



# Pracovní nejistoty uchazečů o zaměstnání a veřejné služby zaměstnanosti v různých regionech ČR<sup>1</sup>

**Work insecurity of unemployed and public employment services  
in different Czech regions**

Pavel Horák

**ABSTRACT** In this paper we focus on the manifestation of insecurity to gain eligible employment by the different groups of unemployed. We use the living condition perspective of tens random chosen unemployed enrolled at employment offices in the three distinct regions in the Czech Republic. Subsequently we are interested in how employment offices react on this insecurity. Executed in-depth interviews with 62 unemployed shows there are groups of them with low or high risk of continuance in unemployment in all three regions. Both from the relation officer-unemployed point of view and the type of supposed services (job matching or counselling services) appears we can specify monitored employment offices as using either bureaucratic, or professional or bureau-professional access to the unemployed.

**KEYWORDS** employment offices, living conditions of unemployed, new social risks, public employment services, unemployment

## Úvod

Klíčovou sférou moderní společnosti, ve které je možné se setkat s novými sociálními riziky, projevujícími se zejména nedostatkem a zaočastáváním kvalifikace a dovedností pracovní síly, omezenými možnostmi sladit práci a rodinný život a limitovaným přístupem k institucím sociálního státu (Taylor-Gooby a kol. 2004, Taylor-Gooby 2005), je oblast zaměstnanosti. Za cílovou skupinu vhodnou pro odkrytí skutečné povahy první ze zmíněných oblastí sociálních rizik je možné považovat osoby, které ztratily nebo opakovaně ztrácejí zaměstnání. Na trhu práce totiž v současnosti dochází k nárůstu nejistoty v pracovní kariéře a životní dráze určitých částí populace. Jde o skupiny zaměstnanců, kteří jsou na trhu práce marginalizováni do extrémně nejistých pozic, které jsou spojeny s vyloučením ze spotřeby, ze sociálních práv v podobě omezení nároků na sociální zabezpečení a z příležitostí participovat na politickém procesu nebo ovlivňovat veřejně politické agendy (Sirovátko 2009).

---

Sociální studia. Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, 1/2010. S. 45–67. ISSN 1214-813X.

<sup>1</sup> Tato studie vznikla s podporou Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy – výzkumný záměr „Reprodukce a integrace společnosti“ (MSM002 1622408). Jde o text, který je ve vybraných aspektech rozšířenou podobou analytické části článku „Street-level byrokracie a jejich role ve veřejné a sociální politice: reflexe nezaměstnaných ve třech regionech ČR“, který byl prezentován v časopisu *Fórum sociální politiky* (Horák a Horáková 2009a).

V tomto příspěvku se zabýváme tím, jak se projevuje nejistota získání vhodného zaměstnání, respektive riziko jeho nenalezení u různých skupin nezaměstnaných. Využíváme k tomu perspektivu životních situací několik desítek nahodile vybraných uchazečů o zaměstnání, kteří byli v době provádění našeho výzkumu zaregistrovaní na úřadech práce ve třech regionech České republiky. Následně nás zajímá, jakým způsobem na tuto nejistotu podle názoru nezaměstnaných reagují příslušné úřady práce. Toto téma empiricky zpracováváme na základě dat získaných primárně pro zpracování analytické studie pro Národní vzdělávací fond, o. p. s. v Praze, která se zaměřovala na zjištění spokojenosti uchazečů o zaměstnání s poradenskými službami nabízenými úřady práce ve třech odlišných regionech ČR (Horák 2008).

Předkládaný text rozdělujeme do čtyř částí. Nejprve čtenáře obeznámíme s možnými způsoby zkoumání životní situace u námi zvolené skupiny nezaměstnaných osob. Následně, po krátkém představení zvolené metody a jednotky zkoumání a zjišťování, se pokoušíme u zkoumaného vzorku nezaměstnaných z jednotlivých regionů odkrýt konkrétní povahu rizika setrvání v nezaměstnanosti u jednotlivých skupin uchazečů o zaměstnání. Tyto skupiny odlišujeme v rámci jednotlivých regionů a následně je vzájemně porováváme. Dále pak sledujeme na základě výpovědí jednotlivých skupin respondentů reakce úřadů práce jakožto představitelů veřejných služeb zaměstnanosti české politiky trhu práce. Výsledné poznatky v závěru shrnujeme.

## 1. Koncepty využitelné pro zkoumání životní situace nezaměstnaných

Pro odkrývání skutečné povahy životních situací nezaměstnaných, které byly centrem našeho empirického zkoumání, jsme mohli využít některého z existujících konceptů v oblasti sociologie anebo sociální práce a dalších pomáhajících profesí. Jednak jde o Mertonův koncept individuální adaptace a dále pak o koncept životní situace v kontextu životních drah využívaný biograficky orientovanými sociology. Druhý z uvedených konceptů je využíván také v oblasti psychologie, sociální práce a dalších pomáhajících profesích. Tyto koncepty se ale od sebe významně liší.

### Koncept individuální adaptace R. K. Mertona

Mertonův (2000) koncept individuálních adaptací je bezprostředně spojen s teorií anomie a se vznikem sociálně deviantního jednání, kam někteří autoři zařazují i jednání spojené s nezaměstnaností (například Hrčka, Vágnerová aj.). Merton tento koncept rozpracovává ve své slavné esejí „Sociální struktura a anomie“ z roku 1938, ve které se snaží zodpovědět otázku, „jak určité působení některých sociálních struktur tlačí některé příslušníky společnosti k nonkonformnímu chování“. Navazuje tím na skutečnost, že do té doby platné teorie nebyly schopné vysvětlit, „proč je v různých sociálních strukturách různá frekvence výskytu deviantního chování a jak je možné, že v různých sociálních strukturách mají deviance různé podoby a vzorce“ (Merton 2000: 133).

Podle Mertona je klíčovou hodnotou, která výrazně ovlivnila jednání Američanů od 30. let minulého století, hodnota finančního úspěchu, kulturní cíl, který byl hojně propagován tehdejšími společenskými institucemi, jako byla rodina, škola, zaměstnání nebo

masmédia.<sup>2</sup> Zkušenost amerických měst s masovou imigrací převážně obtížně integrovatelných cizinců vedla Mertona k názoru, že rostoucí sociálně deviantní fenomény u těchto sociálních skupin a komunit (v podobě prostituce, krádeží, organizovaného zločinu apod.) jsou vysvětlitelné jejich sociálním postavením v americké společnosti. Tato situace těmto skupinám neumožňuje legitimním způsobem dosáhnout výše uvedeného kulturně předepsaného cíle peněžního úspěchu, se kterým se ztotožňují. Nemají totiž vhodné zaměstnání, ze kterého by měli dostatek finančních prostředků k tomu, aby se mohli považovat za úspěšné Američany. Jsou proto nuceni volit nelegitimní prostředky k dosažení tohoto všeobecně proklamovaného cíle, anebo tento cíl odmítají nebo jej nahrazují cílem novým. Jakákoli z těchto alternativ ale ústí v deviantní chování. Výsledkem jsou podle Mertona čtyři různé typy deviantního chování,<sup>3</sup> které jsou výsledkem kombinace přijetí nebo zamítnutí hodnoty úspěchu a institucionálně povolených prostředků k jejich dosažení. Společensky nežádoucí chování, které může být bezprostředně spojeno s nezaměstnaností, představuje jeden z těchto typů,<sup>4</sup> konkrétně tzv. inovativní chování, které spočívá v přijetí cíle a odmítnutí legitimních způsobů jeho dosažení. Kromě kriminality bílých límečků z vyšších společenských vrstev je sem možné přiřadit zejména nezákonné jednání chudého obyvatelstva z nižších vrstev, které se vyznačuje nízkou úrovní vzdělání, malými příjmy a často manuální prací vyvolávající stigmatizaci (Merton 2000: 153, 157).

I když je koncept individuální adaptace poměrně obecný, Merton neopomíná vliv rodiny. Ta podle něj významně ovlivňuje vznik deviantního chování, protože díky projekci rodičovských ambicí na děti představuje „hlavní převodový pás přenášející kulturní normy na novou generaci, resp. přenáší část kultury, která je dostupná společenské vrstvě a skupinám, ve které se rodiče nacházejí“ (Merton 2000: 174).

---

<sup>2</sup> Běžným lidem byly vnucovány příkazy a poučky založené na třech zásadách (Merton mluví o „kulturních axiomech“): všichni lidé by měli usilovat o vznosné cíle, protože cesta k nim je otevřena všem; případný neúspěch je jen zastávkou na cestě k budoucímu úspěchu; a skutečný neúspěchem je slevit ze své ambice nebo se jí vzdát (blíže Merton 2000: 141–144).

<sup>3</sup> Jde o typy adaptace na rozpory v kulturní (peníze) a sociální (vrstva) struktuře společnosti jednotlivců a skupin, které neodpovídají typům osobnosti nebo charakteru člověka. Podle Mertona je možné, aby jedinci nebo skupiny osob přecházeli od jednoho typu adaptace k druhému podle toho, v jaké sféře sociálních aktivit se pohybují (Merton 2000: 165).

<sup>4</sup> Další tři Mertonem zmiňované způsoby adaptace jsou: rebelie, retreatismus a ritualismus. Rebelie představuje skupinovou adaptaci příslušníků třídy, která je na vzestupu a která se snaží nastolit nové, pozměněné sociální struktury, protože se starými strukturami a hodnotami se neidentifikuje (dochází tedy k nahrazení jak původních cílů, tak i způsobů jejich dosažení). Únikové chování je výhradně individuálním typem adaptace, který se vyskytuje u frustrovaných a handicapovaných „cizinců ve společnosti“, kteří jednak opustili původní cíle a jednak nesdílejí obecný systém společenských hodnot. Z toho důvodu unikají od požadavků společnosti a eliminují tak případný konflikt (jsou jimi psychotici, tuláci, notoričtí alkoholici a narkomani). Rituální chování bývá spojováno s osobami z nižší střední třídy, které zamítají původní kulturní cíle při současném využívání legitimních způsobů jejich dosahování, resp. nahrazují cíle za prostředky jejich dosažení. Tito jedinci se totiž domnívají, že „vysoké ambice přivolávají frustraci a nebezpečí, kdežto nižší aspirace přináší upokojení a jistotu“ (Merton 2000: 162).

## Koncept životní situace v biografické sociologii

Analýzou životní situace člověka se poměrně komplexně zabývá sociologický koncept životního cyklu (například Alan 1989, Možný 2006, Hamplová a kol. 2006). Tento původně biologický pojem, který představuje popis stadií života organismu začínajícího narozením a končícího biologickou reprodukcí a vznikem nového organismu, je v případě sociologů vztahován k životu člověka ve společnosti. Pozornost je kladena na vztah mezi vývojem společnosti a individuální biografií a zejména pak na chování lidí v životním cyklu, ve kterém dochází k pronikání společnosti do lidského nitra (Petrušek a kol. 1991). V současnosti slouží<sup>5</sup> tento koncept jako interdisciplinární nástroj vhodný ke sledování chování členů sociálních skupin a příslušníků určitých generací v konkrétních sociálních a historických podmínkách (Kuchařová a Haberlová 2008). Z biografického pohledu je totiž jedinec „mnohostranně a dynamicky spojen se sociálně historickými, nadindividuálními procesy a současně je sám procesem, ne pouhým prvkem... jedince nelze odtrhnout ani od dějin jeho okolí, ani od jeho vlastní historie“ (Alan 1989: 18).

Životní cyklus společnosti je možné vnímat, jako by byl složený z jednotlivých životních drah jednotlivců a skupin, které lze dále rozfázovat do jednotlivých etap života člověka, které jsou vzájemně časově propojeny. Tyto etapy (často vnímané jako období dětství, mládí a dospělosti a stáří) se vyznačují odlišným uspořádáním sociálních rolí jednotlivce v závislosti na jeho věku a na událostech, ke kterým v těchto etapách dochází a které představují tzv. sociální přechody (ukončení školy, sňatek, vstup do zaměstnání); ty jsou provázeny specifickými sociálními rituály (maturita, svatba apod.; Petrušek a kol. 1991).

V etapě mládí a dospívání je přitom možné identifikovat dva klíčové přechody, které představují linie životního cyklu, které významně poznamenávají osobnostní rozvoj člověka: jde na jedné straně o vstup do manželství a na straně druhé o vstup do světa povolání. V těchto obdobích dochází ke střetávání rodinných plánů a profesních aspirací, ve kterých se jedinec rozhoduje, zda upřednostní některý životní plán nebo skloubí více plánů (Kuchařová a Haberlová 2008).<sup>6</sup> A právě mezi životní události, které vstupují do průběhu konkrétních životních drah jednotlivců a mohou podstatně změnit jejich směr (například nemoc, rozvod partnerů, historické události), je možné zařadit i nezaměstnanost.

Díky tomu, že je za alternativu životního cyklu často považován právě cyklus rodiny, je zaměstnanost jednoho nebo obou rodinných členů mimořádně důležitá pro její přežití. Z tohoto důvodu se soudobé studie hojně zabývají problematikou harmonizace vztahu

<sup>5</sup> Základními přednostmi tohoto konceptu jsou podle Hamplové (2003: 20) následující dimenze životního cyklu: 1) proměnlivost sociálních situací a pozic jedince charakterizovaná přesuny mezi jednotlivými stavy, 2) časová proměnlivost a nepředvídatelnost časování změn sociální situace a 3) vliv řady faktorů na proměny postavení jedince.

<sup>6</sup> Na straně rodiny jsou hlavními životními přechody zakládání partnerských vztahů a rodičovské starty i odchod dospělých dětí z domova, na straně profesního života jsou přechodové momenty ovlivněny etapami vzdělávací dráhy – ukončením počátečního vzdělávání, stadiem celoživotního vzdělávání, profesním startem a stadii budování kariéry až po odchod do důchodu (Kuchařová a Haberlová 2008).

práce-rodina (Možný 2006, Kuchařová a Haberlová 2008).<sup>7</sup> V současných postmoderních společnostech totiž trh práce výrazně determinuje rodinné chování v důsledku oddělení soukromé sféry rodiny od veřejné sféry práce a v důsledku rostoucího zapojení žen do veřejného zaměstnání. Probíhající celospolečenské procesy, které vedou k individualizaci průběhu života, ke změně genderových rolí a k rostoucí orientaci na výkon a vzdělání, k tomu, že se životní cyklus proměňuje v tzv. „tržně orientovanou biografii“ (Kohli 1989). Životní cyklus současné rodiny je pak v porovnání s minulostí více ovlivňován ekonomickými podmínkami, zatímco demografické události se odvíjí ve větší míře od vzdělanostně profesní dráhy (Možný 2006). V současnosti také dochází podle některých autorů k diferenciaci průběhu životního cyklu a k heterogenitě následnosti jednotlivých životních stádií (Rigg a Sefton 2006, Možný 2006). Konkrétně se tradiční demografická linie životního cyklu mění<sup>8</sup> a dochází k jinému načasování jednotlivých životních startů, k jejich rozvolnění, posouvání do vyššího věku anebo k jejich úplné absenci (tj. vznik neúplných rodin, chtěná bezdětnost apod.; Kuchařová a Haberlová 2008).

Koncept životní situace, který se váže i k námi zkoumané sociální události související se ztrátou zaměstnání, zaujímá v perspektivě životního cyklu důležité postavení: utváří se z událostí, které je možné sledovat jako celky tvořené objektivními i subjektivními okolnostmi (může jít o obhajobu disertační práce, manželskou nevěru, odvolání z funkce) a umožňuje odhalovat vztahy mezi těmito okolnostmi v životě člověka (například vztah rodičů a dětí, rozhodování o studiu, touha po kariéře apod.). Předmětem její analýzy nemusí být pouze jedinec a jeho osobnost, ale i skupina (rodina, kolektiv v zaměstnání) nebo jiný sociální útvar. Z hlediska času je možné životní situaci považovat za interval složitě komponovaných a utvářených sociálních činů a vztahů, který je založen na principu konchronie, která vyjadřuje časovou organizaci sociálního procesu probíhajícího v určitém časovém rozpětí na různých úrovních (Alan 1989: 28–29, 31). Při zkoumání každé životní situace, a tedy i nezaměstnanosti, je nutné brát v potaz, že její kořeny, průběh i způsob jejího řešení jsou zakotveny hluboko v dosavadní biografii jedince (tamtéž: 33).

Díky tomu, že je koncept životní situace jedince vnímán jako vybraný interval jeho celkové životní dráhy, která je utvářena kulturním a sociálním kontextem a širokou sítí subjektů a sociálních útvarů, jde o komplexní pohled umožňující brát v potaz jak širokou škálu institucí a útvarů ovlivňujících životní situaci jednotlivce v ekonomicky aktivním věku, tak i vliv

---

<sup>7</sup> Při zkoumání harmonizace vztahu práce a rodina je možné uplatnit vertikální nebo horizontální perspektivy. Zatímco první pohled umožňuje zabývat se následností a dynamikou životních fází, druhý pohled se týká vztahů a kombinací různých oblastí života, zejména vztahu soukromé a veřejné sféry ve stejné době v určité životní fázi (Naegele). Vlastní vztah mezi vertikální a horizontální dimenzí vyjadřuje skutečnost, že každá etapa životní dráhy je specifická proporcí rozvržením času věnovaného hlavním aktivitám, tj. například péči o děti a domácnost, zaměstnání, vzdělávání a seberealizačním mimopracovním aktivitám. V kontextu harmonizace rodiny a zaměstnání se přitom častěji využívá horizontální perspektivy, která umožňuje zkoumat každodenní časové možnosti a využití času rodiči apod. (Kuchařová a Haberlová 2008: 25).

<sup>8</sup> Máme zde na mysli časovou posloupnost následujících životních fází: osamostatnění se od orientační rodiny – sňatek – narození dítěte – odchod dospělých dětí – odchod do důchodu.

sociálního a kulturního prostředí poplatný pro různé sféry zkoumané reality (čas strávený v rodině, v zaměstnání, v nezaměstnanosti, volný čas apod.).

Koncept životní situace H. M. Bartlettové a L. Musila a P. Navrátila

Koncept životní situace byl poprvé zaveden v oblasti sociální práce H. M. Bartlettovou (1970) v souvislosti s jejím konceptem sociálního fungování, a následně byl rozpracován v českém prostředí zejména L. Musilem a P. Navrátilem (Navrátil 2003, 2007, 2009; Musil a Navrátil 2003; Musil a Šrajser 2008).

Tento koncept lze vnímat jako životní úkoly, které před rodinu staví běh jejího života, a zároveň jako ojedinělou konfiguraci různorodých okolností života určité rodiny, které jejím členům brání, aby své životní úkoly zvládali bez pomoci zvenčí, výhradně vlastními silami. V těchto případech se předmětem pozornosti sociálních pracovníků a pracovníků ostatních pomáhajících profesí stávají tzv. „zlomové úkoly“, ke kterým v rámci rodiny dochází v běžných nebo zvláštních „přechodových situacích“ (v prvním případě jde o situace typu narození dítěte, jejich opouštění v době osamostatnění se, odchod rodičů do důchodu; v případě druhém jde o narození postiženého dítěte, závažné onemocnění člena rodiny, násilí některého z rodičů, rozvod rodičů, ztráta zaměstnání apod.). Během těchto situací se jeden nebo více členů nemusí dokázat vyrovnat s psychickými, ekonomickými nebo jinými důsledky těchto situací, které se tak stávají těžko zvládnutelnými (Musil a Šrajser 2008: 10).

Součástí takto chápané životní situace jsou překážky zvládnání životního úkolu a dále pak zdroje, jejichž účelné užití by mohlo rodině pomoci situaci zvládat. Pozornost pracovníků pomáhajících profesí se potom zaměřuje buď na hledání a odstraňování překážek, anebo na hledání a využívání zdrojů, které bývá často obtížnější (může jít o zdroje kulturní, ekonomické, sociální/mezi-osobní, psychické, duchovní aj.).

Koncept životní situace se vlastně zaměřuje na identifikaci faktorů, které umožňují zjistit, jak je daná životní situace aktuálně klienty zvládána. Zároveň tyto faktory představují specifické oblasti možné intervence pracovníků pomáhajících profesí. Bartlettová (1970) v této souvislosti vymezila čtyři typy faktorů, které mohou ovlivňovat schopnost klienta zvládat životní úkoly. Jsou jimi vlastnosti klienta, očekávání subjektů z jeho sociálního prostředí, míra podpory těchto subjektů a interakce mezi očekáváním těchto subjektů a schopností klienta je zvládat (tamtéž: 10). Tyto faktory podle současných autorů (Musil a Šrajser 2008) představují tzv. „mix-faktor“,<sup>9</sup> který je součástí dalších tří faktorů: vlastností rodiny a jejích členů, očekávání, která mají vůči rodině subjekty z jejího okolí a jejich podpora, které se rodině dostává nebo nedostává.

<sup>9</sup> Tento tzv. „mix-faktor“ definují jako „komplex vzájemně se proplétajících a podmiňujících charakteristik konkrétní rodiny, očekávání vůči ní a podpory, kterou dané rodině skýtá nebo odepírá její sociální prostředí“ (Musil a Šrajser 2008: 9).

## Námi využívaná perspektiva

S ohledem na typ námi zkoumaného tématu a na specifickou povahu zakázky pro sběr empirických dat jsme se při výběru konceptu životní situace přiklonili k využití poslední z výše uvedených perspektiv, tj. k pohledu sociální práce a pomáhajících profesí. Tento koncept jsme navíc modifikovali pro potřeby našeho výzkumu (viz část Užitá metoda, jednotka zkoumání a jednotka zjišťování).

## 2. Užitá metoda, jednotka zkoumání a jednotka zjišťování

V roce 2008 jsme uskutečnili polostandardizované rozhovory<sup>10</sup> s 62 nahodile vybranými uchazeči o zaměstnání (20 muži a 42 ženami),<sup>11</sup> kteří byli registrováni na úřadech práce ve třech odlišných regionech České republiky a kteří se v době provádění rozhovorů pohybovali v prostorách úřadu práce. Dva z regionů, kde proběhlo dotazování, lze označit za sociálně problémové a zbylý region za sociálně neproblémový (dále v textu je označujeme písmeny A, B a C).<sup>12</sup> Důvodem výběru těchto regionů, který byl záměrný, byla naše předchozí zkušenost s jednáním poradců-zprostředkovatelů s nezaměstnanými z úřadů práce v obou problémových lokalitách, ve třetí jsme byli poprvé. Konkrétně jsme v lokalitě A v minulosti identifikovali příklon pracovníků k individuálnímu řešení problémů jednotlivých nezaměstnaných, zatímco

---

<sup>10</sup> Podstatou provedených polostandardizovaných rozhovorů bylo zjišťování subjektivních názorů nezaměstnaných uchazečů o zaměstnání na námi zkoumané téma spokojenosti s úřady práce poskytovanými poradenskými službami. Z tohoto důvodu jsme konstruovali scénář rozhovoru tak, aby byla jasná struktura kladených otázek. Počítali jsme přitom s tím, že je možné tyto otázky v případě, že jim respondent neporozumí, během rozhovoru stylisticky přizpůsobovat a měnit jejich pořadí, vše v závislosti na odvíjejícím se tématu rozhovoru a na konkrétní situaci tazatele a dotazovaného. Výhodou tohoto nástroje je fakt, že dovoluje odkrýt i hloubku zkoumané oblasti (kontext). V takovém případě jsme měli možnost klást specifické otázky, které navázaly na předem připravené „pevné otázky“. Citlivé zvážení situačního kontextu nám umožnilo umírněně reagovat na informace osobní povahy, které respondenti obecně poskytují poměrně neochotně. Nevýhody této techniky sběru dat, tj. časovou náročnost vlastního získávání dat a neochotu dotazovaných spolupracovat, jsme se pokusili co nejvíce eliminovat zkušeností tazatelů s prací tohoto druhu.

<sup>11</sup> Převaha dotázaných žen oproti mužům je výsledkem statisticky vyššího počtu nezaměstnaných žen, který je platný pro všechny regiony ČR.

<sup>12</sup> V případě lokality A šlo o region charakteristický geograficky omezenou infrastrukturou, poklesem průmyslové výroby a v posledních letech rozvojem soukromých podnikatelů v oblasti služeb, obchodu a pohostinství, nadprůměrnou mírou a délkou nezaměstnanosti, vysokým podílem nezaměstnaných s nízkou kvalifikací a podprůměrným tokem v nezaměstnanosti. Lokalita B je regionem s omezenou dopravní infrastrukturou, tradičně převažujícím těžkým průmyslem a rozvíjející se rolí obchodu, administrativy a vzdělávání, mírně nadprůměrnou mírou nezaměstnanosti a počtem uchazečů na volné pracovní místo, mírně podprůměrným tokem a průměrnou délkou nezaměstnanosti. V tradičně zemědělském regionu C v současnosti převažují služby a dále pak strojírenské a kovodělné, textilní, dřevozpracující a potravinářské odvětví, míra nezaměstnanosti a počet uchazečů na volné pracovní místo je pod republikovým průměrem, tok v nezaměstnanosti je nadprůměrný a délka nezaměstnanosti je podprůměrná.

v lokalitě B docházelo při řešení potřeb uchazečů o zaměstnání ke kombinaci individuálního a administrativního přístupu.<sup>13</sup>

Jednotkou zkoumání pro nás v této studii byly veškeré poradenské aktivity nabízené zkoumanými úřady práce, zejména pak zprostředkovatelské služby<sup>14</sup> nabízené poradci-zprostředkovateli na odboru nebo oddělení Zprostředkování a poradenství. Rovněž jsme se pokusili identifikovat zkušenosti uchazečů o zaměstnání s poradenskými službami<sup>15</sup> poskytovanými poradci z odboru nebo oddělení Specializovaného poradenství anebo Informačního a poradenského střediska pro volbu a změnu povolání úřadu práce (tzv. IPS).

Podstatou tohoto výzkumu bylo zjistit, jak tito respondenti reflektují v rámci své specifické životní situace individuální zkušenosti s jednáním výše uvedených zaměstnanců úřadů práce, kteří představují zástupce regionální politiky trhu práce, kteří jsou kompetentní řešit problém nezaměstnanosti uchazečů o zaměstnání. Konkrétně jsme se zaměřili na následující témata odvozená od konceptu životní situace využívaného v oblasti sociální práce a v ostatních pomáhajících profesích:<sup>16</sup> 1) životní situace nezaměstnaných,<sup>17</sup> 2) vnímání úřadu a očekávání poskytovaných služeb, 3) informovanost o nabízených službách a 4) spokojenost s nimi (konkrétní indikátory zjišťované jednotlivými otázkami ve scénáři rozhovoru jsou uvedeny v Příloze 1).

I přestože nabývají získané informace určitých pravidelností a je možné předpokládat, že v podobné životní situaci a s podobnými poradenskými službami se můžeme setkat i v jiných regionech ČR, není možné je zcela zobecňovat na všechny úřady práce, ale je nutné je vnímat případově.<sup>18</sup>

<sup>13</sup> Blíže například Horák a Horáková (2009a, b).

<sup>14</sup> Zprostředkovatelské služby jsou vykonávány pracovníky úřadů práce, se kterými se pravidelně setkává každý registrovaný uchazeč o zaměstnání. Tyto služby zahrnují vyhledávání zaměstnání, poradenskou a informační činnost v oblasti pracovních příležitostí na daném trhu práce (Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, § 14, odst. 1a, c).

<sup>15</sup> Poradenské služby jsou specializovanými aktivitami, které slouží uchazečům o zaměstnání nebo zaměstnavatelům. V prvním případě se zaměřují na posouzení osobnostních předpokladů, schopností a dovedností a na doporučení zaměstnání, přípravy na budoucí povolání, volby povolání a rekvalifikace. V druhém případě jde o výběr zaměstnanců podle kvalifikačních a osobnostních předpokladů (Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, § 105, odst. 1a).

<sup>16</sup> Při sestavování scénáře rozhovoru jsme se inspirovali vybranými bateriemi otázek, které byly použity ve studiích Sirovátka a kol. (Sirovátka a Rákoczyová 2002; Sirovátka a kol. 2003, 2004, 2005) v letech 2003–2005 pro zkoumání zkušeností uchazečů o zaměstnání s nástroji aktivní politiky zaměstnanosti v ČR.

<sup>17</sup> Zaměřili jsme se zde na získání dat z následujících sedmi oblastí: 1) sociodemografické charakteristiky (pohlaví, věk, nejvyšší vzdělání, rodinný stav, počet členů domácnosti/z toho dětí, zdravotní stav), 2) poslední zaměstnání před registrací na úřadě práce, 3) počet a typ zaměstnání v průběhu celé pracovní kariéry, včetně té, kterou dotazovaný vykonával nejdéle, 4) délka nezaměstnanosti a její případné opakování, 5) důvody ztráty zaměstnání, 6) aktuální vyhlídky na získání zaměstnání v mateřském či jiném oboru, 7) motivace dotazovaného získat zaměstnání (mimo mateřský obor, dle úrovně kvalifikace, ochota dojíždět či stěhovat se, začít podnikat, částečné úvazky apod.).

<sup>18</sup> Získaná data jsou totiž výsledkem subjektivní reflexe zkušeností nezaměstnaných uchazečů s poradenskými službami v konkrétním regionu. Ten se vyznačuje nejen specifickým chováním



### 3. Sociální rizika z perspektivy životní situace nezaměstnaných

#### Region A

Mezi nezaměstnanými v regionu A byla v období námi prováděného dotazování výrazná převaha žen nad muži, shodný byl počet nekvalifikovaných osob se základním vzděláním a se středoškolským vzděláním bez maturity. Počet krátkodobě nezaměstnaných (tj. do 12 měsíců) mírně převyšoval počet dlouhodobě nezaměstnaných, vysoký byl rovněž počet osob nezaměstnaných déle než dva roky. Převažoval počet nezaměstnaných středního a vyššího věku (tj. osob od 30 do 50 let a osob starších 50 let).

Konkrétně bylo objektem našeho dotazování v tomto regionu 16 žen a 5 mužů převážně mladšího a středního věku s vyučením anebo s maturitou. Polovina dotázaných byla svobodná anebo rozvedená, za důvod své nezaměstnanosti uváděla převážně ukončení činnosti zaměstnavatele, zdravotní důvody anebo ošetřování člena rodiny.

Při zkoumání výpovědí nezaměstnaných uchazečů ve věci jejich šance najít si vhodné pracovní místo a faktorů, které ji ovlivňují, jsme identifikovali následujících pět typů životních situací:<sup>19</sup>

1. U mladých žen do 35 let převažoval poměrně optimistický pohled na možnost nalezení zaměstnání, i přestože šlo o nekvalifikované uchazečky (se základní školou nebo vyučené). Rozhodující totiž nebyla jejich (nízká) kvalifikace ale to, že šlo o svobodné, a tím i flexibilní uchazečky bez jakýchkoli sociálních závazků.<sup>20</sup> Důležitost sociálních závazků jako limitujícího faktoru k nalezení vhodného zaměstnání se projevila u kvalifikované respondentky s malými dětmi, která neviděla své šance příliš optimisticky, protože k současnému plnění rodičovských a pracovních povinností vyžadovala částečný úvazek, který je v regionu velmi obtížné zajistit.<sup>21</sup>

---

pracovníků úřadů práce v určitém vnitro-organizačním prostředí, ale také specifickými charakteristikami trhu práce, pracovní síly a institucionálního prostředí v dané lokalitě (tj. dochází zde k určitým způsobům uplatňování zákonů, které je v jiném regionu řešeno odlišným způsobem; mohou se zde vyskytovat určité typy akterů ze státních a nestátních organizací s různou mírou spolupráce apod.).

- 19 Sedmačtyřicetiletá svobodná žena žijící s druhem, pět let nezaměstnaná, se střední ekonomickou školou, posledních 12 let pracovala v dělnických profesích a dvakrát využívala veřejně prospěšných prací. Své vyhlídky vidí ještě „horší“, reálně může pracovat jen jako pomocná dělnice anebo uklízečka a už ne jako kvalifikovaná pracovníce v nemocnici, kde pracovala dříve („Protože jsem vlastně z té své práce vypadla a jako jsem si odvykla a zvykla, že dělám tu práci dělnickou... ne jako že by se mi to nějak líbilo, ale spíš počítám, že pokud uplatnit, tak... zase třeba nějaké uklízení nebo...“). Nebyla by ochotna se stěhovat, ráda by ale podstoupila rekvalifikaci.
- 20 Třidvacetiletá svobodná, na prodavačku vyučená žena žijící s rodiči, dva měsíce nezaměstnaná po předchozí vlastní výpovědi z pozice prodavačky v supermarketu („Už mě to tam nebylo.“). Domnívá se, že vyhlídky najít zaměstnání má „dobré“. Jejím požadavkem na nové pracovní místo je nepracovat pod úroveň vlastní kvalifikace a na částečný úvazek, s možností dojíždět do 20 km od místa svého bydliště.
- 21 Třicetiletá rozvedená žena se středoškolským vzděláním s maturitou, pečující sama o dvě malé děti, tři měsíce nezaměstnaná z důvodu potřeby pracovat díky dětem v jednosměnném provozu,

2. Jisté šance na nalezení zaměstnání spatřovaly ženy středního věku, ať již měly malé děti, anebo byly bezdětné. Téměř vždy šlo ale o práci, která je pod úrovní jejich středoškolské kvalifikace (uklízečky a prodavačky).
3. Muži mladého a středního věku s minimálně středoškolským vzděláním měli dobré vyhlídky, pokud pracovali v oborech, které jsou v regionu vysoce poptávané (například stavebnictví, autoopravárství, technologie výroby).<sup>22</sup>
4. Pokud byli dotázáni nekvalifikovaní, spoléhali se výhradně na sezónní zaměstnání anebo museli být ochotni a schopni za práci dojíždět mimo region.
5. Špatné vyhlídky spatřovali dotazované ženy staršího středního věku a ženy a muži vyššího věku (nad 50 let). Často byli kromě vyššího věku handicapováni také tím, že nebyli ochotni přijmout zaměstnání, které by bylo pod úrovní jejich vyšší kvalifikace, měli zdravotní problémy anebo pečovali o člena rodiny.<sup>23</sup>

Ze získaných výpovědí vyplývá, že region A se vyznačuje silně rigidním pracovním trhem, na kterém jsou poptávány zejména pracovní místa kvalifikovaných mužů mladého a středního věku. Ženy jakékoli kvalifikace získávají pracovní místa spíše v pracovních pozicích, které fakticky vyžadují pouze základní vzdělání anebo vyučení, a tak musí kvalifikované uchazečky často přijmout zaměstnání, které je pod úrovní jejich kvalifikace (jde o tzv. „převzdelanost“, respektive „podzaměstnanost“). V menší míře byl identifikován tradiční problém žen s dětmi po rodičovské dovolené. V důsledku nepružnosti regionálního pracovního trhu a celkově nižšího vzdělání jeho obyvatelstva se proto lze domnívat, že tyto osoby volí strategii prodloužené rodičovské dovolené anebo se spoléhají na tradiční roli muže-živitele. Ženy proto často rezignují na hledání zaměstnání a spoléhají se na výdělek svého muže. Nezanedbatelnými životními situacemi uchazečů o zaměstnání v regionu A, které je omezují

---

což jí v předchozím zaměstnání na České poště nebylo umožněno. Šance na nalezení zaměstnání hodnotí jako „nic moc“. Respondentka považuje za ideální práci na částečný úvazek, stěhování není kvůli dětem žádoucí.

22. Jednatřicetiletý vyučený ženatý a bezdětný automechanik, čtyři měsíce nezaměstnaný po předchozí výpovědi podané zaměstnavatelem kvůli nevyhovující pracovní době. Novou práci si už našel, pro její nalezení by udělal „cokoliv“.
23. Triiapadesátiletá středoškolsky vzdělaná vdaná žena žijící s dalšími dvěma dospělými osobami v domácnosti, pět měsíců nezaměstnaná v důsledku dobrovolného ukončení celoživotního pracovního poměru (32 let) u hraniční policie, která zanikla (tedy v důsledku přefázení). Své vyhlídky na nalezení zaměstnání vidí značně rozpačitě. Vzhledem ke svému věku není ochotna ze svých kvalifikačních požadavků příliš slevovat („Podle mě takový růžový nejsou. Těžko jako bude něco takového, co bych jako chtěla, co by se mi líbilo, co bych jako chtěla dělat, nevím, no.“). Čtyřiapadesátiletý rozvedený muž s družkou, se středoškolským vzděláním a nástavbou v oboru rehabilitace, sedm let nezaměstnaný po aktivní kariéře tenisového trenéra v Německu a odchodu ze zdravotních důvodů (artróza kolen, kotníků a ramen třetího stupně, atrofie rukou). Pracovní místo chce, ale zdravotní stav vyžadující aktivní léčení a možnosti trhu práce mu neumožňují nalézt vhodnou práci (nabídky hlídat v supermarketech a marketech „byly mockrát... ale když nemůžu chodit, nemůžu nikde hlídat...“). Vyhlídky „by byly celkem slušný“, i když spíše na pozicích prodavače a hlídače, zdravotní stav mu ale jakoukoli práci znemožňuje.

v participaci na otevřeném trhu práce, jsou horší zdravotní stav s narůstajícím věkem a nutnost péče o potřebné nebo postižené členy rodiny.

Zde je patrný deficit politiky sociálních služeb, která by měla institucionálně zajistit péči o tyto osoby a zároveň umožnit pracovní nasazení obyvatel v produktivním věku. Celkově by bylo žádoucí zpružnit stávající trh práce rozšířením nabídky volných pracovních míst, která by pokrývala kvalifikovanou i rekvalifikovanou část registrovaných nezaměstnaných. V této souvislosti by bylo vhodné poskytovat poradenství zaměřené na zaměstnavatele, aby se nebáli vytvářet pracovní místa s polovičními pracovními úvazky.

## Region B

V regionu B bylo mnohem více nezaměstnaných žen než mužů, shodně vysoký byl počet nekvalifikovaných osob se základním a středoškolským vzděláním s výučním listem. Počet krátkodobě nezaměstnaných mírně převyšoval počet dlouhodobě nezaměstnaných. Vysoký byl i počet osob nezaměstnaných do tří měsíců a dvojnásobný byl počet osob nezaměstnaných déle než dva roky. I přestože byl rovněž vysoký počet mladých osob do 20 let, převažoval počet nezaměstnaných staršího a vyššího věku (tj. osob od 30 do 50 let a osob starších 50 let).

Konkrétně jsme v této lokalitě dotázali 11 žen a 10 mužů. Jednalo se především o mladé uchazeče ve věku do 35 let romské národnosti a zároveň o osoby starší 50 let se základním vzděláním a vyučené. Většina z nich byla rozvedená anebo žijící osamoceně. Za hlavní příčinu své nezaměstnanosti uváděli výpověď ze strany zaměstnavatele, vlastní vůli opustit zaměstnání anebo návrat z rodičovské dovolené.

Rozborem faktorů, které ovlivňují šance nezaměstnaných uchazečů najít si vhodné pracovní místo, jsme identifikovali následující čtyři typy životních situací:

1. Většina mladých dotázaných, kteří byli romské národnosti a měli nedostatečnou kvalifikaci (základní vzdělání), hovořilo o špatných vyhlídkách získat vhodné zaměstnání.<sup>24</sup> Výjimkou byl mladý, kvalifikovaný muž (středoškolské vzdělání s maturitou), který vykazoval vyšší aspirace, a vyhlídky na nalezení vhodného zaměstnání proto hodnotil pozitivně.<sup>25</sup>
2. Problémy s nalezením zaměstnání měly v regionu B ženy po rodičovské dovolené s malými dětmi, a to bez ohledu na dosažené vzdělání. Řešení tyto ženy spatřovaly v posečkání na situaci, až děti „odrostou“ a budou méně závislé na péči rodičů.

---

<sup>24</sup> Dvacetiletý, osaměle žijící muž se základním vzděláním, bez čistého trestního rejstříku, od absolvování školy měl pouze několik brigád jako pomocná pracovní síla v zahradnictví nebo v kuchyni; bez trvalého zaměstnání. Podle své výpovědi je rok nezaměstnaný, zřejmě byl ale sankčně vyřazen z úřadu práce a nezaměstnaný bude mnohem déle (lze odhadovat, že 4–5 let). Tvrdí, že je pouze měsíc registrovaný, dříve prý registrovaný nebyl.

<sup>25</sup> Jednadvacetiletý svobodný muž se středoškolským vzděláním s maturitou, žije s rodiči v domácnosti, po neúspěšném studiu na VŠ měsíc nezaměstnaný. Respondent je ochotný se nově vzdělávat, plánuje zkoušky na příslušníka Policie ČR.

3. Větší pravděpodobnost nenalezení vhodného zaměstnání uváděli muži středního věku, kteří měli nízkou kvalifikaci (převážně základní vzdělání), byli romské národnosti a měli zdravotní postižení anebo pečovali o postiženého člena rodiny.<sup>26</sup>
4. Uchazeči starší 50 let neodhadovali pozitivně své šance nalézt zaměstnání v důsledku své nižší kvalifikace (absolvovaná základní škola), zdravotního postižení a neadekvátního počtu volných pracovních míst na místním trhu práce.<sup>27</sup>

Z provedených rozhovorů vyplývá, že pouhá pětina dotázaných hodnotí své šance nalézt vhodné zaměstnání pozitivně. Jde o osoby, které jsou až na výjimky dlouhodobě nezaměstnané (déle než rok), překonaly ale takové životní situace, jakou je péče o postižené dítě anebo výchova malých dětí a zdravotní problémy. Ostatní dotázaní vypovídají o malých šancích. Jde o dvě odlišné skupiny osob. První skupinou jsou nezaměstnaní muži do 37 let, kteří vykazují shodné charakteristiky, jako jsou nízká kvalifikace (základní vzdělání) a romská národnost, případně i zdravotní postižení. Druhou skupinou jsou ženy starší 50 let, které se vyznačují nízkou kvalifikací (základní vzdělání nebo vyučení) a zdravotním postižením.

Kombinace nízkého vzdělání a romské národnosti u první skupiny se zdá být problémem, který je současnou českou sociální politikou obtížně řešitelný. Romové totiž často vypovídají o diskriminaci samotnými zaměstnavateli („... vidí Roma nebo to, tak to, voni si myslí, že jim tam rozkradou cihly nebo tam rozkradou to, a přitom by chtěli jenom pracovat, pracovat..., no...“; 37letý ženatý muž romské národnosti se základním vzděláním). Navíc bývá velkým problémem jejich nízká motivace se vzdělávat, byť pomocí rekvalifikačních programů. Toto řešení se zdá být obtížně využitelné i u uchazeček nad 50 let. Mají totiž často omezenější schopnosti se vzdělávat. Lze předpokládat, že z pohledu samotných zaměstnavatelů a bohužel i politiky pracovního trhu jde o skupinu osob předdůchodového věku, u níž jak klíčoví pracovníci úřadů, tak i zaměstnavatelé zvažují, zdali je ekonomicky efektivní do této pracovní síly investovat. Na druhou stranu je pravda, že většině dotázaných žen byl v tomto regionu

<sup>26</sup> Sedmatřicetiletý ženatý muž romské národnosti, se základním vzděláním, žije s manželkou a třemi dětmi, tři roky nezaměstnaný po předchozích pracovních zkušenostech jako důlní dělník pro pražskou firmu, která zrušila místní pobočku. Respondent nebyl ochoten přijmout nabídku přestěhovat se s celou rodinou do Prahy. Má astma. Nastoupit do dělnického zaměstnání za obvyklou taxu 9.000–10.000 Kč s dojížděním se mu nechce, kvůli jízdnému se to prý nevyplatí a rodina se neuživí (uvádí příklad svého dojíždějícího bratra-zedníka).

<sup>27</sup> Sedmapadesátiletá vdova, žije osaměle s domácími mazlíčky (psem a korelou), základní vzdělání (a dva roky odborného učiliště), se zdravotním omezením (jednu nohu má o 3 cm kratší než druhou, nemůže dlouhodobě stát ani sedět a vystavovat se na slunci). Má 28leté zkušenosti na dráze, jako přadlena a prodavačka v masně; rok je na nemocenské a rok nezaměstnaná, odešla v domnění, že odchází do předčasného důchodu. Vyhledky na získání zaměstnání nevidí kvůli zdravotním omezením a věku žádné, prý stejně jako pracovnice ÚP.

Čtyřiapadesátiletý ženatý muž se základním vzděláním, s pracovními zkušenostmi v zemědělství a na šachtě, čtyři roky (opakovaně) nezaměstnaný. Vyhledky na získání zaměstnání nevidí dobré v důsledku 1) věku a 2) svého zdravotního stavu, 3) a tím i špatného učení se a 4) malého počtu vhodných volných pracovních míst.

úřadem nabídnut jednotný rekvalifikační počítačový kurs, byť šlo o necílenou rekvalifikaci, která nemívá velký vliv na zvýšení zaměstnanosti těchto uchazeček.

### Region C

V poslední lokalitě bylo výrazněji více nezaměstnaných žen než mužů. O třetinu větší byl počet nezaměstnaných se středoškolským vzděláním a vyučením než osob se základním vzděláním a se středoškolským vzděláním bez vyučení. Nejvyšší byl počet osob nezaměstnaných do tří měsíců, dále pak do půl roku. Věk nezaměstnaných byl rozložen rovnoměrně, žádná z věkových kategorií početně nedominovala.

V této lokalitě jsme oslovili 15 žen a 5 mužů, převažovali vyučení anebo středoškolsky vzdělaní uchazeči o zaměstnání s maturitou, mladého a středního věku. Důvodem jejich nezaměstnanosti bylo podle jejich názoru ukončení činnosti zaměstnavatele, u kterého pracovali, obtíže spojené s návratem po rodičovské dovolené a dobrovolné opuštění zaměstnání (převažovalo u mužů).

Při hledání faktorů, které ovlivňují šance nezaměstnaných uchazečů najít si zaměstnání, jsme identifikovali následující čtyři typy životních situací:

1. Dobré vyhlídky na zaměstnání měli ve zkoumaném regionu především mladí, svobodní lidé, bez závazků, flexibilní, ochotní dojíždět do zaměstnání mimo místo svého bydliště, případně se i přestěhovat.<sup>28</sup> Zatímco všechny dotázané mladé ženy tuto ochotu, a tedy motivaci nalézt zaměstnání měly (a většina z nich předpokládá, že si zaměstnání najde anebo ho má již vyhlédnuté), u obou dotázaných mužů mladšího věku tomu tak nebylo: preferovali totiž pouze takové zaměstnání, které je bude „bavit“, a význam své registrace na úřadě spatřovali výhradně v získání „hmotného zabezpečení“.<sup>29 30</sup>
2. Omezené vyhlídky na nalezení vhodného pracovního místa mají uchazeči mladého a středního věku, kteří se registrovali na úřadě po předchozí rodičovské dovolené, nemoci anebo ošetřují člena rodiny, mají malé děti anebo mají nižší kvalifikaci (tj. nemají středoškolské vzdělání s maturitou).<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> Dvacetiletá svobodná středoškolsky vzdělaná žena, žije se dvěma sourozenci a rodiči v jedné domácnosti, dva měsíce nezaměstnaná po předchozím záskoku ženy na mateřské dovolené za přepážkou na České poště. Přístup k nalezení zaměstnání má pozitivní, věří, že když se bude snažit, práci najde. Byla by ochotna dojíždět, vlastní automobil.

<sup>29</sup> Hmotným zabezpečením máme v celém textu na mysli podporu v nezaměstnanosti anebo podporu při rekvalifikaci, případně další sociální dávky využívané těmi nezaměstnanými uchazeči, kteří nemají nárok ani na jednu z prvních dvou uvedených typů podpor.

<sup>30</sup> Šestadvacetiletý muž se středoškolským vzděláním, žije se svou partnerkou, devět měsíců nezaměstnaný po předchozím přestěhování a týdenní práci v občanském sdružení pro duševně nemocné, odkud po zmíněném týdnu odešel. Na úřad se zaregistroval z finančních důvodů (placení zdravotního pojištění), mezitím „na černo“ jezdil na jeden víkend v měsíci do Prahy na restaurátorské práce, ze kterých vždy dobře vyžil po celý měsíc. Kvůli stálé práci by byl ochoten se přestěhovat (respondentovou podmínkou je ale taková práce, „která by ho zajímala“).

<sup>31</sup> Čtyřiatřicetiletá svobodná žena, vyučená zdravotní sestra, žije spolu se svým bratrem a rodiči, s částečným invalidním důchodem, šest let nezaměstnaná po předchozí pracovní zkušenosti jako

3. U uchazečů středního věku se zdála být pro získání zaměstnání klíčová dostatečná kvalifikace, tj. středoškolské vzdělání s maturitou, pouhé vyučení nestačilo.<sup>32</sup>
4. Lidé starší 50 let byli zjevně handicapováni svým věkem, a i přestože měli dostatečnou kvalifikaci a pracovní zkušenosti, tamější trh práce nebyl ochoten tuto pracovní sílu saturovat.<sup>33</sup> Pokud dotázaní neměli zdravotní handicapy, které jsou u nezaměstnaných ve vyšším věku poměrně velmi časté, spatřovali řešení své tíživé situace ve změně bydliště.<sup>34</sup>

Souhrnem lze říci, že nižší věk a nezávislost svobodných uchazečů o zaměstnání v regionu C zvyšují jejich šance na nalezení vhodného pracovního místa. Problémy s nalezením pracovního místa mají naopak osoby zdravotně postižené anebo pečující o osobu blízkou, dále pak rodiče bezprostředně po rodičovské dovolené anebo s malými dětmi, osoby starší 50 let a uchazeči s nízkou kvalifikací, tj. se základním vzděláním anebo vyučením. Je tak zjevné, že nezaměstnaní, kteří jsou v životní situaci, která se vyznačuje zdravotním postižením anebo pečují o osobu blízkou, jsou v nezaměstnanosti „uzamčení“ a jejich pracovní vyhlídky nejsou velké.

U osob s nízkou kvalifikací by bylo možné zvyšovat jejich lidský a především specifický pracovní kapitál, rodičům s malými dětmi (především ženám) by pomohla flexibilizace daného trhu práce v podobě výstavby sítě mateřských školek a nabídky pracovních míst na částečné úvazky.

#### 4. Reakce veřejných služeb zaměstnanosti na nová sociální rizika<sup>35</sup>

##### Region A

Hodnocení spokojenosti uchazečů s úřadem práce v regionu A bylo více ovlivněno jejich převažující zkušeností s poradenskými službami nežli se zprostředkovatelskými aktivitami (ty

zdravotní sestra, uklízečka a ošetřovatelka člena rodiny (dědečka). O práci uklízečky přišla výpovědí, její příčiny jí nejsou jasné. Na úřad se zaregistrovala po úmrtí dědečka. Snaží se hledat práci uklízečky anebo pečovatelky. Ochotna dojíždět či přestěhovat se by byla s ohledem na výši výdělků.

<sup>32</sup> Šestačtyřicetiletá vdaná žena, se středoškolským vzděláním, čtyři měsíce nezaměstnaná po přestěhování se z předchozího bydliště a původní pracovní zkušenosti jako ekonomka ve firmě. Schopná dojíždět je, počítá s tím jako se samozřejmostí.

<sup>33</sup> Padesátiletá vdaná žena s dítětem, vyučená dámská krejčová, čtyři měsíce registrovaná na úřadě práce, zaměstnání hledá již několik let po předchozí 10leté zkušenosti jako žena v domácnosti a po předchozí 20leté zkušenosti jako majitelka obchodu s oblečením v zahraničí.

<sup>34</sup> Čtyřiapadesátiletý osamělý rozvedený muž se středoškolským vzděláním, s předchozí pracovní zkušeností opraváře televizorů, vedoucího v americké firmě zabývající se autoelektronikou a naposledy v dřevovýrobě. Tři měsíce nezaměstnaný z důvodu šikany spolupracovníky. Zaměstnání hledá na úřadě práce v dané lokalitě i v místě svého dřívějšího bydliště v jiném regionu, kam se hodlá vrátit.

<sup>35</sup> Reakci úřadů práce zde prezentujeme na základě výpovědí nezaměstnaných o jejich spokojenosti s jednáním poradců-zprostředkovatelů, kterou jsme sledovali v sedmi oblastech: 1) efekty poradenských aktivit – zlepšení vyhlídek na zaměstnání, 2) pozitivní a negativní poradenských aktivit, 3) přínosy rekvalifikačních programů v oblasti zlepšení vyhlídek na získání zaměstnání, 4) pozitivní

explicitně zmiňuje pouhá čtvrtina respondentů). Téměř všichni respondenti jsou navíc přesvědčeni, že větší aktivitu musí vynaložit sami.

I přestože byla v rámci zprostředkovatelských aktivit nezaměstnanými kladně hodnocena služba zasilání SMS zpráv o aktuálních pracovních místech na mobil uchazeče a rovněž převládal názor o „pocitivém přístupu“ pracovníků úřadu, četná byla i kritika těchto služeb. Mnohá pracovní místa nabízená úřadem práce totiž byla podle dotázaných předem obsazena (nebo to alespoň zaměstnavatelé uchazečům tvrdili). Zároveň spatřovali nezaměstnaní omezení v nedostatečném přehledu pracovníků úřadu o volných pracovních místech v regionu, a požadovali proto provázání informací pracovníků úřadu s informacemi dostupnými na internetu. Rovněž by podle dotázaných bylo vhodné více pracovat s cílovou skupinou zaměstnavatelů.<sup>36</sup>

V poradenských službách, které v lokalitě A převažovaly,<sup>37</sup> nespatořoval žádný z dotázaných negativa, až na hodnocení jejich přínosu pro zvýšení šancí v nalezení zaměstnání. Stejným způsobem hodnotí uchazeči také přínosy rekvalifikačních kursů. V této souvislosti jsme zjistili, že mladí uchazeči mají v poradenské služby a rekvalifikační programy důvěru. Domnívají se totiž, že jim jejich absolvování pomůže zvýšit šance na nalezení vhodného zaměstnání. Starší a „zklamání“ uchazeči tvrdí opak.<sup>38</sup> Někteří respondenti rovněž vyžadovali rozšíření počtu stávajících rekvalifikačních kursů a jejich vyšší cílenost na existující pracovní místa, na která by po jejich absolvování nastoupili.<sup>39</sup>

Se službami úřadu práce byli spokojeni všichni dotázaní. Díky „velmi dobré“ zkušenosti s komunikací a způsoby jednání s pracovníky úřadu považují nezaměstnaní tamější úřad práce za instituci, které je možné „důvěřovat“. Jednání s pracovníky totiž prý bývá symetrické

---

a negativa rekvalifikačních programů, 5) celkové přínosy rekvalifikačních programů pro jejich uživatele, 6) spokojenost s komunikací s úředníky, 7) celkové zkušenosti s úřadem.

<sup>36</sup> Jak uvedla jedna z respondentek, poskytnuté poradenské aktivity (hledání zaměstnání přes internet v job klubu a rekvalifikace) jí zatím nezvýšily možnosti nalézt vhodné zaměstnání. Možnosti spatřuje v lepší provázanosti aktivit pracovníků úřadu s internetem, ve větším přehledu o existujících volných pracovních místech a v širší nabídce rekvalifikačních kursů (svobodná žena, 32 let, středoškolské vzdělání, nezaměstnaná měsíc).

<sup>37</sup> Přínosy poradenských aktivit a rekvalifikačních programů podle dotázaných spočívají v: 1) získání nových informací a znalostí (u poradenských aktivit například jak napsat životopis, jak mluvit, jak se připravit na pohovor se zaměstnavatelem, jakým způsobem rozšířit způsoby hledání zaměstnání); 2) pokrytí potřeb uchazečů tím, že jsou splněna jejich výchozí očekávání od poskytovaných služeb; 3) posílení sebevědomí; 4) získání sociálních kontaktů a případně i navázání nových přátelství (včetně možnosti setkat se s lidmi ve stejné životní situaci bez ohledu na jejich odlišné vzdělání); 5) nabytí psychické jistoty a 6) zvýšení šancí na nalezení zaměstnání.

<sup>38</sup> Úřad práce podle zjištění respondentky nepomáhá nalézt zaměstnání v jejím oboru, pouze jí pomáhá nasměrovat prostřednictvím dvou kursů v rámci Job klubů. Ty jí učí mj. jak napsat životopis, zvyšují její sebevědomí a zlepšují komunikaci (vdaná žena ukrajinské národnosti, 43 let, žije s manželem a dvěma dětmi, dva roky nezaměstnaná).

<sup>39</sup> Absolvované kursy účetnictví a práce na počítači hodnotí jedna z respondentek pozitivně. Jejich přínosem je možnost prokázat se získanými certifikáty. Možnost zlepšení spatřuje v rozšíření nabídky rekvalifikačních kursů a v účasti úřadu na (cílených) projektech ESF (svobodná žena, 37 let, středoškolské vzdělání, dva měsíce nezaměstnaná).

a slouží všem uchazečům jako doplněk jejich vlastních hledačských aktivit. O těch jsou přesvědčeni, že by měly převažovat nad spoléháním se na pomoc pracovníků úřadu.<sup>40</sup>

## Region B

V regionu B pětina dotázaných explicitně kritizovala na tamějším úřadě práce převažující zprostředkovatelské aktivity. Stejně jako v regionu A jsou pracovníky úřadu poskytované informace podle nezaměstnaných neúplné a nabízená pracovní místa jsou obsazená. Dotázaní jsou také nespokojeni se samotnými zaměstnavateli, kteří uchazeče o zaměstnání neinformují o dalším postupu v průběhu procesu výběrového řízení.

Ke zkušenosti s poradenskými službami úřadu se explicitně vyjádřil pouze jeden dotázaný, přičemž o jakýchkoli přínosech motivačního kursu, který absolvoval, pochyboval.<sup>41</sup>

U dotázaných, kteří absolvovali nějaký rekvalifikační program, jednoznačně převažovala pozitiva nad negativy.<sup>42</sup> Výjimečně byly rekvalifikace kritizovány (v obou zjištěných případech šlo o necílené programy), že jsou „k ničemu“ anebo že nezvyšují šance nalézt vhodné zaměstnání (dvě dlouhodobě nezaměstnané ženy středního a vyššího středního věku). Za nevýhodu někteří dotazovaní považovali rychlost kursu, nutnost vstřebat velké množství informací během krátké doby a dlouhou časovou prodlevu mezi ukončením kursu a navazujícím programem (konkrétně byl zmíněn půlrok v souvislosti s rekvalifikací pro práci na počítači).<sup>43</sup>

Všichni dotázaní nezaměstnaní v regionu B jsou se službami úřadu práce jako celku spokojeni, jejich očekávání od úřadu jsou tedy naplněna, často bylo užito hodnocení typu „dobře

<sup>40</sup> Celkové zkušenosti s úřadem hodnotí další respondentka v návaznosti na své zkušenosti s poradci v Job klubu jako „velmi dobré“, prospěšné pro motivované klienty („Tady úřednice se opravdu snaží. Těm uchazečům o zaměstnání, kteří jsou aktivní a kteří by měli zájem, tak se snaží jim opravdu pomoci“; vdaná žena, 55 let, středoškolské vzdělání, rok a půl nezaměstnaná).

Jiná dotázaná se domnívá, že spolupráce mezi úřadem a uchazeči by měla být taková, že uchazeči by měli být sami motivováni a poradci je jenom směřovat. Záleží ale na typu lidí a jejich motivaci najít si práci a spolupracovat s úřadem. Celkové zkušenosti s úřadem hodnotí jako pozitivní (vdaná žena, 42 let, žije s mužem-cizincem a malým synem, osm měsíců nezaměstnaná).

<sup>41</sup> Jeden z respondentů uvádí, že poskytnuté poradenské aktivity mu zřejmě k ničemu nepomohly („No nevím jako jo. Opravdu nevím. Asi ne. Nevím...“; svobodný muž, 21 let, středoškolské vzdělání s maturitou, žije v domácnosti s rodiči, po neúspěšném studiu na VŠ měsíc nezaměstnaný).

<sup>42</sup> Kromě 1) nových znalostí respondenti upozornili také na 2) splněná očekávání ve vztahu ke kvalitě programu; 3) otestování schopnosti starších uchazečů naučit se něco nového; 4) získání sebedůvěry; 5) zlepšení komunikace s lidmi; 6) posílení schopnosti lépe si poradit; a 7) obdržení certifikátu o absolvování kursu, od kterého uchazeči očekávají zlepšení šancí v nalezení vhodného zaměstnání.

<sup>43</sup> Ze služeb, které na úřadě práce využila, hodnotí respondentka pozitivně kurs práce na počítači, který jí přinesl nové znalosti, osvědčení/certifikát o absolvování programu a „trošku“ jí zlepšil vyhlídky na získání vhodného zaměstnání. Pozitivem absolvovaného kursu je získání sebedůvěry a znalosti práce s internetem, negativem přílišná rychlost kursu a velké množství vyžadovaných informací za krátký čas („Jenom to bylo takové rychle, já jsem to prostě nestihala každý den. Kdo jako nemá ten počítač doma, tak pro toho je to náročné. Ta škola byla každý den. Bylo to moc často“; rozvedená žena, 53 let, vyučená prodavačka, žije s druhem, dva roky nezaměstnaná).



zkušenosti“ s úřadem. Ačkoliv se většina uchazečů při hledání práce spoléhá sama na sebe, téměř všichni jsou naprosto spokojeni v komunikaci s pracovníky úřadu: označují ji jako „sympatickou“, „příjemnou“ a „docela dobrou“. Vyzdvihována je komunikativnost a příjemné vystupování úředníků. Jediným odpůrcem tohoto hodnocení byla krátkodobě nezaměstnaná žena vyššího věku, která měla zkušenosti s necitlivým a neindividuálním jednáním.<sup>44</sup>

## Region C

Téměř všichni respondenti byli se zprostředkovatelskými službami úřadu práce v regionu C spokojeni. Jejich přínos spatřovali v samotném principu zprostředkování, tj. v nabídnutí volných pracovních míst v regionu pracovníkem úřadu. Někteří uchazeči spatřovali pozitivum i v tom, že jim pracovníci bezprostředně po registraci dali časový prostor pro samostatné hledání práce a neovlivňovali tak jejich vlastní strategii hledání zaměstnání.<sup>45</sup> Kritika zprostředkovatelských aktivit se naopak týkala toho, že podle názoru uchazečů o zaměstnání neodpovídala nabízená volná pracovní místa jejich požadavkům (nebyla „vhodná“).<sup>46</sup>

Ke zkušenosti s poradenskými aktivitami se vyjádřili pouze dva uchazeči. Oba si cenili nových informací, které získali a které by měly zvýšit jejich šance v nalezení zaměstnání. Dozvěděli se totiž věci, které dosud neznali.<sup>47</sup> Další uchazečka by ráda využila nějakých poradenských služeb, zatím jí ale žádné nabídnuty nebyly.<sup>48</sup>

---

44 Komunikaci s úředníky nehodnotí jako příliš dobrou, zmiňuje jejich 1) necitlivost („Prvníkrát jak jsem tu přišla, tak jsem myslela, že se rozbrečím, protože byla ta komunikace opravdu hrozná, jako jednala se mnou, jak bych byla dvacet let nezaměstnaná“); 2) neindividuální, nediferencující přístup k uchazečům („Měli by to trošku odstupňovat, jestli někdo přijde po osmnácti letech od revoluce poprvé na úřad práce, tak by se na něho měli dívat jinak, než který je od devadesátého třeba třetího roku na úřadu práce, že jo“); a 3) neochotu („Já třeba chodím jako přísedící k soudu a ona mi to vždycky napsala jakoby na ten samý den, jo, tak jsem ji prosila, říkám, prosím vás, nemůžete mi to přepsat... No a ona říká – to mě vůbec nezajímá... takže to mě dost urazilo“). Přesto se respondentka domnívá, že úřad dělá maximum („No tak ta dvojka, kdyby to šlo tak ohodnotit nějak“). Na řešení nezaměstnanosti by se měl podílet především nezaměstnaný (vdaná žena, 52 let, vyučená, žije s manželem a 14letou dcerou, sedm měsíců nezaměstnaná).

45 Za pozitivum zprostředkovatelských aktivit považuje uvedená respondentka to, že 1) jí poradce vůbec něco nabídne (zprostředkovatel je navíc v komunikaci prý „příjemný“), a dále pak, že 2) dá uchazeči časový prostor pro to, aby si sám našel zaměstnání („Vidím dobře, že prostě nechaj ten čas, když člověk sám najde a když nenajde, tak mu doporučuju...“; svobodná žena, 20 let, středoškolské vzdělání, žije s dvěma sourozenci a rodiči v jedné domácnosti, dva měsíce nezaměstnaná).

46 Pracovníci úřadu nabídli respondentce pouze informace o volných místech, která jí ale nevyhovovala (vdaná žena, 54 let, středoškolské vzdělání, žije v domácnosti s manželem, čtyři roky nezaměstnaná).

47 Poradenství prý dotázané zvýšilo možnosti nalezení zaměstnání, protože se dozvěděla věci, které „normálně neví“ (svobodná žena, 25 let, středoškolské vzdělání, žije se sourozencem a rodiči, měsíc nezaměstnaná).

48 Požadovala by od pracovníků a zaměstnavatelů zdůvodnění, proč nebyla na nabízené místo přijata, aby se mohla pro příště poučit (vdaná žena romské národnosti, 42 let, vyučená kuchařka-servírka, rok nezaměstnaná).

V podstatě všichni dotázaní, kteří absolvovali nějaký z úřadem nabízených rekvalifikačních kursů, s ním byli spokojeni.<sup>49</sup>

Až na jednoho jediného respondenta byli všichni dotázaní s úřadem spokojeni.<sup>50</sup> Komunikaci s úředníky hodnotili jako „dobrou“ a „příjemnou“. Došlo tedy k naplnění jejich prvotních očekávání od úřadu, se kterým byli celkově „velmi spokojeni“, i přestože nabídky volných pracovních míst byly mnohdy omezené a nezaměstnané neuspokojily.<sup>51</sup>

### **Závěr: riziko setrvání v nezaměstnanosti a reakce úřadů práce**

Z výpovědí uchazečů o zaměstnání, které jsme získali ve třech odlišných regionech České republiky, jednoznačně vyplývá, že je nutné brát v potaz specifické institucionální podmínky příslušných regionálních trhů práce. Zatímco region A se vyznačoval rigidním trhem práce, který devalvuje ženskou pracovní sílu s vyšší kvalifikací, rovněž rigidní pracovní trh v regionu B vykazoval diskriminaci romských uchazečů. Z hlediska míry a délky nezaměstnanosti poměrně poklidný region C oproti tomu upozorňoval na klíčové skupiny nezaměstnaných osob, které měly anebo naopak neměly větší problémy při nalézání zaměstnání v předchozích dvou regionech. Obecně lze respondenty roztřídit na následující skupiny nezaměstnaných s různou mírou nejistot a rizika, že zůstanou v nezaměstnanosti, přičemž jako důležité kritérium klasifikace se ukazuje věk:

1. V životních situacích s lepšími vyhlídkami na získání zaměstnání se vyskytují ve všech regionech kvalifikovaní uchazeči obou pohlaví, se středoškolským vzděláním s maturitou, v mladém a středním věku. Ti jsou díky svobodnému stavu plně flexibilní a bez závazků, s možností stěhovat se v případech, kdy v regionu neexistují aktuální volná pracovní místa, která by odpovídala jejich pracovním požadavkům.
2. V životních situacích s horšími vyhlídkami na nalezení pracovního místa se vyskytují ženy s jakoukoli kvalifikací, bezprostředně po mateřské a rodičovské dovolené, které vyžadují částečné pracovní úvazky a institucionální péči o své malé děti.
3. V životních situacích s omezenými vyhlídkami se nacházejí všechny osoby s nízkou kvalifikací (základní vzdělání), romské národnosti, ve věku nad 50 let, se zdravotním postižením a ošetřující osobu blízkou.

<sup>49</sup> Často zmiňovaným přínosem těchto kursů bylo: 1) získání nových zkušeností, 2) splnění očekávání z průběhu i ukončení kursu a následně i 3) zlepšení vyhlídek na získání zaměstnání.

<sup>50</sup> Tento dotázaný kritizoval úředníky za to, že nebyli příliš aktivní a při komunikaci uplatňovali asymetrický přístup. Z tohoto důvodu se snažil komunikaci s úředníky omezit.

<sup>51</sup> Respondentka uvedla, že s komunikací s pracovníky je velmi spokojena. Tento postoj zdůvodňuje tím, že vzhledem k jejímu vyššímu věku a národnosti je obtížné pro ni v regionu nalézt zaměstnání („Tady je to tak těžký. Aby tady to zaměstnání vám našli“; vdaná žena romské národnosti, 42 let, vyučená kuchařka-servírka, rok nezaměstnaná).

Další dotázaná uvádí, že s komunikací s pracovníky je „velice“ spokojena, uvědomuje si limity i možnosti pracovníků při zprostředkování („Asi těžko můžou něco udělat, nemůžou za to, jestli se nějaký místo někde uvolní nebo neuvolní“). Počítá s tím, že práci se musí snažit hledat především ona sama (vdaná žena, 54 let, středoškolské vzdělání, čtyři roky nezaměstnaná).

Z uvedeného výčtu je zjevné, že z hlediska řešení nezaměstnanosti lze považovat za problematickou druhou a třetí skupinu uchazečů o zaměstnání. Jde jednak o uchazeče, kteří jsou „pouze“ nekvalifikovaní (a pomocí rekvalifikačních kursů a jiných nástrojů APZ je možné tento jejich handicap větší či menší měrou odstranit), a dále pak o uchazeče o zaměstnání, kteří jsou v nezaměstnanosti „uzamčení“.

Ve všech regionech bylo rovněž prokázáno, že všichni dotázaní jsou spokojeni s úřadem práce a jím poskytovanými službami (výjimkou byly především v hledání práce „neúspěšné“ osoby středního a staršího věku). Díky „velmi dobré“ a „příjemné“ zkušenosti s ním je považují za instituci, které je možné „důvěřovat“. A to i přesto, že jsou téměř všichni uchazeči přesvědčeni, že větší aktivitu při hledání zaměstnání musí vynaložit sami. Tento postoj je možné vysvětlit na škále „okolními podmínkami nuceného“ spoléhání se na sebe vs. „svévolného přesvědčení uchazečů“ o nutnosti spoléhat se na sebe. Zatímco k prvnímu vysvětlení se blíží postoje uchazečů v regionu B a C, druhému postoji nezaměstnaní v regionu A. Shodné výpovědi o spokojenosti uchazečů ve všech regionech jsou výsledkem jejich zkušenosti s komunikací s pracovníky úřadu. Ty jsou ve všech regionech vnímány pozitivně (ať už díky symetričnosti vztahu mezi pracovníky a klienty v regionu A anebo sympatickému a příjemnému jednání mezi pracovníky a klienty ve zbylých dvou regionech).

Spokojenost s úřadem, respektive s komunikací s pracovníky, se kterými se uchazeči při pobytu na úřadě nejčastěji setkávají, je odlišná z hlediska toho, s jakým typem zaměstnanců úřadu jsou v kontaktu. Zatímco v regionu A jsou těmito pracovníky specializovaní poradci z Informačního a poradenského střediska pro volbu a změnu povolání (IPS), kteří poskytují poradenské služby, v regionu B a C jde výhradně o poradce-zprostředkovatele. Ti zprostředkovávají uchazečům pracovní místa v rámci svých zprostředkovatelských služeb, v několika málo případech pak jde o pracovníky nabízející rekvalifikace.

Zatímco zprostředkovatelské služby jsou v každém z regionů některými uchazeči kritizovány, poradenské služby, pokud jsou nabídnuty, jsou hodnoceny vesměs pozitivně. Poradenské služby včetně rekvalifikací vyvolaly u téměř všech uchazečů o zaměstnání ve všech regionech pozitivní ohlasy. A to i přesto, že v regionu B a obzvláště C byl podíl dotázaných, kteří se jich účastnili, malý (v regionu A více než polovina dotázaných, v regionu B méně než polovina dotázaných a v regionu C pouze pětina).

Ze získaných poznatků vyplývá, že ve všech regionech existují skupiny nezaměstnaných, které jsou vystaveny vyššímu či nižšímu riziku setrvání v nezaměstnanosti. Tyto skupiny jsou odlišně početně zastoupeny a dále pak se liší reakcemi úřadů práce, které jsou v každém z regionů rozdílné. Z hlediska toho, jaký převažoval mezi pracovníky úřadu práce a uchazeči o zaměstnání vzájemný vztah (z hlediska symetričnosti, formálnosti, individualizace a metod intervence), je možné označit první ze zkoumaných úřadů za „profesionálně orientovaný úřad práce“ (A), druhý za „byroprofesionálně orientovaný úřad práce“ (B) a třetí za „byrokraticky orientovaný úřad práce“ (C). Uvedené skutečnosti se odráží v samotném typu poskytovaných služeb, konkrétně pak v tom, zdali pracovníci úřadu nabízeli uchazečům o zaměstnání pouze služby, které souvisejí se zprostředkováním zaměstnání (kde neexistuje explicitní tlak na vyšší profesionalitu pracovníků), anebo také služby specializovaného poradenství (kde je profesionální přístup pracovníků nezbytný). O skutečnosti, že náplň práce poradců-zprostředkovatelů z odboru nebo oddělení Zprostředkování a poradenství tenduje k byrokratičnosti, zatímco

práce poradců z odboru nebo oddělení Specializovaného poradenství anebo Informačního a poradenského střediska úřadu práce pro volbu a změnu povolání inklinuje k profesionalitě, vypovídá převaha negativní kritiky u prvního typu činnosti a nadmíra pozitivních ohlasů u druhého typu činností. První typ služeb je totiž spojen výhradně se snahou pracovníků poskytovat co nejkomplexnější, kvalitní informace o volných pracovních místech, čehož je v současnosti obtížné dosáhnout díky časté pracovní přetíženosti zaměstnanců a technologickým a personálním omezením.<sup>52</sup> Druhý typ služeb oproti tomu umožňuje více zapojit profesní potenciál řadových pracovníků při snaze změnit stávající životní situace uchazečů o zaměstnání nebo je minimálně více motivovat. Z tohoto důvodu vyvolaly poradenské služby včetně rekvalifikací u téměř všech nezaměstnaných ve všech zkoumaných regionech pozitivní ohlasy.<sup>53</sup> A to i přestože v regionu B – a obzvláště C – byl podíl dotázaných, kteří se těchto služeb účastnili, velmi malý (v regionu A více než polovina dotázaných, v regionu B méně než polovina dotázaných a v regionu C pouze pětina).

## Literatura

- ALAN, Josef. *Etapy života očima sociologie*. 1. vyd. Praha : Panorama, 1989. 439 s. ISBN 80-703-8044-6.
- BARTLETT, Harriett Moulton. *The Common Base of Social Work Practice*. Washington : NASW, 1970. 224 s. ISBN 0-87101-054-2.
- FREIDSON, Eliot. *Professionalism, the Third Logic : On the Practice of Knowledge*. 1. vyd. Chicago : University Of Chicago Press, 2001. 240 s. ISBN 0-22626-203-1.
- HAMPLOVÁ, Dana. Vstup do manželství a nesezdaného soužití v České republice po roce 1989 v souvislosti se vzděláním. *Sociologické texty SP*, 2003, č. 4.
- HAMPLOVÁ, Dana ; ŠALAMOUNOVÁ, Petra ; ŠAMANOVÁ, Gabriela. *Životní cyklus-sociologické a demografické perspektivy*. 1. vyd. Praha : SoÚ AV ČR, 2006. 308 s. ISBN 80-7330-082-6.
- HARRIS, John. Scientific Management, Bureau-Professionalism and New Managerialism. The Labour Process of State Social Work. *British Journal of Social Work*, 1998, č. 28, s. 839 – 862. ISSN 0045-3102.
- HORÁK, Pavel ; HORÁKOVÁ, Markéta. Role liniových pracovníků ve veřejné politice. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*, 2009a, roč. 45, č. 2, s. 369 – 395. ISSN 0038-0288.

52 Kritika zprostředkovatelských služeb se týkala zejména omezené nabídky volných pracovních míst neodpovídajících kvalifikace anebo očekávání uchazečů; obsazenosti těchto míst; neúplnosti podávaných informací o nich a nefungující komunikace mezi zaměstnavateli a uchazeči o zaměstnání, kterou by pracovníci úřadu podle názoru nezaměstnaných mohli určitou měrou ovlivnit. Za pozitivum dotázaní považovali existenci služby zaslání sms zpráv na mobil uchazečů o aktuálních pracovních místech (v regionu A) a snahu pracovníků úřadu o „poctivý přístup“ k uchazečům.

53 Zejména v rámci Job klubů a rekvalifikačních programů byly pozitivně hodnoceny tyto aspekty: získání nových informací a znalostí; splnění očekávání klientů; posílení sebevědomí; získání sociálních kontaktů a nových přátelství; nabytí psychické jistoty; zvýšení šancí v nalezení vhodného zaměstnání. Někteří uchazeči požadovali rozšíření nabídky stávajících rekvalifikačních kursů a jejich větší zacílení na konkrétní volná pracovní místa, na která by mohli po absolvování kursu nastoupit. Naopak, za nevýhodu rekvalifikačních kursů někteří považovali jejich rychlost; nutnost vstřebat velké množství informací během krátké doby a dlouhou časovou prodlevu mezi ukončením kursu a navazujícím programem.

- HORÁK, Pavel ; HORÁKOVÁ, Markéta. Street-Level byrokraté a jejich role ve veřejné a sociální politice : reflexe nezaměstnanými ve třech regionech ČR. *Fórum sociální politiky*, 2009b, roč. 3, č. 3, s. 9 – 19. ISSN 1802-5854.
- HORÁK, Pavel . *Zkušenosti uchazečů o zaměstnání s poradenskými službami úřadů práce (srovnání tří českých regionů)*. Analytická studie. Praha : NVF, 2008. 53 s.
- KOHLI, Martin. Svět, na který jsme zapomněli. Historický pohled na průběh života. In *Metodologie výzkumu životních drah*. Praha : VÚPSV, 1989, s. 68 – 108.
- KUCHAROVÁ, Věra ; HABERLOVÁ, Věra. Rodina a zaměstnání v průběhu životního cyklu. In SIROVÁTKA, T., HORA, O. *Rodina, děti a zaměstnání v české společnosti*. 1. vyd. Boskovice : Albert, 2008, s. 19 – 60. ISBN 978-80-732-6140-5.
- MOŽNÝ, Ivo. *Rodina a společnost*. Praha : SLON, 2006. 311 s. ISBN 80-864-2958-X.
- MUSIL, Libor ; ŠRAJER, Jindřich. Dimenze životní situace rodiny. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. (ed.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. 1. vyd. Brno : Albert, 2008, s. 9 – 17. ISBN 978-80-732-6145-0.
- NAVRÁTIL, Pavel. Integrace (Romů) v kontextu životních situací : konceptualizace. *Sociální studia*, 2003, č. 10, s. 120 – 139. ISSN 1214-813X.
- NAVRÁTIL, Pavel. Životní situace jako předmět intervence sociálního pracovníka. *Sociální práce/ Sociální práce*, 2003, č. 2, s. 84 – 94. ISSN 1213-624.
- NAVRÁTIL, Pavel. Posouzení životní situace : úvod do problematiky. *Sociální práce/ Sociální práce*, 2007, č. 1, s. 72 – 86. ISSN 1213-624.
- NAVRÁTIL, Pavel. Pravda v posouzení životní situace. In JANEBOVÁ, R., SMUTEK, M. *Posuzování životní situace v sociální práci*. 1. vyd. Hradec Králové : UHK, 2008, s. 11 – 25.
- NAVRÁTIL, Pavel ; MUSIL, Libor. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*, 2000, č. 5, s. 127 – 163. ISSN 1214-813X.
- NAVRÁTIL, Pavel ; MUSIL, Libor. Sociální práce jako nástroj překonávání sociálního vyloučení Romů. In NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003, s. 193 – 208. ISBN 80-717-8741-8.
- PETRUSEK, Miloslav. *Sociologie*. Praha : SPN, 1991 . 75 s.
- RIGG, John ; SEFTON, Tom. Income Dynamics and the Life Cycle. *Journal of social policy*, 2006. roč. 35, č. 3, s. 411 – 435. ISSN 0047-2794.
- SCOTT, Richard W. Professional Employees in a Bureaucratic Structure : Social Work. In ETZIONI, A. *The Semi-Professions and Their Organization*. New York : The Free Press, 1969, s. 82 – 140.
- SIROVÁTKA, Tomáš. Nová sociální rizika a sociální vyloučení jako výzva pro českou sociální politiku. In SIROVÁTKA, T. (ed.) *Sociální vyloučení a sociální politika*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, VUPSV, 2006, s. 61 – 74. ISBN 80-210-4225-7.
- SIROVÁTKA, Tomáš. *Dualizace na trhu práce a strategie 'outsiderů'*. [Dosud nezveřejněný rukopis]. 2009.
- SIROVÁTKA, Tomáš ; HORÁKOVÁ, Markéta ; KULHAVÝ, Václav ; RÁKOCZYOVÁ, Miroslava. *Zhodnocení rozsahu, cílenosti a účinků programů aktivní politiky zaměstnanosti. Průběžná zpráva*. Praha : VÚPSV, 2004. 162 s.
- SIROVÁTKA, Tomáš ; KULHAVÝ, Václav ; HORÁKOVÁ, Markéta ; RÁKOCZYOVÁ, Miroslava. *Hodnocení programů aktivní politiky zaměstnanosti na lokálním trhu práce. Závěrečná zpráva*. Praha : VÚPSV, 2003. 55 s.
- SIROVÁTKA, Tomáš ; KULHAVÝ, Václav ; HORÁKOVÁ, Markéta ; RÁKOCZYOVÁ, Miroslava. *Hodnocení efektivit programů aktivní politiky zaměstnanosti v ČR*. 1. vyd. Praha : VÚPSV, 2005. 187 s. ISBN 80-870-0706-9.

- SIROVÁTKA, Tomáš ; RÁKOCZYOVÁ, Miroslava. *Rozsah a cílenost programů aktivní politiky zaměstnanosti v ČR, zájem o programy a motivace účastníků. Hodnocení programů aktivní politiky zaměstnanosti na lokálním trhu práce*. Praha : VÚPSV, 2002.
- TAYLOR-GOOPY, Peter. (ed.) *New Risks, New Welfare. The Transformation Of The European Welfare State*. 1. vyd. Oxford : Oxford University Press, 2004. 239 s. ISBN 0-19926-727-8.
- TAYLOR-GOOPY, Peter. (ed.) *Welfare Reform and the Management of Societa Change. Final report*. [cit. 2010-04-18]. Dostupné na: <<http://www.kent.ac.uk/wramsoc/eureports/informationforeureports/finalreport/finalreport.pdf>> .
- WILSON, James Q. *Bureaucracy. What Government Agencies do and Why They Do it*. New York : Basic Books, 1989. 433 s. ISBN 978-0-46500-784-4.
- WINKLER, Jiří. Nová sociální rizika na českém trhu práce jako problém nebo politická agenda? In WINKLER, J. *Nová sociální rizika na českém trhu práce. Problémy a politická agenda*. 1. vyd. Brno : Barrister & Principal, Masarykova univerzita, 2008, s. 5 – 14. ISBN 978-80-870-2949-7.

## Příloha

Tabulka 1: Zkoumané oblasti a indikátory

| Zkoumaná oblast /<br>díleč výzkumná otázka  | Indikátory*   |
|---|---|
| <p><b>1. Životní situace uchazečů o zaměstnání a jejich motivace využívat zprostředkovatelské a poradenské služby nabízené úřadem práce</b> / „Jaká je životní situace dotazovaných uchazečů o zaměstnání včetně jimi odhadovaných šancí a motivace získat nové zaměstnání?“</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- sociodemografické charakteristiky (rodinný stav, počet členů domácnosti/z toho dětí, rok narození, nejvyšší vzdělání, zdravotní stav, národnost)</li> <li>- poslední zaměstnání před registrací na úřadě práce</li> <li>- počet a typ zaměstnání v průběhu celé pracovní kariéry včetně té, kterou dotazovaný vykonával nejdéle</li> <li>- délka nezaměstnanosti a její případné opakování</li> <li>- důvody ztráty zaměstnání</li> <li>- aktuální vyhlídky na získání zaměstnání v mateřském či jiném oboru</li> <li>- motivace dotazovaného získat zaměstnání (mimo mateřský obor, dle úrovně kvalifikace, ochota dojíždět či stěhovat se, začít podnikat, částečné úvazky apod.)</li> </ul> |
| <p><b>2. Obecné vnímání úřadu práce a očekávání od jím poskytovaných zprostředkovatelských a poradenských služeb</b> / „Jaké jsou podle uchazečů o zaměstnání možnosti úřadu v řešení jejich životní situace, jaké formy hledání zaměstnání využívají a jak úřad obecně vnímají?“</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- na koho je možné se při řešení problému nezaměstnanosti nejvíce spolehnout (rodina a příbuzní; přátelé, sousedé a známí, bývalí kolegové z práce, pracovníci úřadu aj.)</li> <li>- důvody registrace na úřadu a způsoby jeho vnímání v porovnání s agenturami práce</li> <li>- možnosti úřadu a jejich pracovníků pomoci nalézt zaměstnání</li> <li>- preference způsobů získání informací o pracovních místech (jednání s pracovníky úřadu, infoboxy, internet, nástěnky aj.)</li> </ul>  |

| <i>Zkoumaná oblast /<br/>díleč výzkumná otázka</i>  | <i>Indikátory*</i>  |
|---|---|
| <p><b>3. Informovanost o zprostředkovatelských a poradenských službách úřadu práce / „Jak jsou uchazeči o zaměstnání informováni o existujících poradenských aktivitách a programech aktivní politiky zaměstnanosti nabízených úřadem práce?“</b></p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- dostatečnost informací poskytnutých úřadem</li> <li>- druhy úřadem poskytnutých poradenských aktivit, spokojenost s nimi včetně reflexe individuálních potřeb (bilanční diagnostika, další vzdělávání, informace o možnostech v regionu, o pracovních nabídkách, způsobech a programech hledání zaměstnání, porada s psychologem, IAP, skupinová setkání, Job kluby aj.)</li> <li>- druhy úřadem poskytnutých projektů či programů a důvody pro vstup do nich (rekvalifikace, kurzy pracovní přípravy, podpora SVC, SÚPM, CHD, poradenské programy aj.)</li> <li>- obtížnost vstoupit do programů APZ</li> </ul> |
| <p><b>4. Spokojenost se zprostředkovatelskými a poradenskými službami nabízenými úřadem práce / „V čem spatřují uchazeči o zaměstnání přínosy poradenských aktivit včetně rekvalifikačních programů a jak jsou spokojeni s komunikací s úředníky a celkově s úřadem?“</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- efekty poradenských aktivit – zlepšení vyhlídek na zaměstnání</li> <li>- pozitiva a negativa poradenských aktivit</li> <li>- přínosy rekvalifikačních programů v oblasti zlepšení vyhlídek na získání zaměstnání</li> <li>- pozitiva a negativa rekvalifikačních programů</li> <li>- celkové přínosy rekvalifikačních programů pro jejich uživatele</li> <li>- spokojenost s komunikací s úředníky</li> <li>- celkové zkušenosti s úřadem</li> </ul>   |

\* Užití zkratky: IAP=individuální akční plán, SVC=samostatně výdělečná činnost, SÚPM=společensky účelná pracovní místa, CHD=chráněné dílny, APZ=aktivní politika zaměstnanosti.

## Autor

působí jako odborný asistent na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity, kde přednáší kurs sociologie, sociální deviace, organizační kultura a projektování institucí sociální práce. Výzkumně se zabývá problematikou implementace veřejné politiky, konkrétně pak institucionálním prostředním a vnitroorganizačním fungováním státních byrokratických organizací. Je pravidelným příspěvatelem Fóra sociální politiky, Politologického časopisu a časopisu Sociální práce.

Kontakt: horak@fss.muni.cz