $SD=0,69$ ). Vzhledem k uvedenému výsledku nelze zamítnout hypotézu  $H_{4o}$ . Neexistují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na tom, zda je jejich nejvyšší dosažené vzdělání SŠ nebo VŠ.

Z podrobnější analýzy však vyplývá, že existují rozdíly mezi pracovníky se SŠ a VŠ vzděláním v oblasti „emoce“ a „podpora“. V oblasti „emoce“ vykazují vyšší úroveň vlastní účinnosti pracovníci VŠ ( $M=5,37$ ;  $SD=0,81$ ), než pracovníci se SŠ ( $M=4,81$ ;  $SD=0,79$ ). V oblasti „podpora“ vykazují pracovníci se SŠ ( $M=6,24$ ;  $SD=0,65$ ) vyšší úroveň vnímání vlastní účinnosti než pracovníci s VŠ ( $M=5,91$ ;  $SD=0,86$ ).

Z výsledků lze soudit, že pracovníci se SŠ vzděláním lépe vyhledávají podporu u svých kolegů, popř. dalších osob a organizací. Co se týče regulací emocí, vykazují však tito pracovníci nižší míru zvládnání negativních emocí než pracovníci s VŠ.

Graf 12 Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na vzdělání



### 6. Jaký je rozdíl v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na jejich pracovním zařazení?

H5o: Neexistují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na tom, zda se jedná o pracovníky pracující v rámci projektů ESF a tzv. kmenové pracovníky.

H5A: Existují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na tom, zda se jedná o pracovníky pracující v rámci projektů ESF a tzv. kmenové pracovníky.

Statistické ověření významnosti rozdílu úrovně vnímání vlastní účinnosti pracovníků s ohledem na pracovní zařazení pracovníků bylo provedeno T – testem pro dva nezávislé výběry. Výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 18 a znázorněny v Grafu č. 13.

Tabulka 18 Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na pracovním zařazení

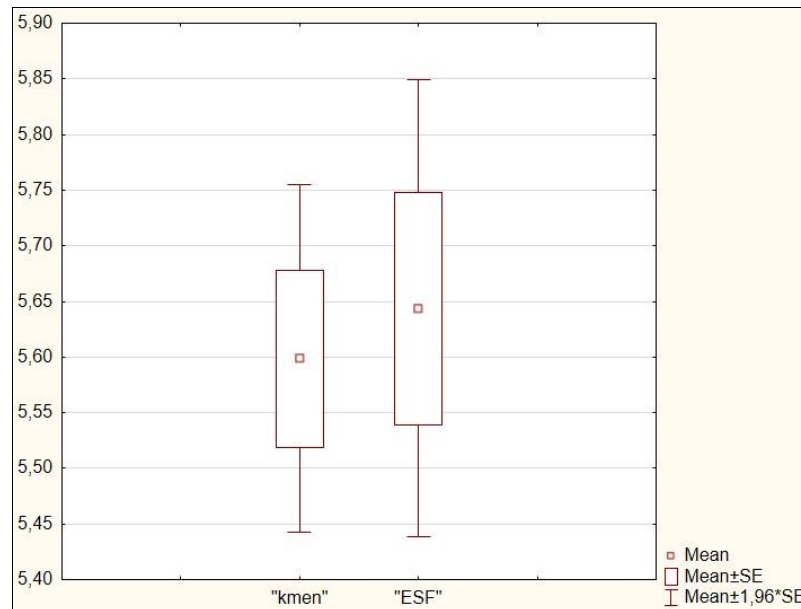
„Kmen“ vs. „ESF“	Arit. průměr (kmen)	Směrod. odchyl. (kmen)	N (kmen)	Arit. průměr (ESF)	Směrod. odchyl. (ESF)	N (ESF)	p
Celková úroveň vlastní účinnosti	5,60	0,51	41	5,64	0,73	49	0,740
EMOCE	5,02	0,68	41	5,27	0,95	49	0,287
PROCESY	5,61	0,59	41	5,72	0,83	49	0,455
PODPORA	6,16	0,78	41	5,92	0,80	49	0,149

$p < 0,05^*$

Nebyl prokázán statisticky významný rozdíl v úrovni vnímání vlastní účinnosti mezi pracovníky s ohledem na jejich pracovní zařazení ( $p = 0,740$ ). Vzhledem k uvedenému

výsledku nelze zamítnout hypotézu  $H_{5o}$ . Neexistují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na tom, zda se jedná o pracovníky pracující v rámci projektů ESF a tzv. kmenové pracovníky.

**Graf 13** Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na pracovním zařazení



## 7. Jaký je rozdíl v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na motivaci k práci?

$H_{6o}$ : Neexistují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na vnitřní nebo vnější motivaci k práci.

$H_{6A}$ : Existují rozdíly v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na vnitřní nebo vnější motivaci k práci.

Statistické ověření významnosti rozdílu úrovně vnímání vlastní účinnosti pracovníků s ohledem na motivaci pracovníků bylo provedeno T – testem pro dva nezávislé výběry. Výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 19 a znázorněny v Grafu č. 14.



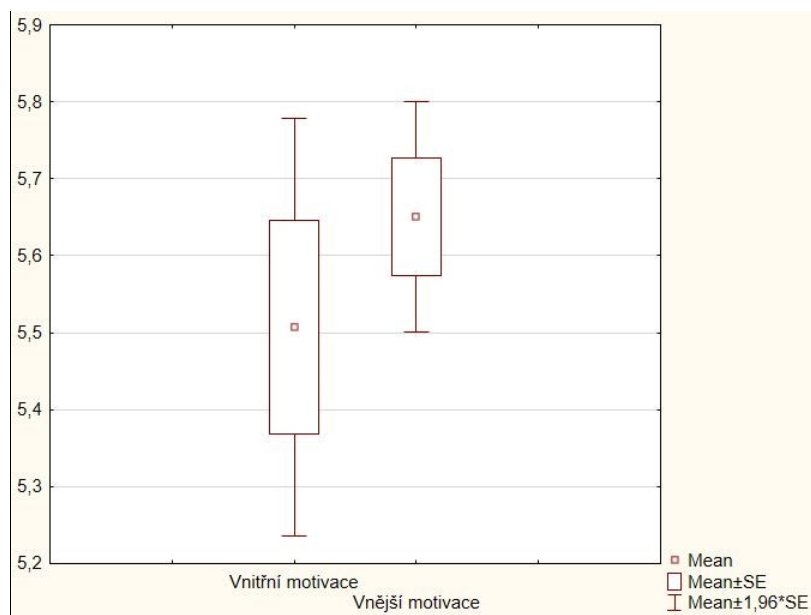
Tabulka 19 Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na motivaci

vnitřní vs. vnější	Arit. průměr (vnitřní)	Směrod. odchyl. (vnitřní)	N (vnitřní)	Arit. průměr (vnější)	Směrod. odchyl. (vnější)	N (vnější)	p
Celková úroveň vlastní účinnosti	5,51	0,57	17	5,65	0,65	73	0,407
EMOCE	5,10	0,77	17	5,17	0,86	73	0,776
PROCESY	5,39	0,85	17	5,74	0,69	73	0,076
PODPORA	6,06	0,87	17	6,02	0,79	73	0,873

$p < 0,05^*$

Nebyl prokázán statisticky významný rozdíl v úrovni vlastní účinnosti mezi pracovníky s ohledem na jejich motivaci k práci ( $p = 0,407$ ). Vzhledem k uvedenému výsledku nelze zamítnout  $H_0$ . Neexistují rozdíly v úrovni vnímání vlastní účinnosti pracovníků v závislosti na vnější nebo vnitřní motivaci k práci.

Graf 14 Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na motivaci

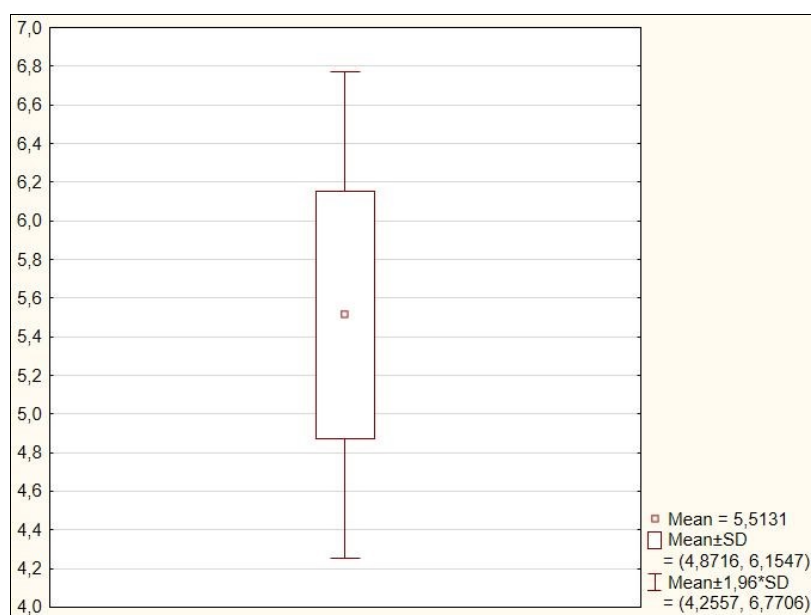


## 8. Jaká je úroveň schopností pracovníků při práci s klienty v oblasti „činnosti“ a „cíle“?

Průměrná hodnota úrovně schopností pracovníků při práci s klienty je uvedena v Tabulce č. 20 a graficky znázorněn v Grafu č. 15. Celková míra schopností pracovníků úřadu práce při práci s klienty má průměrnou hodnotu  $M=5,51$ ;  $SD=0,64$ . Vzhledem k tomu, že se jedná o výsledek z dotazníku, který měl 7stupňovou škálu, pohybuje se celková úroveň schopností při práci s klienty nad střední hodnotou.

**Tabulka 20** Celková úroveň schopností při práci s klienty

	N	Aritmetický	Směrodatná	MIN.	MAX.
Celková úroveň schopností při práci s klienty	90	5,51	0,64	3,82	6,82

**Graf 15** Úroveň schopností při práci s klienty

### 8.1. Jaká je úroveň schopností pracovníků při práci s klienty v jednotlivých oblastech: „činnosti“, „cíle“?

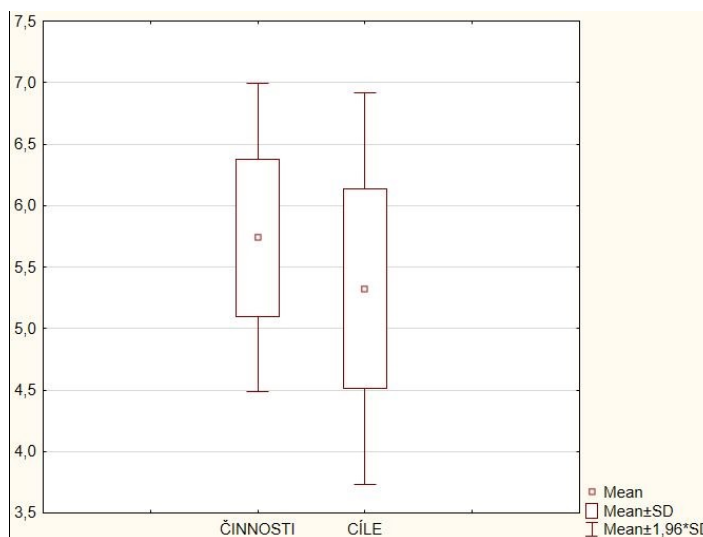
Průměrné hodnoty a směrodatné odchylky úrovně schopností pracovníků při práci s klienty v jednotlivých oblastech jsou uvedeny v Tabulce č. 21 a graficky znázorněny v Grafu č. 16.

**Tabulka 21** Úroveň schopností při práci s klienty v oblasti „cíle“ a „činnosti“

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	MIN.	MAX.
Celková úroveň schopností při práci s klienty	90	5,51	0,64	3,82	6,82
ČINNOSTI	90	5,74	0,63	4,20	7,00
CÍLE	90	5,32	0,81	3,50	7,00

Nejvyšší míra schopností při práci s klienty byla zjištěna v oblasti „činnosti“ (M=5,74; SD=0,63), tato hodnota se pohybuje, vzhledem k 7stupňové škále, nad střední hodnotou, stejně tak, jako zjištěná hodnota schopností pracovníků v oblasti „cíle“ (M=5,32; SD=0,81).

**Graf 16** Úroveň schopností při práci s klienty v oblasti „činnosti“ a „cíle“



Byla provedena podrobnější analýza k orientaci hodnot úrovně jednotlivých položek dotazníku reflektující úroveň schopností pracovníků při práci s klienty u každé položky zvlášť. Výsledky s aritmetickým průměrem, směrodatnou odchylkou, min., max., a také pořadí jednotlivých položek v dotazníku dle průměrných aritmetických hodnot jsou uvedeny v Tabulce č. 22.

**Tabulka 22** Úroveň schopností při práci s klienty v jednotlivých položkách dotazníku

<i>PRÁCE S KLIENTY</i>	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	MIN.	MAX.	
<b>Celková úroveň schopností při práci</b>	<b>90</b>	<b>5,51</b>	<b>0,64</b>	<b>3,82</b>	<b>6,82</b>	
oblast <b>ČINNOSTI</b>	<b>90</b>	<b>5,74</b>	<b>0,63</b>	<b>4,20</b>	<b>7,00</b>	<b>Pořadí</b>
<i>poskytování informací</i>	90	6,09	0,84	4	7	2.
<i>poskytování služeb</i>	90	5,74	1,10	3	7	3.
<i>zjištění situace</i>	90	5,73	0,79	4	7	4.
<i>pomoc od jiných</i>	90	5,62	0,94	4	7	5.
<i>obhajoba klienta</i>	90	5,51	0,82	4	7	6.
oblast <b>CÍLE</b>	<b>90</b>	<b>5,32</b>	<b>0,81</b>	<b>3,50</b>	<b>7,00</b>	<b>Pořadí</b>
<i>nalézání řešení</i>	90	5,26	1,07	3	7	9.
<i>překonání překážek</i>	90	4,90	1,07	2	7	10.
<i>zvýšení sebepojetí</i>	90	5,33	1,80	3	7	8.
<i>zvýšení pohody</i>	90	5,48	1,23	2	7	7.
<i>vyslechnutí</i>	90	6,29	0,72	5	7	1.
<i>motivace</i>	90	4,69	1,09	1	7	11.

Dotazník pro zjištění míry schopností pracovníků při práci s klienty obsahoval 11 položek (viz kapitola 4.2). Dle zjištění se mezi položky s nejvyšším aritmetickým průměrem řadí položka „*vyslechnutí*“ ( $M=6,29$ ;  $SD=0,72$ ), která spadá pod oblast „cíle“ a vyjadřuje schopnost pracovníka vyslechnout klienta, jeho představy a potíže. Vysoké skóre mají položky patřící do oblasti „činnosti“, vyjadřující pracovníkovu schopnost vykonávat činnosti důležité při práci s klienty. Druhý nejvyšší aritmetický průměr byl zjištěn u položky „*poskytování informací*“ ( $M=6,09$ ;  $SD=0,84$ ), což značí schopnost pracovníků předkládat klientům návrhy řešení jejich situací. Další položka „*poskytování služeb*“ ( $M=5,74$ ;  $SD=1,10$ ) vyjadřují schopnost pracovníků poskytnout pomoc při vyřízení dávky nebo služby, na kterou má nárok. Položka „*zjištění situace*“ ( $M=5,73$ ;  $SD=0,79$ ) vyjadřuje schopnost získat důležité informace ohledně životní situace klienta, které pracovník potřebuje k vyhodnocení jeho situace. Položka v oblasti „činnosti“ s nejnižším aritmetickým průměrem je položka „*obhajoba klienta*“ ( $M=5,51$ ;  $SD=0,82$ ) vyjadřující schopnost pracovníka obhajovat klienta a jeho zájmy před jinými osobami nebo organizacemi. Položka s nejnižším aritmetickým průměrem vůbec patří do oblasti „cíle“ a jedná se o položku „*motivace*“ ( $M=4,69$ ;  $SD=1,09$ ), která vyjadřuje schopnost motivovat klienta tak, že si práci nalezne sám. Položka s druhým nejnižším aritmetickým průměrem je položka „*překonání překážek*“ ( $M=4,90$ ;  $SD=1,07$ ) vyjadřující schopnost pomoci klientovi překonat překážky při řešení jeho situace. Také položka „*nalézání řešení*“ ( $M=5,26$ ;  $SD=1,07$ ) určuje schopnost pracovníka vyřešit problém, se kterým se na něj klient obrátil. Zjištěná úroveň schopností se ve všech položkách pohybovala nad střední hodnotou.

### **9. Jaká je souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a věkem?**

H7o: Neexistuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a jejich věkem.

H7A: Existuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a jejich věkem.

Ověření statisticky významné souvislosti mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a jejich věkem bylo provedeno korelační analýzou, jejíž výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 23 a graficky znázorněny v Grafu č. 17.

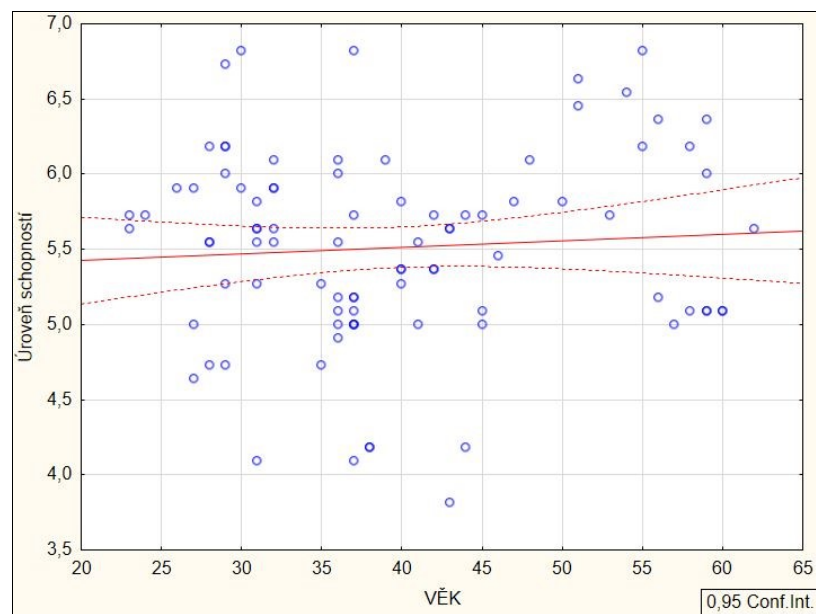
**Tabulka 23** Souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a věkem

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	r	p
<b>VĚK</b>	90	39,69	10,45		
Celková úroveň schopností	90	5,51	0,64		0,501
ČINNOSTI	90	5,74	0,25	0,254	0,016*
CÍLE	90	5,32	0,81		0,557

$p < 0,05^*$

Z analýzy vyplývá, že mezi úrovní schopností pracovníků a jejich věkem neexistuje souvislost ( $p=0,501$ ). Vzhledem k uvedenému výsledku nelze zamítnout hypotézu H7o: Neexistuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a věkem.

Při podrobnější analýze bylo zjištěno, že existuje souvislost mezi věkem pracovníků a úrovní jejich přesvědčení o schopnostech v oblasti „činnosti“ ( $p=0,016$ ). Vztah mezi proměnnými je pozitivní, tedy čím vyšší věk pracovníků, tím roste míra jejich přesvědčení o svých schopnostech vykonávat činnosti důležité při práci s klienty. V oblasti „cíle“ nebyla prokázána souvislost mezi schopnostmi pracovníků plnit cíle důležité při práci s klienty a jejich věkem.

**Graf 17** Souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a věkem

### 10. Jaká je souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a délkou jejich praxe?

H8o: Neexistuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a délkou praxe.

H8A: Existuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a délkou praxe.

Ověření statisticky významné souvislosti v úrovni přesvědčení pracovníků o svých schopnostech při práci s klienty a věkem bylo provedeno korelační analýzou, jejíž výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 24 a graficky znázorněn v Grafu č. 18.

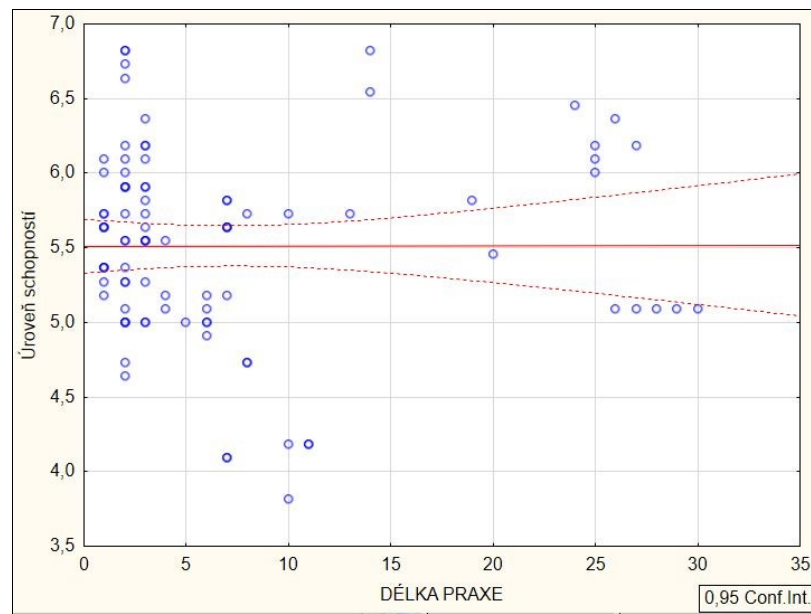
**Tabulka 24** Souvislost mezi úrovní schopností při práci s klienty a délkou praxe

	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	r	p
<b>DÉLKA PRAXE</b>	90	7,24	8,21		
Celková úroveň schopností	90	5,51	0,64		0,977
ČINNOSTI	90	5,74	0,64		0,074
CÍLE	90	5,32	0,81		0,260

$p < 0,05^*$

Z analýzy vyplývá, že mezi úrovní schopností při práci s klienty a délkou praxe pracovníků nebyla prokázána statisticky významná souvislost ( $p=0,977$ ). Vzhledem k uvedenému výsledku nelze zamítnout hypotézu H8o: Neexistuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a délkou praxe.

Analýzou oblastí „činnosti“ a „cíle“ nebyla zjištěna souvislost úrovně schopností při práci s klienty a délkou praxe. Z výsledků lze tedy soudit, že délka praxe pracovníků nemá vliv na úroveň schopností pracovníků vykonávat důležité činnosti při práci s klienty, a také nemá vliv na úroveň schopnosti pracovníků naplňovat hlavní cíle své práce ve vztahu ke klientům.

**Graf 18** Souvislost schopností pracovníků s délkou praxe

### 11. Jaká je souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a spokojeností s volbou profese?

H9o: Neexistuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a spokojeností s volbou profese.

H9A: Existuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a spokojeností s volbou profese.

Ověření statisticky významné souvislosti mezi úrovní vnímání vlastní účinnosti a spokojeností s volbou profese bylo provedeno korelační analýzou, jejíž výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 25 a znázorněny Grafem č. 19.

**Tabulka 25** Souvislost mezi úrovní schopností při práci s klienty a spokojeností s volbou profese

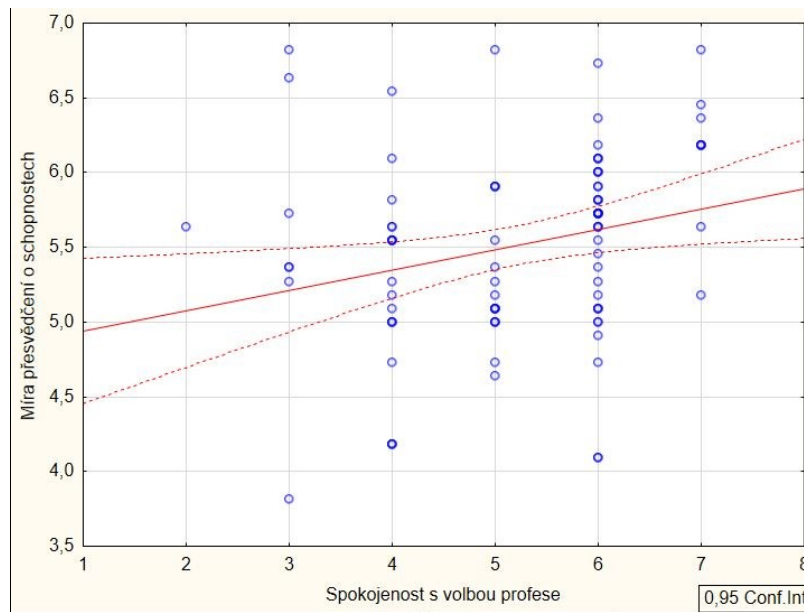
	N	Aritmetický průměr	Směrodatná odchylka	r	p
<b>SPOKOJENOST S VOLBOU PROFESE</b>	90	5,21	1,16		
Celková úroveň schopností	90	5,51	0,64	0,251	0,017*
ČINNOSTI	90	5,74	0,64	0,274	0,009*
CÍLE	90	5,32	0,81		0,085

$p < 0,05^*$

Z analýzy vyplývá, že mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a spokojeností s volbou profese existuje souvislost ( $p=0,017$ ). Vzhledem k uvedenému výsledku může být

hypotéza H9o zamítnuta. Existuje souvislost v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty a spokojeností s volbou profese. Vztah mezi proměnnými je pozitivní, tedy čím vyšší spokojenost s volbou profese, tím vyšší úroveň přesvědčení o schopnostech při práci s klienty. Vzhledem k hodnotě  $r=0,251$  lze však těsnost vztahu mezi proměnnými označit, dle Chrásky (2007, s. 105), za nízkou.

**Graf 19** Úroveň schopností při práci s klienty a spokojeností s volbou profese



Analýzou oblastí „činnosti“ a „cíle“ byla zjištěna souvislost mezi spokojeností s volbou profese a úrovní přesvědčení pracovníků o svých schopnostech v oblasti „činnosti“ ( $p=0,009$ ). Tato souvislost je pozitivní, tedy čím vyšší je spokojenost s volbou profese, tím vyšší se i přesvědčení o schopnostech vykonávat činnosti důležité při práci s klienty. Vzhledem k hodnotě  $r=0,274$  lze však těsnost vztahu mezi proměnnými označit, dle Chrásky (2007, s. 105), za nízkou. Souvislost se spokojeností s volbou profese a oblastí „cíle“ nebyla prokázána.



## 12. Jaký je rozdíl v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na dosaženém vzdělání?

H10o: Neexistují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na tom, zda je jejich nejvyšší dosažené vzdělání SŠ nebo VŠ.

H10A: Existují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na tom, zda je jejich nejvyšší dosažené vzdělání SŠ nebo VŠ.

Výsledky statistického ověření významnosti rozdílu úrovně schopností při práci s klienty se SŠ a VŠ vzděláním bylo provedeno T – testem pro dva nezávislé výběry. Výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 26 a znázorněny v Grafu č. 20.

**Tabulka 26** Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na vzdělání

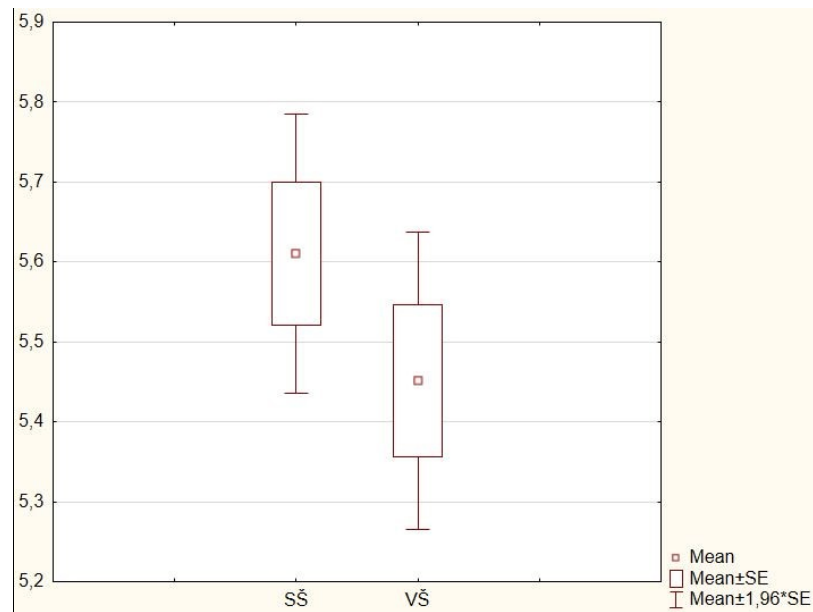
SŠ vs. VŠ	Arit. průměr (SŠ)	Směrodat. odchylka (SŠ)	N (SŠ)	Arit. průměr (VŠ)	Směrodat. odchylka (VŠ)	N (VŠ)	p
Celková úroveň schopností	5,61	0,53	35	5,45	0,70	55	0,224
ČINNOSTI	5,83	0,64	35	5,68	0,63	55	0,297
CÍLE	5,43	0,67	35	5,26	0,89	55	0,303

$p < 0,05^*$

Nebyl prokázán statisticky významný rozdíl ( $p=0,224$ ) v celkové úrovni schopností pracovníků se SŠ a VŠ vzděláním. Vzhledem k uvedenému výsledku nelze zamítnout hypotézu H10o. Neexistují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na tom, zda je jejich nejvyšší dosažené vzdělání SŠ nebo VŠ.

Z podrobnější analýzy lze konstatovat, že vyšší aritmetický průměr celkové úrovně schopností pracovníků při práci s klienty vykazují pracovníci se SŠ vzděláním, a to jak v oblasti „činnosti“, tak v oblasti „cíle“. Tyto rozdíly však nejsou statisticky významné.

**Graf 20** Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na vzdělání



### 13. Jaký je rozdíl v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na jejich pracovním zařazení?

H11o: Neexistují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na tom, zda se jedná o pracovníky pracující v rámci projektů ESF a tzv. kmenové pracovníky.

H11A: Existují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na tom, zda se jedná o pracovníky pracující v rámci projektů ESF a tzv. kmenové pracovníky.

Statistické ověření významnosti rozdílu úrovně schopností pracovníků při práci s klienty bylo provedeno T – testem pro dva nezávislé výběry. Výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 27 a znázorněny v Grafu č. 21.

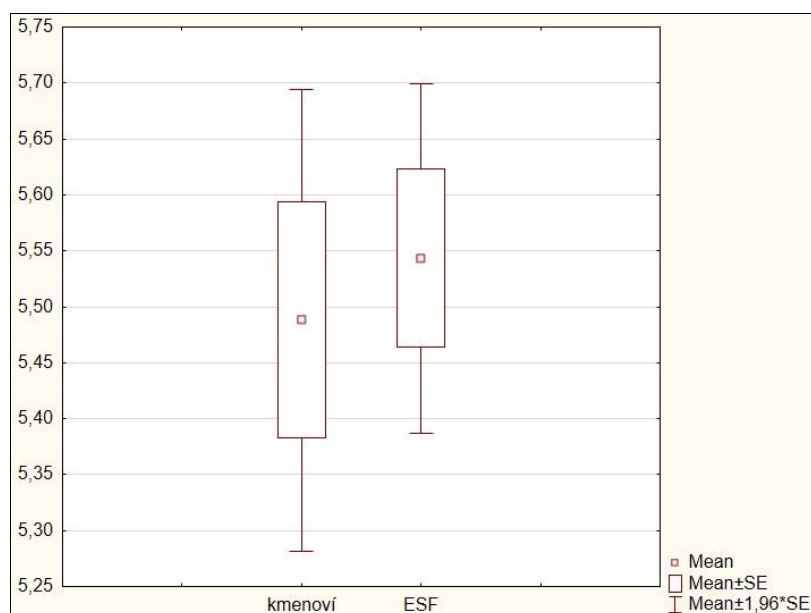
**Tabulka 27** Úroveň schopnosti při práci s klienty v závislosti na pracovním zařazení

„Kmen“ vs. „ESF“	Arit. průměr (kmen)	Směrodat. odchylka (kmen)	N (kmen)	Arit. průměr (ESF)	Směrodat. odchyl. (ESF)	N (ESF)	p
Celková úroveň schopností	5,54	0,51	41	5,49	0,74	49	0,677
ČINNOSTI	5,81	0,57	41	5,68	0,70	49	0,347
CÍLE	5,32	0,71	41	5,33	0,90	49	0,975

$p < 0,05^*$

Statisticky významný rozdíl v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty s ohledem na jejich pracovní zařazení nebyl prokázán ( $p=0,677$ ). Vzhledem k uvedenému výsledku nelze zamítnout hypotéza H11o: Neexistují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na tom, zda se jedná o pracovníky pracující v rámci projektů ESF a tzv. kmenové pracovníky. Pracovní zařazení poradců tedy nemá vliv na úroveň schopností při práci s klienty vykonávat činnosti a plnit cíle důležité při práci s klienty. Pracovníci „kmenoví“ vykazují vyšší úroveň schopností při práci s klienty, než pracovníci projektů ESF, tyto rozdíly však nejsou statisticky významné.

**Graf 21** Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na pracovním zařazení



#### 14. Jaký je rozdíl v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na motivaci k práci?

H12o: Neexistují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na motivaci k práci.

H12A: Existují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na motivaci k práci.

Statistické ověření významnosti rozdílu úrovně vnímání vlastní účinnosti pracovníků s ohledem na motivaci pracovníků bylo provedeno T – testem pro dva nezávislé výběry. Výsledky jsou uvedeny v Tabulce č. 28 a znázorněny v Grafu č. 22.

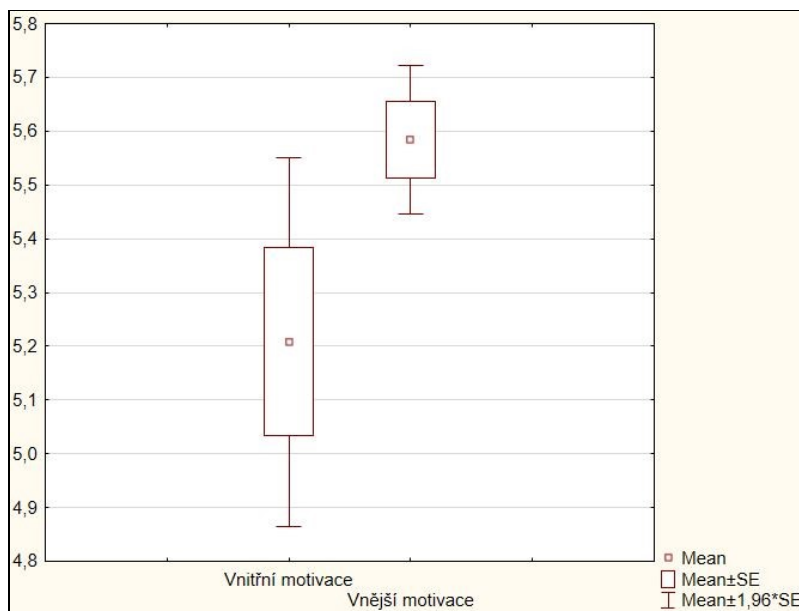
Tabulka 28 Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na motivaci k práci

vnitřní vs. vnější	Arit. prům. (vnitř.)	Směrod. odchyl. (vnitř.)	N (vnitř.)	Arit. prům. (vně.)	Směrod. odchyl. (vně.)	N (vně.)	p
Celková úroveň schopností	5,21	0,72	17	5,58	0,61	73	0,029*
ČINNOSTI	5,53	0,77	17	5,79	0,60	73	0,133
CÍLE	4,94	0,89	17	5,41	0,77	73	0,030*

$p < 0,05^*$

Byl prokázán statisticky významný rozdíl v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty mezi skupinou pracovníků s vnitřní a vnější motivací k práci ( $p=0,029$ ). Vzhledem k uvedenému výsledku může být zamítnuta hypotéza H12o. Existují rozdíly v úrovni schopností pracovníků při práci s klienty v závislosti na motivaci k práci. Pracovníci s vnitřní motivací k práci dosahují nižší úrovně schopností ( $M=5,21$ ;  $SD=0,72$ ), zatímco pracovníci s vnější motivací k práci dosahují úrovně schopností vyšší ( $M=5,58$ ;  $SD=0,61$ ). Z výsledků vyplývá, že důvod, který motivuje pracovníka k výkonu profese, ovlivňuje úroveň jeho schopností při práci s klienty.

**Graf 22** Úroveň schopnosti při práci s klienty v závislosti na motivaci



Z analýzy jednotlivých oblastí nebyly v oblasti „činnosti“ ( $p=0,133$ ) zjištěny rozdíly mezi schopností pracovníků v závislosti na jejich motivaci. Rozdíl byl však zjištěn v oblasti „cíle“ ( $p=0,030$ ). Z výsledků lze tedy soudit, že pracovníci s vnější motivací k práci ( $M=5,41$ ;  $SD=0,77$ ) dosahují vyšší úrovně schopností naplňovat cíle práce ve vztahu

ke klientům než pracovníci s vnitřní motivací k práci ( $M=4,94$ ;  $SD=0,89$ ). Je však potřeba podotknout, že srovnání výsledků pracovníků je v tomto případě limitováno nízkým zastoupením pracovníků s vnitřní motivací k práci ve výběrovém souboru.

## 6 SHRNU TÍ A DISKUZE

Při zjišťování úrovně vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti vykazovali pracovníci ÚP různou úroveň vlastní účinnosti podle toho, do jaké míry byli přesvědčeni o svých schopnostech vykonávat vybrané činnosti, pravidelně a z dlouhodobého hlediska.

Úroveň vnímání vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti, v tomto případě pracovníků ÚP, byla zjišťována ve třech oblastech: „emoce“, „procesy“, „podpora“.

Nejvyšší úroveň vlastní účinnosti byla dosažena v oblasti „podpora“. Z výzkumu vyplývá, že pracovníci vykazují nejvyšší schopnost ve vyhledávání podpory a pomoci při řešení složitých situací klienta. Nejvyšší úrovně dosahují pracovníci ve schopnosti komunikovat s kolegy a řešit s nimi problémy, najít u nich podporu a pomoc. Stejně tak schopnost okamžitého řešení problému s nadřízeným. Tyto výsledky by mohly reflektovat to, že pracovníci cítí oporu u svých kolegů a nadřízených, přičemž tyto hodnoty mohou také vypovídat o dobrých vztazích na pracovišti či o dobře nastaveném způsobu řízení práce. V této oblasti byla zjišťována schopnost zapojit i jiné osoby a organizace do řešení problémů klientů, přičemž schopnosti pracovníků v tomto směru nedosahovaly takové úrovně jako podpora ve vztahu ke kolegům. S ohledem na to, že pracovníci při své práci postupují dle zákona, se lze domnívat, že disponují omezenými možnostmi pro kontaktování osob a organizací vykonávající jiné profese či služby. Na druhou stranu disponují tito pracovníci určitou volností, která jim dává možnost řešit situace individuálně, čemuž by odpovídal profesionální přístup, kdy pracovník hledá originální řešení situací klienta namísto osvědčených rutinních postupů. Záleží pouze na pracovníkovi, který postup si zvolí.

V oblasti „procesy“, která zjišťovala schopnosti pracovníka vypořádat se s různými aspekty práce s klienty, vykazovali pracovníci nižší míru vlastní účinnosti, než v oblasti „podpora“. V rámci této oblasti vyjadřovala položka s nejvyšším dosaženým aritmetickým průměrem schopnost pracovníka pokračovat v práci s klientem, i přes překážky, kdy v případě nezdaru začíná pracovník od začátku stanovením nových cílů. Zároveň pracovníci vykazují schopnosti dostát svým závazkům, které klientům dali a najít si pro klienta dostatek času. Úroveň vlastní účinnosti v této oblasti může poukazovat na přístup pracovníků ke klientům, který by mohl být označen jako orientovaný na klienta, kdy pracovník uplatňuje poradenské metody, přístupy a stanovuje si četnost návštěv tak, aby klienta aktivně vedl k řešení jeho situace. V rámci této oblasti byla zjišťována i schopnost

pracovníka navázat pozitivní vztah ke klientovi a nevytvářet soudy na jeho osobu, přičemž úroveň těchto dvou hodnot byla nižší než průměrná hodnota celkové úrovně vlastní účinnosti. Práce s lidmi je komplikovaná a různorodá ve všech oblastech, a i poradenství v oblasti zaměstnanosti vyžaduje intenzivní práci s klientem. Úsilí, které věnují poradci své práci s klientem, ne vždy vede k adekvátnímu výsledku. Nižší úroveň schopnosti v navázání kladného vztahu ke klientovi a ve vyhýbání se vytváření předsudků na jeho osobu tak může pramenit z neochoty klientů spolupracovat s pracovníkem poradenství.

Nejnižší míra vnímání účinnosti byla zjištěna v oblasti, která zjišťovala schopnosti regulovat emoce, což může značit, že pracovníci si méně důvěřují ve schopnostech zvládat své negativní emoce při řešení složitých situací s klientem. Tato oblast značí důležitost osobnosti poradce při práci s klientem, jeho vysokou míru sebeřízení a zvládnutí stresu. Nejnižší hodnoty byly zjištěny v úrovni schopností vyhnout se zátěži a netrápit se v případě, že není pracovník schopen problém vyřešit a ve schopnosti ovládat emoce při řešení nepříjemných situací ve vztahu ke klientovi i ve vztahu k sobě samému. Tato problematika je velmi komplikovaná a vyskytuje se právě u profesí, kde je podstatnou složkou náplně práce s lidmi. Nízká schopnost pracovníků vyhnout se zátěži a pocitu, že nemůžou dostát pracovním požadavkům ve spojení s přesvědčením, že úsilí, které vkládají do své práce, není adekvátní výslednému efektu, může vést ke stavu emocionálního vyčerpání, kdy se zhoršuje i pracovní výkon. Vzhledem k výsledku je nutné upozornit i na poskytování supervizí, jako prvku psychologické podpory, který působí jako prevence syndromu vyhoření a je významnou prevencí u pomáhajících profesí. Otázkou je, zda je vůbec v praxi úřadu práce poskytována.

Výzkumem bylo dále zjištěno, že celková míra vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti souvisí s věkem pracovníků a jejich spokojeností s volbou profese. Čím vyšší je věk pracovníků, tím vyšší je i úroveň jejich účinnosti. Podrobnější analýza ukazuje, že věk souvisí s úrovní vlastní účinnosti v oblasti „podpora“. Čím vyšší věk, tím vyšší úroveň schopností pracovníků vyhledávat podporu a pomoc kolegů, nadřízených či ostatních osob a služeb při řešení složitých situací klienta. Nebyla však prokázána souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti pracovníků a věkem v oblastech „emoce“ a „procesy“. Lze tedy soudit, že věk nehraje roli ve schopnostech pracovníků zvládat negativní emoce při řešení složitých situací, ani na schopnost pracovníků vypořádat se s různými situacemi vyplývajícími z práce ve vztahu ke klientovi.

Celková úroveň vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti je tím vyšší, čím vyšší je i spokojenost s volbou profese. Podrobnější analýzou byla zjištěna souvislost mezi spokojeností s volbou profese a oblastí „emoce“, lze tedy soudit, že spokojenost s volbou profese má vliv na schopnost pracovníka zvládat negativní emoce při řešení složitých situací, jak ve vztahu ke klientovi, tak ve vztahu k sobě samému. S nedostatkem spokojenosti mohou být spojeny pocity vyčerpání a neschopnosti pracovníka pracovat nejen s klientem, ale i sám se sebou. Jak bylo uvedeno v teoretické části, pochybuje-li člověk o svých schopnostech, vyhýbá se úkolům a problémy vnímá jako hrozby, nikoli jako překážky, které může nalézáním řešení překonat, a tak může zažívat vysokou míru stresu a úzkosti. Bylo zjištěno, že spokojenost s volbou profese má vliv i na oblast „procesy“, která zjišťovala schopnosti pracovníků vypořádat se s různými aspekty práce ve vztahu ke klientovi. Čím je vyšší spokojenost s volbou profese, tím vyšší je úroveň schopností dostát závazků vůči klientovi, najít si dostatek času na řešení překážek a stanovení cílů a navázat s klientem pozitivní vztah. Dle výzkumu Hiekischové (2018), který se zaměřoval na pracovní spokojenost pracovníků ÚP, může práci pracovníků ÚP, jejich přístup ke klientům, ale také jejich pracovní výkon a spokojenost s prací ovlivňovat striktně hierarchická a formální struktura veřejné instituce, kdy vedoucí pracovníci vyžadují poslušnost podřízených v souvislosti s realizovanou direktivní politikou. Hiekischová (2018, s. 144-145) konstatuje, že pro pracovní spokojenost pracovníků ÚP je velmi důležité, aby při realizaci politiky jednali její tvůrci s pracovníky jako s osobami sobě rovnými, které disponují množstvím odborných zkušeností a znalostí. Udávání striktních nařízení bez komunikace a diskuzí s řadovými pracovníky negativně ovlivňuje jejich pracovní výkon a tím i poskytování služeb klientům.

Jak vyplývá z výzkumu, délka praxe nemá vliv na celkovou úroveň vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti. Bylo by pochopitelné, že úroveň vlastní účinnosti se zvyšuje s rostoucími zkušenostmi pracovníků. Byl předpoklad, že délka praxe má souvislost s celkovou úrovní vnímání vlastní účinností pracovníků v sociální oblasti, neboť, jak bylo uvedeno v teoretické části práce, aby člověk pevně věřil ve své schopnosti, potřebuje praktické zkušenosti. Tento předpoklad se však nepotvrdil. Možný důvod, který by mohl vysvětlit, že délka praxe neposiluje pracovníkovi schopnosti, je ten, že se pracovníci setkávají s tak různorodými případy, klienty a situacemi, při jejichž řešení využívají pracovníci individuální a inovativní postupy. Z podrobnějšího výzkumu vyplývá, že délka praxe ovlivňuje úroveň vlastní účinnosti pouze v oblasti „podpora“, z čehož plyne, že čím



delší je praxe pracovníků jako poradců, tím vyšší jsou i jejich schopnosti vyhledávat pomoc a podporu u kolegů, vedoucích, ale také různých osob a organizací. Tato skutečnost však může do jisté míry souviset i s jejich věkem. Lze tedy soudit, že délka praxe pracovníků nemá vliv na schopnost pracovníků zvládat negativní emoce ani na schopnost pracovníků vypořádat se s různými situacemi ve vztahu ke klientovi.

Rozdíly v celkové úrovni účinnosti pracovníků v sociální oblasti mezi pracovníky se SŠ a VŠ vzděláním nebyly prokázány, stejně jako nebyly prokázány rozdíly mezi pracovníky v závislosti na jejich pracovním zařazení, ale také mezi pracovníky s různými příčinami motivace k práci. Podrobnější analýza přinesla rozdíly v jednotlivých oblastech vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti pouze v závislosti na vzdělání.

Pracovníci se SŠ vzděláním vykazují vyšší úroveň účinnosti v oblasti „podpora“ a vykazují tak vyšší schopnosti hledat pomoc a podporu u jiných osob či organizací při řešení složitých situací klienta. Do tohoto výsledku může vstupovat další faktor, kterým je náplň práce, kterou může mít pracovník se SŠ odlišnou od pracovníka VŠ. Pracovníci s VŠ vzděláním na druhou stranu vykazují vyšší úroveň účinnosti v oblasti „emoce“, tedy schopnosti regulovat emoce ve vztahu ke klientovi i k sobě samému. I zde kromě vyššího vzdělání může být možnou příčinou i povaha činností, kterou pracovníci s rozdílným vzděláním vykonávají, a která může vyžadovat jiné spektrum činností, což může ovlivnit jejich přesvědčení o svých schopnostech regulace emocí.

Pracovníci označovaní jako kmenoví a pracovníci ESF projektů vnímají své schopnosti ve všech oblastech podobně, bez výrazných rozdílů, stejně jako pracovníci s vnitřní a vnější motivací k práci. Vzhledem k tomu, že hodnoty vlastní účinnosti vykazují značný rozptyl, je pravděpodobné, že panují rozdíly, které jsou způsobeny dalšími faktory, než byly zjišťovány v rámci tohoto výzkumu.

Výzkum byl zaměřen i na zjištění úrovně schopností pracovníků při činnostech důležitých při práci s klienty (oblast „činnosti“) a při plnění cílů práce s klienty (oblast „cíle“). Pracovníci hodnotí jako vyšší své schopnosti při konání činností důležitých při práci s klienty než při plnění cílů. Nejlépe hodnotí pracovníci svoji schopnost vyslechnout klienta, jeho představy a potíže, předkládat mu návrhy řešení problémů a poskytovat klientům pomoc při vyřízení dávky či služby, na kterou má nárok. Naopak jako nejnižší hodnotí pracovníci schopnosti při obhajování klienta a jeho zájmů před jinými osobami či institucemi, schopnost pomoci klientovi překonat překážky při řešení jeho situace a vůbec nejhůře pracovníci hodnotí schopnost motivovat klienta tak, aby si práci našel

sám, což je hlavním cílem práce poradce s klientem. Nutno podotknout, že všechny průměrné hodnoty se pohybovaly nad střední hodnotou hodnotící škály.

Z výzkumu vyplynulo, že schopnosti vykonávat činnosti důležité při práci s klientem ovlivňuje věk pracovníků a spokojenost s volbou profese. Jak bylo uvedeno výše, čím větší je spokojenost s volbou profese, tím vyšší jsou i schopnosti pracovníků orientovat se na klienta a lépe si poradit s různými aspekty, které při práci s klienty mohou nastat. Co se týče plnění cílů, byl předpoklad, že věk, délka praxe či spokojenost s volbou profese souvisí s úrovní schopností pracovníka plnit cíle své práce ve vztahu ke klientům. Tento předpoklad se však nenaplnil. Vzhledem k rozptylu hodnot vlastní účinnosti v oblasti „cíle“ je předpoklad jiných faktorů, které by mohly schopnosti v této oblasti ovlivnit.

Rozdíly v celkové úrovni schopností pracovníků při práci s klienty mezi pracovníky se SŠ a VŠ vzděláním nebyly prokázány, stejně jako nebyly prokázány rozdíly mezi pracovníky v závislosti na jejich pracovním zařazení, ani při podrobnější analýze oblastí „činnosti“ a „cíle“. Pracovníci s vnější motivací k práci dosahují vyšší úrovně schopností při práci s klienty a při plnění cílů práce s klienty než pracovníci s vnitřní motivací k práci. Je však potřeba podotknout, že srovnání výsledků pracovníků je v tomto případě limitováno nízkým zastoupením pracovníků s vnitřní motivací k práci ve výběrovém souboru.

Vzhledem k tomu, že hodnoty úrovně vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti, ale i hodnoty úrovně schopností důležitých při práci s klienty vykazují rozptyl, lze se domnívat, že mezi pracovníky panují rozdíly, které jsou způsobeny dalšími faktory, které nebyly v rámci této práce zahrnuty.

Pro shrnutí výsledků je důležité upozornit, že limitem výsledků výzkumu je jejich platnost pouze na zúčastněnou skupinu respondentů. Rovněž míra nezaměstnanosti, která v době realizace výzkumu byla na historicky nejnižší úrovni, z čehož vyplývá i dostatek času na práci s klientem by mohli mít vliv na odpovědi respondentů. Jak bylo uvedeno v teoretické části práce, v době nízké míry nezaměstnanosti se poradci orientují zejména na práci s klientem a jeho aktivizaci, zatímco při vyšší nezaměstnanosti se poradci orientují zejména na sladění kvalifikace nezaměstnaných s potřebami zaměstnavatele. Je nutné upozornit i na nevýhody škálových odpovědí, kdy respondenti mohou odpovídat nahodile, mít tendence k (ne) souhlasu, či dávat odpovědi sociálně žádoucí a tím ovlivnit výsledné hodnoty.



## ZÁVĚR

Zvyšující se nároky na profesionalitu pracovníků úřadu práce poskytujících poradenství uchazečům o zaměstnání kladou důraz na individuální přístup pracovníků k jednotlivým případům. Nejen odborné znalosti, ale rovněž osobnostní předpoklady a schopnosti umožňují pracovníkům vykonávat činnosti nezbytné k jejich práci. Ne každý pracovník je však o svých schopnostech řešit různé situace, které mohou při práci s klienty v tíživé situaci nastat, přesvědčen. Právě víra ve své schopnosti, jak je uvedeno v teoretické části práce, výrazně ovlivňuje chování lidí, tedy i přístup k práci pracovníka, který svým způsobem může ovlivnit i proces dalšího směřování uchazeče o zaměstnání.

Tato práce nabízí vhled do hodnocení vlastní účinnosti pracovníků úřadu práce poskytujících individuální poradenství v Jihomoravském kraji. Záměrem výzkumu bylo zjistit úroveň vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti, a také úroveň přesvědčení pracovníků o svých schopnostech vykonávat činnosti důležité při své práci s klienty. Zároveň zjistit, zda vybrané faktory, jako je věk, délka praxe či spokojenost s volbou profese úroveň vlastní účinnosti a těchto schopností ovlivňují. Zjištění rozdílů v úrovni vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti v závislosti na jejich vzdělání, pracovním zařazení a motivaci k práci bylo dalším cílem této práce.

Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci nejvíce důvěřují svým schopnostem při vyhledávání podpory a pomoci u svých kolegů či nadřízených v případě, že to vyžaduje řešení klientova problému. To může poukazovat na dobré vztahy na pracovištích či na dobře nastavený systém řízení práce. Naopak nejméně si pracovníci důvěřují ve schopnostech zvládat své negativní emoce při řešení složitých situací s klientem, a to jak ve vztahu ke klientovi, tak k sobě samému. V souvislosti s výsledky se jeví jako vhodné doporučení poskytování supervizí, jako prvku psychologické podpory, který je významnou prevencí syndromu vyhoření u pomáhajících profesí.

Z výsledků výzkumu dále vyplývá, že úroveň vlastní účinnosti pracovníků v sociální oblasti ovlivňuje zejména spokojenost s volbou profese. Čím vyšší je spokojenost s volbou profese, tím vyšší je i úroveň vlastní účinnosti a přesvědčení pracovníků o svých schopnostech vykonávat činnosti důležité při práci s klienty. Výsledky výzkumu ukazují, že spokojenost s volbou profese ovlivňuje zejména schopnosti pracovníků zvládat negativní emoce při řešení složitých situací, jak ve vztahu ke klientovi, tak ve vztahu k sobě samému. Schopnost vyhnout se zátěži při řešení nepříjemných situací, a také pocitu,

že nelze dostát pracovním požadavkům, může ve vztahu ke klientovi zabránit emočním stavům, které mohou ovlivnit pracovníka negativním směrem. Tím může faktor spokojenosti s volbou profese nabývat značné důležitosti, neboť může ovlivnit pracovníkův výkon, a tedy i poskytování služeb klientům. Byl prokázán i vliv spokojenosti s volbou profese na schopnosti pracovníků vypořádat se s různými aspekty práce ve vztahu ke klientům.

Mezi další faktory, které mohou ovlivnit úroveň vlastní účinnosti a schopností při práci s klienty, patří věk pracovníků a délka jejich praxe. Ty ovlivňují zejména schopnosti pracovníků vyhledávat a sdílet podporu a pomoc s jinými osobami či organizacemi.

Jelikož nebyly prokázány významné rozdíly v celkové úrovni vlastní účinnosti, ani v úrovni schopností při práci s klienty s ohledem na jejich vzdělání, pracovní zařazení a motivaci k práci, lze se domnívat, s ohledem na rozptýl hodnot, že mohou existovat jiné faktory, které by mohly úroveň schopností pracovníků ovlivňovat.

Závěrem lze dodat, že prvotním záměrem bylo využít výsledky výzkumu k porozumění, jak zacílit strategie přijímání nových zaměstnanců či jak směřovat další vzdělávání pracovníků. Jelikož nebyly prokázány významné rozdíly ve schopnostech pracovníků s ohledem na stanovené faktory, jeví se jako významné zjištění faktoru spokojenosti pracovníků s volbou profese, který, jak bylo uvedeno výše, může úroveň vlastní účinnosti ovlivnit v několika oblastech. Co je však základem spokojenosti poradců úřadu práce? Další šetření v této oblasti mohou přinést zpětnou vazbu o požadavcích, představách či očekáváních pracovníků.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] ARMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. 10. vydání. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.
- [2] ASPI, 2015. *Zákon o zaměstnanosti: komentář*. ASPI (Právní informační systém). Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2015. [cit. 2020-02-28]. Komentáře (Wolters Kluwer ČR) ke dni 1.5.2015.
- [3] BANDURA, Albert, 1994. Self – efficacy. In V. S. Ramachandram (Ed.). *Encyclopedia of human behavior*. [online]. London: Elsevier, Inc. 4 (s. 71-81). [cit. 2020-03-28].  
Dostupné z: <http://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1994EHB.pdf>
- [4] BANDURA, Albert, 1999. A social cognitive theory of personality. In: L. Pervin & O. John (Ed.), *Handbook of personality* [online]. 2nd ed., pp. 154-196. New York: Guilford Publications. (Reprinted in D. Cervone & Y. Shoda [Eds.], *The coherence of personality*. New York: Guilford Press. [cit. 2020-03-28]. Dostupné z: <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1999HP.pdf>
- [5] BAREŠ, Libor a Jana HAVLÍKOVÁ, 2017. Organizace působící v resortu práce a sociálních věcí – úřady práce. s. 350–392. In: MUSIL, Libor, Pavel BAREŠ a Jana HAVLÍKOVÁ, (eds). *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. [online]. Praha: VÚPSV, 2017. 532 s. [cit. 2019-11-28]. ISBN 978-80-7416-240-4. Dostupné z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_421.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_421.pdf)
- [6] BLATNÝ, Marek a Alena PLHÁKOVÁ, 2003. *Temperament, inteligence, sebezpetí: nové pohledy na tradiční témata psychologického výzkumu*. Brno: Psychologický ústav Akademie věd ČR, 2003. ISBN 80-86620-05-0.
- [7] ČESKO. Zákon č. 73/2011 Sb. ze dne 9.2.2011, o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů In: *Sbírka zákonů 25.3.2011, ročník 2011, částka 29/2011*.
- [8] ČESKO. Zákon č. 435/2004 Sb. ze dne 13.5.2004, o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů 23.7.2004, částka 143/2004*.
- [9] ČESKO. Vyhláška č. 518/2004 Sb. Vyhláška, kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti ze dne 23.9.2004, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů 1.10.2004, částka 178/2004*.

- [10] ČSÚ, 2019. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Statistika & My* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2019, 9(9) [cit. 2020-04-08]. ISSN 1804-7149. Dostupné z: <https://www.statistikaamy.cz/wp-content/uploads/2019/09/18041909.pdf>
- [11] DRABEROVÁ, Jana, 2016. Vnímaná akademická účinnost u žáků středních škol. [online]. *Psychologie pro praxi*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2016, 51(1), 81-94 [cit. 2020-03-28]. ISSN 2336-6486. Dostupné z: <https://karolinum.cz/data/clanek/2847/81-94%201-2%2016-9.pdf>
- [12] DUSPIVOVÁ, Kateřina a Markéta NESRSTOVÁ, 2018. Zabránění vzniku dlouhodobé nezaměstnanosti a nové uplatnění na trhu práce v důsledku technologických změn pro znevýhodněné skupiny zaměstnanců. [online]. © TREXIMA, spol. s r.o. Praha, 2018, 77 s. [cit. 2020-02-25]. Dostupné z: [https://ipodpora.odborny.info/soubory/dms/wysiwyg\\_uploads/e044973a33126433/uploads/Studie\\_dlouhodob%C3%A1\\_nezam%C4%9Bstnanost.pdf](https://ipodpora.odborny.info/soubory/dms/wysiwyg_uploads/e044973a33126433/uploads/Studie_dlouhodob%C3%A1_nezam%C4%9Bstnanost.pdf)
- [13] ERÉNYI, Tereza, Diana KANTOROVÁ a Daniel VEJSADA, 2017. *Vyznejte se v zákoně o státní službě: podle právní úpravy k 30. listopadu 2016*. Brno: BizBooks, 2017. ISBN 978-80-265-0607-2.
- [14] FREIBERGOVÁ, Zuzana, 2008. Informačně-poradenské služby veřejných služeb zaměstnanosti podporující pracovní uplatnění občanů: Popis stávajícího a návrh nového modelu. [online]. Pilotní systémový projekt MPSV ČR. Institut trhu práce, Národní vzdělávací fond, o.p.s. 2008, 173 s. [cit. 2020-03-30]. Dostupné: <http://www.nvf.cz/informacne-poradenske-sluzby-verejnych-sluzeb-zamestnanosti-podporujici-pracovni-uplatneni-obcanu-popis-stavajiciho-a-navrh-noveho-modelu>
- [15] FREIBERGOVÁ, Zuzana, 2013. Metodika poradenského procesu realizovaného s uchazeči o zaměstnání na Úřadu práce České republiky. [online]. Certifikovaná metodika MPSV č.j. 2013/80685–141. Národní vzdělávací fond. Praha. 2013. 64 s. [cit. 2020-03-25]. Dostupné z: <http://www.nvf.cz/cms//assets/docs/be482a44177eef7ebb47cb25724bf3ff/563-0/td010024-metodika-poradenskeho-procesu.pdf>
- [16] FREIBERGOVÁ, Zuzana a Pavlína MAŘÍKOVÁ, 2013. Zprostředkování zaměstnání a poradenství pro uchazeče o zaměstnání realizované Úřadem práce České republiky. Projekt TAČR OMEGA: Poradenský proces na Úřadu práce ČR. Středisko podpory poradenských služeb Národního vzdělávacího fondu. Praha. 2013. 95 s. ISBN 978–80–86728–62–9.

- [17] GABURA, Ján a Jana PRUŽIŇSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-85850-10-9.
- [18] GANGLOFF, Bernard a Crisanta-Alina MAZILESCU, 2017. Normative Characteristics of Perceived Self-Efficacy. [online]. Social Sciences. 2017, 11.11.2017, 2017(6), 139 [cit. 2020-03-13]. DOI: 10.3390/socsci6040139. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/2076-0760/6/4/139/htm#cite>
- [19] GŘ ÚP ČR, 2017. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ ÚŘADU PRÁCE ČR, 2017. Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky: Služební předpis č. 6/2017. [online]. © Úřad práce ČR. Praha, 2017, 6 s. [cit. 2020-03-29]. Dostupné z: [https://www.uradprace.cz/documents/37855/378700/pravidla\\_etiky.pdf](https://www.uradprace.cz/documents/37855/378700/pravidla_etiky.pdf)
- [20] GŘ ÚP ČR, 2019. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ ÚŘADU PRÁCE ČR, 2019. Zpráva o činnosti Úřadu práce České republiky za rok 2019. [online]. Red. Viktor Najmon. Praha: Generální ředitelství Úřadu práce České republiky. [cit. 2020-02-29]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/zprava-o-cinnosti>
- [21] GŘ ÚP ČR, 2020. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ ÚŘADU PRÁCE ČR (GŘ ÚP ČR), 2020. Počet lidí bez práce v lednu vzrostl, meziročně jich přes 15 tisíc ubylo [online]. Tisková zpráva Úřad práce ČR Generální ředitelství. Praha, 2020, 10.2.2020 [cit. 2020-02-25]. Dostupné z: [https://www.uradprace.cz/documents/37855/1364611/TZ\\_nezamestnanost\\_leden2020.pdf/905934a3-2734-1df7-992c-01007b3ff683](https://www.uradprace.cz/documents/37855/1364611/TZ_nezamestnanost_leden2020.pdf/905934a3-2734-1df7-992c-01007b3ff683)
- [22] HIEKISCHOVÁ Michaela, 2018. Pracovní spokojenost na úřadech práce v České republice z perspektivy teorie odcizení o politiky. [online]. *Sociológia – Slovak Sociological Review*. Vol. 50. no. 2 (2018), s. 119-148 [cit. 2020-03-30]. ISSN 0049-1225. Dostupné z: <https://www.sav.sk/journals/uploads/04161142Hiekischova%202-2018.pdf>
- [23] HILL, Michael, 2005. *The Public Policy Process* [online]. 4th. Harlow, United Kingdom: Pearson Education Limited, 2005, 308 s. [cit. 2020-03-17]. ISBN 0-5828-9402. Dostupné z: <https://epdf.pub/the-public-policy-process-4th-edition.html>
- [24] HODAŇOVÁ, Jitka, Vlasta HOŘÁNKOVÁ a Eva VALOUCHOVÁ, 2003. *Poradenské techniky a aktivity při práci s uchazečem: metodická příručka pro poradce pro zprostředkování*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. ISBN 80-86552-65-9.



- [25] HORA, Ondřej, 2008. *Strategie dlouhodobě nezaměstnaných: vstupní analýza problému* (původní, rozšířená verze). [online]. Praha: VÚPSV, v.v.i., [cit. 2020-01-15]. ISBN 978-80-7416-004-2. Dostupné z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_267.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_267.pdf)
- [26] HORA, Ondřej et al., 2018. *Zhodnocení krátkodobých a střednědobých dopadů vybraných programů APZ realizovaných v roce 2014 s důrazem na situaci dlouhodobě nezaměstnaných*. Praha: VÚPSV, v.v.i., Výzkumné centrum Brno, 2018. ISBN 978-80-7416-336-4.
- [27] HORÁK, Pavel, 2004. Rozhodovací volnost úředníků veřejné a sociální politiky na státní a lokální úrovni. *Politologický časopis: Czech journal of political science* [online]. Brno: © 2012 Masarykova univerzita, 2004, 2004(1), 35-51. [cit. 2020-01-15]. ISSN 1805-9503. Dostupné z: [https://www.politologickycasopis.cz/userfiles/file/2004/1/Polcas\\_2004\\_1\\_pp\\_35\\_51.pdf](https://www.politologickycasopis.cz/userfiles/file/2004/1/Polcas_2004_1_pp_35_51.pdf)
- [28] HORÁK, Pavel, 2008. Role sociálních pracovníků v prostředí státních organizací. *Sociální práce/Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno: ASVSP, 2008(4), 106-123. ISSN 1213-6204.
- [29] HORÁK, Pavel a Markéta HORÁKOVÁ, 2009. Role liniových pracovníků ve veřejné politice. [online]. *Sociologický časopis*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2009, 1.4.2009, 45(2), 369–395 [cit. 2020-01-20]. ISSN 2336-128X. Dostupné z: <https://sreview.soc.cas.cz/pdfs/csr/2009/02/08.pdf>
- [30] HORÁK, Pavel, 2010. Pracovní nejistoty uchazečů o zaměstnání a veřejné služby zaměstnanosti v různých regionech ČR. [online]. *Sociální studia: Social studies* [online]. Brno: Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, 2010, 7(1), 45-67, [cit. 2020-03-30]. ISSN 1803-6104. Dostupné z: [https://journals.muni.cz/socialni\\_studia/article/view/5821/4913](https://journals.muni.cz/socialni_studia/article/view/5821/4913)
- [31] HOSKOVCOVÁ, Simona, 2006. *Psychická odolnost předškolního dítěte*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1424-8.
- [32] HRBÁČKOVÁ, Karla., Anna. Petr. ŠAFRÁNKOVÁ, 2015. Vnímání vlastní účinnosti pedagogických pracovníků v oblasti institucionální péče o děti a mládež. *Sociální pedagogika*. [online]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2015, 3(2), 9-24. [cit. 2019-01-04]. DOI: 10.7441/soced.2015.03.02.01. Dostupné z:

[https://soced.cz/wp-content/uploads/2015/11/STUDIE\\_Vn%20adm%20aln%20ad-vlastn%20ad-%20ba%20dinnosti-pedagogick%20bdch-pracovn%20adk%20af....pdf](https://soced.cz/wp-content/uploads/2015/11/STUDIE_Vn%20adm%20aln%20ad-vlastn%20ad-%20ba%20dinnosti-pedagogick%20bdch-pracovn%20adk%20af....pdf)

[33] HUPE, Peter a Michael HILL, 2007. *Street-Level Bureaucracy and Public Accountabiliy*. Public Administration. [online]. 2007, 85(2), 277-299 [cit. 2020-03-27]. DOI: 10.1111/j.1467-9299.2007.00650.x. Dostupné z:

[https://www.researchgate.net/publication/229656792\\_StreetLevel\\_Bureaucracy\\_and\\_Public\\_Accountabiliy](https://www.researchgate.net/publication/229656792_StreetLevel_Bureaucracy_and_Public_Accountabiliy)

[34] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.

[35] JANOUŠEK, Jaromír, 1992. Sociálně kognitivní teorie Alberta Bandury. *Československá psychologie*, [online]. 36(5), 385-398. [cit. 2019-04-04]. Dostupné z [https://is.muni.cz/el/1451/podzim2013/np2270/um/A\\_Bandura\\_napsal\\_Janousek.pdf](https://is.muni.cz/el/1451/podzim2013/np2270/um/A_Bandura_napsal_Janousek.pdf)

[36] KOPŘIVA, Karel, 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vydání. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

[37] KOTÍKOVÁ, Jaromíra, Danica SCHEBELLE a Helena VYCHOVÁ, 2015. *Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Certifikovaná metodika MPSV. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. [online]. Praha 2, Karlovo náměstí 1359/1: VÚPSV, v. v. i., 2015, [cit. 2020-01-29].

Dostupné z: <http://praha.vupsv.cz/Fulltext/cm16-2.pdf>

[38] KOTRUSOVÁ, Miriam, 2000. Proces poradenství při zprostředkování práce z mezinárodní perspektivy. Zkušenosti dalších evropských států. In: *Úloha politiky zaměstnanosti v oblasti pracovního poradenství při zprostředkování zaměstnání*. 3. etapa. Příloha 1. Praha: VÚPSV, v. v. i. Dostupné z:

<http://praha.vupsv.cz/Fulltext/profl.pdf>

[39] KOTRUSOVÁ, Miriam, et al. 2019. *Podmínky realizace intervencí a (vybraných) programů APZ a způsoby hodnocení jejich účinnosti perspektivou zaměstnanců ÚP ČR v roce 2017: dílčí podkladová studie II*. Praha: VÚPSV, 2019. ISBN 978-80-7416-339-5. Dostupné z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_455.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_455.pdf)

- [40] KRUTILOVÁ, Dagmar, 2014. Poradenský proces v sociální práci: Jak pomáhat a neškodit [neprodejná publikace]. 2. rozšířené a upravené vydání. Benepal, 2014, 34 s. Projekt: Nad základy aneb vzdělávání pro zkušené pracovníky v sociálních službách, reg. č. CZ.1.07/3.2.13/04.0006.
- [41] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- [42] MAREŠ, Jiří, 2013. Nevhodné chování učitelů k žákům a studentům. *Studia paedagogica*, [online], v. 18, n. 1, p. 7–36, 2013. ISSN 2336-4521. [cit. 2020-03-18]. DOI:10.5817/SP2013-1-2. Dostupné z: <https://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/494/644>
- [43] MAREŠ, Petr, SIROVÁTKA, Tomáš a Jiří VYHLÍDAL, 2003. Dlouhodobě nezaměstnaní – životní situace a strategie. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*. 2003.39(1), 37-54. ISSN 2336-128X.
- [44] MPSV, 2014. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2014. Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020 [online]. Praha: © Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2014, schválena usnesením vlády č. 835 dne 15. 10. 2014 [cit. 2020-01-22]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/strategie-politiky-zamestnanosti-do-roku-2020>
- [45] MUSIL, Libor, 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale...: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004, 244 s. ISBN 80-903070-1-9.
- [46] PAVLÍČKOVÁ, Jana, 2018. Teoretické úvahy o profesní zdatnosti pomáhajících pracovníků působících v sociálně-pedagogické oblasti. *Lifelong Learning – celoživotní vzdělávání*. Mendelova univerzita v Brně, 2018, 8(1), 42-60. ISSN 1805-8868.
- [47] PEDRAZZA, Monica et al., 2013. Self-Efficacy in Social Work: Development and Initial Validation of the Self-Efficacy Scale for Social Workers. *Social Sciences* [online]. 2013, 2(3), 191-207 [cit. 2019-01-12]. DOI: 10.3390/socsci2030191. ISSN 2076-0760. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/2076-0760/2/3/191/htm>
- [48] PREMUSOVÁ, Jarmila a Tomáš SIROVÁTKA, 1996. K formování dlouhodobě nezaměstnanosti v České republice. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*. 1996.32(1), 39-50. ISSN 2336-128X.
- [49] RÁKOCZYOVÁ, Miriam et al., 2019. Realizace vybraných programů aktivní politiky zaměstnanosti a hodnocení jejich efektivity a účinnosti perspektivou zaměstnanců

ÚP ČR v roce 2017: dílčí podkladová studie I. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2019, 85 s. ISBN 978-80-7416-338-8. Dostupné z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_451.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_451.pdf)

[50] SIROVÁTKA, Tomáš, Markéta HORÁKOVÁ a Pavel HORÁK, 2014. *Česká politika zaměstnanosti v době krize a po krizi*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií v nakl. Albert, 2014. ISBN 978-80-210-7149-0.

[51] SMETÁČKOVÁ, I., TOPKOVÁ, P., VOZKOVÁ, A. 2017). Vývoj a pilotáž škály učitelské self-efficacy. *Lifelong Learning – celoživotní vzdělávání*, roč. 7, č. 2, s. 26-46. ISSN 1804-526X. DOI: <http://dx.doi.org/10.11118/lifele2017070226>. Dostupné z: [https://lifelonglearning.mendelu.cz/wcd/w-rek-lifelong/l11702/l11\\_1702\\_clanek2.pdf](https://lifelonglearning.mendelu.cz/wcd/w-rek-lifelong/l11702/l11_1702_clanek2.pdf)

[52] STAJKOVIC, Alex a Fred LUTHANS, 2002. Social cognitive theory and self – efficacy: Implications for motivation theory and practice. In: STEERS, R.M., L. W. PORTER a G. A. BIGLEY (Eds.). *Motivation and Work Behavior*. (7th ed.). [online]. 2002, 126-140. [cit. 2020-03-28]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/258995495\\_Social\\_cognitive\\_theory\\_and\\_self-efficacy\\_Implications\\_for\\_motivation\\_theory\\_and\\_practice](https://www.researchgate.net/publication/258995495_Social_cognitive_theory_and_self-efficacy_Implications_for_motivation_theory_and_practice)

[53] URBÁNEK, Tomáš a Ivo ČERMÁK, 1997. Vliv self-efficacy na agresí a depresi u dětí. [online]. *Československá psychologie*. Brno: Psychologický ústav AVČR, 1997, XLI (3), 193-199. [cit. 2020-03-28]. Dostupné: <http://files.self-efficacy.webnode.cz/200000023-58fc259f57/urb%C3%A1nek%2C%20%C4%8Derm%C3%A1k.pdf>

[54] WIEGEROVÁ, Adriana, a kol., 2012. *Self-efficacy: (osobne vnímaná zdatnosť) v edukačných súvislostiach*. [online]. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo-Mladé letá, 2012, 90 s. ISBN 978-80-10-02355-4. [cit. 2020-03-20]. Dostupné z: <http://hdl.handle.net/10563/18673>

[55] ©Úřad práce ČR, *PROGRAMOVÉ OBDOBÍ 2014 - 2020*. Úřad práce ČR [online]. 2020 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/projekty-v-realizaci-11>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

APZ	Aktivní politika zaměstnanosti
ČR	Česká republika
ESF	Evropský sociální fond
EU	Evropská Unie
GŘ ÚP ČR	Generální ředitelství Úřadu práce České republiky
JmK	Jihomoravský kraj
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
SESSW	Self-efficacy Scale for Social Workers
SŠ	Střední škola
ÚP	Úřad práce
ÚP ČR	Úřad práce České republiky
VŠ	Vysoká škola

**SEZNAM GRAFŮ**

<b>Graf 1</b> Věková struktura.....	55
<b>Graf 2</b> Délka praxe.....	56
<b>Graf 3</b> Vzdělání.....	56
<b>Graf 4</b> Pracovní zařazení.....	57
<b>Graf 5</b> Zdroje motivace.....	58
<b>Graf 6</b> Důvody vedoucí k výběru profese.....	59
<b>Graf 7</b> Celková úroveň vlastní účinnosti .....	61
<b>Graf 8</b> Úroveň vlastní účinnosti v jednotlivých oblastech.....	62
<b>Graf 9</b> Souvislost mezi celkovou úrovní vlastní účinnosti a věkem.....	66
<b>Graf 10</b> Souvislost mezi celkovou úrovní vlastní účinnosti a délkou praxe.....	67
<b>Graf 11</b> Souvislost mezi celkovou úrovní vlastní účinností a spokojeností s volbou profese .....	69
<b>Graf 12</b> Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na vzdělání.....	71
<b>Graf 13</b> Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na pracovním zařazení.....	72
<b>Graf 14</b> Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na motivaci.....	73
<b>Graf 15</b> Úroveň schopností při práci s klienty .....	74
<b>Graf 16</b> Úroveň schopností při práci s klienty v oblasti „činnosti“ a „cíle“ .....	75
<b>Graf 17</b> Souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a věkem.....	77
<b>Graf 18</b> Souvislost schopností pracovníků s délkou praxe .....	79
<b>Graf 19</b> Úroveň schopností při práci s klienty a spokojeností s volbou profese.....	80
<b>Graf 20</b> Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na vzdělání.....	82
<b>Graf 21</b> Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na pracovním zařazení.....	83
<b>Graf 22</b> Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na motivaci .....	84

**SEZNAM TABULEK**

<b>Tabulka 1</b> Dotazník a jeho dělení do částí.....	50
<b>Tabulka 2</b> Položky dotazníku v oblasti EMOCE .....	51
<b>Tabulka 3</b> Položky dotazníku v oblasti PROCESY .....	51
<b>Tabulka 4</b> Položky dotazníku v oblasti PODPORA.....	52
<b>Tabulka 5</b> Položky dotazníku v oblasti ČINNOSTI.....	53
<b>Tabulka 6</b> Položky dotazníku v oblasti CÍLE.....	53
<b>Tabulka 7</b> Věk .....	55
<b>Tabulka 8</b> Délka praxe.....	55
<b>Tabulka 9</b> Spokojenost s volbou profese.....	59
<b>Tabulka 10</b> Četnost odpovědí: spokojenost s volbou profese .....	59
<b>Tabulka 11</b> Celková úroveň vnímání vlastní účinnosti .....	61
<b>Tabulka 12</b> Úroveň vlastní účinnosti v jednotlivých oblastech.....	62
<b>Tabulka 13</b> Úroveň vlastní účinnosti jednotlivých položek dotazníku .....	63
<b>Tabulka 14</b> Souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti a věkem .....	65
<b>Tabulka 15</b> Souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti a délkou praxe .....	66
<b>Tabulka 16</b> Souvislost mezi úrovní vlastní účinnosti a spokojeností s volbou profese ....	68
<b>Tabulka 17</b> Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na vzdělání .....	70
<b>Tabulka 18</b> Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na pracovním zařazení .....	71
<b>Tabulka 19</b> Úroveň vlastní účinnosti v závislosti na motivaci.....	73
<b>Tabulka 20</b> Celková úroveň schopností při práci s klienty .....	74
<b>Tabulka 21</b> Úroveň schopností při práci s klienty v oblasti „cíle“ a „činnosti“.....	74
<b>Tabulka 22</b> Úroveň schopností při práci s klienty v jednotlivých položkách dotazníku....	75
<b>Tabulka 23</b> Souvislost mezi úrovní schopností pracovníků při práci s klienty a věkem ...	77
<b>Tabulka 24</b> Souvislost mezi úrovní schopností při práci s klienty a délkou praxe .....	78
<b>Tabulka 25</b> Souvislost mezi úrovní schopností při práci s klienty a spokojeností s volbou profese.....	79
<b>Tabulka 26</b> Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na vzdělání .....	81
<b>Tabulka 27</b> Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na pracovním zařazení .....	82
<b>Tabulka 28</b> Úroveň schopností při práci s klienty v závislosti na motivaci k práci .....	84

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník



## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

jsem studentkou Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku, jehož cílem je zjistit míru důvěry ve schopnosti, které souvisí s výkonem Vaší práce. Dotazník je primárně určen pracovníkům úřadu práce, kteří poskytují uchazečům o zaměstnání individuální poradenství. Dotazník je rozdělen do dvou částí. První část zjišťuje základní informace o pracovníkovi. Druhá část dotazníku je tvořena výroky, na které je možno odpovědět na škále v rozmezí od 1 (absolutně nesouhlasím) do 7 (absolutně souhlasím). Při odpovídání můžete využít vždy jednu hodnotu na škále od 1 do 7.

Prosím, odpovídejte pravdivě dle svého uvážení, tento nástroj je naprosto anonymní, nikoho nesoudí a slouží pouze k výzkumným účelům.

Velmi děkuji za vyplnění a Váš čas!

1. Uveďte, prosím, Váš věk  
..... (roky)
2. Uveďte, prosím, kolik roků pracujete s uchazeči o zaměstnání  
..... (roky)
3. Uveďte, prosím, Vaše nejvyšší dosažené vzdělání
  - SŠ
  - VŠ
4. Uveďte, prosím, Vaše pracovní zařazení
  - kmenový zaměstnanec
  - zaměstnanec v rámci projektu EU
5. Uveďte, prosím, hlavní důvod, který Vás vedl k výkonu Vaší současné profese
  - smysluplnost práce
  - práce s lidmi
  - pomoc lidem, kteří to potřebují
  - uspokojení z odvedené práce

- práce v sociální sféře
- zájem o profesi
- nebyla jiná nabídka práce
- peníze
- uznání od společnosti
- benefity
- pracovní doba

6. Uveďte, prosím, nakolik jste spokojena/a s volbou své profese.

<i>absolutně nespokojen</i>	1 2 3 4 5 6 7	<i>absolutně spokojen</i>
-----------------------------	---------------	---------------------------

Následující část dotazníku je zaměřena na zjištění, nakolik důvěřujete svým schopnostem vykonávat činnosti související s Vaší prací. U každého výroku je možnost odpovědět na škále v rozmezí 1–7, přičemž 1 = absolutně nesouhlasím a 7 = absolutně souhlasím. Při odpovídání můžete využít vždy jednu hodnotu na škále od 1 do 7.

<i>absolutně nesouhlasím</i>	1 2 3 4 5 6 7	<i>absolutně souhlasím</i>
7. Vždy jsem schopen/a udržet si chladnou hlavu v případě, že řeším nepříjemné situace s klientem.		
8. Vždy jsem schopen/a vyhnout se zátěži a netrápit se v případě že nejsem schopen/a vyřešit klientův problém.		
9. Vždy jsem schopen/a rozpoznat limity svých schopností a způsobilostí a při řešení složitých situací.		
10. Vždy jsem schopen/a zvládnout pocit bezmoci, který někdy při řešení složitých situací s klienty cítím.		
11. Vždy jsem schopen/a dostát svých závazků vůči klientovi.		
12. Vždy jsem schopen/a se ve vztahu ke klientovi vyvarovat vytváření jakýchkoli soudů na jeho osobu.		
13. Vždy jsem schopen/a stanovit si nové cíle a začít od začátku v případě, že se něco nezdaří.		

14. Vždy jsem schopen/a navázat ke klientovi pozitivní vztah.
15. Vždy jsem schopen/a najít si dostatek času na to, abych mohla najít vhodné řešení problému klienta.
16. Vždy jsem schopen/a hledat a najít podporu a pomoc dalších lidí různých profesí při řešení složitých situací klienta.
17. Vždy jsem schopen/a zapojit do řešení složitého problému klienta i lidi různých profesí či služeb.
18. Vždy jsem schopen/a v případě potřeby okamžitě komunikovat se svými kolegy a najít u nich podporu a pomoc.
19. Vždy jsem schopen/a okamžitě řešit se svým nadřízeným problémy, které mohou nastat.
20. Vždy jsem schopen/a poskytovat informace klientům a předkládat jim návrhy řešení jejich situace.
21. Vždy jsem schopen/a poskytnout klientovi pomoc nutnou pro vyřízení dávky nebo poskytnutí služby, na kterou má nárok.
22. Vždy jsem schopen/a získávat potřebné údaje o klientovi a informace ohledně jeho životní situace.
23. Vždy jsem schopen/a zajišťovat pro klienta služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.
24. Vždy jsem schopen/a obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými osobami nebo organizacemi.
25. Vždy jsem schopen/a pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na mě obrátil.
26. Vždy jsem schopen/a pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém.
27. Vždy jsem schopen/a zvýšit psychickou pohodu klientů a ovlivnit jejich sebepojetí pozitivním směrem.
28. Vždy jsem schopen/a navodit pozitivní atmosféru, kdy má klient pocit, že jsem pro něj udělal/a maximum.

29. Vždy jsem schopen/a vyslechnout klientovy představy a osobní potíže.
--

30. Vždy jsem schopen/a motivovat klienta do té míry, že si práci nalezne sám.
--

Velmi Vám děkuji za odpovědi a Váš čas!