

Pocit bezpečí zaměstnanců Úřadu práce České republiky

Bc. Martina Kalabusová, DiS.

Diplomová práce
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martina Kalabusová, DiS.**
Osobní číslo: **H13978**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Pocit bezpečí zaměstnanců úřadu práce**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se k instituci úřadu práce a konfliktním situacím.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ERNEKER, Jaroslav. Sociální komunikace ve veřejné správě: vysokoškolská učebnice.

České Budějovice: VŠERS, c2008. ISBN 978-80-86708-66-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. IBSN 978-80-7367-407-6.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak přežít vztek, zlost a agresi. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0818-3.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-502-8.

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. Asertivitou proti stresu. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

1. prosince 2015

Termín odevzdání diplomové práce:

15. dubna 2016

Ve Zlině dne 1. prosince 2015


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60²⁾ odst. 2 a 3 mohu užit 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 14. 2. 2016


.....

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

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

(3) *Platí, že odevzdaním 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, užívá-li někdo 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). *Odjírá-li autor takového díla udělit svolení bez věcného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ústanovení § 35 odst. 3 záručívá nečistěno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užívat či poskytnout jiněma licencí, 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 výdělků jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licencí podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Diplomová práce pojednává o pocitu bezpečí zaměstnanců Úřadu práce České republiky. V teoretické části se věnuje Úřadu práce České republiky obecně, popisuje jeho historii, organizační strukturu a podává informace o činnostech, které jsou na Úřadu práce České republiky vykonávány. Další část práce se zabývá konflikty, definuje konfliktní situace, uvádí jejich dělení, specifikuje, jak daným situacím předcházet a jak již vzniklé konflikty řešit. Poslední kapitola podává informace o tom, jakým způsobem je zaměstnancům Úřadu práce České republiky zajišťována bezpečnost při vykonávání své profese. Empirická část práce je zaměřena na zjištění pocitu bezpečí zaměstnanců Úřadu práce České republiky, kdy daný výzkum je proveden kvantitativní metodou. Výstupem práce je shrnutí získaných výsledků a doporučení pro zefektivnění systému zabezpečení zaměstnanců.

Klíčová slova: úřad práce, kontaktní pracoviště, nepojistné sociální dávky, zaměstnanci, konflikt, řešení konfliktu, bezpečnost

ABSTRACT

The diploma thesis describes how safe the employees of Labour Office of the Czech Republic feel. An academic part of the thesis is focused generally on the Labour Office, depicts its history, organizational structure and defines its main duties. Another chapter of the academic part targets clashes, characterizes and divides conflicting situations into categories, provides tools how to avoid these situations and how to solve them when they occur. The last chapter outlines information how the security of the Labour Office employees is provided to them when at work. A survey of the experimental part of the thesis, which was made by a quantitative method, is focused on how secure the Labour Office employees feel. The outcome of the thesis is explanation of the survey and recommendation how to make security system of the employees more effective.

Keywords: Labour office, contact workplace, non insurance social doses, employees, conflicts, solution of conflicts, security

Děkuji paní PhDr. Zuzaně Hrnčířikové, Ph.D. za vstřícný přístup, ochotu, cenné rady a připomínky, které mi poskytla při zpracování mé diplomové práce. Děkuji také všem svým respondentům, kteří se účastnili našeho výzkumu.

„Že je snadné být odvážný, když nehrozí žádné nebezpečí? Ale jen tehdy lze tento ušlechtilý pocit náležitě a v klidu vychutnat.“

Gabriel Laub

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY	13
1.1 HISTORIE ÚŘADU PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY	13
1.2 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ÚŘADU PRÁCE ČR.....	15
1.3 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZAMĚSTNÁNÍ, EVIDENCE UCHAZEČŮ A ZÁJEMCŮ O ZAMĚSTNÁNÍ	20
1.4 PODPORA V NEZAMĚSTNANOSTI, PODPORA PŘI REKVALIFIKACI	21
1.5 NEPOJISTNÉ SOCIÁLNÍ DÁVKY	22
1.5.1 Dávky státní sociální podpory.....	22
1.5.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi	24
1.5.3 Dávky pro osoby se zdravotním postižením	26
2 KONFLIKTNÍ JEDINEC JAKO KLIENT ÚŘADU PRÁCE	29
2.1 CO JE TO KONFLIKT	29
2.2 DĚLENÍ KONFLIKTŮ	30
2.3 JAK PŘEDCHÁZET KONFLIKTŮM.....	32
2.3.1 Chování při konfliktu	33
2.3.2 Základní principy týkající se konfliktů	35
2.4 ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ	36
2.4.1 Strategie řešení konfliktů	37
2.4.2 Jak správně a vhodně argumentovat	39
2.4.3 Metody překonávání námitek klientů.....	41
2.4.4 Ústupky při vyjednání	43
3 ZABEZPEČENÍ ZAMĚSTNANCŮ ÚŘADU PRÁCE ČESKÉ REPUBLICKY	45
3.1 ZABEZPEČENÍ ZAMĚSTNANCŮ ÚP V DOBĚ VÝKONU PRÁCE	45
II PRAKTICKÁ ČÁST	48
4 DESIGN VÝZKUMU	49
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE	49
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	50
4.3 HYPOTÉZY.....	51
5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	53
5.1 VÝZKUMNÝ SOUBOR	53
5.2 TECHNIKA SBĚRU DAT	53
5.3 REALIZACE VÝZKUMU	54
5.4 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	54
6 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT	57
6.1 CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ	57
6.2 ANALÝZA VÝZKUMNÝCH OTÁZEK POPISNÝCH	59
6.3 ANALÝZA VÝZKUMNÝCH OTÁZEK VZTAHOVÝCH , VERIFIKACE HYPOTÉZ	73
7 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT	80

8	SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	85
	ZÁVĚR	88
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	90
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	95
	SEZNAM OBRÁZKŮ	96
	SEZNAM TABULEK.....	97
	SEZNAM GRAFŮ	98
	SEZNAM PŘÍLOH.....	99

ÚVOD

Zaměstnanci Úřadu práce České republiky se denně při vykonávání své profese setkávají s velkou spoustou klientů. Při jednání s klienty je potřeba využívat jak praktické dovednosti, tak odborné znalosti, které získávají ať už v průběhu let studií nebo z přímé zkušenosti při vykonávání své profese. Základní činností zaměstnanců úřadu práce je poskytovat pomoc a odborné rady těm osobám, které se ocitly v tíživé situaci a potřebují pomoc ze strany státu.

V posledních letech však dochází k nárůstu útoků jak verbálních, tak fyzických, ze strany nespokojených žadatelů nebo klientů úřadu práce. Zaměstnanci se již necítí při vykonávání své profese v takovém bezpečí, jako tomu bylo dříve. Z toho důvodu se Ministerstvo práce a sociálních věcí zaměřuje na zvyšování bezpečnosti svých zaměstnanců, aby mohli vykonávat svou profesi a pomáhat klientům v bezpečných podmínkách.

Cílem diplomové práce je zjistit, zdali se zaměstnanci Úřadu práce České republiky cítí bezpečně při vykonávání své profese. Jako výzkumný vzorek byli vybráni zaměstnanci kontaktních pracovišť Zlínského kraje.

Diplomová práce předkládá v první kapitole teoretické části základní informace o Úřadu práce České republiky. Popisuje historii úřadu práce, zaměřuje se na organizační strukturu z důvodu přehlednosti celé práce, zabývá se jednotlivými činnostmi krajských poboček. Podrobněji se zaměřuje na kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR, jelikož se domníváme, že právě na těchto pracovištích se zaměstnanci nejvíce dostávají do střetu s konfliktními klienty. Následně se diplomová práce zabývá konflikty, které se mohou vyskytovat při vykonávání profese na Úřadu práce ČR. Popisuje, co je to konflikt, předkládá různé definice daného pojmu. Dále rozděluje konflikty, uvádí, jak lze vzniklé konflikty řešit nebo jak jim předcházet. Diplomová práce se v neposlední řadě věnuje tomu, jakým způsobem je zajišťována zaměstnancům úřadu práce ČR při vykonávání jejich profese bezpečnost.

Praktická část popisuje realizaci výzkumného šetření, ve kterém se zabýváme pocitem bezpečí zaměstnanců Úřadu práce České republiky, jelikož pouze ti, kteří se cítí v bezpečí, mohou vykonávat svou profesi na potřebné úrovni. Jako zastoupení zaměstnanců úřadu práce České republiky jsme vybrali pracovníky kontaktních pracovišť ve Zlínském kraji.

Výzkum je realizován prostřednictvím dotazníkového šetření, kdy cílem je zjistit, zdali se zaměstnanci úřadu práce ČR cítí bezpečně při vykonávání své profese. Výsledky výzkumu mohou posloužit k možné realizaci potřebných kroků k tomu, aby pracovníci vykonávali svou práci za vhodnějších a bezpečnějších podmínek. Výstupem naší diplomové práce je shrnutí výsledků realizovaného výzkumu a možná doporučení pro praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY

V první kapitole si popíšeme základní informace o Úřadu práce České republiky. Uvádíme zde historii, organizační členění a převážně činnosti a úkoly jednotlivých úseků Úřadu práce ČR.

Úřad práce České republiky byl zřízen dne 1. 4. 2011, zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Jedná se o správní úřad s celostátní působností. Nadřízeným orgánem Úřadu práce ČR je Ministerstvo práce a sociálních věcí. (Portál MPSV, 2016)

Duková, Duka a Kohoutová (2013, s. 88) píší, že Úřad práce ČR spolu s Ministerstvem práce a sociálních věcí vykonává v oblasti státní politiky zaměstnanosti státní správu. Úřad práce České republiky rozhoduje ve správním řízení v prvním stupni, o odvolání proti rozhodnutí Úřadu práce poté rozhoduje MPSV.

Úřad práce České republiky plní funkce v oblasti zaměstnanosti, zabývá se ochranou zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podporou. Dále plní úkoly v oblasti příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, řeší dávky pro osoby se zdravotním postižením, dávky pěstounské péče, provádí inspekce poskytování sociálně-právní ochrany. (ČESKO, 2011) Kowalská (2000, s. 101) popisuje služby, které úřad práce nabízí uchazečům o zaměstnání. Uvádí, že pomáhá při vyhledávání pracovních příležitostí, poskytuje rekvalifikační kurzy, v neposlední řadě také vyplácí podporu v nezaměstnanosti.

1.1 Historie Úřadu práce České republiky

Úřad práce ČR vznikl v roce 1990 jako základní složka služeb zaměstnanosti v České republice. Na úřady práce v tomto období přešla působnost pracovních sil, což do této doby příslušelo okresním národním výborům. Vzniklou změnou byl zabezpečen trh práce do té doby, než vstoupil v účinnost zákon o zaměstnanosti, což bylo 1.2.1992. (Portál MPSV, 2016)

Brož (2015, s. 4) uvádí, že jedním z hlavních cílů prvního českého ministra práce a sociálních věcí Ing. Milana Horálka bylo po roce 1898 vybudovat pružnou sociální síť úřadů práce ve všech 76 okresech České republiky. Touto činností nabídnul občanům pomoc při hledání zaměstnání nebo při změně již stávajícího zaměstnání. Na Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR vznikl nový úsek „Správy služeb zaměstnanosti“, kdy hlavním úkolem bylo tuto síť úřadů práce v co nejkratším termínu vytvořit a nabídnout občanům ČR pomoc

při řešení pracovních záležitostí a v případě potřeby je finančně podpořit. Na portálu MPSV (2016) se dočteme, že již v roce 1990 se tato myšlenka podařila realizovat. V České republice bylo zřízeno 76 úřadů práce ve všech okresech a také v Praze. V roce 1996 již bylo 77 úřadů práce. Brož (2015, s. 26) dále píše, že každý jednotlivý okres si musel vybudovat svůj vlastní úřad práce. Podle velikosti okresu měl každý úřad práce 2 až 5 poboček, které ovšem neobsahovaly všechny úseky činností okresního úřadu práce. Rozsah veškeré činnosti úřadu práce byl rozvržen do čtyř základních sektorů, které se poté postupně rozvíjely v následujících letech. Uvedeme si zde základní úseky, které Brož (2015, s. 26) popisuje.

a) Úsek registrace a evidence uchazečů o zaměstnání a zprostředkování zaměstnání

Tento sektor prováděl převážně evidenci uchazečů o zaměstnání a evidenci volných pracovních pozic, které měli zaměstnavatelé ze zákona povinnost hlásit. Tento úsek také rozvíjel informační činnosti nejen pro občany, ale i pro zaměstnavatele.

b) Úsek poradenství pro volbu povolání a pro volbu zaměstnání

Tento sektor se specifikoval na pracovní profesní poradenství, psychologické poradenství, sociálně-právní poradenství, a v neposlední řadě na poradenství pro osoby se zdravotním postižením. Bylo zde také zavedeno poradenství pro volbu povolání jedinců, kteří čerstvě absolvovali studium. Těmto jedincům pracovníci pomáhali hledat zaměstnání, poskytovali rekvalifikace, týkající se budoucích profesních potřeb na regionálních trzích práce.

c) Úsek aktivní politiky zaměstnanosti a trhu práce

Úsek aktivní politiky zaměstnanosti a trhu práce se zaměřoval na rozbor trhu práce, zabýval se nabídkou a poptávkou pracovních sil. Kooperoval s místními zaměstnavateli, informoval veřejnost o nástrojích aktivní politiky zaměstnanosti směřující k vytváření nových pracovních míst, veřejně prospěšných prací a zvyšování kvalifikace. Výše zmíněný sektor se také podílel na tvorbě informačního systému, byla vytvářena pracoviště výpočetní techniky pro úřady práce, kdy úkolem bylo poskytovat servisní službu k informačnímu systému, který se postupem času zaváděl na příslušná místa.

d) Úsek ekonomický

Tento úsek se zabýval financováním a provozem úřadu práce, byl zaměřen na výplaty dávek hmotného zabezpečení uchazečů o zaměstnání a na financování potřebné k realizaci nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. (Brož, 2015, s. 26)

Dalším důležitým rokem pro Úřad práce ČR byl rok 2003, kdy byl čtrnácti úřadům přidělen výkon činnosti krajských koordinátorů pro zrealizování státní politiky zaměstnanosti v územním obvodu kraje. V následujícím roce Úřady práce ČR převzaly agendu státní sociální podpory od obcí s rozšířenou působností, v Praze k tomuto převzetí došlo až po pěti letech. (Portál MPSV, 2016)

Brož (2015, s. 4) uvádí, že jedni z prvních klientů vznikající sítě úřadů práce byli mladí lidé, absolventi škol. Z toho důvodu byly převážně jim nabízeny rady a pomoc při hledání vhodného zaměstnání, byla jim také poskytována pomoc v oblasti rekvalifikace.

Podstatný krok přišel v roce 2011, kdy úřady práce mění značně svou organizační strukturu a celkové uspořádání. K těmto změnám došlo na základě zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. Vzniklo generální ředitelství, pod které spadá 14 krajských poboček v jednotlivých krajích, které mají za úkol převážně zajišťovat nástroje aktivní politiky zaměstnanosti. Pod tyto krajské pobočky patří kontaktní pracoviště, jejichž úkolem je zajišťování agendy zprostředkování práce a státní sociální podpory. Úřad práce České republiky se zároveň stal jediným výplatním místem nepojistných sociálních dávek. (Portál MPSV, 2016)

1.2 Organizační struktura Úřadu práce ČR

Úřad práce České republiky se skládá z generálního ředitelství, dále z krajských poboček a z pobočky pro hlavní město Prahu. Krajské pobočky jsou tvořeny kontaktními pracovišti.

Na portálu MPSV (2016) jsou popsány základní činnosti jednotlivých složek. Uvedeme si je následně.

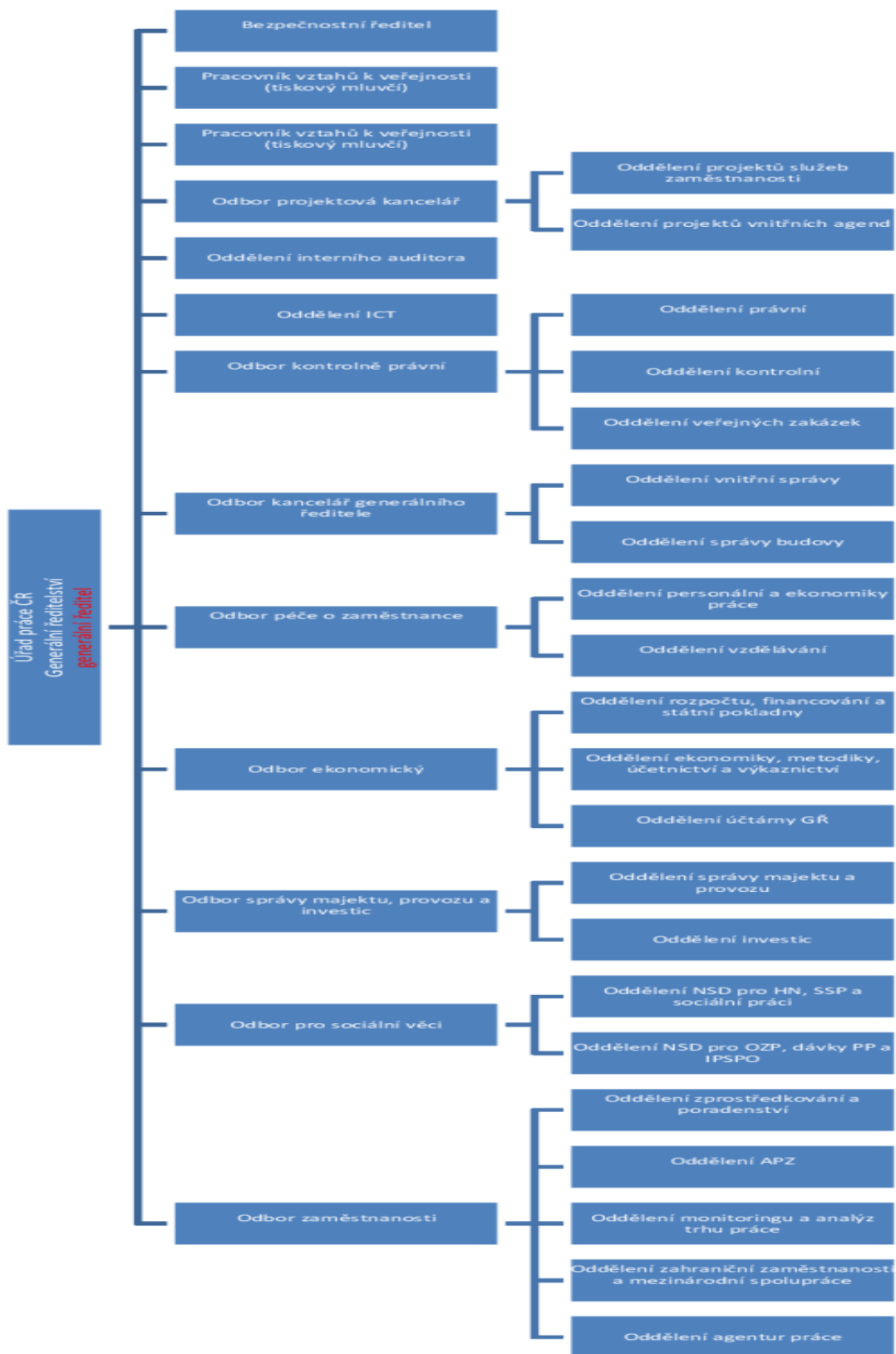
Generální ředitelství má za úkol řídit a kontrolovat činnost krajských poboček, dále zabezpečuje metodické řízení a financování nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. Metodicky koordinuje výkon krajských poboček. Důležitým bodem je také udělování a odnímání povolení právníkům a fyzickým osobám ke zprostředkování zaměstnání. Zajišťuje činnosti v oblasti personalistiky a vzdělávání zaměstnanců Úřadu práce ČR. (Portál MPSV,

2016) Neščáková (2012, s. 216) píše, že generální ředitelství má na starost soustavné sledování a následné vyhodnocování situace na trhu práce, dále vedení evidence agentur práce. Důležitou činností je přijímání opatření, jež vedou k rovnému zacházení jak s muži, tak se ženami, se všemi osobami bez ohledu na rasový nebo etnický původ, s osobami se zdravotním postižením a se všemi skupinami, které mají složitější postavení na trhu práce, než jiné osoby. Generální ředitelství spolupracuje s ministerstvem na rozvíjení mezinárodních vztahů, koordinuje činnosti týkající se systému Evropských služeb zaměstnanosti.

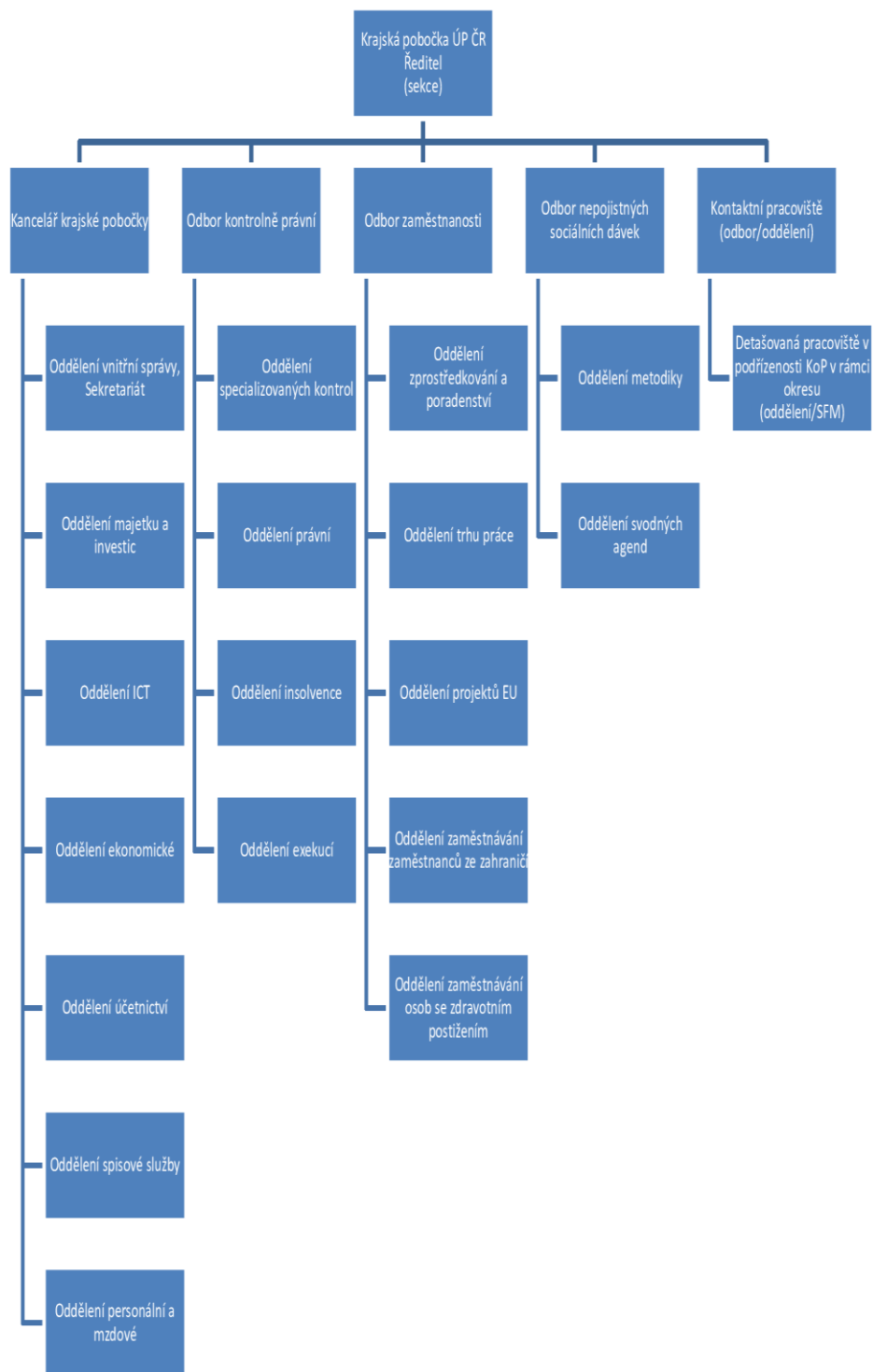
Neščáková (2012, s. 217) popisuje i činnosti **krajských poboček**. Tyto pobočky spolupracují při vytváření mezinárodních programů, zabezpečují projekty, které souvisí s rozvojem lidských zdrojů v oblasti trhu práce. Zpracovávají koncept týkající se vývoje zaměstnanosti v určitém obvodu, tvoří statistiky, rozborů, výhledy do budoucna, sledují situaci na trhu práce. Vyplácí příspěvky na podporu osob se zdravotním postižením těm zaměstnavatelům, kteří zaměstnávají více než 50 % osob se zdravotním postižením. Provádí také kontrolní činnost. Portál MPSV (2016) uvádí další činnosti krajských poboček. Tyto pobočky spolu s kontaktními pracovišti vytváří vhodné předpoklady pro činnost státní politiky zaměstnanosti a pro činnosti vycházející ze zákona o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, zákona o sociálních službách, zákona o pomoci v hmotné nouzi, dále zákona o státní sociální podpoře, a zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. Krajské pobočky vedou evidenci volných pracovních míst, přijímají kroky podstatné k ovlivnění poptávky a nabídky práce. Zajišťují rekvalifikaci zájemcům o zaměstnání, zprostředkovávají zaměstnání. Nabízí poradenské služby v oblasti změny nebo volby zaměstnání. Zajišťují výplatu nepojistných sociálních dávek a podpor v nezaměstnanosti, dále zajišťují jak agendu inspekce sociálních služeb, tak agendu dávek pěstounské péče.

V posledním bodě se zaměříme na **kontaktní pracoviště**, což jsou organizační útvary krajských poboček. Činnosti těchto pracovišť se liší podle oblastí, kterými se kontaktní pracoviště zabývá. Pracoviště zabývající se **zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů a zájemců o zaměstnání** podávají informace o volných pracovních místech, aktivně vyhledávají informace o volných pracovních místech, vedou evidenci uchazečů o zaměstnání. Rozhodují o nezařazení uchazeče a o vyřazení jedince z evidence uchazečů. Tyto pracoviště vyhledávají uchazečům vhodné pracovní uplatnění, projednávají s klienty možnosti pracovního uplatnění na společensky účelných pracovních místech. Jednají s nimi také o možnosti rekvalifikace. Provádí profesní a sociálně právní poradenství. Další

činnosti provádí kontaktní pracoviště, jež se zabývají **podporou v nezaměstnanosti, podporou při rekvalifikaci**. Úkolem těchto pracovišť je rozhodovat o přiznání podpory v nezaměstnanosti nebo při rekvalifikaci. Zpracovávají řádné a mimořádné výplaty podpor v nezaměstnanosti a podpor při rekvalifikaci. Vydávají svým klientům potvrzení o vedení evidenci nebo o poskytování podpory v nezaměstnanosti. Kontaktní pracoviště dále plní úkoly v oblasti **nepojistných sociálních dávek**. Tyto úkoly vychází ze zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o státní sociální podpoře, zákona o sociálních službách, zákona o poskytování dávek pro osoby se zdravotním postižením a v neposlední řadě ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Daná pracoviště vedou evidenci žádostí o dávky, rozhodují ve správním řízení o přiznání nebo nepřiznání příslušné dávky. Předávají nadřízenému orgánu odvolání svých klientů, provádí exekuce z dávek. Zaměstnanci těchto kontaktních pracovišť zpracovávají řádné i mimořádné výplaty dávek. Zajišťují agendu posuzování zdravotního stavu pro účely nepojistných sociálních dávek, vyřizují agendu dávek pěstounské péče. (Portál MPSV, 2016)



Obrázek č. 1 - Organizační řád ÚP (Zdroj: Portál MPSV, 2016)



Obrázek č. 2 - Organizační řád ÚP krajské pobočky (Zdroj: Portál MPSV, 2016)

V následující části naší diplomové práce se zabýváme jednotlivými činnostmi, které vykonávají kontaktní pracoviště úřadu práce, jelikož se domníváme, že právě tyto pracoviště přichází nejvíce do styku s klienty a řeší tím pádem nejvíce konfliktních situací.

1.3 Zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání

Práva a povinnosti osob při zabezpečení vhodného zaměstnání jsou upraveny v zákoně č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Zaměstnání si každý občan zabezpečuje sám prostřednictvím soukromých zprostředkovatelských organizací nebo za pomoci úřadu práce. (Dvořáková, 2007, s. 70) Podle Arnoldové (2015, s. 57) mohou Úřady práce ČR zprostředkovávat zaměstnání z území České republiky do zahraničí a také ze zahraničí na území České republiky.

Úřad práce České republiky provádí vyhledávání zaměstnání těm osobám, které se o práci uchází. Pomáhá zaměstnavatelům vyhledávat vhodné kandidáty na určité pracovní pozice. V rámci zprostředkování zaměstnání je důležitá informační a poradenská činnost, která se týká pracovních příležitostí pro klienty. Zprostředkování zaměstnání probíhá jak prostřednictvím úřadu práce, tak i v rámci tzv. agentur práce. Od 1.1.2012 dochází ke vzájemné spolupráci mezi úřady práce a agenturami práce. Cílem této spolupráce je zvýšit efektivitu zprostředkování zaměstnání. Zprostředkování zaměstnání provádí úřady práce po celé České republice bezplatně. (Vybíhal, 2015, s. 72)

Za zprostředkování zaměstnání není považováno zveřejňování nabídek zaměstnání prostřednictvím sdělovacích prostředků nebo elektronickými médii v těch případech, kdy neprobíhá přímá zprostředkovatelská činnost mezi zaměstnavateli a fyzickými osobami, jež se o práci ucházejí (ČESKO, 2004)

Důležité je definovat si, jaký je rozdíl mezi zájemcem o zaměstnání a uchazečem o zaměstnání. Zájemcem o zaměstnání je taková osoba, která je v pracovněprávním vztahu nebo vykonává samostatnou výdělečnou činnost, má však zájem o jiné zaměstnání nebo má zájem o rekvalifikaci. Na druhou stranu uchazečem je taková osoba, která není ani v pracovněprávním vztahu, ani nevykonává samostatně výdělečnou činnost. Pokud je klient zařazen do evidence uchazečů o zaměstnání, je povinen poskytovat Úřadu práce ČR součinnost při zprostředkování zaměstnání. (Vybíhal, 2015, s. 73) Podle Dvořákové (2007, s. 71) se musí klient dostavovat k řešení záležitostí ve stanovených termínech, které se tý-

kají zprostředkování zaměstnání. Musí také jednat se zaměstnavatelem o nástupu do zaměstnání, které mu bylo úřadem doporučeno. Jak dále píše Dvořáková (2007, s. 71), o zprostředkování zaměstnání se uchazeč uchází písemnou žádostí na Úřadu práce ČR, kde má trvalý pobyt. Pokud si klient požádá o zprostředkování práce nejpozději do tří dnů po skončení původního zaměstnání, zařadí se do evidence uchazečů ode dne následujícího po skončení předešlého zaměstnání. Podle Arnoldové (2015, s. 57) má uchazeč o zaměstnání nárok na sociální dávky, stát za něj platí zdravotní pojištění, doba evidence je ve stanoveném rozsahu náhradní dobou pro důchodové pojištění.

Zvýšená péče se při zprostředkování zaměstnání věnuje těm osobám, které mají ztížené hledání vhodné práce. At už z důvodu zdravotního stavu, věku, z důvodu péče o dítě nebo z jakýchkoliv jiných vážných důvodů. (Vybíhal, 2015, s. 73) Podle Dvořákové (2007, s. 71) má uchazeč o zaměstnání právo na vhodnou rekvalifikaci, kterou potřebuje k danému zaměstnání. Má také právo na podporu v nezaměstnanosti podle zákonem stanovených podmínek, čímž se budeme v práci zabývat následně.

1.4 Podpora v nezaměstnanosti, podpora při rekvalifikaci

Podporu v nezaměstnanosti a podporu při rekvalifikaci definuje zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. **Podpora v nezaměstnanosti** náleží uchazeči o zaměstnání při splnění zákonem stanovených podmínek. Rozhodné skutečnosti pro přiznání podpory v nezaměstnanosti je uchazeč povinen doložit na Úřad práce ČR spolu s žádostí, přičemž jakékoliv podstatné změny je povinen nahlásit na úřad do osmi kalendářních dní. Mezi rozhodné skutečnosti patří například potvrzení o zaměstnání, dále potvrzení o výši průměrného výdělku, doklad o jiné výdělečné činnosti, evidenční list důchodového pojištění. (Vybíhal, 2015, s. 74) Jak píše Dvořáková (2012, s. 81, 88), nárok na podporu v nezaměstnanosti má osoba, která je uchazečem o zaměstnání, a zároveň získala zaměstnáním nebo jinou výdělečnou činností dobu důchodové pojištění v rozsahu alespoň 12 měsíců během posledních 2 let. Nárok na **podporu při rekvalifikaci** má ta osoba, která je uchazečem o zaměstnání a účastní se rekvalifikace, kterou mu zabezpečuje Úřad práce ČR. Náklady na rekvalifikaci za účastníka platí úřad práce, může mu také poskytnout příspěvek na úhradu nákladů, které vynaložil s rekvalifikací. Vybíhal (2015, s. 76) uvádí, že podpora při rekvalifikaci se poskytuje po celou dobu kromě doby poskytování dávek nemocenského pojištění, v době poskytování starobního důchodu a v průběhu vazby. Rozhodným obdobím pro posuzování nároku na podporu v nezaměstnanosti a také pro podporu při rekvali-

fikaci jsou poslední dva roky před tím, než byl klient zařazen do evidence uchazečů o zaměstnání.

Pro určení délky podpůrní doby je podstatný věk žadatele, kterého dosáhl v den podání žádosti o podporu v nezaměstnanosti (Vybíhal, 2015, s. 76). Podpůrní doba činí u uchazeče o zaměstnání ve věku do 50 let 5 měsíců, v rozmezí 50 let až 55 let věku je podpůrní doba 8 měsíců, u osob nad 55 let činí podpůrní doba 11 měsíců. Výše podpory v nezaměstnanosti se stanovuje dle procentní sazby průměrného měsíčního výdělku, který byl u uchazeče o zaměstnání používán pro pracovní právní účely v jeho posledním ukončeném zaměstnání. Podpora v nezaměstnanosti činí v prvních 2 měsících 65 % procentní sazby, následující dva měsíce 50 %, a následující období 45 % procentní sazby. Procentní sazba podpory při rekvalifikaci činí 60 % průměrného měsíčního platu nebo vyměřovacího základu. (Dvořáková, 2012, s. 81-82) Jak píše Šubrt (2014, s. 371), Úřady práce ČR mají právo kontrolovat u zaměstnavatele žadatele výši průměrného měsíčního čistého výdělku a to pro účely pro stanovení výše podpory v nezaměstnanosti nebo podpory při rekvalifikaci.

Pokud není splněna podmínka stanovená předchozím zaměstnáním žadatele, lze tuto podmínku splnit započtením náhradní doby zaměstnání. Za náhradní dobu zaměstnání je považována doba, kdy žadatel pečoval o dítě do 4 let věku, doba, kdy se osoba se zdravotním postižením připravovala k práci. Náhradní dobou je také doba pobírání invalidního důchodu 3. stupně, a období, ve kterém žadatel pečoval o osobu blízkou, která je považována za osobu závislou na pomoci jiné osoby ve II., III., nebo IV. stupni závislosti nebo o fyzickou osobu, se kterou trvale žije, a společně uhrazují náklady na své potřeby. Za náhradní dobu se dále považuje osobní péče o fyzickou osobu, která je mladší 10 let a která je považována za osobu závislou na pomoci jiné osoby v I. stupni. (Vybíhal, 2015, s. 75-76)

1.5 Nepojistné sociální dávky

Podle Číhalové, Spáčilové (2014, s. 4) Úřad práce České republiky vyřizuje nepojistné sociální dávky od 1.1.2012 prostřednictvím kontaktních pracovišť. Nyní si popíšeme jednotlivé druhy nepojistných sociálních dávek.

1.5.1 Dávky státní sociální podpory

System státní sociální podpory upravuje zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře.

„Státní sociální podporou se stát podílí na krytí nákladů na výživu a ostatní základní osobní potřeby dětí a rodin a poskytuje ji i při některých dalších sociálních situacích“ (ČESKO, 1995).

Dávky státní sociální podpory se dělí na dvě skupiny. Na dávky, kde se před přiznáním dávky testují příjmy, a na dávky, kde se příjmy nezkoumají. Při zkoumání příjmů se posuzují příjmy celé rodiny. (Ochrana, Pavel, Vítek, 2010, s. 165)

Mezi dávky státní sociální podpory patří **přídavky na dítě**, kdy za nezaopatřené dítě je považováno dítě do ukončení povinné školní docházky nebo dítě, které se nejdéle do 26 let připravuje na budoucí povolání, za nezaopatřené dítě je považováno také dítě zdravotně postižené. Vyplácení této dávky je závislé na příjmu posuzovaných osob. (Číhalová, Spáčilová, 2014, s. 5) Podle Vybíhala (2015, s. 401) tato dávka slouží ke krytí nákladů, které souvisí s výchovou a výživou nezaopatřených dětí.

Dalším typem dávky, kdy její vyplácení je závislé na příjmech, je **příspěvek na bydlení**. Při této dávce jsou společně posuzované všechny osoby, které jsou v bytě hlášeny k trvalému pobytu. Není zde podmínka společné domácnosti. (Číhalová, Spáčilová, 2014, s. 5) Tento příspěvek je poskytován osobám proto, aby příjemci přispěl na náhradu nákladů na bydlení (Vybíhal, 2015, s. 404).

I **porodné** je v tomto případě poskytováno v závislosti na příjmech. Tato dávka se jednorázově poskytuje rodině s nízkými příjmy. Je poskytována za účelem přispět na náklady, jež souvisí s narozením prvního dítěte. Tento příspěvek náleží ženě, která porodila své první nebo druhé živé dítě. Nárok na porodné vzniká dnem porodu dítěte. (Vybíhal, 2015, s. 408)

Mezi dávky státní sociální podpory patří dále **pohřebné**, které je však vypláceno pouze v tom případě, kdy došlo k úmrtí nezaopatřeného dítěte nebo rodiče nezaopatřeného dítěte. Při vyplácení této dávky se nezkoumají příjmy. (Číhalová, Spáčilová, 2014, s. 5) Podle Vybíhala (2015, s. 412) se jedná o dávku, která přispívá na náklady, které byly vynaloženy s vypravením pohřbu. Nárok na pohřebné vzniká dnem pohřbení, pokud zemřelá osoba měla ke dni úmrtí trvalý pobyt na území České republiky.

Stejně tak se bez ohledu na výši příjmů poskytuje **rodičovský příspěvek**. Tato dávka má umožnit rodiči, aby se mohl osobně a celodenně starat o dítě, dochází tedy k tzv. náhradě zaměstnání. (Vybíhal, 2015, s. 409) Ochrana, Pavel, Vítek (2010, s. 166) zdůrazňují, že rodičovský příspěvek je poskytován buď matce, nebo otci na rodičovské dovolené.

Příjemce má možnost se rozhodnout, zdali mu bude příspěvek vyplácen tzv. rychlejším čerpáním, kdy mu je příspěvek vyplácen do 24 měsíců věku dítěte. Další možností je klasické čerpání do 36 měsíců věku dítěte. Poslední možností je pomalejší čerpání příspěvku, kdy je pobírán do 48 měsíců věku dítěte.

Dávky pěstounské péče jsou poslední dávkou státní sociální podpory. Tyto dávky jsou vypláceny podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Vyplácení této dávky zajišťují Úřady práce České republiky. (Brychta, Hajšmanová, Kameník, 2015, s. 344) Dávkami pěstounské péče je příspěvek na úhradu potřeb dítěte, dále příspěvek při ukončení pěstounské péče. Tento příspěvek náleží osobám, které byly ke dni dosažení zletilosti v pěstounské péči, a to ke dni zániku nároku na příspěvek na úhradu potřeb dítěte. Další dávkou je odměna pěstouna, na tuto dávku má nárok osoba, která pečuje o dítě, nebo osoba, která je v evidenci. Osobě, která si vezme do své péče pěstounské dítě, náleží také příspěvek při převzetí dítěte. Posledním typem dávky je příspěvek na zakoupení morového vozidla. Na tento příspěvek má nárok taková osoba, která má v pěstounské péči nejméně tři děti. (Brychta, Hajšmanová, Kameník, 2015, s. 345-347)

Příjmy rozhodné pro nárok na dávky státní sociální podpory zahrnují jak příjmy z podnikání, příjmy ze závislé činnosti, příjmy z jiné samostatné výdělečné činnosti, tak také dávky nemocenského a důchodového zabezpečení a podporu při rekvalifikaci nebo podporu v nezaměstnanosti. (Číhalová, Spáčilová, 2014, s. 6)

1.5.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi

System pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Tento zákon definuje poskytování pomoci fyzickým osobám, které se nacházejí v hmotné nouzi, prostřednictvím dávek pomoci v hmotné nouzi. (ČESKO, 2006)

Co je to hmotná nouze popisují Číhalová, Spáčilová (2014, s. 6). Jedná se o specifickou sociální situaci, která je charakterizována nedostatkem prostředků k uspokojení základních životních potřeb, ať už jedince nebo více osob.

„Měřítkem hmotné nouze je částka živobytí osoby.“ Částka živobytí je taková finanční částka, kterou jednotlivec potřebuje k zabezpečování základních životních potřeb. Tato částka vychází z životního a existenčního minima a je přímo závislá na snaze osob o zvyšování příjmů vlastním přičiněním. (Číhalová, Spáčilová, 2014, s. 7) Částka životního

minima jednotlivce činí 3410 Kč. Částka existenčního minima činí 2200 Kč. (ČESKO, 2006)

Jak píše Vybíhal (2015, s. 413), příjmy a sociální a majetkové poměry jedince, který žádá o dávku, se posuzují společně s příjmy a majetkovými a sociálními poměry dalších osob. Okruh těchto osob je posuzován dle zákona o životním a existenčním minimu.

Dávky pomoci v hmotné nouzi se dělí do tří skupin. Uvedeme si je níže.

Prvním typem je **příspěvek na živobytí**. Nárok na tento příspěvek má osoba, která se nachází v hmotné nouzi, pokud její příjem nebo příjem společně posuzovaných osob nedosahuje částky živobytí. Částka živobytí je stanovena pro každého jedince individuálně. Jestliže splňuje podmínky nároku na příspěvek na živobytí více společně posuzovaných osob, tak náleží tento příspěvek pouze jednou a to osobě, která je určená na základě dohody zúčastněných osob. Pokud nedojde k dohodě mezi osobami, je rozhodnutí na orgánu pomoci v hmotné nouzi, komu příspěvek přizná. (Vybíhal, 2015, s. 419)

Druhou dávkou je **doplatek na bydlení**. Tato dávka pomáhá jedincům nebo rodinám řešit nedostatek příjmů na uhrazení nákladů na bydlení tehdy, pokud nestačí vlastní příjmy osob včetně příspěvku na bydlení, který je poskytován ze státní sociální podpory. (Vybíhal, 2015, s. 420) Výše doplatku na bydlení je určena takovým způsobem, aby po zaplacení nutných nákladů na bydlení zůstala ať už osobě nebo rodině částka živobytí. Aby jedinec nebo rodina měli nárok na doplatek na bydlení, je potřeba ve většině případů získat nárok na příspěvek na živobytí. (Taraba, Veselá, 2012, s. 91) Doplatek na bydlení je časově omezen. Lze jej vyplácet nejvíce 84 měsíců v posledních 10 kalendářních letech. (Taraba, Veselá, 2012)

Poslední dávkou hmotné nouze je **okamžitá mimořádná pomoc**. Tato dávka je poskytována osobám, které se dostaly do situace, kterou je potřeba bezodkladně a okamžitě řešit. Mimořádná okamžitá pomoc je dávkou jednorázovou, vyplácí se bezodkladně. Dávka se váže ke konkrétní situaci, která je spojená s výdaji, na které osoba nebo osoby nemají dostatek financí, prostředků. (Beck, 2012, s. 106) Podle Vybíhala (2015, s. 422) má na okamžitou mimořádnou pomoc nárok ten, komu hrozí vážná újma na zdraví. Dále je poskytována osobám, které se nacházejí v hmotné nouzi, a postihla je vážná mimořádná událost, jako je například zemětřesení, vichřice, ekologická havárie, apod. Vyplácí se osobám, které jsou v hmotné nouzi a nemají dostatečné prostředky k úhradě jednorázového výdaje, jako je například zaplacení správního poplatku při prokázané ztrátě osobních dokladů,

uhrazení jízdného při ztrátě peněžních prostředků, atd. Příspěvek ze zákona náleží osobám, které jsou v hmotné nouzi a nemají uspokojivě naplněny životně důležité potřeby, jelikož jsou osobou bez přístřeší, dále osobám, jež nemají prostředky na zajištění nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby a na zajištění nezbytných činností, které souvisí se sociálně-právní ochranou dětí. Je poskytována osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením po výkonu trestu, po propuštění z psychiatrické nemocnice, a z podobných zařízení.

1.5.3 Dávky pro osoby se zdravotním postižením

Mezi dávky pro osoby se zdravotním postižením patří příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu, a příspěvek na zvláštní pomůcku. Všechny tyto dávky poskytuje Úřad práce České republiky.

Poskytování peněžitých dávek upravuje zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a dále zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tyto dávky jsou určeny ke zmírnění sociálních důsledků zdravotního postižení občanů a slouží k podpoře sociálního začleňování. (Seifer, Čeledová, 2012, s. 76)

Příspěvek na péči upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Příspěvek na péči je státní dávkou, slouží osobám, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby. Tento příspěvek slouží k tomu, aby si osoba podle vlastního uvážení zajistila potřebnou pomoc. (Číhalová, Spáčilová, 2014, s. 8) Příspěvek je poskytován jako podpora a pomoc těm osobám, které se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Nárok na příspěvek na péči má osoba, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc jiné osoby při zvládnání základních životních potřeb. Osoba, která poskytuje péči, je buď osoba blízká, nebo asistent sociální péče, dále poskytovatel sociálních služeb, dětský domov nebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení typu hospic. Nárok na daný příspěvek nemá osoba, která je mladší jednoho roku. Při posuzování stupně závislosti jedince se hodnotí oblasti mobility, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesné hygieny, výkonu fyziologické potřeby, péči o zdraví, osobní aktivity, péči o domácnost. (Vybíhal, 2015, s. 431)

Další dávkou je **příspěvek na mobilitu**, jedná se o opakující se nárokovou dávku, která může být přiznaná osobě starší jednoho roku. Podmínkou je nárok na průkaz pro osoby se zdravotním postižením označený symbolem ZTP nebo ZTP/P, žadatel se musí pravidelně opakovaně za úhradu měsíčně dopravovat nebo být dopravován. Dávka je po-

skytována pouze těm osobám, kterým nejsou poskytovány pobytové sociální služby v domově pro osoby se zdravotním postižením, v domově pro seniory, v domově se zvláštním režimem nebo ve zdravotnickém zařízení ústavní péče. (MPSV, 2015. s. 15) Tyto podmínky musí být splňovány po dobu celého kalendářního měsíce. Pokud jsou dané podmínky plněny pouze po část kalendářního měsíce, příspěvek na mobilitu za daný měsíc nenáleží. (Číhalová, Spáčilová, 2014, s. 10) Výše příspěvku činí 400 Kč měsíčně (Čevela, Kalvach, Čeledová, 2012, s. 155). Jak uvádí Vybíhal (2015, s. 429), „příspěvek na mobilitu se vyplácí do konce kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který náleží.“

Příspěvek na zvláštní pomůcku je ze zákona poskytován osobám, které mají těžkou vadu nosného nebo pohybového ústrojí, nebo mají těžké sluchové či zrakové postižení charakteru dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu. Nárok na příspěvek na motorové vozidlo má osoba s těžkou vadou nosného nebo pohybového ústrojí nebo osoba s těžkou či hlubokou retardací. Okruh zdravotních stavů, které odůvodňují nebo vylučují přiznání příspěvku na zvláštní pomůcku lze najít v příloze k zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. (MPSV, 2015. s. 16) Jak píše Číhalová, Spáčilová (2014, s. 10), pokud je zvláštní pomůckou motorové vozidlo, musí být splněna podmínka, že se osoba pravidelně v měsíci přepravuje, a že je schopna řídit motorové vozidlo nebo je schopna být vozidlem převážena jinou osobou.

Další benefity, které poskytuje úřad práce osobám se zdravotním postižením, jsou **průkazy osobám se zdravotním postižením**. Nárok na průkaz má osoba starší jednoho roku se smyslovým, duševním nebo tělesným postižením, jestliže se jedná o dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, který podstatně omezuje schopnost pohyblivosti nebo orientace. Nárok mají také osoby s poruchou autistického spektra. (MPSV, 2015, s. 6) Jak uvádí dále příručka MPSV (2015, s. 6), existují tři druhy průkazů, a to průkaz s označením TP, ZTP a ZTP/P.

Osoba, která je držitelem průkazu TP, má ze zákona nárok na vyhrazené místo k sezení ve veřejných dopravních prostředcích, má také nárok na přednostní vyjednávání svých záležitostí, vyžaduje-li toto jednání delší čekání, převážně stání. Osoba, která je držitelem průkazu s označením ZTP, má kromě výše uvedeného navíc nárok na bezplatnou dopravu místní veřejné dopravy, uplatňuje slevu 75 % jízdného ve druhé vozové třídě osobního vlaku a rychlíku, a slevu 75 % v pravidelných vnitrostátních spojích autobusové dopravy. Ti, co jsou držitelem průkazu ZTP/P mají nárok na všechny výše uvedené benefi-

ty a dále mají nárok na bezplatnou dopravu jejich průvodce a bezplatnou dopravu vodícího psa, jeli osoba úplně nebo prakticky nevidomá a není doprovázena průvodcem. Držitel průkazu ZTP a ZTP/P a průvodce osoby s průkazem ZTP/P mohou získat slevu vstupného na filmová a divadelní představení, koncerty, sportovní a kulturní akce. (ČESKO, 2011)

V následující kapitole se budeme zabývat konflikty, konfliktními situacemi, se kterými se mohou setkat zaměstnanci Úřadu práce České republiky při vykonávání své profese.

2 KONFLIKTNÍ JEDINEC JAKO KLIENT ÚŘADU PRÁCE

V této kapitole si popíšeme, co je to konflikt, jaké existuje dělení konfliktů, a shrneme si, jak je možné konfliktům předcházet nebo je řešit. Problematika konfliktů je velice široká, v naší diplomové práci se proto zaměřujeme pouze na vybrané aspekty související s tématem naší práce.

2.1 Co je to konflikt

Existuje spousta různých definicí pojmu konflikt. Do naší diplomové práce jsme vybraly následující.

Štěpaník (2008, s. 106) definuje konflikt jako střet motivů, postojů, názoru, hodnot, jedná se o souboj protichůdných tendencí. Tyto tendence se odehrávají uvnitř jedince nebo ve společnosti v podobě konfliktů s jinými lidmi.

Bednařík (2001, s. 19) uvádí, že konflikt nastává v tom případě, kdy si jedna nebo více stran uvědomí nárok na danou věc nebo si uvědomí, že mají odlišný názor na situaci, o které diskutují. Podobnou definici zastává Waisová (2011, s. 38), která definuje konflikt jako sociální situaci, ve které minimálně dva jedinci usilují o získání téhož statku.

Další definici nalezneme v publikaci Lilley (2005, s. 17), která zní: „Přímý nesouhlas s myšlenkami nebo zájmy, bitva nebo zápas, nepřátelství nebo opozice.“ Konflikt vzniká tehdy, pokud jsou přítomny dvě základní skutečnosti. První skutečností jsou objektivní rozdíly mezi zúčastněnými stranami, druhou skutečností jsou emoce a představy, které jsou součástí jedinců.

Vališová (2008, s. 122) popisuje, že konflikt tvoří přirozenou část mezilidských vztahů. Za konflikt bývá považována téměř každá situace, ve které je potřeba si vybrat z určitých alternativ pouze jednu. Jako velmi blízké pojmy můžeme uvést rozdílnost a rozpor, někdy také neshoda, nepochopení, spor, hádka. Konflikty jsou nevyhnutelné, jelikož mezi lidmi nikdy nepanuje absolutní shoda, jelikož každý jedinec je jedinečný a podléhá různým vlivům. Dle Vališové (2008, s. 123) bývá rozpor definován jako určitý dynamický aspekt sociální interakce, tedy jako napětí, které je přítomné mezi účastníky komunikace. Rozpor vyvolává aktivitu, angažovanost, vynucuje výměnu názorů a jejich odůvodňování. Pokud se rozpor vyhrotí na tolik, že se jeho jednotlivé stránky zaměřují proti sobě, dochází tím pádem ke střetu, čímž vzniká konflikt. Při konfliktu převažuje destruktivní komunikace, vzrůstá napětí protistran, dosahuje se těžko zvladatelných vrcholů. V této fázi je odlišnost

tendencí a zájmu jedinců trvalá, dotýká se podstatných záležitostí v jejich životě. Zúčastnění vystupují jako nepřátelé, protivníci, kdy jejich chování vůči sobě je převážně nepřátelské, útočné.

Konfliktní situace podle Holé (2003, s. 14) není stav, nýbrž proces. Jedná se o systém interakcí, kdy účastníci konfliktu vystupují otevřeně a přímo proti sobě, dochází k tomu, že si nepřátelsky zasahují do svého jednání, chování. Může dojít také k tomu, že tito jedinci poškozují jeden druhého, snaží se o vzájemné podrobení, někdy až zničení.

2.2 Dělení konfliktů

Holá (2003, s. 10) píše, že reálné konfliktní situace se sporadicky vyskytují ve své čisté podobě, což znamená, že konflikt obsahuje více prvků. Většinou mají konflikty smíšený, složitý průběh, ve kterém se uplatňují různé faktory jak psychického, tak sociálního života a prostředí. Mezi jednotlivými typy konfliktů je možný přechod, ať už z párového konfliktu do konfliktu skupinového, nebo pracovní konflikt přesáhne do rodinného prostředí.

Holá (2003, s. 11) uvádí dělení konfliktů podle:

- a) počtu zúčastněných osob,
- b) psychologické charakteristiky střetávajících se tendencí,
- c) dalších používaných kategorií.

Mezi konflikty podle **počtu zúčastněných osob** zařazujeme intrapersonální konflikty neboli vnitřní konflikty. Dále zde patří interpersonální konflikty, které vznikají mezi dvěma osobami. Dalším typem jsou skupinové konflikty, jež vznikají uvnitř skupiny. Poslední jsou v této kategorii meziskupinové konflikty, které probíhají mezi dvěma a více skupinami. (Holá, 2003, s. 12) Vališová (2008, s. 124) také připomíná dělení konfliktů na konflikty intrapersonální (vztahující se k vnitřním rozporům jedince samotného) a interpersonální (vznikající a probíhající mezi jedinci či skupinami).

Do konfliktů dle **psychologické charakteristiky střetávajících se tendencí** podle Holé (2003, s. 12) patří konflikty představ. K tomuto konfliktu dochází tehdy, když se střetnou prvky našeho vnímání. Představa vznikne vybavením vnímaného jevu na základě informací uchovaných v paměti. Zdrojem konfliktu je rozdílná schopnost získávat, uchovávat a vybavovat si představy. Dalším druhem v této kategorii je konflikt názorů. K tomu-

to konfliktu dojde tehdy, když mají dva lidé různé výchozí informace, hodnotí na základě různých kritérií nebo si zcela odlišně vykládají pozorovanou skutečnost. Konflikt postojů vzniká jako střet odlišných tendencí v jednání. Postoj obsahuje kladné nebo záporné hodnocení určitého jevu, kdy zpravidla vyústí do ustáleného způsobu jednání. Patří zde konflikt zájmů, který vzniká při střetu snahy lidí, usilujících o uspokojení svých vlastních potřeb. Zájem představuje zaměření člověka k určité oblasti předmětů a jevů.

Do poslední kategorie konfliktů, které nazýváme podle **dalších používaných kategorií**, patří podle Holé (2003, s. 13) konflikty podle předmětu sporu, který do určité míry ovlivňuje účastníky a také způsob jejich jednání. Můžeme zde zařadit například konflikty rodičovské, manželské, rodinné, pracovní, zdravotní, politické, obchodní, náboženské, rasové aj. Další možné dělení je podle věku zúčastněných osob, kam patří např. konflikty dětské, dospívání, dospělosti, stáří.

Mentzos (2000, s. 48) dělí konflikty na vnější a vnitřní, konflikty vnitřní dále dělí na vědomé a nevědomé. Uvádí příklad, že jako vnější konflikt můžeme označit věžňovu potřebu svobody versus vnější moc, která mu svobodu odpírá. Na druhou stranu vnitřní konflikt dle Mentzose (2000, s. 48) vzniká tehdy, když se člověk nemůže rozhodnout, zdali zvolí raději potřebu klidu a pasivity nebo zdali se má kvůli dosažení cíle přinutit k výkonu. Tento konflikt můžeme také nazvat vnitřním vědomým konfliktem. Vnitřní nevědomý konflikt nastává tehdy, kdy například přání erotického sblížení s partnerem narazí na nevědomý odpor, jelikož by případný sexuální styk mohl vést například k incestu. Stejně dělení najdeme také u Štěpaníka (2008, s. 107), který popisuje vnitřní a vnější konflikty. Vnitřní konflikty se podle něj odehrávají uvnitř jedince, skrytě pro okolí. Probíhají uvnitř lidského já, jedná se o rozpor mezi přáním nebo chtěním jedince versus možností toto přání naplnit, realizovat. Na místo toho vnější konflikt probíhá viditelně, je přímo pozorovatelný. Vnější konflikty Štěpaník (2008, s. 113) definuje jako střety, ve kterých na sebe naráží znepřátelení jedinci nebo celé skupiny lidí. Vnější konflikty dále dělí následovně:

- a) jedinec versus jedinec,
- b) jedinec versus skupina,
- c) skupina versus skupina.

Říká se, že k vnitřním konfliktům tíhnout převážně více introverti než extroverti, ti na druhou stranu prožívají převážně vnější konflikty. Značně introvertní jedinec v sobě může nést křivdu i mnoho let, aniž by to jeho rodina, přátelé, známí, tušili. Na druhou stra-

nu silný extrovert dává své názory, pocity i mínění zřetelně najevo, čímž se dostává do častých a zbytečných sporů s okolím. (Štěpaník, 2008, s. 108)

Vališová (2008, s. 124) uvádí následné dělení konfliktů:

- a) Konflikt dvou kladných sil – jedná se o konflikt, kdy jedinec má před sebou dva cíle, kdy oba jsou pro něj stejně lákavé, avšak není možné jich dosáhnout souběžně,
- b) konflikt dvou negativních sil – tento konflikt vzniká tehdy, pokud se musíme rozhodnout mezi dvěma nepříjemnými možnostmi,
- c) konflikt mezi kladnou a negativní silou – při vzniku tohoto konfliktu jsou v dané situaci zastoupeny pozitivní i negativní aspekty, kdy nelze jednu nebo druhou stranu eliminovat,
- d) konflikt kladných a negativních sil – v tomto případě dochází k několikanásobné kombinaci jak kladných, tak záporných podnětů. (Vališová, 2008, s. 124)

Štěpaník (2008, s. 107) zdůrazňuje, že: „V životě jeden typ konfliktu podmiňuje druhý, oba se vzájemně ovlivňují a přelévají.“ Patří mezi zcela běžnou situaci, že různé střety, ať už s partnerem, kolegy, rodiči, přáteli, se zvnitřňují do podoby niterných problémů. Člověk je sebou nosí jako zatížení vlastní psychiky.

2.3 Jak předcházet konfliktům

McConnon (2009, s. 38) píše, že není pravdou, že jsou konflikty nevyhnutelné, jelikož mezi lidmi existují rozdíly. Dle těchto autorů je zcela normální s protější stranou nesohlasit, což však ještě neznamená konflikt. Samotný konflikt souvisí převážně se stylem komunikace, než s jejím obsahem. Konfliktní situace vzniká zpravidla kvůli tomu, jak se jedinci k daným názorovým rozdílům staví nebo jak o nich hovoří. Nevznikají kvůli samotným rozdílům.

Pokud se člověk chce konfliktům vyhýbat, základem je předcházet možným sporům. Převážně sporům s lidmi, jež můžeme nazvat tzv. konfliktotvornými, neboli s těmi, kteří spory rádi a často vyvolávají. Další skupinu tvoří lidé, kteří mají disharmonickou osobnost, tito lidé se do konfliktu s jinými dostávají z důvodu své nevyrovnanosti. (Štěpaník, 2008, s. 126)

Štěpaník (2008, s. 126-127) uvádí typy osobností, které nejčastěji inklinují ke konfliktům. Patří zde egocentrici a bezohlední egoisté, agresivní jedinci, lidé náladoví, impulzivní, dále osoby neurotické či zcela labilní, disharmonické osoby a psychopati. Při práci s lidmi stojí za to tyto druhy lidí rozeznat a nedávat jim šanci k vyprovokování střetu. Pomůže také naučit se zvládat jejich neodůvodněné útoky, slovní napadání, schopnost hájit vlastní práva. Ve svém okolí se může člověk setkat také s jedinci, kteří způsobují střety prostřednictvím své nejistoty, svou labilitou. Tito slabí jedinci kompenzují svou vlastní slabost postranními, zákeřnými podobami agrese. Tito lidé bývají v pozadí vzniku konfliktů mezi jinými osobami, těží z konfliktu, který sami rozdmýchali. (Štěpaník, 2008, s. 127)

Agresivními typy se zabývá i Procházka (2014, s. 77.), který píše, že agresivní projevy klienta mohou vzniknout tehdy, pokud se mu nelíbí způsob, jakým je s ním jednáno nebo také to, že byl donucen do dané instituce přijít, aniž by sám chtěl. Takto agresivní klient je značná zátěž pro samotnou osobnost a také pro sebezáchovné tendence pracovníka.

2.3.1 Chování při konfliktu

Každé lidské chování, lidské činy v běžné sociální interakci s lidmi jsou závislé na různých faktorech. Níže si popíšeme dva faktory, kterými jsou postoje ke konfliktu a zdroje konfliktu.

a) Postoje ke konfliktu

Emocionální náboj je v souvislosti s pojmem konflikt výrazně negativně nabitý. Většina jedinců se snaží náhle vzniklé nepříjemné situaci vyhnout, utéct, uniknout z ní, zničit ji, eliminovat. Existují dva základní modely chování člověka, který se ocitne v ohrožení. Jedná se o útěk a útok. Útěk se podle Bednaříka (2001, s. 23) projevuje panickým útekem z místa nebo na druhou stranu celkovým ztuhnutím celého člověka, kdy není schopen se hnout. Dále zmiňovaný útok se ve své vyhrocené podobě může projevovat zuřivým, zcela neadekvátním napadením druhé osoby, amokem, po kterém může v některých případech dojít i k výpadkům paměti a jedinec poté nechápe, jak mohl danou věc udělat.

Další faktor, který ovlivňuje lidské chování při konfliktech je zdroj konfliktu. Bednařík (2001, s. 28) uvádí následující zdroje konfliktu.

b) Zdroje konfliktu

Christopher W. Moore (1989) cit. podle Bednaříka (2001, s. 28) rozděluje z psychologického hlediska typy konfliktů na **5 skupin**, které se liší tím, jaký zdroj konfliktu zapříčiní.

Hovoříme o konfliktech vztahů, kdy tyto konflikty vznikají kvůli zkreslenému vnímání druhého jedince na základě negativních pocitů vůči druhé osobě. Toto zkreslené vnímání bývá podpořené předchozí zlou zkušeností s danou osobou, dále stereotypy nebo převzatými negativními postoji například z rodiny. Konflikt vzniká převážně tím, že jedna strana nepřijímá a odsuzuje chování a odlišnosti druhé strany.

Dalším typem je konflikt hodnot. Tyto konflikty vznikají z důvodu bránění svých vlastních hodnot, což je velmi úzce spjata se základní psychologickou potřebou, tedy potřebou bezpečí, identity a integrity. Tento konflikt mohou způsobovat hodnotové žebříčky, víra, morálka, životní styl, apod. Příčinu vzniku shledává autor v tom, že se jedinec snaží donutit nebo přesvědčit druhou osobu či skupinu, aby odmítl své hodnoty a přijal za své hodnoty jiné.

Příčinou strukturálního konfliktu je různé mocenské rozložení ve společnosti. Tento konflikt vzniká z důvodu vynucování si pravidel přes struktury ve společnosti, vzniká také na základě rozdělení rolí ve skupině, skrz definování mocenského rozdělení, kompetencí, práv a povinností jednotlivých členů. Tyto konflikty pochází z odlišnosti porozumění, nepochopení nebo z nedostatečného vysvětlení vzájemných očekávání. Příčina může být i v lidech, kteří mají strach přijmout zodpovědnost, důvodem je také lenivost a neochota dělat něco, co se od jedince v rámci jeho role požaduje.

Ve společnosti vznikají i konflikty informací, kdy je důvodem nedostatek informací, dezinformace, selektivní výběr údajů, atd. Člověk si vytváří svůj vlastní názor, který však bývá odlišný od názorů jiných lidí. Jedná se o nevyhnutelnou situaci, jelikož každý jedinec má odlišné zdroje informací, věří různým lidem, jiným faktům. Při řešení takového typu konfliktů se jedna strana snaží přesvědčit druhou o své pravdě, avšak často dochází k tomu, že se nejedná o názor jedince, jedná se o přesvědčení. Což znamená, že některé jeho úsudky se nemusí nutně vytvořit z logických závěrů z informací, nýbrž z víry, emocí, přesvědčení.

Konflikt zájmů vzniká přirozenou odlišností lidí. Projeví se tehdy, když je člověk přesvědčen, že k uspokojení vlastních zájmů musí bojovat proti druhým lidem. Přitom stačí, aby jedinec hledal způsob, jak svoje zájmy a potřeby naplnit, bez toho aniž by ohrozil nebo omezil potřeby jiných lidí. (Bednařík, 2001, s. 28)

Štěpaník (2008, s. 127) uvádí, že zdrojem konfliktu bývá i chování lidí, kteří jsou značně přecitlivělí. Tyto osoby vnímají jako konfliktní i takové situace a události, které jiní lidé přejdou mávnutím ruky. Pokud je člověk přehnaně senzitivní, toto chování může vést až k chorobné podezíravosti, což následně vede k častějším konfliktům.

Nastavení člověka vůči konfliktům velmi ovlivňuje, jak se v daných konfliktech chová a jak je prožívá. S konflikty jsou spojené i předsudky, mylné představy, které člověk získal prostřednictvím své rodiny. Tyto předsudky si sebou neseme často po celý život, což nám brání se na konflikt dívat z jiného úhlu pohledu. (Bednařík 2001, s. 20)

Vznik konfliktu a chování jednotlivých stran sporu jsou ovlivněny podle Waisové (2011, s. 39) řadou prvků. Mluvíme o historii vzájemného vztahu, o charakteru aktérů, také o tom, jak jednotlivé strany vnímají a interpretují vzniklou konfliktní situaci.

2.3.2 Základní principy týkající se konfliktů

- Konflikt mezi lidmi je přirozený a nevyhnutelný. Konflikty jsou přirozenou součástí každého života a je tedy zcela normální, že se s nimi během sociální interakce každý jedinec setkává. Každý má v průběhu života odlišné potřeby od jiných, což při uspokojování vede ke vzniku konfliktu.

- Základním faktorem, který ovlivňuje průběh konfliktu, jsou povahové vlastnosti zúčastněných stran a také jejich hodnotový systém. Dále je také důležité, o jaký typ problému se jedná. Podstatnou roli hraje sociální prostředí, ve kterém ke konfliktu došlo a zdali je na místě přítomnost diváků, kteří celému dění přihlíží. Co aktéry konfliktu také ovlivňuje, jsou důsledky řešení, zdali je po vyřešení čeká lákavá odměna nebo obávaný trest. K tomu se váže i strach z rizika, strach ze selhání a z prohry.

- Konflikt má jak objektivní prvky, což je obsah celého konfliktu, stejně jako má subjektivní prvky, což jsou emoce, které zúčastněné strany prožívají. Můžeme zde zařadit strach, frustraci, agresivitu, kdy tyto druhy emocí komplikují vyřešení konfliktu.

- Čím jsou vztahy mezi konfliktními stranami bližší, tím může být konflikt intenzivnější. Blízký vztah mezi jedinci zesiluje emocionální složku konfliktu a tím ztěžuje jeho

racionální vyřešení. Při takovém konfliktu je potřeba řešit i emocionální a vztahovou stránku, což při krátkodobém, povrchním či obchodním vztahu není potřebné.

- Konflikt řešený silou podstatu konfliktu nevyřeší, pouze ho ukončí v prospěch jedné strany. Tím pádem konflikt nadále pokračuje a potlačená strana pouze čeká na příležitost, až se poměr sil změní, aby mohla dosáhnout svého cíle.

- Směr toho, jak se bude konflikt vyvíjet, neovlivňují jen vnější okolnosti, ale převážně samotní účastníci. Stačí pouze jedna strana, která může ovlivnit směr jeho vývoje. Jedinec, který si uvědomí, že může určit směr vývoje konfliktu, přebírá zodpovědnost za to, jak se konflikt vyřeší. (Bednařík 2001, s. 21-22)

2.4 Řešení konfliktů

Vališová (2008, s. 124) uvádí, že průběh konfliktu ovlivňuje řada faktorů. Jedná se například o typ problému, který se řeší. Důležitý je i předchozí vztah jedinců, kteří jsou v konfliktu zainteresováni, jejich hodnoty, strategie jednání, komunikace. Neméně důležité je sociální prostředí, ve kterém konflikt probíhá.

Štěpaník (2008, s. 129) píše, že: „Schopnost vcítit se do druhého a do postavení, v němž se nachází, je k řešení konfliktů nezbytná.“ Důležité je sám zbytečně konflikty nevyvolávat, ani je po jejich vzniku dále záměrně rozdmýčovat, nepodílet se na jejich rozvoji. Existují však i situace, kdy se střetu, konfliktu vyhnout nelze. V některých případech lze agresora překvapit a odzbrojit vstřícným, chápavým jednáním. Může se stát, že se otočí situace a změní své jednání. V druhém případě však jedinec může brát slušnost jako určitou slabost, neomalenost, čímž jeho agresivní jednání pouze roste.

Plamínek (2012, s. 43) uvádí, že pro řešení konfliktů existují především dvě zásadní omezení. Způsob řešení podle něj nesmí být násilný, což znamená, že výsledku by mělo být dosaženo mírumilovnou cestou. S výsledkem by měli všichni zúčastnění jedinci souhlasit. Druhou zásadou podle tohoto autora je, že ani výsledek řešení nesmí být násilný. Neměl by poškozovat ani třetí stranu, která se řešení sice neúčastnila, nýbrž se jí výsledkem nějakým způsobem týká.

Dle Vališové (2008, s. 125) konflikt obsahuje i spoustu konstruktivních prvků. Jedinci se snaží hledat různá řešení a uvědomit si priority. Konflikt vede i ke změnám v životě a zabraňuje stagnaci, podněcuje člověka k procesu řešení problémů, uvolňuje napětí, ověřuje vážnost vztahů. „Konflikt sám o sobě nemusí být vždy negativním jevem –

nepříjemně v něm působí spíše nejistota, strach, agrese, úzkost, obava či pocity viny“ (Vališová, 2008, s. 125).

Při řešení konfliktů rozlišujeme podle Vališové (2008, s. 126) prvky věcné (racionální, obsahové, tj. podstata problému) a prvky prožitkové (emocionální, iracionální, tj. jak problém prožíváme.) Obě tyto části mají při řešení konfliktní situace nebo vztahu své nezastrupitelné místo, avšak někdy je jedinci neumí při řešení konfliktu sladit. Poté mluvíme o neadaptivních projevech chování. Můžeme sem například zařadit následující:

- Člověk nařiká, lituje se, stěžuje si,
- směje se, jako by se nic nestalo, případně žertuje,
- předstírá, že je všechno v pořádku, že se nic nestalo,
- mlčí, odvádí pozornost od konfliktu,
- pláče, propadne úzkosti, psychicky hroutí,
- vybijí si vztek na další osobě. (Vališová, 2008, s. 126)

Při řešení již vzniklého konfliktu jsou podle Štěpaníka (2008, s. 136) velmi důležité vyjadřovací schopnosti, bohatost slovníku. Slovní zásoba, komunikační dovednosti a převážně argumentační schopnosti jsou důležitým prostředkem k překonávání konfliktu nebo alespoň k jeho zmírnění. Neopatrné, nepromyšlené slovní formulace mohou samy konflikt vyvolat. V konfliktu nebývá často důležité, jak je daná věta myšlena, podstatné je, jak danou informaci přijme druhá strana. Stejný obsah je možno sdělit mnoha různými formulacemi, od těch nejurážlivějších, nejhrubších, až po ty nejjemnější, nejpřijatelnější.

2.4.1 Strategie řešení konfliktů

Pokud si účastníci konfliktu již analyzovaly podstatu vzniklého problému, dalším krokem je, jak daný konflikt vyřešit. Vališová (2008, s. 128), Lilley (2005, s. 17), Armstrong, Taylor (2015, s. 744) popisují základní postupy.

Jedním z prvních postupů je **konfrontace**. Po skončení tohoto konfliktu většinou zůstává tzv. „vítěz“ a „poražený“. Rizikem tohoto postupu bývají negativní emoce a nespokojenost poraženého jedince, ohrožení vztahů a další možné spolupráce. (Vališová, 2008, s. 128) Autoři Armstrong, Taylor (2015, s. 744) nazývají tuto strategii řešení **ústupem**. Jedná se o situaci, kdy vítězství jednoho je porážkou druhého. Problém bývá ve většině případů vyřešen silou, pohled jednoho účastníka sporu nerespektuje pohled druhého.

Další postup se nazývá **únik či popření konfliktu**. Tuto strategii jedinci volí tehdy, pokud se chtějí vzniklé situaci vyhnout, často problém bagatelizují. Jedním z kladů daného postupu je získání času pro vyřešení akutní fáze konfliktu. Naopak zápor autorka shledává v tom, že kvůli nenápadnosti střetu nemusí druhá strana daný rozpor ani postřehnout, vzniká řada dalších problémů, ústupků, které se mohou kupit, což ve výsledku graduje v nepřiměřenou reakci. (Vališová, 2008, s. 128) Podle Armstronga, Taylora (2015, s. 744) se tento postup nazývá **překonání rozdílů**. Jedinci překonají rozdíly a předstírají, že konflikt neexistuje, i když nebyl učiněn žádný krok k tomu, aby došlo k vyřešení základní příčiny konfliktu. Lilley (2005, s. 17) popisuje daný postup řešení konfliktu, kdy stejně jako předešlí autoři píše, že někteří jedinci konflikty **odkládají, vyhýbají se jim**. Předstírají, že neexistují a odkládají jejich vyřešení na neurčito.

Další způsoby podle Lilleyho (2005, s. 17) využívají lidé, kteří konflikty **tolerují**, nechávají protivníka, aby si prosadil své zájmy. Složitější způsob řešení vzniká tehdy, pokud konfliktní strany **pokračují v boji**. Ať už jedna nebo obě strany nejsou připraveny k tomu, aby „složili zbraně“. Posledním typem dle Lilleyho (2005, s. 17) je vzájemná **spolupráce**. Strany se shodnou na řešení, které je přijatelné pro obě strany, každá strana vysloví své názory, své potřeby. Nemusí nutně dosáhnout svých potřeb, základem je tyto potřeby vyslovit nahlas. Vališová (2008, s. 128) nazývá tuto variantu jako **řešení konfliktu**, kdy se hledá vhodné řešení pro všechny zúčastněné strany. Důležitou částí je však otevřenost všech jedinců, snaha porozumět protější straně, schopnost vcítit se do pozice druhého. Toto řešení se zaměřuje jak na vzniklý problém, tak na prožitky. Je vhodné pro řešení daného střetu, stejně jako řešení dlouhodobých vztahů. Při pozitivním zvládnutí celé situace může také změnit pozitivním směrem postoj ke konfliktům. Tuto strategii můžeme také nazvat **dosazením kompromisu** podle autorů Armstronga, Taylor (2015, s. 744) a Lilleyho (2005, s. 17). Dochází k tomu, že se účastníci sporu snaží vyjednávat a dosáhnout určitého kompromisu. Obě strany jsou v této fázi připraveny něco získat, stejně jako něco ztratit. Cílem je dosáhnout oboustranně výhodného řešení.

Štěpaník (2008, s. 128) dodává, že při strategii řešení konfliktu musíme vycházet z dané situace, z odhadu osobnosti druhé strany, a také ze znalosti naší vlastní povahy. To, co je dobré při řešení jednoho konfliktu, nemusí být nutně dobré pro řešení jiného.

2.4.2 Jak správně a vhodně argumentovat

Při práci na Úřadu práce ČR je potřeba umět s klienty hovořit, vysvětlovat, naslouchat. Někdy však nastává situace, kdy se rozhovor dostane do fáze střetu, v tu chvíli je potřeba, aby daný zaměstnanec situaci zvládnul a věděl, jak s klientem při vzniku konfliktu hovořit.

Štěpaník (2005, s. 140) se zabývá tím, jak správně argumentovat v případě vzniku střetu, konfliktu. Argumentovat podle něj znamená racionálně dokazovat, zdůvodňovat svá tvrzení. Bez argumentace se jedinec při přesvědčování další osoby neobejde. Uvádí, že je potřeba si dané argumenty předem připravit, je třeba znát jejich sílu a také určit jejich správné rozložení a načasování. Pokud má být argumentace účinná, je potřeba začít silným argumentem, poté teprve zařadit další, ne již tak zásadní, na závěr však uvést pádný, zásadní argument. Důležité je i to, aby jedinec předpokládal, jaké argumenty nasadí protější strana, jelikož v tu chvíli si může připravit vhodné protiargumenty.

Jak jednat s problematickými klienty, se zabývá také Lilley (2005, s. 78). Uvádí, že základem dobrých vztahů s klienty je komunikace. Tato komunikace musí však být oboustranná. Aby jedna strana přiměla druhou stranu komunikovat, je potřeba ji zaujmout, získat její pozornost, zjistit, co je jejím cílem. Pokud si například zaměstnanec není jist, zdali mu klient věnuje dostatek pozornosti, možností je mu popsat, jak jeho žádost pochopil, je potřeba daná fakta shrnout. Výsledkem je, že dojde k vyjasnění situace, a tím, že dojde k zopakování požadavku, který klient vznesl, lze docílit toho, že se nevhodné, ostudné požadavky budou zdát nesmyslné i jemu samotnému.

Štěpaník (2005, s. 141) říká, že vyhraněná přesvědčení určitých lidí pramení z etických, náboženských, politických postojů. Velkou roli hraje také rodinné zázemí, výchova, hodnoty v rodině, různé tradice, stereotypy apod. Vyvrátit takto utvořený názor bývá nesnadné a často prakticky nemožné. Základem vedené argumentace je úcta k názoru druhého, i když má člověk názor odlišný. Argument druhé strany je potřeba vyslechnout, teprve poté vyslovovat svůj. Po vyslovení argumentu nelze označit jiný názor za hloupý nebo nesmyslný. Často začíná diskuze drobným argumentem, avšak velmi lehce se mění v hádku plnou emocí.

Haasen (2003, s. 125) popisuje, že konfliktní rozhovor se většinu času vede zcela spontánně. Člověk se do takového rozhovoru dostane a nemá čas se na něj připravit. Tyto debaty se často vymknou z ruky, jelikož se obě strany nechají strhnout emocemi. Dle Haa-

sena (2003, s. 125) však lze konfliktní rozhovory vést i naprosto vědomě, po předešlém naplánování. Lze si dopředu určit, kdy, s kým, a v jakém rozsahu bude člověk s protější stranou hovořit. Pokud jedinec ví, že jej daný rozhovor v brzké době čeká, lze se na něj včasné připravit. Základem je určit si cíle, zájmy, vypracovat strategii. Důležitá je i emocionální příprava, kdy je potřeba si vyjasnit své pocity ohledně dané situace a uvědomit si, jak je vyjadřovat. Neméně důležitou částí je zvážit, jaké informace má člověk o dané osobě, se kterou se bude konfliktní hovor vést. Pomoci podle tohoto autora může také promluvit si o vzniklém problému se třetí nezúčastněnou osobou za účelem získat zpětnou vazbu, náhled nebo rady pro vedení hovoru.

V průběhu střetu, či již při vzniklém konfliktu dochází někdy k nečistým zásahům od účastníků sporu. Příčinou bývá nezvládnutí emocí, dochází k tomu, že afekt převezme vládu nad rozumem. Diskuze a rozumná argumentace v tuto chvíli končí, jelikož se argumenty již neopírají o rozum ani o logiku. V těchto situacích je potřeba zachovat klid i přes tvrdé útoky z protější strany. (Štěpaník, 2005, s. 142)

Lilley (2005, s. 80) se zabývá situací, kdy např. klienti neudrží své emoce na uzdě. Základem podle tohoto autora je nezačít se chovat jako oni. Tito jedinci převážně vyžadují pozornost. Druhá strana udělá nejlépe, pokud jim naslouchá, pokud je nechá vykřičet. Klient zaměstnance zahrne nadávkami, obviněními, urážkami. Dle Lilleyho však nastane chvíle, kdy agresor dojde do fáze vyčerpání, únavy, sbírá síly, aby se nadechnul k dalšímu útoku. Tento okamžik je důležité nepropásnout, „křiklouna“ se sice nepodaří umlčet, ale ve správném okamžiku mu lze do hovoru vstoupit a překvapit ho otázkou, která směřuje k tomu, co se opravdu stalo, co je hlavním problémem, co je podstatou věci. Pokud dojde ke konfliktu prostřednictvím telefonu, není vhodným únikem zavěsit. Lilley (2005, s. 80) popisuje, že je vhodnější klientovi sdělit, že musíte nyní odběhnout, avšak že mu zavoláte za 5 minut zpět. V tuto chvíli je možné, že klient se během přestávky alespoň mírně uklidní. Jiná situace vznikne, pokud našťvaný, agresivní klient projevuje své emoce na veřejnosti. V tu chvíli se zaměstnanec většinou snaží dostat vzniklý střet do privátnějšího prostředí. Při jednání s takovým klientem je potřeba používat řeč těla, jedná se o správné natočení těla směrem ke kanceláři, gestikulace směrem ke dveřím, úrok požadovaným směrem. Základem je však stále udržovat oční kontakt.

Štěpaník (2005, s. 143) se zabývá námitkami a tím, jak je překonávat. Námitky jsou součástí každého jednání a vyjednávání. Formou námitek jedna strana projevuje různé formy nesouhlasu s protější stranou. Námitky směřují obecně ke třem typům oblastí:

- a) K nabízenému výrobku, názoru nebo službě,
- b) k firmě, instituci, organizaci, kterou nabízející reprezentuje,
- c) k osobě, která výrobek, názor nebo službu nabízí.

Štěpaník (2005, s. 144) se dále zabývá tím, odkud námitky přichází, co sledují a kam směřují. Je potřeba, aby si člověk uvědomil, že námitky nejsou osobním útokem. Existují osoby, pro které jsou neustálé námitky životním stylem. Tyto osoby ustrnuli ve fázi dětského nebo pubertálního negativismu. Namítají vždy, všude, proti všemu a proti všem, za jakýchkoliv okolností. Takovému člověku nejde o řešení vzniklého problému. Chce se pouze předvést, dostat jiné osoby do úzkých, případně je dohnat k šílenství. Často jde o člověka s dobrou slovní zásobou, bývá obavou veškerých jednání, schůzí, konferencí, atd. „Umění argumentovat spočívá v dovednosti námitky překonat, druhého přesvědčit a získat“ (Štěpaník, 2005, s. 146).

2.4.3 Metody překonávání námitek klientů

Při reakci na námitky někteří jedinci dávají najevo hněv, ukřivděnost, dotčenost, a podobné reakce. Tyto projevy však podle Štěpaníka (2005, s. 149) nevedou k dobrým výsledkům. K překonání úskalí je lépe zvolenou cestou klidná, věcná, racionální odpověď. Dle tohoto autora rozlišujeme řady technik, které napomáhají v obtížných jednáních s přáteli, rodinou, sousedy, klienty, zaměstnanci a podobně. Uvedeme si je následně.

a) Klasický postup zvládnutí námitek

Při tomto postupu je potřeba námitku pozorně vyslechnout, je možné ji také vlastními slovy zopakovat. Je nutné, aby pracovník dal najevo empatii, pochopení, aby předložil rozumné argumenty, logické zdůvodnění. Dalším krokem je si zpětnými dotazy ověřit, zdali byl jeho postoj, názor pochopen, případně i přijat druhou stranou. (Štěpaník, 2005, s. 149)

b) Speciální postupy zvládnutí námitek

• Vlastní vyslovení námitky

Pokud má člověk představu, jakou námitku druhá strana vznesla, může ji předběhnout tím, že námitku vysloví první. Poté je potřeba námitku zpochybnit a vyvrátit.

• Otevřená otázka

Otevřená otázka nutí protější stranu přemýšlet, zamýšlet se, určit přesně svou nespokojenost. Dochází k tomu, že jedinec či skupina vymění své rozčilení za přemýšlení. Jedná se o zaručenou techniku, která agresora může „odzbrojit“.

• Bumerang

Při tomto postupu člověk přijme námitku jako potvrzení toho, co prosazuje. Učiní z toho, co se zdá jedné straně nedostatkem, přednost. Při této technice lze člověku říci, že nás zajímá jeho názor, myšlenka na daný problém.

• Otevřené dveře

Jedná se o asertivní techniku, která sází dle Štěpaníka (2005, s. 150) na „odemknuté dveře, do nichž se druhý vši silou opře, aby zdolal domnělou zábranu“. Jedná se o reakci, která je blízká odzbrojujícímu sebeotevření vůči protější straně. Dochází například k přiznání faktu, že si v něčem člověk není jistý, že se nejedná o jeho silnou stránku.

• Podmíněný souhlas

Při tomto stylu jednání dochází k vyjádření souhlasu s námitkou, avšak dále je potřeba uvést fakta, která podpoří původní tvrzení, původní záměr. S touto metodou je potřeba zacházet velmi opatrně, aby ji protější strana nepřijala jako klamání.

• Referenční metoda

Daná metoda využívá fenomén „figury a pozadí“, který je známý z psychologie vnímání. Při této technice dodávají tvrzením hodnověrnost a význam odkazy na literaturu, autoritu, statistiky apod. Názory, poznatky, tak získávají všeobecně uznávanou hodnotu.

• Opravná metoda

Tato metoda má velmi blízko k metodě s podmíněným souhlasem, staví však více na principu souznění. Jedná se o ztotožnění se s námitkou jako s něčím, co jedinec dříve vyznával nebo uznával. Poté však následuje prostor k tomu, aby dodal informaci o změně názoru, kterou mu zajistila osobní zkušenost v životě.

• Vybídnutí k opakování

Při této strategii je potřeba naznačit nepochopení, požádat o zopakování dané věci. Je nutné žádost zformulovat tak, aby druhý nenabyl dojmu, že je záměrem jej znemožnit nebo zesměšnit.

• Žádost o odklad

Jelikož nelze vždy na námitku reagovat kladně či záporně, lze požádat druhou stranu o odklad jednání. Jedná se o lepší verzi, než sdělovat prázdné fráze, pokud osoba není schopna námitku zvážit či zcela vyvrátit. (Štěpaník, 2005, s.149-151)

2.4.4 Ústupky při vyjednání

Při většině vyjednávání je potřeba přistoupit k určitým vzájemným ústupkům. Vyjednávání dle Štěpaníka (2005, s. 153) začíná od maximálních cílů jednajících osob, postupně se blíží ke středu zájmů obou stran, k dohodě přijatelné pro všechny. V průběhu takového vyjednávání dochází k možným ústupkům, hlavní problémy a spory se řešívají na konci celé záležitosti.

Podstatou je nejen prosazovat vlastní stanovisko, ale snažit se druhé straně také naslouchat, usilovat o jeho pochopení. Pokud se jedná o střet až nesmiřitelných názorů, je lepší jej raději neutrálně ukončit. V této situaci není vhodné marně prosazovat vlastní přesvědčení, lepší variantou je směřovat spor k vzájemné toleranci odlišností. Vždy se vyplácí dívat se na problém očima protější strany, aby došlo k lepšímu pochopení námitek. (Štěpaník, 2008, s. 135) Podobný názor zastávají i autoři Armostrong, Taylor, (2015, s. 705), kteří také uvádí, že vyjednávači by měli ukázat, že respektují názory druhých osob a že tyto postoje, názory, berou vážně, i když s nimi zcela nesouhlasí.

Za vhodné ústupky lze považovat ty, které pro jednu stranu neznamenaají velkou hodnotu, pro druhou stranu jsou však poměrně významné. Spokojenost je poté na obou stranách. Ústupky nemají být jednostranné, je potřeba dát najevo, že člověk vychází druhému vstříc a očekává od něj totéž. Pokud se jedná o složitější vyjednávání, nelze čekat okamžitou reakci, je potřeba nechat čas na rozmyšlenou. (Štěpaník, 2005, s. 153) Stejný názor zastávají Armostrong, Taylor, (2015, s. 704), kteří píší, že je důležité nedělat pouze jednostranné ústupky. Je potřeba se něčeho vzdát pouze jako protihodnoty k ústupku druhé strany.

Všeobecně lepšími vyjednávači bývají lidé sebevědomí, vyrovnaní, klidní. Lidé, kteří mají stanovené cíle, ti, jež jsou připraveni k menším ústupkům. Tito lidé mají výborné komunikační schopnosti, praktické psychologické znalosti. K vyjednávání však nejsou dle Štěpaníka (2005, s. 153) potřeba pouze dovednosti a vlastnosti, důležitá je také pozice, síla, kterou vyjednávač disponuje ve společnosti. Pokud však člověk staví pouze na síle, znamená to odstup od vyjednávání. Jednání z pozice síly, tlaku, má stanovené za cíl druhého porazit. Záměrem každého vyjednávání je, aby obě strany něco přínosného získali. Pokud

někdo jedná na úkor druhého, jedná se o krátkozraké myšlení. Armstrong, Taylor, (2015, s. 705) uvádí, že vyjednávači používají silná slova nebo výhrůžky z toho důvodu, aby zdůraznili své odhodlání dosáhnout svého cíle, a aby narušili sebevědomí a jistotu druhé strany.

Někteří jedinci se snaží být vyjednávačem vstřícným, spolupracujícím, konstruktivním, usilujícím o dohodu, která bude přijatelná pro všechny zúčastněné strany. V tomto případě však není zaručeno, že druhá strana bude stejně vstřícná. Nemusí se vyplatit přílišná otevřenost a ochota ustoupit hned na počátku vyjednávání, jelikož se může stát, že snahu druhá strana neocení, pouze ji zneužije ve svůj prospěch. S člověkem, který trvá tvrdě na svém a není schopen nabídnout vlastní ústupek, je lepší jednání či spolupráci ukončit. (Štěpaník, 2005, s. 154)

V této kapitole bylo naším cílem popsat základní informace o konfliktech, o možnostech jejich předcházení a následném řešení. V poslední kapitole naší teoretické části se věnujeme zabezpečení zaměstnanců Úřadu práce ČR v době úředních hodin.

3 ZABEZPEČENÍ ZAMĚSTNANCŮ ÚŘADU PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY

V poslední kapitole se budeme zabývat zabezpečením zaměstnanců ÚP ČR při vykonávání profese v době úředních hodin.

3.1 Zabezpečení zaměstnanců ÚP v době výkonu práce

Podle zákoníku práce je zaměstnavatel povinen svým zaměstnancům zajistit bezpečnost a ochranu zdraví při práci s ohledem na různá rizika možného ohrožení jejich zdraví a života. Zaměstnavatelé jsou také povinni vytvářet podmínky pro nezávadné, bezpečné, a zdraví neohrožující pracovní prostředí, jsou povinni přijímat opatření k prevenci rizik. Zaměstnavatel je podle zákoníku práce povinen vyhledávat nebezpečné faktory v pracovním prostředí, zjišťovat jejich příčiny a původ. Na podkladě těchto nálezů musí vyhodnotit možná rizika a následně přijmout prostředky k jejich odstranění. Zaměstnavatelovou povinností je pravidelně kontrolovat a dohlížet na úroveň bezpečnosti a ochrany zdraví svých zaměstnanců. Pokud nelze zjištěná rizika při práci odstranit, v tom případě je zaměstnavatel povinen vyhodnotit a následně přijmout opatření, která povedou k omezení daných rizik, čímž bude bezpečnost a zdraví zaměstnanců minimalizováno. (ČESKO, 2006)

Jak uvádí tisková zpráva Úřadu práce České republiky ze dne 6.6.2014, na denním pořádku na všech kontaktních pracovištích je ze strany agresivních klientů například kopání do židlí, bouchání do stolu, shazování počítačů, v neposlední řadě bouchání dveřmi, apod. Nervozita těchto klientů je podmíněna jejich ekonomickou situací, spolupráce s nimi není v mnoha případech jednoduchá. Mezi hlavní důvody, proč vzniká agresivní jednání vůči zaměstnancům ÚP, bývá především nespokojenost s výplatním termínem dávky, nespokojenost s rychlostí zpracování žádostí, s výší dávky nebo její nevyplácení v hotovosti. Důvodem bývá také vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání, neochota doložit podklady, jež jsou nutné pro správní řízení. Čím dál častějším důvodem vznikající agresivity bývají i drogy a alkohol. I když převážnou část útoku činí ve většině případu útoky verbální, tak i tento typ agrese způsobuje zaměstnancům těžkou psychickou újmu, stres, pocit ponížení. Pracovníci také trpí obavami z napadení vlastní osoby nebo rodiny mimo pracoviště. Úřad práce České republiky k zajištění bezpečnosti svých zaměstnanců používá v rámci svých možností určitá opatření. Základem je vyšší počet pracovníků v kancelářích z důvodu kontroly, přepážková skla, navzájem propojené místnosti, SOS tlačítka, bezpeč-

nostní kamery, ostraha nebo také pravidelné návštěvy městské a státní policie. Z důvodu finančních prostředků však není možné uplatňovat na každém pracovišti veškeré možnosti ochrany. Velmi dobrá zkušenost je ve spolupráci s městskou a republikovou policií. Průměrná doba příjezdu policistů po nahlášení incidentu se pohybuje mezi 5 – 10 minutami. Polici ve většině případů vyřeší incident slovní domluvou. Pokud je klient však hodně agresivní, odvedou si ho na služebnu. (Portál MPSV, 2016)

Pokud dojde ke vzniku slovního či fyzického útoku na zaměstnance ÚP, dochází následně k zaevidování incidentu v rámci systému hlášení incidentů. Pokud dojde k jakémukoliv drobnému zranění, je potřeba tento úraz evidovat v knize úrazů. Vyhrůžky pracovníkům Úřadu práce ČR nebo jejím rodinným příslušníkům nelze bagatelizovat a jejich řešení nikterak odkládat. V tom případě, že dojde k poškození zdraví zaměstnance či rodinného příslušníka, budou informovány orgány činné v trestním řízení, které hledají konkrétní odpovědné osoby za daný incident. Z toho důvodu by měla být každá výhrůžka posouzena a v případě pochybností by měla být předána k přezkoumání policii ČR. Přes jakoukoliv snahu však nadále přetrvávají určité rezervy v zajišťování fyzické bezpečnosti zaměstnanců. Vzhledem ke stoupajícímu počtu případů napadení zaměstnanců a narůstající agresivitě klientů, je současný stav zabezpečení nedostačující. Postupně je na pracovištích ÚP zaváděn tzv. „Incident management“ včetně softwarové aplikace pro sběr zpracování a následné vyhodnocování napadení. Ke zřízení tohoto nástroje došlo v červnu 2014 a postupně je tento interní systém nasazován ve všech krajích České republiky. „Incident management“ umožní ve velmi krátkém časovém úseku vyhodnotit vzniklé situace a poté navrhnout kroky a z toho vyplývající finanční požadavky, které jsou potřebné k celkovému zajištění bezpečnosti ÚP ČR. Incident management poskytuje statistická data, která se dále zpracovávají, evidují. Na základě takto získaných poznatků je možné aplikovat v praxi bezpečnostní opatření nebo omezit rizikové momenty. Velkou pomocí je i „Jednotný systém řízení bezpečnosti“, který zpracovává MPSV za spolupráce ÚP ČR. V této oblasti již nejde o klasické fyzické a verbální napadání, výrazně narůstá vyhrožování rodinným příslušníkům či vyhrožování za použití zbraní či výbušnin. Tato psychická agrese vůči zaměstnancům násobí již tak velmi stresující práci. Kromě standardního řešení vzniklých situací prostřednictvím trestně právního postupu proti agresorovi je také velmi často potřebná psychologická pomoc pro postižené. (Portál MPSV, 2016)

Na všech pracovištích Úřadu práce České republiky je od 1.2.2013 stanovena jednotná úřední doba. Klienti mohou vyřizovat své záležitosti v pondělí a středu od 8.00 do

12.00 a poté od 13.00 do 17.00 hod. V úterý a čtvrtek jsou úřední hodiny stanoveny na dobu mezi 8.00 – 11.00 hod. V pátek je úřad práce přístupný pouze pro evidenci nových uchazečů o zaměstnání a pro příjem žádostí o nepojistné sociální dávky či pro zvané klienty v době od 8.00 do 11.00 hod. (ÚPČR, 2013) Jelikož v úředních hodinách navštěvuje pracoviště značné množství klientů, musí být zaměstnanci chráněni před možným napadením, jak verbálním, tak fyzickým. V době těchto úředních hodin zajišťuje bezpečnost zaměstnanců například na úřadu práce v Kroměříži na jednom z pracovišť osoba, která spadá pod projekt „asistent prevence kriminality“. Tento projekt vznikl v rámci programu, který nese název „Program prevence kriminality a extremismu – Úsvit“, a je pod záštitou ministerstva vnitra od září 2009. Asistent prevence kriminality je zaměstnancem samosprávy, je zařazen v obecní policii ve smyslu zákona č. 553/1991 Sb., o obecní policii, ve znění pozdějších předpisů. (MVCR, 2016)

Město Kroměříž zažádalo prostřednictvím Městské policie o dotaci z Programu prevence kriminality k poskytnutí dotace ze státního rozpočtu na rok 2015, díky čemuž došlo ke vzniku pracovní pozice asistenta prevence kriminality. Tito asistenti předcházejí přestupkové i trestné činnosti již v jejich počátcích. Projekt je částečně podporován Ministerstvem vnitra, dále odborem prevence kriminality a z části také Evropskými sociálními fondy. Asistenti prevence kriminality jsou proškoleni, po celou dobu vykonávání práce v projektu jsou odborně vedeni mentory z řad Městské policie. Náplní jejich práce je vykonávat dohled ve spolupráci se strážníky městské policie při zabezpečování bezpečnosti veřejného pořádku. Cílem není řešit přestupky, cílem je naopak předcházet přestupkům a trestným činům domluvou. (Město Kroměříž, 2016) Asistentem prevence kriminality se dále budeme zabývat také v praktické části diplomové práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 DESIGN VÝZKUMU

V první části naší diplomové práce jsme uvedli teoretické poznatky týkající se Úřadu práce České republiky, popsali jsme, jaké druhy konfliktů mohou při práci s klienty vzniknout a jak jim přecházet či je řešit. Zabývali jsme se také zabezpečením zaměstnanců ÚP při vykonávání své profese.

Zaměstnanci Úřadu práce ČR přichází každodenně do styku s velkým množstvím klientů, kteří se ocitli v takové životní situaci, kterou nejsou schopni samostatně vyřešit. Někdy však berou tyto lidé pomoc ze strany státu za samozřejmost, a z toho důvodu vznikají někdy při jednání s nimi takové situace, kdy se pracovník nemusí cítit zcela bezpečně.

Jelikož se domníváme, že zaměstnanec ÚP může svou profesi vykonávat na 100 % pouze za zcela bezpečných podmínek a při pocitu vlastního bezpečí, z toho důvodu je naše praktická část diplomové práce orientována na výzkumný problém týkající se **pocitu bezpečí zaměstnanců Úřadu práce České republiky**. V této části práce bychom rádi ověřili, na kolik je podle zaměstnanců zajištěna jejich bezpečnost ze strany státu, zdali jsou spokojeni s vlastní ochranou před takovými klienty, kteří je mohou slovně či fyzicky napadnout. Zjišťujeme, zdali bývají zaměstnanci při své práci vulgárně napadáni klienty, také jestli byli v minulosti fyzicky napadeni. Ptáme se, jestli vědí, jak jednat s problémovými klienty, zkoumáme, jestli někdy agresivní klient vyhrožoval jejich rodině ublížením. Následně se zaměříme na zjištění faktu, zdali existuje souvislost mezi věkem zaměstnanců, délkou vykonávání profese na ÚP, a tím, jak vnímají vlastní pocit bezpečí, jak posuzují zabezpečení vlastní osoby při práci. Zjišťujeme v neposlední řadě také souvislost mezi přítomností asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochranky v době úředních hodin a zvýšeným pocitem bezpečí zaměstnanců, zaměřujeme se dále na souvislost mezi fyzickým napadením v minulosti a zájmem pracovníka o kurz sebeobrany.

4.1 Výzkumné cíle

Hlavním cílem této diplomové práce je zjistit, **jak hodnotí svůj pocit bezpečí zaměstnanci Úřadu práce České republiky při vykonávání své profese**. Tohoto cíle chceme dosáhnout prostřednictvím dílčích cílů, které jsme si stanovili následovně:

- **zjistit, zdali se zaměstnanci cítí v době úředních hodin dostatečně zabezpečeni při výkonu své profese před agresivními klienty**

- zjistit, zdali byli zaměstnanci již někdy vulgárně či fyzicky napadeni při jednání s klientem
- zjistit, zdali někdy agresivní klient vyhrožoval rodině zaměstnance
- zjistit, zdali zaměstnanci ví, jak jednat s problémovými klienty
- zjistit, zdali by zaměstnanci úřadu práce uvítali kurz sebeobranu zprostředkovaný zaměstnavatelem pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta

Dalšími dílčími cíli je zjistit, zdali existuje souvislost mezi:

- počtem odpracovaných let na ÚP a pocitem bezpečí při výkonu práce
- věkem zaměstnanců ÚP a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin
- přítomností asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochranky a pocitem bezpečí zaměstnanců při výkonu práce
- fyzickým napadením v minulosti a zájmem pracovníka o kurz sebeobranu pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta

V souladu se stanovenými cíli jsme dále definovali výzkumné otázky.

4.2 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka zní:

Cítí se zaměstnanci Úřadu práce České republiky bezpečně při vykonávání své profese?

Abychom mohli v naší práci prozkoumat celkový pocit bezpečí zaměstnanců na ÚP, stanovili jsme si následně dílčí výzkumné otázky.

Výzkumné otázky popisné:

Výzkumná otázka č. 1 (VO1): Cítí se zaměstnanci ÚP v době úředních hodin dostatečně zabezpečeni při výkonu své profese před agresivními klienty?

Výzkumná otázka č. 2 (VO2): Byli zaměstnanci ÚP již někdy vulgárně či fyzicky napadeni při jednání s klientem?

Výzkumná otázka č. 3 (VO3): Vyhrožoval někdy agresivní klient rodině zaměstnance?

Výzkumná otázka č. 4 (VO4): Ví zaměstnanci, jak jednat s problémovými klienty?

Výzkumná otázka č. 5 (VO5): Uvítali by zaměstnanci možnost kurzu sebeobranu zajištěný zaměstnavatelem pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta?

Výzkumné otázky vztahové:

Výzkumná otázka č. 6 (VO6): Jaká je souvislost mezi počtem odpracovaných let na ÚP a pocitem bezpečí při výkonu práce?

Výzkumná otázka č. 7 (VO7): Jaká je souvislost mezi věkem zaměstnanců a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin?

Výzkumná otázka č. 8 (VO8): Jaká je souvislost mezi přítomností asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochrany a pocitem bezpečí zaměstnanců při výkonu práce?

Výzkumná otázka č. 9 (VO): Jaká je souvislost mezi fyzickým napadením v minulosti a zájmem pracovníka o kurz sebeobranu pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta?

Na základě výzkumných otázek č. 6, 7, 8, 9 jsme si následně stanovili hypotézy, abychom ověřili, zdali existuje souvislost mezi proměnnými.

Nezávisle proměnná – počet odpracovaných let, věk zaměstnanců, asistent prevence kriminality/ochranka, fyzické napadení

Závisle proměnná – pocit bezpečí, pocit dostatečného zabezpečení, pocit bezpečí, zájem o kurz sebeobranu

4.3 Hypotézy

H₁ Pracovníci, kteří jsou na ÚP zaměstnaní déle než 5 let, se cítí při výkonu své profese bezpečněji, než ostatní skupiny zaměstnanců.

H₂ Pracovníci, kteří dosáhli věkové hranice 51 let a více, mají menší pocit dostatečného zabezpečení v době úředních hodin, než mladší skupiny zaměstnanců.

H₃ Pracovníci ÚP, kde je přítomen asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochrany se cítí bezpečněji, než pracovníci, kde není přítomen asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochrany.

H₄ Pracovníci, kteří byli již v minulosti fyzicky napadeni, mají větší zájem o kurz sebeobrany než zaměstnanci, kteří napadeni nebyli.

Na základě provedeného výzkumu budou výše uvedené hypotézy potvrzeny nebo vyvráceny.

5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Po stanovení výzkumných cílů jsme zvolili do diplomové práce kvantitativní výzkum, jako výzkumný nástroj jsme zvolili metodu dotazníkového šetření, jelikož slouží k rychlému získání potřebných informací od dostatečného počtu respondentů. Dotazník byl sestaven takovým způsobem, aby získaná data z něj byla validní a korespondovala se stanovenými cíli našeho výzkumu. Na základě stanoveného výzkumného cíle, výzkumných otázek a hypotéz jsme zkoumali, jak hodnotí svůj pocit bezpečí zaměstnanci Úřadu práce České republiky.

5.1 Výzkumný soubor

Pro náš výzkum byli jako reprezentativní výzkumný soubor vybráni zaměstnanci Úřadu práce České republiky, kteří jsou zaměstnáni na kontaktních pracovištích Zlínského kraje v organizačním útvaru zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání, podpora v nezaměstnanosti, podpora při rekvalifikaci, státní sociální podpora, hmotná nouze, dávky pro osoby se zdravotním postižením a příspěvku na péči. Tito pracovníci ÚP tvoří výběrový soubor.

Kontaktováno bylo celkem 315 pracovníků ÚP ze Zlínského kraje prostřednictvím e-mailu.

5.2 Technika sběru dat

Ve výzkumné části diplomové práce jsme se rozhodli pro sběr dat použít dotazníkovou formu. Jak uvádí Chráska (2007, s. 163), dotazník je „soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně“. Dotazníkové šetření jsme zvolili z toho důvodu, že nám umožní oslovit větší počet respondentů a tím pádem zjistit, zdali se cítí zaměstnanci ÚP bezpečně při vykonávání své profese. Dotazník byl zaměstnancům ÚP distribuován prostřednictvím společného e-mailu, kam jim byl vložen odkaz na on-line verzi dotazníku na serveru vypln.to.cz

Na základě stanovených výzkumných otázek jsme vytvořili dotazník, který obsahoval celkem 16 strukturovaných otázek. Zvolili jsme dichotomické a polytomické výběrové položky, kdy se respondentům nabízí dvě nebo více možných alternativ odpovědí, ze kterých mají jednu zvolit.

Dotazník byl konstruován pro zaměstnance ÚP a byl rozdělen do pěti částí. První část našeho dotazníku informuje respondenty o základních informacích, které se vztahují k výzkumu, obsahuje instrukce k vyplňování a ubezpečuje respondenty o anonymitě při zpracovávání údajů. V následující části dotazníku jsme se zaměřili na věkové rozpětí respondentů, zjišťovali jsme, jak dlouho jsou již zaměstnanci Úřadu práce České republiky a ve kterém organizačním útvaru ÚP jsou zaměstnáni. Jedná se o otázky č. 1-3. Další čtyři otázky jsou zaměřeny na zjištění faktu, zdali byli zaměstnanci ÚP již někdy verbálně nebo fyzicky napadeni při jednání s problémovým klientem, zjišťují, zdali bylo někdy vyhrožováno rodině pracovníka, také se ptáme, jestli vědí o knize incidentů na pracovišti. Následuje část, která se zabývá asistentem prevence kriminality nebo jiným druhem ochranky na pracovištích ÚP, jedná se o otázky č. 8, 9, 10, 11,12. V této části dotazníku je také položka, kterou jsme chtěli zjistit, zdali považují zaměstnanci své zabezpečení během úředních hodin za dostatečné. Poslední část dotazníku s položkami č. 13,14,15,16 se orientuje na školení a kurzy, prostřednictvím kterých by se mohl zvyšovat pocit bezpečí zaměstnanců ÚP při jednání s problémovými, agresivními klienty, závěrečná otázka zaceluje celý dotazník, kdy se respondentů ptáme, zdali se cítí při výkonu své profese bezpečně.

5.3 Realizace výzkumu

Výzkum byl realizován od 21. února do 1. března 2016. Vlastnímu výzkumu předcházela předvýzkum, prostřednictvím kterého jsme chtěli ověřit, zdali jsou otázky v dotazníku srozumitelně a jasně formulované. Předvýzkumu se zúčastnilo 5 respondentů, kteří nebyli následně zařazeni do výzkumu.

Formou online byly kontaktovány kontaktní pracoviště ÚP Zlínského kraje, kdy celkový počet odeslaných e-mailů s prosbou o vyplnění byl 315. Z celkového počtu 315 oslovených respondentů jsme shromáždili 155 správně vyplněných dotazníků. Návratnost dotazníků činila 49 %.

5.4 Způsob zpracování dat

Získaná data byla zanesena do programu Microsoft Excel 2003. Zpracování dat probíhalo prostřednictvím statisticko-matematických metod a popisné statistiky.

Popisnou statistikou jsou vyhodnoceny zmíněné *výzkumné otázky popisné*, které jsou následovně znázorněny formou grafů:

Výzkumná otázka č. 1 (VO1): **Cítí se zaměstnanci ÚP v době úředních hodin dostatečně zabezpečení při výkonu své profese před agresivními klienty?**

Výzkumná otázka č. 2 (VO2): **Byli zaměstnanci ÚP již někdy vulgárně či fyzicky napadeni při jednání s klientem?**

Výzkumná otázka č. 3 (VO3): **Vyhrožoval někdy agresivní klient rodině zaměstnance?**

Výzkumná otázka č. 4 (VO4): **Ví zaměstnanci, jak jednat s problémovými klienty?**

Výzkumná otázka č. 5 (VO5): **Uvítali by zaměstnanci možnost kurzu sebeobrany zajištěný zaměstnavatelem pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta?**

Statisticko-matematickou metodou jsou vyhodnoceny *výzkumné otázky vztahové*, na základě kterých jsme si stanovili hypotézy, které testujeme použitím testu nezávislosti chí-kvadrát:

Výzkumná otázka č. 6 (VO6): **Jaká je souvislost mezi počtem odpracovaných let na ÚP a pocitem bezpečí při výkonu práce?**

H₁ Pracovníci, kteří jsou na ÚP zaměstnání déle než 5 let, se cítí při výkonu své profese bezpečněji, než ostatní skupiny zaměstnanců.

Výzkumná otázka č. 7 (VO7): **Jaká je souvislost mezi věkem zaměstnanců a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin?**

H₂ Pracovníci, kteří dosáhli věkové hranice 51 let a více, mají menší pocit dostatečného zabezpečení v době úředních hodin než mladší skupiny zaměstnanců

Výzkumná otázka č. 8 (VO8): **Jaká je souvislost mezi přítomností asistenta prevence kriminality/ochranky a pocitem bezpečí zaměstnanců při výkonu práce?**

H₃ Pracovníci ÚP, kde je přítomen asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochranky se cítí bezpečněji, než pracovníci, kde není přítomen asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochranky.

Výzkumná otázka č. 9 (VO): **Jaká je souvislost mezi fyzickým napadením v minulosti a zájmem pracovníka o kurz sebeobrany?**

H₄ Pracovníci, kteří byli již v minulosti fyzicky napadeni, mají větší zájem o kurz sebeobrany než zaměstnanci, kteří napadeni nebyli.

První hypotéza je testována na základě proměnných použitím testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku. Následující tři hypotézy jsou testovány použitím testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku.

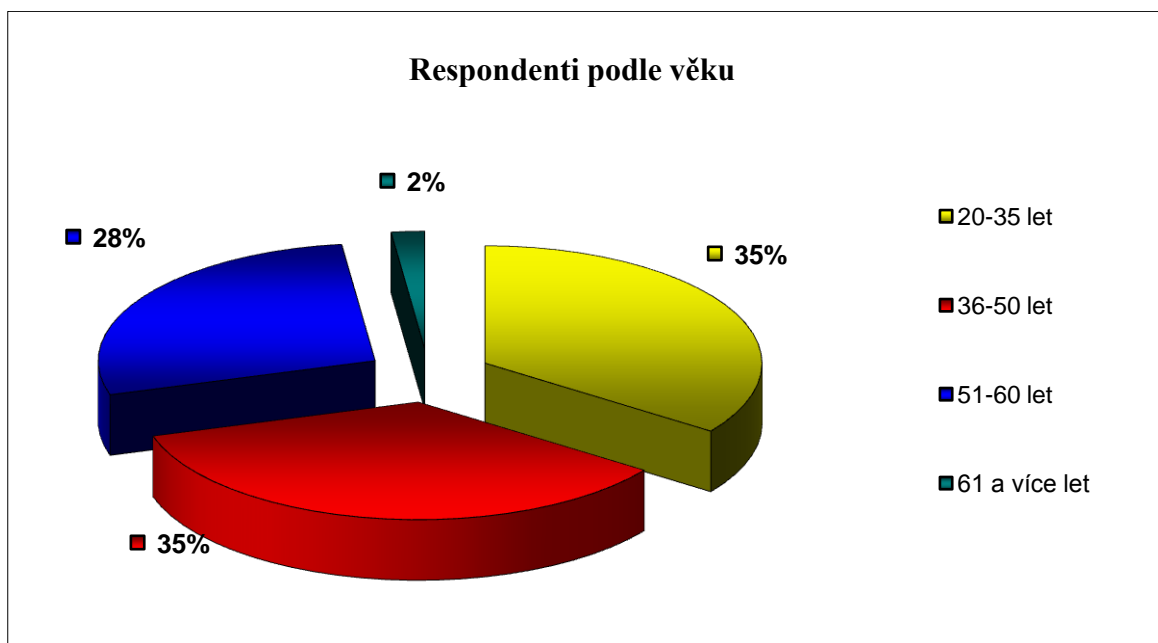
6 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT

Tato kapitola seznamuje s výsledky kvantitativního výzkumu, který jsme realizovali prostřednictvím online dotazníků na serveru vyplnto.cz. Po ukončení výzkumu byla data automaticky transportována do programu MS Excel, který je součástí kancelářského balíčku MS Office. Zde jsme následně získané údaje převedli do grafické podoby. Dále jsme provedli verifikaci formulovaných hypotéz.

6.1 Charakteristika respondentů

V první části dotazníku jsme se věnovali otázkám, které nám poskytují základní informace o věku respondentů, o pracovním zařazení a délkou jejich praxe na úřadu práce.

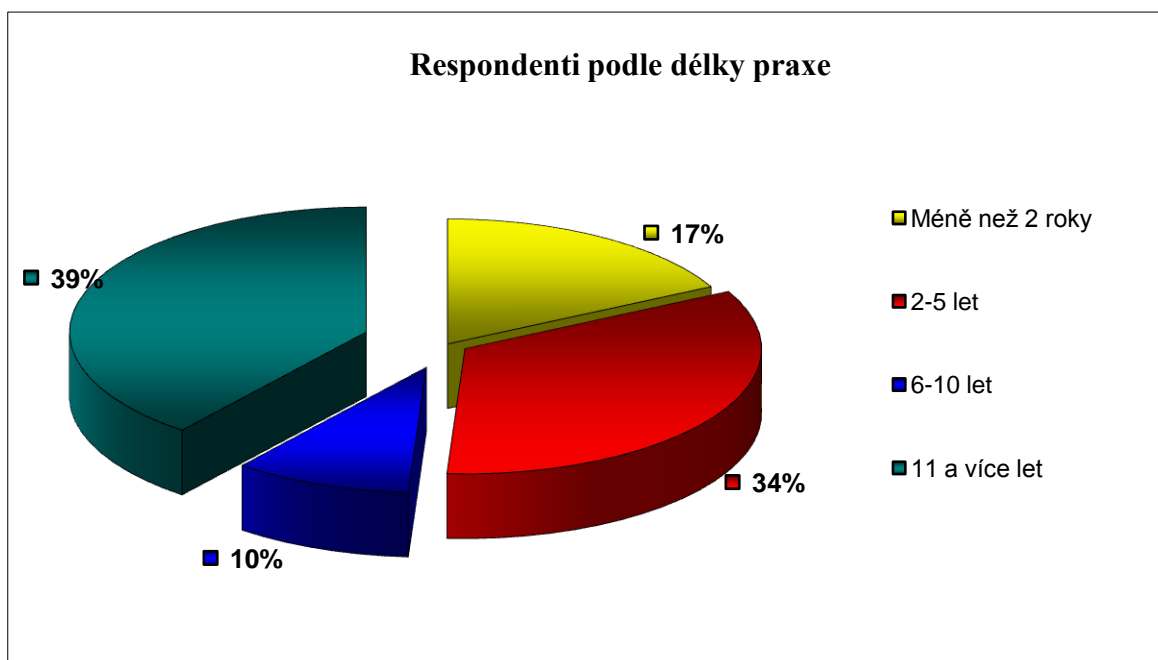
Otázka v dotazníku č. 1 – Váš věk?



Graf č. 1- Respondenti podle věku (zdroj: vlastní)

Prostřednictvím této otázky jsme chtěli rozdělit respondenty podle věkové kategorie. Data znázorňuje graf č. 1. Z celkového počtu 155 respondentů se výzkumu zúčastnilo 54 (35 %) zaměstnanců ÚP ve věku 20-35 let. Stejný procentový oddíl 35 % činili respondenti ve věku 36-50 let, jednalo se o 55 jedinců. Věková skupina 51-60 let měla zastoupení 43 respondentů (28 %). Nejmenší skupinu činila věková skupina ve věku 61 a více let, kdy se výzkumu zúčastnili 3 (2 %) jedinci.

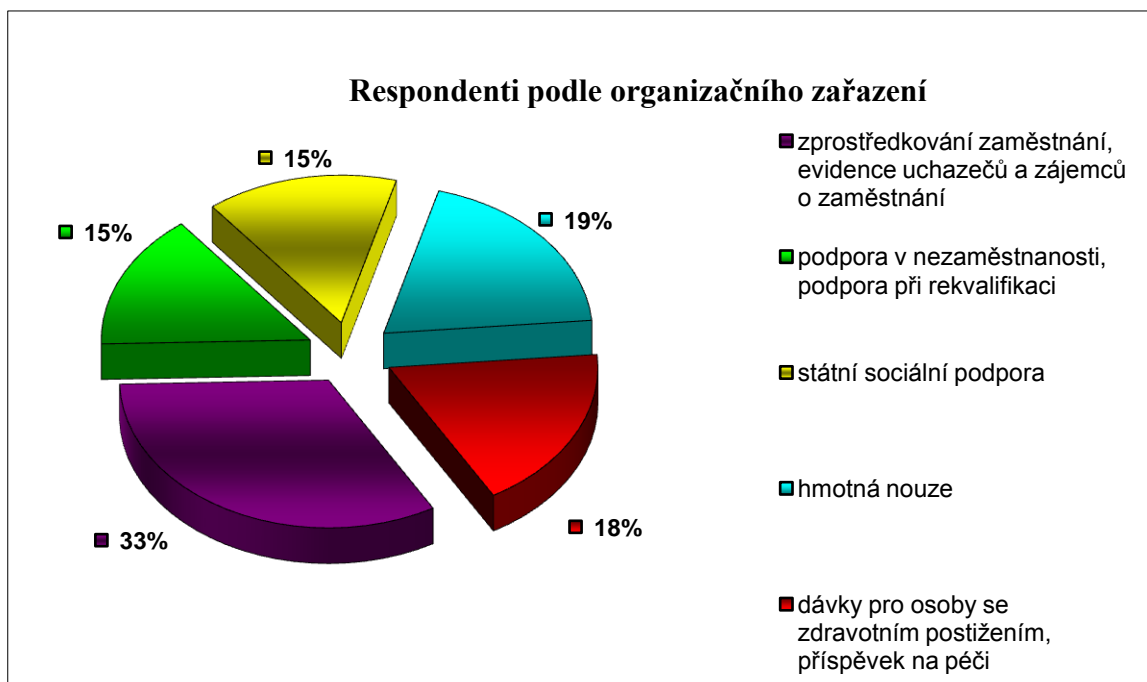
Otázka v dotazníku č. 2 - Jak dlouho jste již zaměstnancem Úřadu práce ČR?



Graf. č. 2 – Respondenti podle délky praxe (zdroj: vlastní)

Na základě druhé otázky v dotazníku jsme zjišťovali, jak dlouho jsou již respondenti zaměstnancem úřadu práce ČR. Méně než dva roky je na ÚP zaměstnáno 27 (17 %) jedinců ze všech dotazovaných. Po dobu 2-5 let uvedlo délku zaměstnání 52 (34%) respondentů. Nejmenší část tvořili zaměstnanci pracující na ÚP 6-10 let, jednalo se o 15 (10 %) jedinců. Na druhou stranu nejvyšší počet zastoupení činili zaměstnanci s délkou zaměstnání 11 a více let, kterých bylo 61 (39 %) z celkového počtu dotazovaných.

Otázka v dotazníku č. 3 – Ve kterém organizačním útvaru KOP úřadu práce jste zaměstnán(a)?



Graf č. 3 – Respondenti podle organizačního zařazení (zdroj: vlastní)

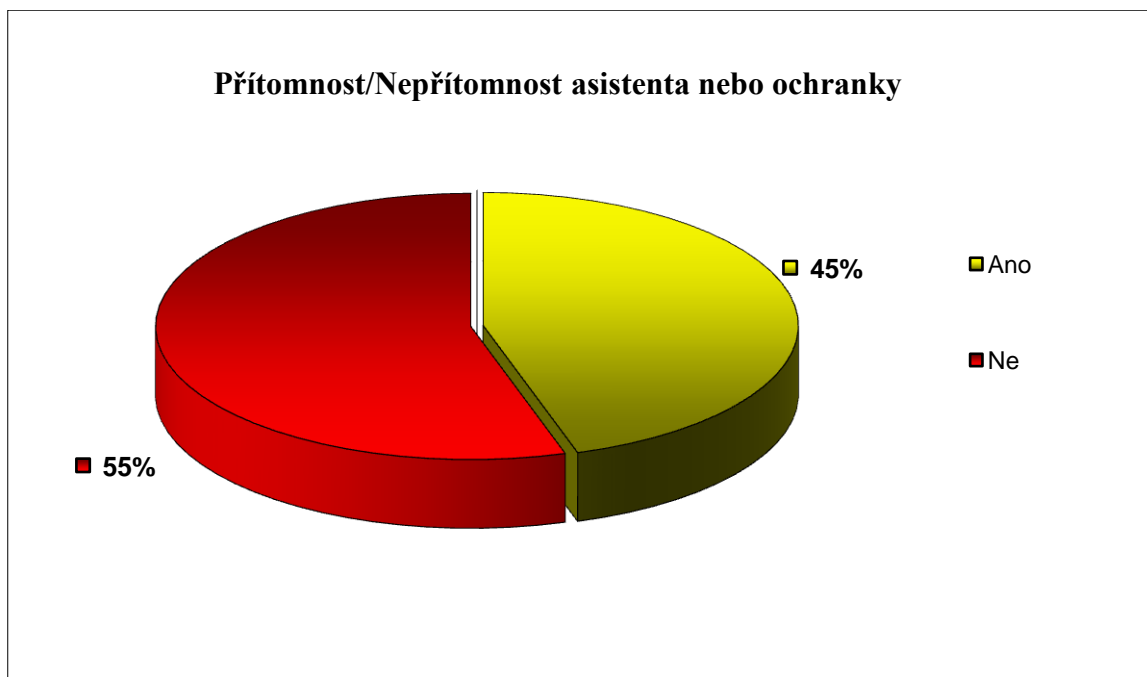
Otázkou v dotazníku číslo 3 jsme chtěli rozdělit respondenty podle toho, v jakém organizačním útvaru kontaktního pracoviště úřadu práce jsou zaměstnání. Největší podíl zastoupení činili zaměstnanci z organizačního útvaru zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání, jednalo se o 51 (33 %) jedinců. Výzkumu se dále zúčastnilo 30 (19 %) zaměstnanců hmotné nouze, 28 (18 %) zaměstnanců dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, 23 (15 %) respondentů tvořili zaměstnanci státní sociální podpory a se stejným počtem 23 (15 %) se dotazování zúčastnili zaměstnanci z organizačního útvaru podpora v nezaměstnanosti, podpora při rekvalifikaci.

6.2 Analýza výzkumných otázek popisných

V této části naší práce jsme se zaměřili na dotazníkové položky č. 4-16, prostřednictvím kterých jsme zjišťovali celkový pocit bezpečí zaměstnanců Úřadu práce České republiky.

Výzkumná otázka č. 1 (V01): *Cítí se zaměstnanci ÚP v době úředních hodin dostatečně zabezpečení při výkonu své profese před agresivními klienty?*

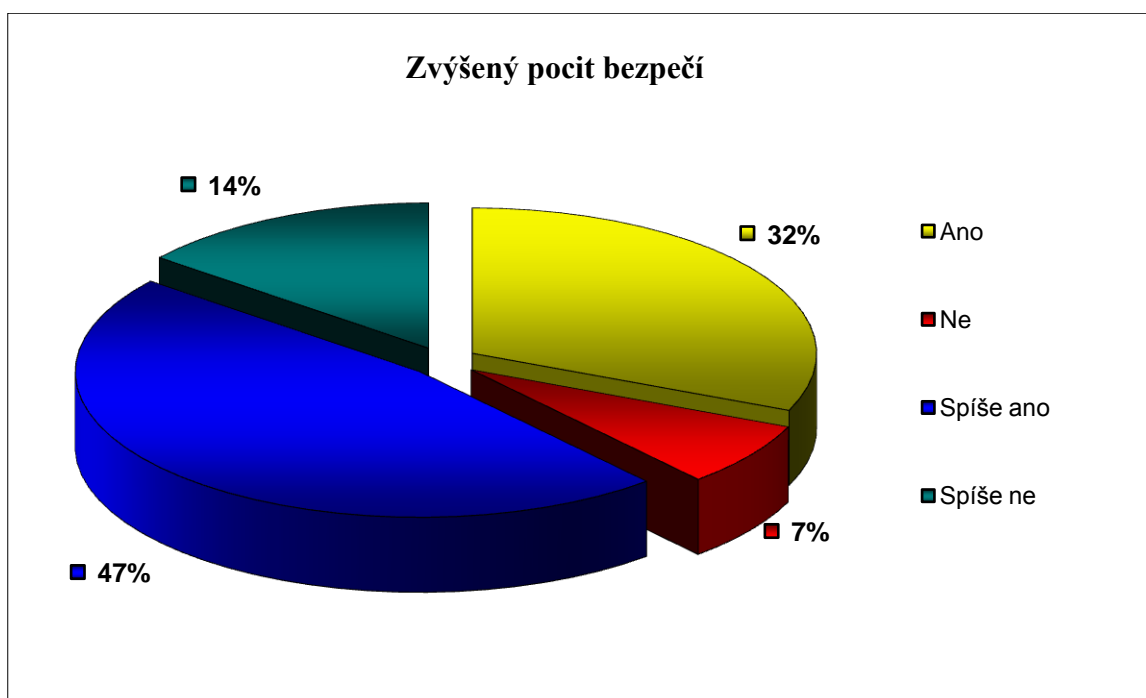
Otázka v dotazníku č. 8 - Je na Vašem pracovišti po dobu úředních hodin přítomen asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochranky?



Graf č. 4 - Přítomnost/Nepřítomnost asistenta nebo ochranky (zdroj: vlastní)

Prostřednictvím otázky č. 8 jsme zjišťovali, u kolika respondentů je v době úředních hodin na pracovišti přítomen asistent prevence kriminality či jiný druh ochranky, což znázorňuje graf č. 4. Z odpovědí je patrné, že celkem 70 (45 %) dotazovaných odpovědělo, že se u nich na kontaktním pracovišti asistent nebo ochranka nachází. Zbýlých 85 (55 %) uvedlo, že na jejich pracovišti tento druh bezpečnostního opatření nemají. Podle toho, jak dotazovaní odpověděli na otázku č. 8, se v dotazníku přesunuli na následující otázky. Ti respondenti, kteří uvedli, že je u nich na pracovišti přítomen asistent nebo jiný druh ochranky, pokračovali následující otázkou č. 9. Ti, kteří odpověděli, že u nich není přítomen asistent/ochranka, pokračovali na otázku v dotazníku č. 11.

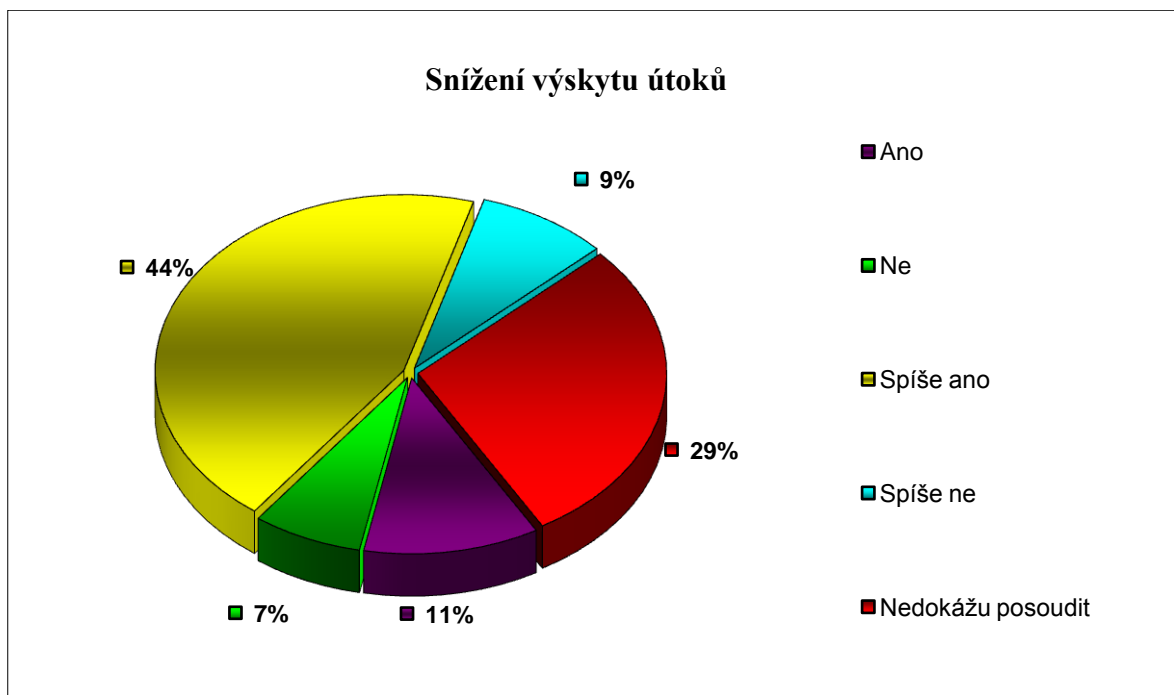
Otázka v dotazníku č. 9 - Cítíte se po nástupu asistenta prevence kriminality/ochranky na Váš úřad při vykonávání své práce bezpečněji?



Graf č. 5 – Zvýšený pocit bezpečí (zdroj: vlastní)

Graf č. 5 znázorňuje odpovědi na otázku č. 9. Na tuto položku v dotazníku odpovídalo z celkového počtu pouze 70 respondentů, jelikož se jedná o ty zaměstnance, u kterých je přítomen na pracovišti asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochranky. Procenta v grafu jsou tedy vypočítána z počtu respondentů, kteří na danou otázku odpovídali. Cílem této otázky bylo zjistit, zdali se cítí zaměstnanci po nástupu asistenta nebo ochranky při vykonávání své profese bezpečněji. Možnost „spíše ano“ zvolila největší část respondentů, kdy tuto odpověď označilo 33 (47%) dotazovaných. Druhá nejčastější odpověď činila možnost „ano“, kdy se cítí bezpečněji 22 (32 %) zaměstnanců. Odpověď „spíše ne“ zvolilo 10 (14 %) respondentů a pro odpověď „ne“ se rozhodlo 5 (7 %) dotazovaných.

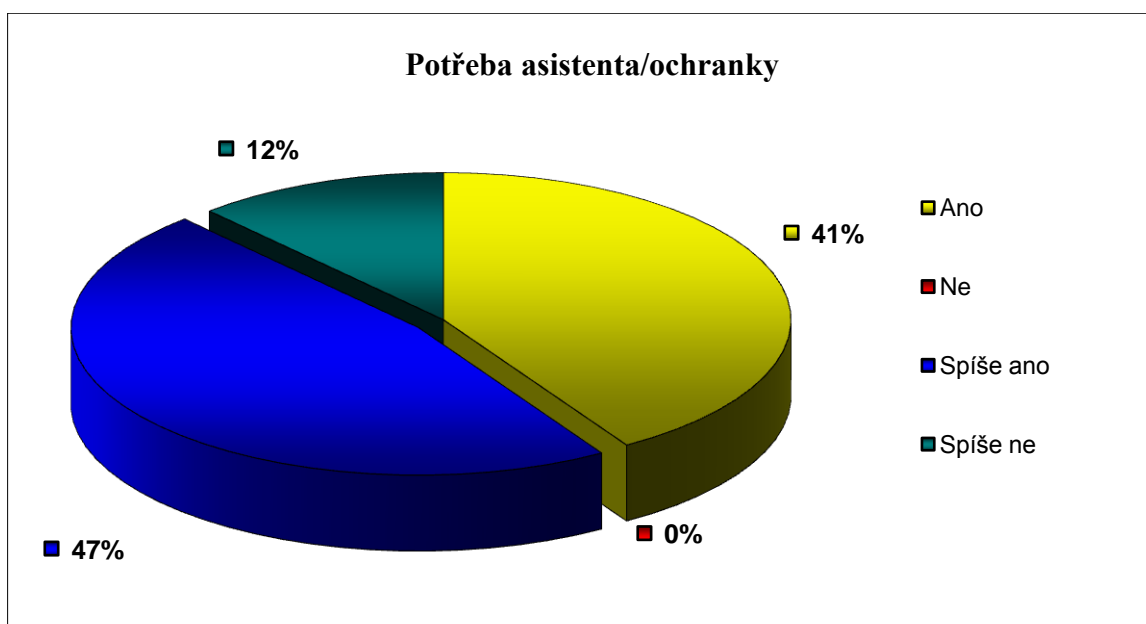
Otázka v dotazníku č. 10 - Domníváte se, že po nástupu asistenta prevence kriminality/ochranky klesly verbální, fyzické útoky ze strany konfliktních klientů?



Graf č. 6 – Snížení výskytu útoků (zdroj: vlastní)

Graf č. 6 znázorňuje odpovědi respondentů na otázku č. 10. Tuto otázku opět zodpovídalo pouze 70 respondentů, stejně jako otázku č. 9. Zjišťovali jsme, zdali se zaměstnanci domnívají, že po nástupu asistenta nebo jiného druhu ochranky klesly na pracovišti verbální, fyzické útoky ze strany klientů. Celkem 31 (44 %) respondentů se domnívá že „spíše ano“. Variantu „ano“ zvolilo 8 (11 %) zaměstnanců. Ti jedinci, kteří se nedomnívají, že po nástupu asistenta nebo ochranky klesly verbální či fyzické útoky, uvedli v 6 (9 %) případech odpověď „spíše ne“, 5 (7 %) respondentů zvolilo odpověď „ne“. Druhou nejčastější odpověď volili dotazovaní „nedokážu posoudit“, kdy tuto možnost označilo 20 (29 %) zaměstnanců.

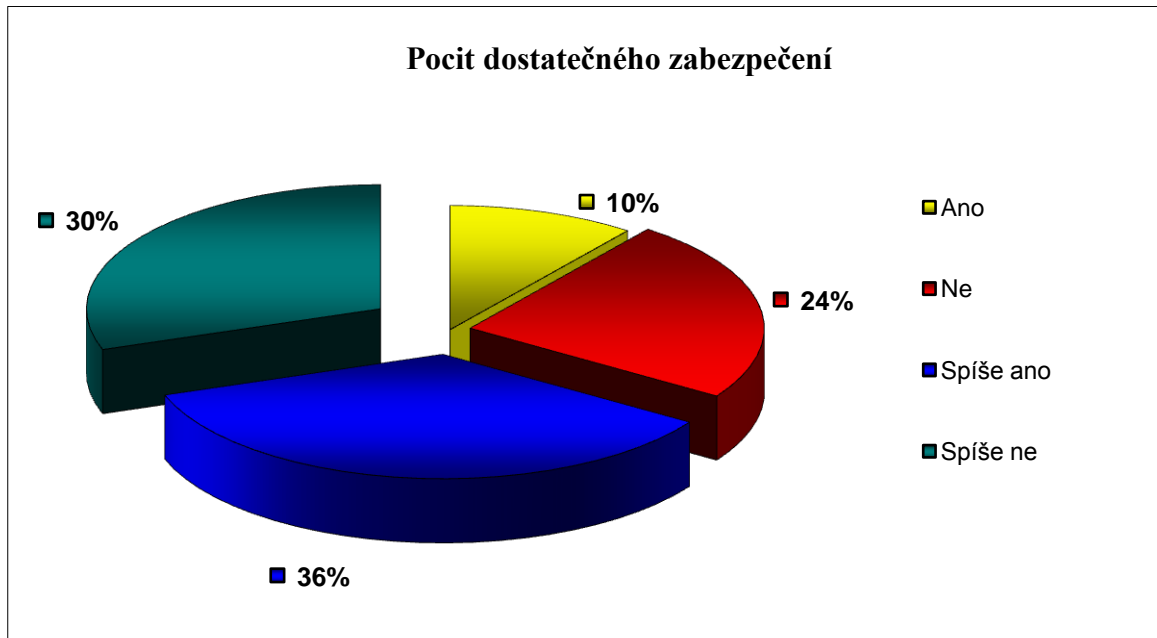
Otázka v dotazníku č. 11 - Uvítali byste, kdyby na Vašem pracovišti v úředních hodinách byl přítomen asistent prevence kriminality/ochranka?



Graf č. 7 - Potřeba asistenta/ochranky (zdroj: vlastní)

Otázka č. 11 byla zaměřena na ty respondenty, kteří v otázce č. 8 zvolili variantu, že na jejich pracovišti není přítomen asistent prevence kriminality ani jiný druh ochranky. Jednalo se o 85 dotazovaných. Zjišťovali jsme, zdali by zaměstnanci uvítali, kdyby na jejich pracovišti byl v době úředních hodin přítomen asistent/ochranka. Největší podíl zastoupení měla možnost „spíše ano“, kterou zvolilo 40 (47 %) respondentů, následovala odpověď „ano“, kterou označilo 35 (41 %) dotazovaných. Možnost „spíše ne“ vybralo 10 (12 %) jedinců. Odpověď „ne“ v tomto případě neměla žádné zastoupení.

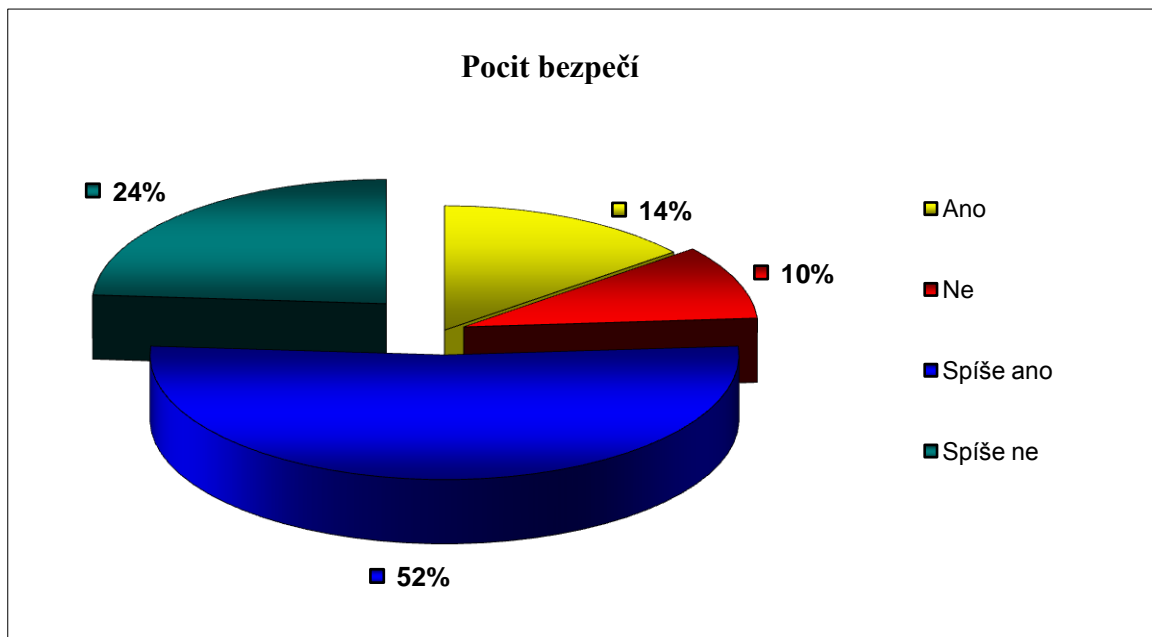
Otázka v dotazníku č. 12 - Považujete zabezpečení Vaší osoby v úředních hodinách za dostatečné? (tísňové tlačítko, ochranka, vyšší počet pracovníků v kanceláři, kontroly městskou policií)



Graf č. 8 - Pocit dostatečného zabezpečení (zdroj: vlastní)

Otázkou č. 12 jsme zkoumali, zdali považují zaměstnanci ÚP zabezpečení vlastní osoby v době úředních hodin za dostatečné. Nejčastější odpověď volili respondenti „spíše ano“, kdy z celkového počtu respondentů zvolilo tuto variantu 55 (36 %) jedinců. Druhá nejčastější odpověď zněla „spíše ne“, pro kterou se rozhodlo 47 (30 %) dotazovaných. Ti, kteří nepovažují zabezpečení za dostatečné, označili odpověď „ne“ v 37 (24 %) případech. Pouze 16 (10 %) zaměstnanců z celkového počtu považuje zabezpečení vlastní osoby za dostatečné.

Otázka v dotazníku č. 16 - Cítíte se při výkonu své profese bezpečně?

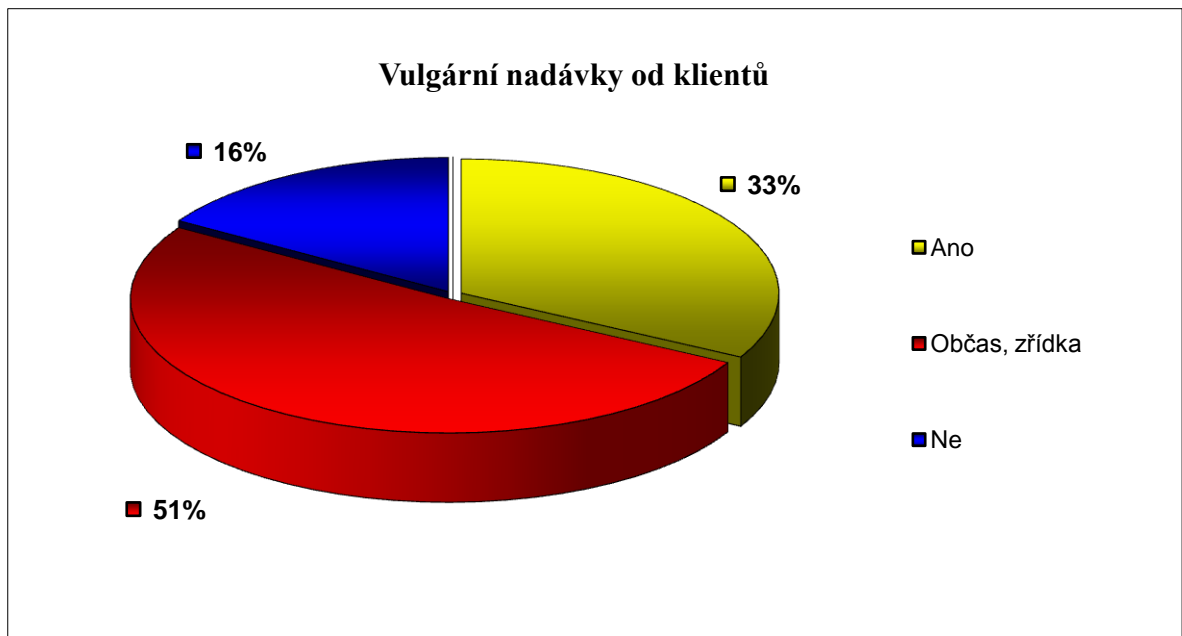


Graf č. 9 – Pocit bezpečí (zdroj: vlastní)

Otázka č. 16 zkoumala celkový pocit bezpečí při výkonu práce. Z výzkumu vyplývá, že 81 (52 %) zaměstnanců se cítí při výkonu své profese bezpečně, jelikož zvolili variantu „spíše ano“. Druhou nejčastější odpovědí byla odpověď „spíše ne“, kdy tuto odpověď zvolilo 37 (24 %) respondentů. 22 (14 %) dotazovaných se rozhodlo pro odpověď „ano“, pouze 15 (10 %) jedinců se dle výzkumu necítí bezpečně, tyto respondenti označili odpověď „ne“.

Výzkumná otázka č. 2 (VO2): Byli zaměstnanci ÚP již někdy vulgárně či fyzicky napadeni při jednání s klientem?

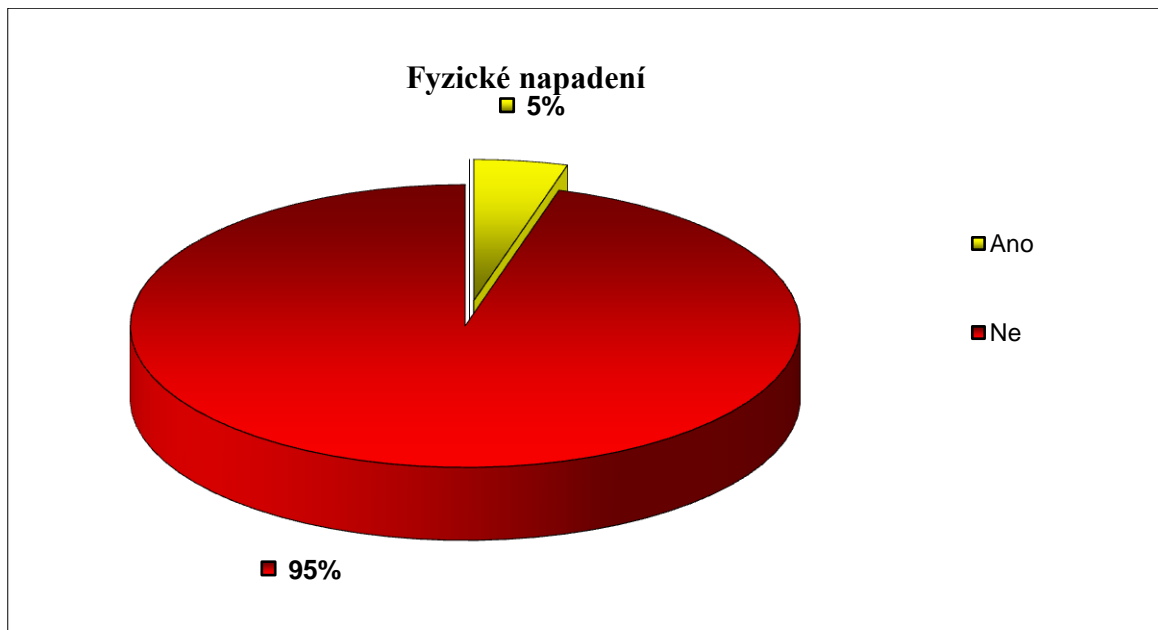
Otázka v dotazníku č. 4 - Zažíváte při výkonu své profese vulgární nadávky od klientů?



Graf č. 10 – Vulgární nadávky od klientů (zdroj: vlastní)

Cílem této otázky bylo zjistit, zdali se zaměstnanci Úřadu práce České republiky setkávají s vulgárními nadávkami při jednání s klienty. Z dotazníkového šetření vyplývá, že s vulgárními nadávkami se při výkonu práce setkává 51 (33 %) respondentů, 79 (51 %) jedinců zažívá vulgární nadávky „občas, zřídka“. Pouze 25 (16 %) zaměstnanců zvolilo odpověď „ne“, tedy že nezažívají při výkonu své profese vulgaritu.

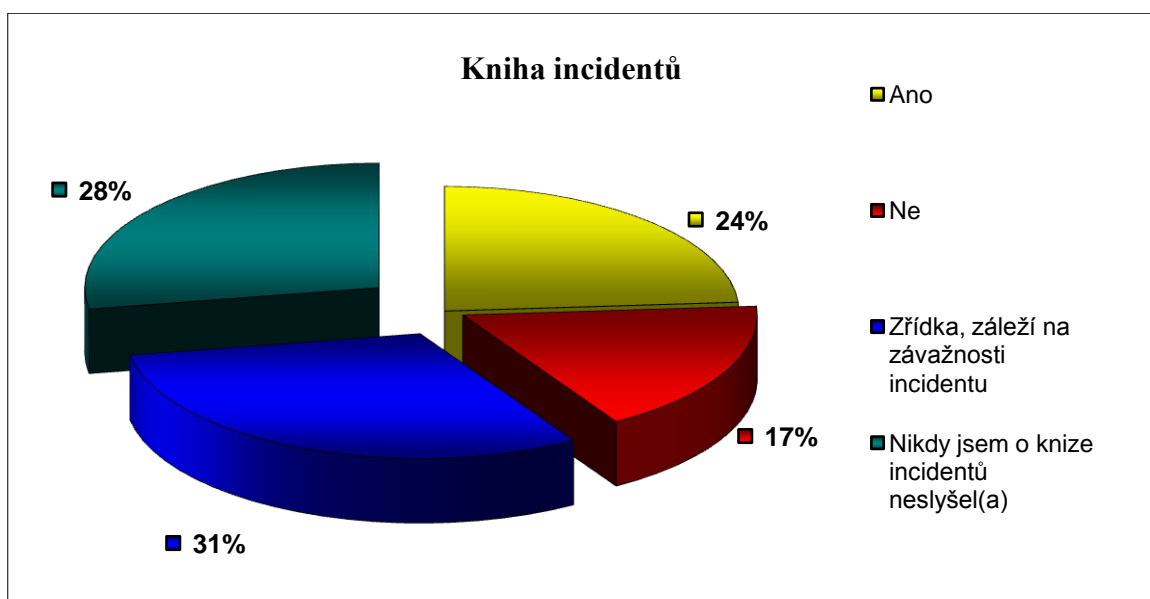
Otázka v dotazníku č. 5 - Byl(a) jste již při výkonu své profese na ÚP fyzicky napadena?



Graf. č. 11 – Fyzické napadení (zdroj: vlastní)

Prostřednictvím otázky č. 5 jsme chtěli zjistit, jestli byli zaměstnanci ÚP již někdy fyzicky napadeni. Z grafu je patrné, že k fyzickému napadení došlo u 7 (5 %) osob ze všech dotazovaných. 148 (95 %) jedinců uvedlo, že nikdy fyzicky napadeni klientem nebyli.

Otázka v dotazníku č. 6- Pokud došlo/dojde při jednání s klientem k verbálnímu či fyzickému napadení, hlásíte toto napadení do knihy incidentů na pracovišti?

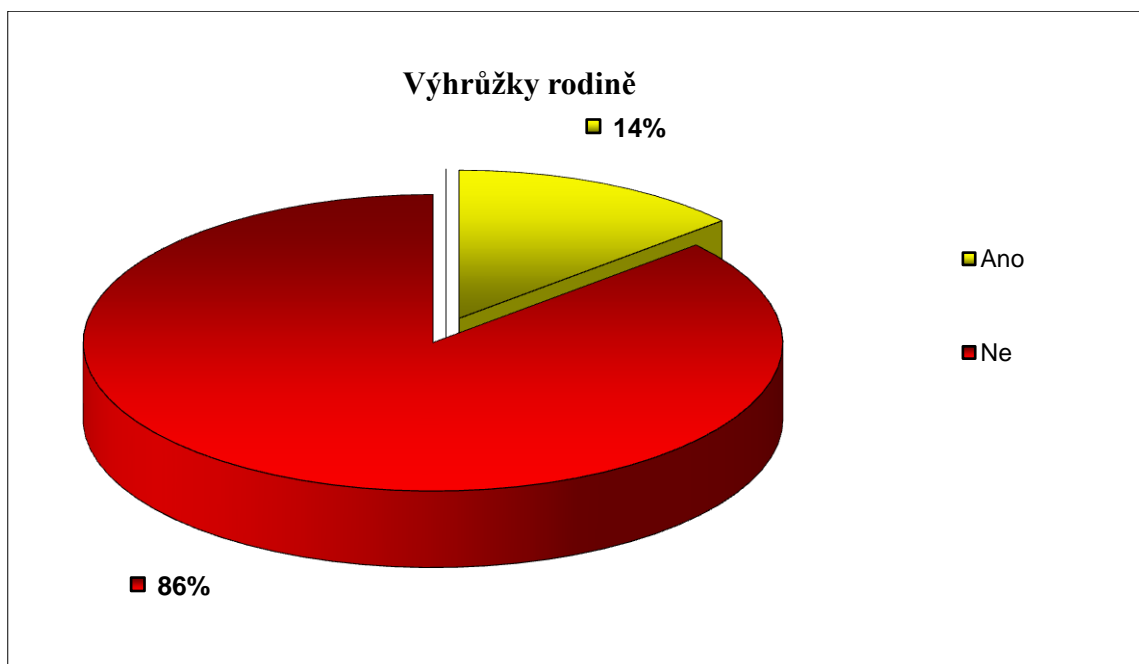


Graf č. 12 – Kniha incidentů (zdroj: vlastní)

Otázka č. 6 navazovala na předešlé dvě otázky, kdy jsme se respondentů ptali, jestli při možném napadení hlásí danou skutečnost do knihy incidentů, chtěli jsme zároveň zjistit, zdali o knize incidentů vůbec vědí. Z dotazníkového šetření vyplývá, že 48 (31 %) jedinců napadení hlásí do knihy incidentů v návaznosti na závažnosti incidentu. Druhou nejčastější odpovědí byla zvolena varianta „nikdy jsem o knize incidentů neslyšela“, kdy tuto možnost vybralo 43 (31 %) ze všech dotázaných. Odpověď „ano“ označilo 37 (24) zaměstnanců, jedná se o tedy osoby, které hlásí napadení ze strany klienta do knihy incidentů. Zbylých 27 (17 %) jedinců vzniklá napadení nehlásí.

Výzkumná otázka č. 3 (VO3): Vyhrůžoval někdy agresivní klient rodině zaměstnance?

Otázka v dotazníku č. 7 - Vyhrůžoval již některý klient ublížením Vaší rodině?

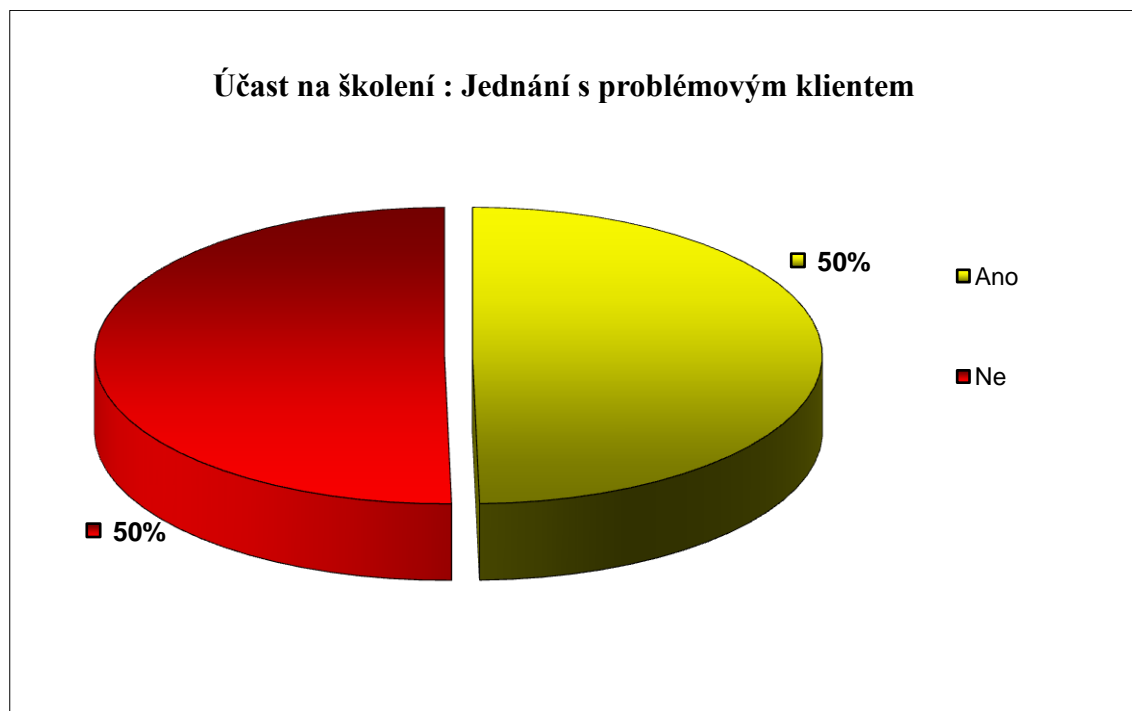


Graf č. 13 – Výhrůžky rodině (zdroj: vlastní)

Graf č. 13 znázorňuje četnost odpovědí na otázku, zdali někdy vyhrožoval agresivní klient rodině zaměstnance. Z odpovědí vyplývá, že 134 (86 %) respondentů se nesetkalo s vyhrožováním rodině, kdy tyto dotazovaní zvolili odpověď „ne“. Z celkového počtu dotazovaných však 21 (14 %) sdělilo, že se setkali se situací, kdy agresivní klient vyhrožoval rodinným příslušníkům.

Výzkumná otázka č. 4 (VO4): Ví zaměstnanci, jak jednat s problémovými klienty?

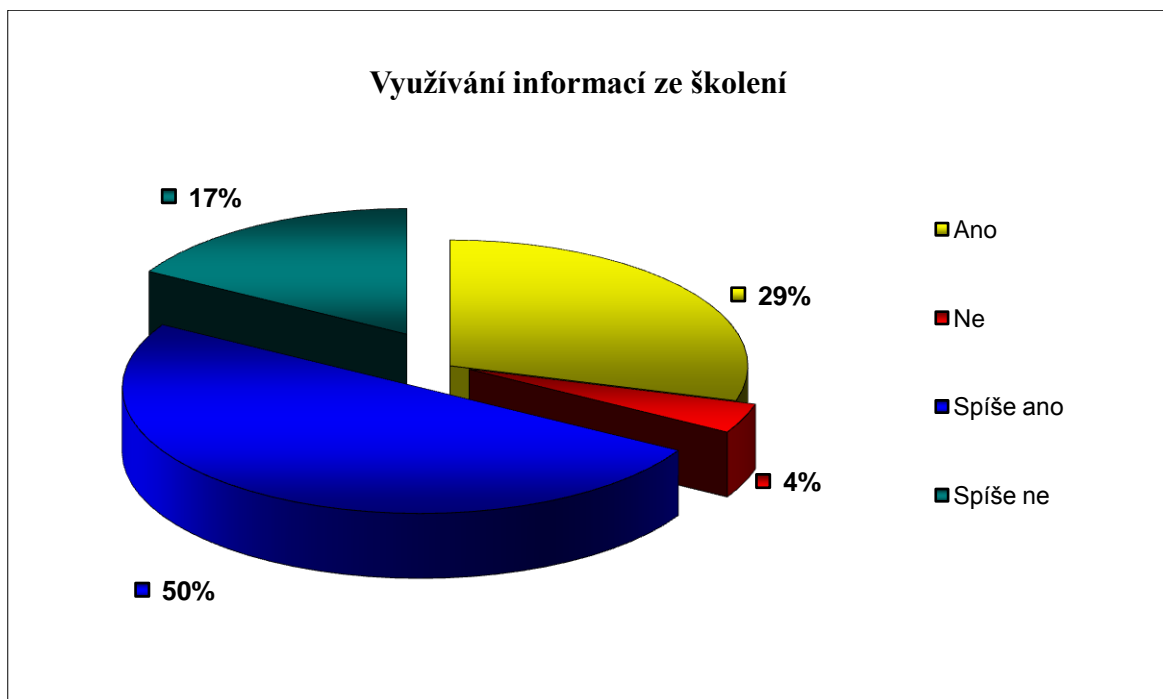
Otázka v dotazníku č. 13 - Účastnili jste se někdy školení zprostředkované zaměstnavatelem s názvem – „Jednání s problémovým klientem?“



Graf č. 14 - Účast na školení: Jednání s problémovým klientem (zdroj: vlastní)

Prostřednictvím otázky č. 13 jsme zjišťovali, zdali se zaměstnanci někdy účastnili školení s názvem „Jednání s problémovým klientem“, které bývá nabízeno zaměstnavatelem v rámci akreditovaných či neakreditovaných kurzů. Z celkového počtu 155 dotazovaných odpovědělo 78 (50 %) jedinců, že se neúčastnili daného školení, stejným procentovým zastoupením (50 %) odpovědělo 77 zaměstnanců, že se školení na dané téma zúčastnili. Ti respondenti, kteří odpověděli, že se školení zúčastnili, pokračovali na následující otázku č. 14. Ti, kteří zvolili variantu „ne“, postupovali na otázku č. 15.

Otázka v dotazníku č. 14 - Využíváte při jednání s problémovým klientem informace získané na daném školení?

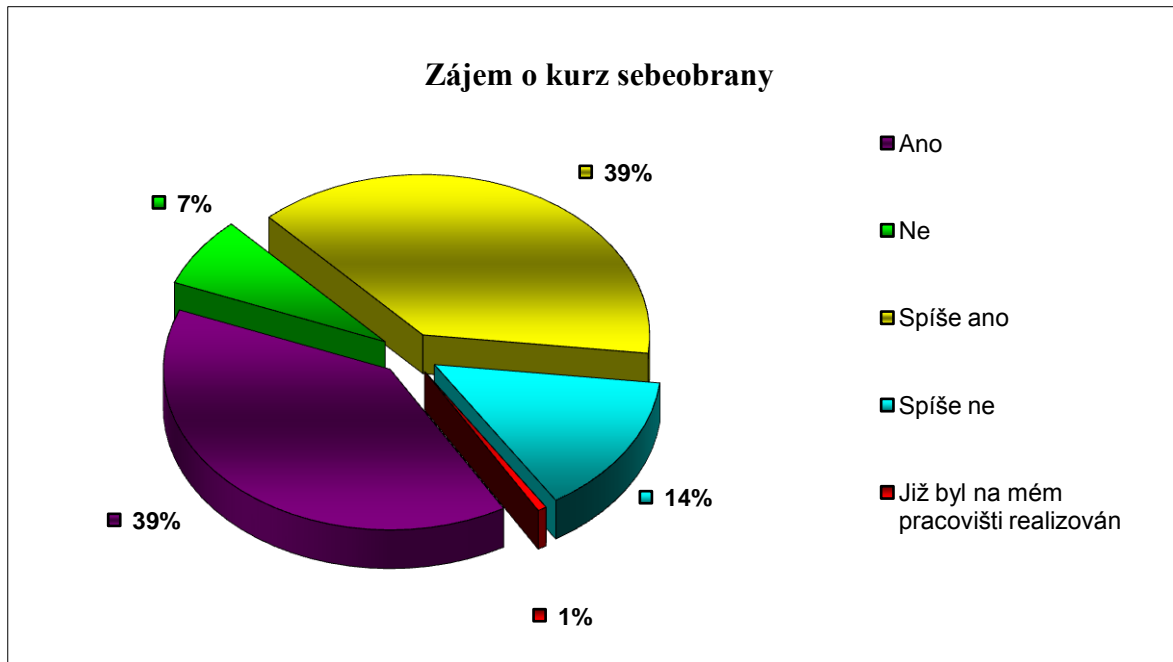


Graf č. 15 – Využívání informací ze školení (zdroj: vlastní)

Graf č. 15 znázorňuje odpovědi na otázku č. 14, kdy jsme chtěli zjistit, zdali zaměstnanci využívají informace ze školení. Na tuto položku v dotazníku odpovídalo z celkového počtu pouze 77 respondentů, jelikož se jedná o ty zaměstnance, kteří se zúčastnili školení na téma, jak jednat s problémovým klientem. Procenta v grafu jsou tedy vypočítána z počtu respondentů, kteří na danou otázku odpovídali. Z odpovědi je patrné, že 39 (50 %) zaměstnanců spíše využívá dané informace, tyto respondenti vybrali položku „spíše ano“, 23 (29 %) dotázaných odpovědělo „ano“, což znamená, že využívají dané informace. Variantu „spíše ne“ označilo 13 (17 %) osob, odpověď „ne“ tedy že nevyužívají informace z daného školení, zvolili pouze 3 (4 %) zaměstnanci.

Výzkumná otázka č. 5 (VO5): *Uvítali by zaměstnanci možnost kurzu sebeobranu zajištěný zaměstnavatelem pro případ hrubého fyzického násilí?*

Otázka v dotazníku č. 15 - Uvítali byste od zaměstnavatele kurz sebeobranu pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta?



Graf č. 16 – Zájem o kurz sebeobranu (zdroj: vlastní)

Prostřednictvím otázky č. 15 jsme zjišťovali, zdali by měli zaměstnanci ÚP zájem o kurz sebeobranu pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta. Respondenti nejčastěji volili možnost „ano“, kdy celkem 61 (39 %) osob by o kurz mělo zájem. Odpověď „spíše ano“ měla stejné procentuální zastoupení, tuto variantu vybralo 60 dotazovaných. Z celkového počtu by o kurz sebeobranu spíše nemělo zájem 22 (14 %) osob, odpověď „ne“ označilo pouze 11 (7 %) respondentů. Pouze 1 (1 %) dotazovaný odpověděl, že kurz sebeobranu byl již na jeho pracovišti realizován.

6.3 Analýza výzkumných otázek vztahových , verifikace hypotéz

V této části diplomové práce budeme ověřovat platnost jednotlivých hypotéz, které jsme si stanovili v úvodní fázi praktické části. Při verifikaci hypotéz byl využit test nezávislosti chí-kvadrát, prostřednictvím kterého určujeme, zdali je či není mezi dvěma jevy statisticky významná souvislost. Pro tento test je charakteristické určení nulové a alternativní hypotézy.

Výzkumná otázka č. 6 (VO6): Jaká je souvislost mezi počtem odpracovaných let na ÚP a pocitem bezpečí při výkonu práce?

Pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát jsme chtěli zjistit, zdali existuje souvislost mezi počtem odpracovaných let a pocitem bezpečí zaměstnanců. Hypotéza H_1 se vztahuje k otázkám v dotazníku č. 2 a 16.

H_1 Pracovníci, kteří jsou na ÚP zaměstnaní déle než 5 let, se cítí při výkonu profese bezpečněji, než ostatní skupiny zaměstnanců.

H_{01} Mezi délkou zaměstnání a pocitem bezpečí zaměstnanců ÚP není souvislost.

H_{A1} Mezi délkou zaměstnání a pocitem bezpečí zaměstnanců ÚP je souvislost.

Výsledky, které jsme získali prostřednictvím dotazníkového šetření, jsme zapsali do kontingenční tabulky. Čísla v kontingenční tabulce bez závorek udávají pozorované četnosti zaměstnanců ÚP, kteří odpověděli určitým způsobem na jednu otázku a určitým způsobem na další otázku. V závorce jsou uvedeny očekávané četnosti. Uvedli jsme také marginální četnosti, kterými se rozumí součty četností v řádcích a sloupcích tabulky.

Jak uvádí Chráska (2007, s. 78), test nezávislosti chí-kvadrát nelze použít tehdy, kdy ve více než 20 % polí kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5, nelze jej použít také v tom případě, že v některém poli je očekávaná četnost menší než 1. Abychom splnili podmínky nutné pro výpočet testu nezávislosti chí-kvadrát, sloučili jsme odpovědi u hypotézy H_1 do dvou kategorií, kdy jedna kategorie je tvořena kladnými odpověďmi na otázku, zdali se cítí respondenti bezpečně při vykonávání své profese („ano“, „spíše ano“), druhá kategorie je tvořena zápornými odpověďmi na danou otázku („ne“, „spíše ne“).

Počet odpracova- ných let	Cítí se bezpečně	Necítí se bezpečně	Σ
Méně než 2 roky	21 (17,94)	6 (9,06)	27
2-5 let	31 (34,55)	21 (17,45)	52
6-10 let	8 (9,97)	7 (5,03)	15
11 let a více	43 (40,54)	18 (20,46)	61
Σ	103	52	155

Tabulka č. 1 – Kontingenční tabulka četností (zdroj: vlastní)

Pro každé pole kontingenční tabulky je nutno vypočítat testovací kritérium χ^2 .

Počet odpracova- ných let	Cítí se bezpečně $\frac{(P-O)^2}{O}$	Necítí se bezpečně $\frac{(P-O)^2}{O}$	Σ
Méně než 2 roky	0,52	1,03	1,55
2-5 let	0,36	0,72	1,08
6-10 let	0,39	0,77	1,16
11 let a více	0,15	0,30	0,45
Σ	1,42	2,82	4,24

Tabulka č. 2 – Tabulka hodnot pro výpočet testového kritéria χ^2 (zdroj: vlastní)

Pro posouzení vypočítané hodnoty χ^2 je zapotřebí určit počet stupňů volnosti tabulky. Vzorec pro výpočet je: $f=(r-1).(s-1)$, kde r označuje počet řádků kontingenční tabulky a s počet sloupců kontingenční tabulky. Po dosazení našich hodnot „ $f = (4-1).(2-1) = 3$ “ jsou vypočítané stupně volnosti 3.

Testování jsme provedli na hladině významnosti 0,05. Na základě vypočítaného počtu stupňů volnosti a na základě zvolené hladině významnosti jsme následně ve statistické tabulce našli kritickou hodnotu testového kritéria χ^2 $0,05(3)=7,815$. Vypočítanou hodnotu testového kritéria chí-kvadrát $\chi^2 = 4,24$ jsme porovnali s hodnotou kritickou. Zjistili jsme, že vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší, než kritická hodnota, jež je uve-

dena ve statistické tabulce. Z toho důvodu na hladině významnosti 5 % zamítáme alternativní (H_A) a přijímáme nulovou hypotézu (H₀). To znamená, že mezi délkou zaměstnání a pocitem bezpečí zaměstnanců ÚP nebyla prokázána statisticky významná souvislost.

Výzkumná otázka č. 7 (VO7): Jaká je souvislost mezi věkem zaměstnance a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin?

Prostřednictvím testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku jsme chtěli zjistit, zdali existuje souvislost mezi věkem zaměstnanců a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin. Hypotéza H₂ se vztahuje k otázkám v dotazníku č. 1 a 12.

H₂ Pracovníci, kteří dosáhli věkové hranice 51 let a více, mají menší pocit dostatečného zabezpečení v době úředních hodin než mladší skupiny zaměstnanců.

H₀₂ Mezi věkem zaměstnanců a pocitem dostatečného zabezpečení není souvislost.

H_{A2} Mezi věkem zaměstnanců a pocitem dostatečného zabezpečení je souvislost.

Abychom mohli použít čtyřpolní tabulku pro test nezávislosti chí- kvadrát, sloučili jsme odpovědi u hypotézy H₂ do dvou kategorií, kdy jedna kategorie je tvořena kladnými odpověďmi na otázku, zdali mají zaměstnanci ÚP pocit dostatečného zabezpečení v době úředních hodin („ano“, „spíše ano“), druhá kategorie je tvořena zápornými odpověďmi na danou otázku („ne“, „spíše ne“). Sloučili jsme do dvou kategorií také věkové rozmezí respondentů, kdy jedna kategorie je tvořena respondenty ve věku „20-35 let“ a „36-50 let“, jedná se tedy o kategorii *do 50 let*. Druhá kategorie vznikla sloučením věkového rozmezí „51-60 let“ a „61 let a více“, kterou jsme do naší tabulky nazvali *nad 51 let*.

Věk respondentů	Cítí se bezpečně	Necítí se bezpečně	Σ
Do 50 let	48	61	109
Nad 51 let	23	23	46
Σ	71	84	155

Tabulka č. 3 – Čtyřpolní tabulka pro test nezávislosti chí- kvadrát č. 1 (zdroj: vlastní)

Pro výpočet čtyřpolní tabulky jsme použili následující vztah:

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad - bc)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)}$$

$$\chi^2 = 155 \cdot \frac{(48 \cdot 23 - 61 \cdot 23)^2}{109 \cdot 71 \cdot 84 \cdot 46}$$

$$\chi^2 = 0,465$$

Testování jsme provedli na hladině významnosti 0,05. Na základě vypočítaného počtu stupňů volnosti a na základě zvolené hladině významnosti jsme následně ve statistické tabulce našli kritickou hodnotu testového kritéria $\chi^2_{0,05(1)}=3,841$. Vypočítanou hodnotu testového kritéria chí-kvadrát $\chi^2 = 0,465$ jsme porovnali s hodnotou kritickou. Zjistili jsme, že vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší, než kritická hodnota, jež je uvedena ve statistické tabulce. Z toho důvodu na hladině významnosti 5 % zamítáme alternativní (H_A) a přijímáme nulovou hypotézu (H₀). To znamená, že mezi věkem zaměstnanců ÚP a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin nebyla prokázána statisticky významná souvislost.

Výzkumná otázka č. 8 (VO8): Jaká je souvislost mezi přítomností asistenta prevence kriminality/ochranky a pocitem bezpečí zaměstnanců při výkonu práce?

Prostřednictvím testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku jsme chtěli zjistit, zdali existuje souvislost mezi přítomností/nepřítomností asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochranky a pocitem bezpečí zaměstnanců při výkonu práce. Hypotéza H₃ se vztahuje k otázkám v dotazníku č. 8 a 16.

H₃ Pracovníci ÚP, kde je přítomen asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochranky se cítí bezpečněji, než pracovníci, kde není přítomen asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochranky.

H₀₃ Mezi přítomností asistenta prevence kriminality/ochranky a pocitem bezpečí není souvislost.

H_{A3} Mezi přítomností asistenta prevence kriminality/ochranky a pocitem bezpečí je souvislost.

Abychom mohli použít čtyřpolní tabulku pro test nezávislosti chí- kvadrát, sloučili jsme odpovědi u hypotézy H_3 do dvou kategorií, kdy jedna kategorie je tvořena kladnými odpověďmi na otázku, zdali se zaměstnanci cítí bezpečně při výkonu své profese bezpečně („ano“, „spíše ano“), druhá kategorie je tvořena zápornými odpověďmi na danou otázku („ne“, „spíše ne“).

Přítomnost ochranky	Cítí se bezpečně	Necítí se bezpečně	Σ
Ano	46	24	70
Ne	57	28	85
Σ	103	52	155

Tabulka č. 4 – Čtyřpolní tabulka pro test nezávislosti chí- kvadrát č. 2 (zdroj: vlastní)

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad - bc)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)}$$

$$\chi^2 = 155 \cdot \frac{(46 \cdot 28 - 24 \cdot 57)^2}{70 \cdot 103 \cdot 52 \cdot 85}$$

$$\chi^2 = 0,031$$

Testování jsme provedli na hladině významnosti 0,05. Na základě vypočítaného počtu stupňů volnosti a na základě zvolené hladině významnosti jsme následně ve statistické tabulce našli kritickou hodnotu testového kritéria $\chi^2_{0,05(1)} = 3,841$. Vypočítanou hodnotu testového kritéria chí-kvadrát $\chi^2 = 0,031$ jsme porovnali s hodnotou kritickou. Zjistili jsme, že vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší, než kritická hodnota, jež je uvedena ve statistické tabulce. Z toho důvodu na hladině významnosti 5 % zamítáme alternativní (H_A) a přijímáme nulovou hypotézu (H_0). To znamená, že mezi přítomností asistenta prevence kriminality/ochranky a pocitem bezpečí nebyla prokázána statisticky významná souvislost.

Výzkumná otázka č. 9 (VO): Jaká je souvislost mezi fyzickým napadením v minulosti a zájmem pracovníka o kurz sebeobrany?

Prostřednictvím testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku jsme chtěli zjistit, zdali existuje souvislost mezi fyzickým napadením zaměstnanců v minulosti a zájmem o kurz sebeobrany. Hypotéza H_4 se vztahuje k otázkám v dotazníku č. 5 a 15.

H_4 Pracovníci, kteří byli již v minulosti fyzicky napadeni, mají větší zájem o kurz sebeobrany než zaměstnanci, kteří napadeni nebyli.

H_{04} Mezi předešlým napadením zaměstnance a zájmem o kurz sebeobrany není souvislost.

H_{A4} Mezi předešlým napadením zaměstnance a zájmem o kurz sebeobrany je souvislost.

Abychom mohli použít čtyřpolní tabulku pro test nezávislosti chí- kvadrát, sloučili jsme odpovědi u hypotézy H_4 do dvou kategorií, kdy jedna kategorie je tvořena kladnými odpověďmi na otázku, zdali by zaměstnanci uvítali kurz sebeobrany zprostředkovaný zaměstnavatelem („ano“, „spíše ano“), druhá kategorie je tvořena zápornými odpověďmi na danou otázku („ne“, „spíše ne“). Na základě logické analýzy dat byly pro ověření platnosti hypotézy použity čtyři položky z dotazníku, jelikož pátá položka s odpovědí „již byl na mém pracovišti realizován“ nekorelovala s tím, co stanovená hypotéza ověřovala.

Předchozí fyzické napadnutí	Zájem o kurz	Nezájem o kurz	Σ
Ano	7	0	7
Ne	114	33	147
Σ	121	33	154

Tabulka č. 5 – Čtyřpolní tabulka pro test nezávislosti chí- kvadrát č. 3 (zdroj: vlastní)

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad - bc)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)}$$

$$\chi^2 = 154 \cdot \frac{(7 \cdot 33 - 0 \cdot 114)^2}{7 \cdot 121 \cdot 33 \cdot 147}$$

$$\chi^2 = 2,002$$

Testování jsme provedli na hladině významnosti 0,05. Na základě vypočítaného počtu stupňů volnosti a na základě zvolené hladině významnosti jsme následně ve statistické tabulce našli kritickou hodnotu testového kritéria $\chi^2_{0,05(1)}=3,841$. Vypočítanou hodnotu testového kritéria chí-kvadrát $\chi^2 = 2,002$ jsme porovnali s hodnotou kritickou. Zjistili jsme, že vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší, než kritická hodnota, jež je uvedena ve statistické tabulce. Z toho důvodu na hladině významnosti 5 % zamítáme alternativní (H_A) a přijímáme nulovou hypotézu (H_0). To znamená, že mezi předešlým napadením zaměstnance a zájmem o kurz sebeobrany nebyla prokázána statisticky významná souvislost.

7 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

V této kapitole si shrneme, zdali jsme splnili hlavní cíl a dílčí cíle, které jsme si stanovili pro náš výzkum, také se zaměříme na výzkumné otázky, které vycházeli z daných cílů. Hlavním cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jak hodnotí svůj pocit bezpečí zaměstnanci Úřadu práce České republiky při vykonávání své profese. Tohoto cíle jsme chtěli dosáhnout prostřednictvím následujících dílčích cílů.

Dílčí cíl č. 1 - Zjistit, zdali se zaměstnanci cítí v době úředních hodin dostatečně zabezpečení při výkonu své profese před agresivními klienty.

K tomuto cíli jsme si vytyčili výzkumnou otázku VO1 - **Cítí se zaměstnanci ÚP v době úředních hodin dostatečně zabezpečení při výkonu své profese před agresivními klienty?** K výzkumné otázce VO1 se vztahovaly otázky v dotazníku č. 8,9,10,11,12 a 16.

Analýza získaných dat ukázala, že necelá polovina dotazovaných, pouze 46 % jedinců, se cítí v době úředních hodin dostatečně zabezpečení při výkonu své profese. Zbylých 54 % dotazovaných uvedlo, že se necítí dostatečně zabezpečení v době úředních hodin. Pro tuto výzkumnou otázku bylo v dotazníku upřesněno, o jaký druh zabezpečení se jedná, například tísňové tlačítko, ochranka, vyšší počet pracovníků v kanceláři, přepážková skla, kontroly městskou policií. Dále jsme chtěli zjistit, u kolika respondentů je v době úředních hodin na pracovišti přítomen asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochranky. Tento druh zabezpečení má na svém pracovišti ze všech dotazovaných pouze 45 % jedinců. Celkem 55 % zaměstnanců uvedlo, že na jejich pracovišti tento druh preventivního opatření proti napadení ze strany klientů nemají, což je z našeho pohledu jeden z nejdůležitějších bezpečnostních prostředků k zajištění ochrany zaměstnanců ÚP. Ti jedinci, kteří uvedli, že je u nich přítomen asistent prevence kriminality či ochranka odpovídali poté na otázku, zdali se cítí po nástupu těchto osob na úřad práce bezpečněji. Celkem 79 % zaměstnanců uvedlo, že se cítí bezpečněji nebo spíše bezpečněji. Pouze 21 % dotazovaných se necítí bezpečněji. Stejný počet respondentů odpovídalo i na otázku, zdali se domnívají, že po nástupu asistenta nebo ochranky klesly na jejich pracovišti verbální či fyzické útoky ze strany agresivních klientů. Celkem 55 % dotazovaných se domnívá, že útoky ze strany klientů opravdu klesly. V pouze v 16 % odpovědí bylo patrné, že si zaměstnanci myslí, že asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochranky nepřispívá ke snižování útoků. 29 % osob uvedlo, že nedokáže danou situaci posoudit. K výzkumné otázce VO1 se vztahovala dále otázka na ty zaměstnance, u kterých není na pracovišti v době

úředních hodin přítomen jakýkoliv druh ochranky. Chtěli jsme zjistit, zdali by tito zaměstnanci uvítali na jejich pracovišti tento druh opatření před agresivními klienty. Celkem 88 % jedinců, kteří na tuto otázku odpovídali, sdělilo, že by přivítali tento typ zabezpečení. Pouze 12 % respondentů odpovědělo záporně. Závěrečná otázka v dotazníku zjišťovala, zdali se cítí zaměstnanci ÚP bezpečně při výkonu své profese. Z analýzy dat vyplývá, že celkem 66 % respondentů se cítí při výkonu svého zaměstnání dostatečně bezpečně. Zbylých 34 % dotazovaných se necítí zcela bezpečně, což je podle našeho názoru stále velice vysoké procento osob.

Dílčí cíl č. 2 - Zjistit, zdali byli zaměstnanci již někdy vulgárně či fyzicky napadeni při jednání s klientem.

K dílčímu cíli č. 2 jsme si stanovili následující výzkumnou otázku VO2 - **Byli zaměstnanci ÚP již někdy vulgárně či fyzicky napadeni při jednání s klientem?** K výzkumné otázce VO2 se vztahovaly otázky v dotazníku č. 4,5,6.

Na základě dotazníkového šetření jsme zjistili, že valná část dotazovaných se již někdy setkala s vulgárními nadávkami od agresivních klientů. 33 % respondentů se setkává při jednání s klienty s verbální agresí, polovina z dotazovaných se s vulgaritami setkává občas, zřídka. Dle zpracovaných odpovědí vyšlo najevo, že pouze 16 % z celkového počtu jedinců při své práci nepřichází do styku s vulgárními klienty. Prostřednictvím výzkumu jsme dále zjistili, že již 5 % respondentů bylo při svém výkonu práce fyzicky napadeno. Zbylých 95 % fyzické napadení v dotazníku neuvádělo. Již číslo 5 % se nám jeví jako alarmující. Následující otázka týkající se vzniklých incidentů ukázala, že jen 24 % zaměstnanců z dotazovaných hlásí verbální či fyzické napadení o knize incidentů bez ohledu na závažnost. 31 % dotazovaných ohlašuje vzniklý incident v ohledu na závažnosti vzniklé situace. Celkem 17 % z celkového počtu incidenty zcela nehlásí. Překvapila nás odpověď s četností 31 %, která značí, že poměrně velká část zaměstnanců ÚP o knize incidentů nikdy neslyšela.

Dílčí cíl č. 3 - Zjistit, zdali někdy agresivní klient vyhrožoval rodině zaměstnance.

K dílčímu cíli č. 3 se vztahovala výzkumná otázka VO3 - **Vyhrožoval někdy agresivní klient rodině zaměstnance?** K této výzkumné otázce se vztahovala dotazníková položka č. 7.

Výzkum ukázal, že pouze malá část dotazovaných se již někdy setkala se situací, kdy agresivní klient vyhrožoval jejich rodině. S danou agresí se setkalo 14 % ze všech dotazovaných.

Dílčí cíl č. 4 - Zjistit, zdali zaměstnanci ví, jak jednat s problémovými klienty.

K tomuto cíli jsme si stanovili výzkumnou otázku VO4, která zněla - **Ví zaměstnanci, jak jednat s problémovými klienty?** Na základě výzkumné otázky jsme zvolili do dotazníkového šetření otázky č. 13, 14, které se týkaly informace, zdali se zaměstnanci ÚP účastnili školení zprostředkovaného zaměstnavatelem, které by jim pomohlo k tomu, aby předcházeli možným problémovým situacím, případně aby věděli, jak tyto situace řešit.

Vyhodnocená data nám ukazují, že přesně polovina ze všech respondentů již daným školením prošla. Stejně procento respondentů se školení nezúčastnilo. Ti jedinci, kteří vybrali variantu, že se školení zúčastnili, odpovídali dále na otázku, zdali využívají při své práci při jednání s problémovými klienty získané informace. Analyzovaná data uvádí, že převážná část zaměstnanců využívá informace, které získali na daném školení, jedná se o 79 % dotazovaných. Zbýlých 21 % respondentů zvolilo variantu, že informace spíše nevyužívají nebo vůbec nevyužívají.

Dílčí cíl č. 5 - Zjistit, zdali by zaměstnanci úřadu práce uvítali kurz sebeobrany zprostředkovaný zaměstnavatelem pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta

K dílčímu cíli č. 5 jsme si stanovili výzkumnou otázku VO5 - **Uvítali by zaměstnanci možnost kurzu sebeobrany zajištěný zaměstnavatelem pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta?**

Na základě dotazníkového šetření lze říci, že převážná část respondentů by velice ráda uvítala kurz sebeobrany zajištěný zaměstnavatelem, jednalo se o 78 % procent dotazovaných. Pouze 21 % zaměstnanců nemá zájem o zprostředkování kurzu sebeobrany pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta. Jeden zaměstnanec z dotazovaných se již kurzu zúčastnil.

Dílčí cíl č. 6 – Zjistit, zdali existuje souvislost mezi počtem odpracovaných let na ÚP a pocitem bezpečí při výkonu práce.

K tomuto cíli jsme si vymezili výzkumnou otázku VO4 - **Jaká je souvislost mezi počtem odpracovaných let na ÚP a pocitem bezpečí při výkonu práce?**

Na základě analýzy dat a za pomoci statistických výpočtů jsme zjistili, že mezi počtem odpracovaných let na ÚP a pocitem bezpečí zaměstnanců nebyl prokázán statisticky významný vztah. Naším výzkumem nebylo potvrzeno, zaměstnanci, kteří jsou na ÚP ČR zaměstnaní déle než 5 let, se cítí při výkonu profese bezpečněji, než ostatní skupiny zaměstnanců.

Dílčí cíl č. 7 - Zjistit, zdali existuje souvislost mezi věkem zaměstnanců ÚP a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin.

K cíli č. 7 jsme si stanovili výzkumnou otázku VO7 - **Jaká je souvislost mezi věkem zaměstnanců a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin?**

Při ověřování souvislosti mezi věkem zaměstnanců a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin jsme analýzou získaných dat zjistili, že nebyl prokázán statisticky významný vztah mezi danými proměnnými. Výzkumem se nepotvrdilo, že by pracovníci starší 51 let měli menší pocit dostatečného zabezpečení než mladší skupiny zaměstnanců.

Dílčí cíl č. 8 - Zjistit, zdali existuje souvislost mezi přítomností asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochranky a pocitem bezpečí zaměstnanců při výkonu práce.

K tomuto dílčímu cíli jsme si vymezili výzkumnou otázku VO8 - **Jaká je souvislost mezi přítomností asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochranky a pocitem bezpečí zaměstnanců při výkonu práce?**

Při ověřování, zdali existuje souvislost mezi danými jevy, jsme analýzou dat zjistili, že neexistuje statisticky významný vztah mezi přítomností asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochranky a pocitem bezpečí zaměstnanců při výkonu práce. Výzkumem se nepotvrdilo, že by se zaměstnanci, kde je přítomen asistent/ochranka, cítili při výkonu své profese více bezpečně. Na druhou stranu analýza dat ukázala, že ti jedinci, u kterých není na pracovišti přítomen tento druh bezpečnostního opatření, by přítomnost asistenta/ochranky uvítali.

Dílčí cíl č. 9 - Zjistit, zdali existuje souvislost mezi fyzickým napadením v minulosti a zájmem pracovníka o kurz sebeobrany pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta.

K poslednímu dílčímu cíli jsme si stanovili výzkumnou otázku VO9 - **Jaká je souvislost mezi fyzickým napadením v minulosti a zájmem pracovníka o kurz sebeobrany pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta?**

Po vyhodnocení dat jsme zjistili, že mezi předešlým napadením zaměstnance a zájmem o kurz sebeobrany nebyla prokázána statisticky významná souvislost. Výzkumem se ukázalo, že zájem o kurz sebeobrany mají jak zaměstnanci, kteří byli v minulosti napadeni, tak i ti, kteří fyzicky napadeni nikdy nebyli. Získaná data mohou být však ovlivněna faktem, že fyzicky napadeno ze všech dotazovaných bylo pouze 5 % respondentů.

8 SHRNUÍ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Empirická část diplomové práce se zabývala pocitem bezpečí zaměstnanců ÚP ČR. Hlavním cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jak hodnotí svůj pocit bezpečí zaměstnanci úřadu práce. Jako výzkumný vzorek byli zvoleni zaměstnanci kontaktních pracovišť Zlínského kraje. V dílčích cílech jsme se zaměřili na zjištění faktu, zdali se cítí pracovníci dostatečně zabezpečeni v době úředních hodin, zdali se cítí při výkonu své profese bezpečně. Dále jsme zjišťovali, jestli zažívají při výkonu své práce verbální či fyzické útoky ze strany klientů, zkoumali jsme, jestli agresivní klient někdy vyhrožoval ublížením jejich rodině. Dalšími dílčími cíli bylo prozkoumat, jestli zaměstnanci ÚP vědí, jak jednat s agresivními klienty a zjistit fakt, jestli by uvítali kurz sebeobrany zprostředkovaný zaměstnavatelem pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta. V neposlední řadě jsme zkoumali souvislost mezi délkou odpracovaných let a pocitem bezpečí, věkem a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin, pocitem bezpečí a přítomností asistenta prevence kriminality/ochranky, a fyzickým napadením v minulosti a zájmem o kurz sebeobrany.

Jak výzkum ukázal, pouze necelá polovina z celkového počtu 155 dotazovaných považuje zabezpečení vlastní osoby v době úředních hodin za dostatečné. Větší polovina osob v dotazníkovém šetření uvedla, že nepovažuje preventivní opatření, kterými jsou například tísňová tlačítka, ochranka, vyšší počet pracovníků v kanceláři, kontroly městskou policií nebo přepážková skla, za dostačující. Domníváme se, že by bylo účelné v této oblasti provést samostatný výzkum, který by zjistil, jaká konkrétní opatření jsou přítomna na jednotlivých kontaktních pracovištích úřadu práce a která z těchto opatření mají největší zastoupení. Z našeho pohledu by bylo smysluplné také zjistit názory zaměstnanců úřadu práce na stávající opatření a podle názoru pracovníků navrhnout další možné prostředky, které by zajišťovaly jejich bezpečnost. K tomuto výzkumnému cíli se vázala dále otázka týkající se přítomnosti asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochranky na pracovištích v době úředních hodin. Ukázalo se, že pouze necelá polovina respondentů je při práci s klienty zabezpečována tímto preventivním opatřením. Uvědomujeme si, že přítomnost ochranky na pracovištích je otázkou financí, avšak myslíme si, že by díky přítomnosti asistenta/ochranky i na dalších pracovištích stoupl celkový pocit dostatečného zabezpečení v době úředních hodin a tím pádem by se i zvýšila efektivita práce z důvodu bezpečnějšího a klidnějšího prostředí. Tento fakt nám potvrdili ti respondenti, u kterých je na pracovištích přítomen nějaký druh ochranky. Tito zaměstnanci nám v 79 % uvedli, že se po nástupu asistenta/ochranky na úřad práce cítí při výkonu své profese bezpečněji, nežli dříve. Cel-

kem 55 % dotazovaných se domnívá, že po nástupu asistenta/ochranky klesly útoky od konfliktních klientů, což je podle našeho pohledu stěžejní. Ukázalo se, že z těch zaměstnanců, u kterých není na úřadu práce v době úředních hodin tento typ preventivního prostředku, by celkem 88 % z dotazovaných přivítalo přítomnost asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochranky.

Výzkumné šetření dále prokázalo, že z celkového počtu 155 respondentů již 84 % zaměstnanců ÚP někdy zažilo vulgární nadávky ze strany agresivních klientů. Polovina dotazovaných přichází do styku s tímto druhem agrese pouze občas, zřídka, třetina respondentů zažívá vulgaritu běžně. Z našeho pohledu se jedná o velmi vysoké procento dotazovaných. Výzkum dále ukázal, že 5 % respondentů má zkušenost s fyzickým napadením ze strany klienta. I když se na první pohled může zdát, že se jedná o velmi malé procento, myslíme si, že by k těmto útokům na zaměstnance nemělo docházet ani v nejmenším. Dle výsledků je dále patrné, že z celkového počtu dotazovaných 14 % zaměstnanců ÚP zažilo vyhrožování ublížením vlastní rodině. Jelikož na kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky neprobíhají supervize, prostřednictvím kterých by mohlo docházet k řešení problémových situací, ke sdílení zkušeností mezi pracovníky, k předávání rad a tipů jak jednat s konfliktními klienty, doporučovali bychom tyto supervize na pracovištích zavést. Myslíme si, že by dané supervize mohly zaměstnancům ÚP pomoci lépe zvládat konfliktní situace s problémovými klienty, že by přispěly k většímu psychickému klidu při vykonávání profese.

Na základě výzkumného šetření jsme následně zjistili, že pouze polovina respondentů se někdy zúčastnila školení zprostředkovaného zaměstnavatelem, které jim poskytne základní informace a rady, jak jednat s problémovými klienty. Zajímavým faktem je, že téměř 80 % z těch, kteří se školení zúčastnili, uvádějí, že informace získané na tomto školení při své práci využívají. V tomto případě bychom doporučovali, aby tento druh školení byl alespoň jednou za dobu praxe na ÚP povinen pro všechny zaměstnance, jelikož se domníváme, že do konfliktní situace s problémovým klientem se může dostat úplně každý, bez rozdílu toho, na kterém kontaktním pracovišti vykonává svou profesi.

Zajímavým zjištěním pro nás bylo, že téměř 80 % dotazovaných by mělo zájem o kurz sebeobrany zprostředkovaný zaměstnavatelem pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta. Je nám známo, že zaměstnanec ÚP nesmí proti klientům používat žádné fyzické násilí, avšak domníváme se, že již ten pocit, že by pracovníci věděli, jak se proti

hrubému napadení bránit, by mohl jedincům zvýšit pocit bezpečí při vykonávání své profese.

V další části výzkumného šetření jsme analyzovali prostřednictvím testu nezávislosti chí-kvadrát vzájemné vztahy mezi závisle a nezávisle proměnnými. Nejprve jsme zkoumali vztah mezi počtem odpracovaných let na úřadu práce a pocitem bezpečí zaměstnanců při výkonu práce. Na základě výpočtu jsme zjistili, že mezi počtem odpracovaných let a pocitem bezpečí neexistuje statisticky významný vztah.

Dále jsme zjišťovali, zdali existuje vztah mezi věkem zaměstnanců ÚP a pocitem dostatečného zabezpečení v době úředních hodin. Z výsledku zkoumání vyplynulo, že neexistuje statisticky významný vztah mezi dvěma výše uvedenými proměnnými.

Následně byl analyzován vztah mezi přítomností asistenta prevence kriminality nebo jiného druhu ochranky a pocitem bezpečí zaměstnanců ÚP. Analýzou dat jsme zjistili, že neexistuje statisticky významný vztah mezi danými proměnnými.

Posledním výpočtem testu nezávislosti chí-kvadrát jsme zjišťovali vztah mezi předešlým fyzickým napadením a zájmem pracovníka o kurz sebeobrany. Na základě výpočtu nebyl prokázán statisticky významný vztah mezi předešlým napadením zaměstnance a zájmem o kurz sebeobrany.

Pocit bezpečí zaměstnanců Úřadu práce ČR hodnotíme pouze jako částečně uspokojivý. Z celkového počtu 155 respondentů celkem 66 % zaměstnanců uvedlo, že se cítí při výkonu své profese bezpečně nebo spíše bezpečně. Zbýlých 34 % pracovníků však uvedlo negativní odpověď, z čehož plyne, že nevykonávají svoji profesi v souladu s uspokojením z jedné základních lidských potřeb, což je dle našeho názoru nepříznivé pro psychický stav zaměstnanců.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jak hodnotí svůj pocit bezpečí zaměstnanci Úřadu práce České republiky ve Zlínském kraji. Motivem pro vznik diplomové práce byla zkušenost některých kolegů z kontaktních pracovišť, kteří se necítí při výkonu své profese vždy zcela bezpečně. Snahou bylo zjistit, zdali se jedná o ojedinělé případy, nebo zda převládá nedostatečný pocit bezpečí u větší části zaměstnanců Úřadu práce ČR.

V teoretické části práce jsme se zaměřili na Úřad práce České republiky, popsali jsme jeho historii, organizační členění, jednotlivé činnosti, které jsou zde vykonávány. Podrobněji jsme se věnovali kontaktním pracovištím ÚP, kterými jsme se následně zabývali v praktické části diplomové práce. Následně jsme se zaměřili na konflikty, konfliktní situace, popsali jsme, jak daným situacím předcházet a jak je v případě potřeby řešit. V poslední kapitole teoretické části jsme věnovali pozornost tomu, jak je zaměstnancům Úřadu práce České republiky zajišťována bezpečnost v době úředních hodin při jednání s klienty. Teoretická východiska byla konstruována tak, aby podala základní a přehledný nástin o dané problematice. Data, která jsme získali pomocí dotazníkového šetření, jsme znázornili pomocí grafů pro lepší přehlednost. Následně jsme výsledky shrnuli a sestavili závěry, které nám z daného šetření vyšly.

V praktické části jsme si stanovili za cíl zjistit, jak hodnotí svůj pocit bezpečí zaměstnanci ÚP ČR, především s ohledem na předešlé zkušenosti s verbálními či fyzickými útoky, s vyhrožováním rodinným příslušníkům, s přítomností či nepřítomností nějakého druhu ochranky na pracovišti. Zjišťovali jsme, zdali zaměstnanci ÚP vědí, jak jednat s problémovými klienty, a zdali by pro větší počet bezpečí uvítali kurz sebeobrany. Dalším našim cílem bylo ověření stanovených hypotéz na základě statistického testu nezávislosti chí-kvadrát. Jako výzkumný vzorek jsme zvolili zaměstnance ÚP kontaktních pracovišť ze Zlínského kraje.

Prostřednictvím zvolených výzkumných otázek, které jsme zjišťovali skrze dotazníkové šetření, byly plánované cíle naplněny. Výsledky výzkumu jsme popsali v předchozích kapitolách, kde jsme se zabývali interpretací získaných dat a následně shrnutím a doporučením pro praxi. Naší snahou bylo vytvořit taková doporučení, která by pomohla zvýšit celkový pocit bezpečí zaměstnanců úřadu práce.

O problematice bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky se v posledních letech stále více hovoří a je patrné, že ať už psychických, tak fyzických útoků na zaměstnance stále přibývá. Situace může být dána také stoupajícím počtem osob, které využívají pomoci státu. Z našeho pohledu je důležité chránit pracovníky před jakýmkoliv druhem agrese a dbát na jejich fyzické i psychické zdraví. Doufáme, že postupem času budou zaváděny stále účinnější prostředky a metody, jak zajišťovat zaměstnancům ÚP ČR tu nejvíce možnou bezpečnost, díky čemuž stoupne celkový pocit bezpečí pracovníků při práci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Publikace

- [1] ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR, 2015. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy*. 13. vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5258-7.
- [2] ARNOLDOVÁ, Anna, 2015. *Sociální péče I: učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5147-4.
- [3] BEDNAŘÍK, Aleš, 2001. *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou : praktická príručka pre tých, ktorí chcú viac porozumieť konfliktom a neautoritatívnym spôsobom ich riešenia*. Vyd. 1. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov. ISBN 80-968095-4-7.
- [4] BECK, Petr, 2012. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1.5.2012 : komentář, právní předpisy*. 1. vyd. Olomouc: ANAG. ISBN 978-80-7263-744-7.
- [5] BROŽ, Václav, 2015. *Vznik veřejných služeb zaměstnanosti v České republice*. Úřad práce České republiky.
- [6] BRYCHTA, Ivan, Marie HAJŠMANOVÁ a Petr KAMENÍK, 2015. *Tabulky a informace pro daně a podnikání 2015*. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7478-749-2.
- [7] ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDOVÁ, 2012. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3901-4.
- [8] ČÍHALOVÁ, Jarmila a Libuše SPÁČILOVÁ, 2014. *Na problémy nejste sami*. Město Kroměříž.
- [9] DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ, 2013. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3880-2.
- [10] DVOŘÁKOVÁ, Zuzana, 2007. *Management lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck. ISBN 978-80-7179-893-4.
- [11] DVOŘÁKOVÁ, Zuzana, 2012. *Řízení lidských zdrojů*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-347-9.

- [12] GOSMAN, Svatoslav, 2009. *Pět nejdůležitějších dovedností při jednání s lidmi: jak se prosadit, naučit naslouchat druhým a řešit konflikty*. Vyd. 1. Praha: Beta. ISBN 978-80-7306-418-1.
- [13] HAASEN, Nele, 2011. *Žena v konfliktním rozhovoru*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 80-247-1127-3.
- [14] HOLÁ, Lenka, 2003. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 80-247-0467-6.
- [15] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [16] KOWALSKÁ, Radomíra, 2014. *Ekonomika pro střední zdravotnické školy*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5091-0.
- [17] LILLEY, Roy C, 2005. *Jak jednat s problematickými lidmi*. Vyd. 1. Brno: CP Books. ISBN 80-251-0687-x.
- [18] MCCONNON, Shay a Margaret MCCONNON, 2009. *Jak řešit konflikty na pracovišti*. 1. české vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3003-5.
- [19] MENTZOS, Stavros, 2000. *Rozumíte sami sobě?: neurotické zpracování konfliktů*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny. ISBN 80-7106-366-5.
- [20] MPSV, 2015. *Příručka pro osoby se zdravotním postižením v roce 2015: informace o pravidlech i pomoci na trhu práce a ze sociálního systému*. Druhé vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. ISBN 978-80-7421-090-7.
- [21] NEŠČÁKOVÁ, Libuše, 2012. *Pracovní právo pro neprávnický: rozbor vybraných ustanovení, praktická aplikace, vzory a příklady*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4091-1.
- [22] OCHRANA, František, Jan PAVEL a Leoš VÍTEK, 2010. *Veřejný sektor a veřejné finance: financování nepodnikatelských a podnikatelských aktivit*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3228-2.
- [23] PLAMÍNEK, Jiří, 1994. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. 1. vyd. Praha: Argo. ISBN 80-85794-14-4.
- [24] PLAMÍNEK, Jiří, 2012. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 3., upr. a dopl. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4485-8.

- [25] PROCHÁZKA, Roman, 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4451-3.
- [26] ŠTĚPANÍK, Jaroslav, 2005. *Umění jednat s lidmi 2: komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 80-247-0844-2.
- [27] ŠTĚPANÍK, Jaroslav, 2008. *Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1527-8
- [28] ŠUBRT, Bořivoj, 2014. *Obsluha mzdy a platu*. 1. vyd. Olomouc: ANAG. ISBN 978-80-7263-887-1.
- [29] TARABA, Milan a Lenka VESELÁ, 2012. *Rádce nájemníka bytu*. 7., zcela přeprac. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4405-6.
- [30] VALIŠOVÁ, Alena, 2008. *Jak získat, udržet a neztrácet autoritu*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2282-5.
- [31] VYBÍHAL, Václav, 2015. *Mzdové účetnictví: praktický průvodce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5499-4.
- [32] WAISOVÁ, Šárka, 2011. *Řešení konfliktů v mezinárodních vztazích*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-339-1.

Legislativa a vnitřní předpisy

- [33] ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011 o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 115. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>.
- [34] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.
- [35] ČESKO. Zákon č. 73 ze dne 9. února 2011 o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 29. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-73>
- [36] ČESKO. Zákon č. 435 ze dne 13. května 2004 o zaměstnanosti. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 143. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>

[37] ČESKO. Zákon č. 117 ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1995, částka 31. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>

[38] ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006 o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>

[39] ČESKO. Zákon č. 110 ze dne 14. března 2006 o životním a existenčním minimu. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-110>

[40] ČESKO. Zákon č. 262 ze dne 21. dubna 2006 zákoník práce. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 84. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>.

[41] Rozhodnutí generálního ředitele č. 3/2013. *Úřední hodiny na Úřadu práce České republiky*. Praha: Úřad práce ČR, 2013.

Internetové zdroje

[42] PORTAL MPSV. *ÚP ČR zavede jasná pravidla pro řešení útoků ze strany klientů*. www.portal.mpsv.cz [online]. © 2016 [cit. 2016-01-26]. Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2014/06/2014_06_06_tz_incidenty_cerven.pdf

[43] PORTAL MPSV. *Zpráva o činnosti Úřadu práce České republiky za první pololetí roku 2015*. www.portal.mpsv.cz [online]. © 2016 [cit. 2016-01-25]. Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/zprocin/zprava_upcr_1pol2015.pdf

[44] PORTAL MPSV. *O úřadu práce České republiky*. www.portal.mpsv.cz [online]. © 2016 [cit. 2016-01-16]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>

[45] PORTAL MPSV. *Historie úřadu práce ČR*. www.portal.mpsv.cz [online]. © 2016 [cit. 2016-02-16]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>

[46] MVCR. *Informace o projektu prevence kriminality*. www.mvcr.cz [online]. © 2016 [cit. 2016-01-09]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-o-projektu-asistent-prevence-kriminality.aspx>

[47] MĚSTO KROMĚŘIŽ. *Další úspěšný krok ke zvýšení bezpečnosti občanů našeho města*. www.mesto-kromeriz.cz [online]. © 2016 [cit. 2016-01-09]. Dostupné z:

<http://www.mesto-kromeriz.cz/zpravodaj/tiskove-zpravy/dalsi-uspesny-krok-ke-zvyseni-bezpecnosti-obcanu-naseho-mesta/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Č. Číslo

ČR Česká republika

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

Např. Například

S. Strana

Sb. Sbíрка

Tj. To je

ÚP Úřad práce

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 - Organizační řád ÚP.....	18
Obrázek č. 2 - Organizační řád ÚP krajské pobočky.....	19

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Kontingenční tabulka četností.....	74
Tabulka č. 2 – Tabulka hodnot pro výpočet testového kritéria χ^2	74
Tabulka č. 3 – Čtyřpolní tabulka pro test nezávislosti chí- kvadrát č. 1.....	75
Tabulka č. 4 – Čtyřpolní tabulka pro test nezávislosti chí- kvadrát č. 2.....	77
Tabulka č. 5 – Čtyřpolní tabulka pro test nezávislosti chí- kvadrát č. 3.....	78

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 – Respondenti podle věku.....	57
Graf č. 2 – Respondenti podle délky praxe.....	58
Graf č. 3 – Respondenti podle organizačního zařazení.....	59
Graf č. 4 – Přítomnost/Nepřítomnost asistenta nebo ochranky.....	60
Graf č. 5 – Zvýšený pocit bezpečí.....	61
Graf č. 6 – Snížení výskytu útoků.....	62
Graf č. 7 – Potřeba asistenta/ochranky.....	63
Graf č. 8 – Pocit dostatečného zabezpečení.....	64
Graf č. 9 – Pocit bezpečí.....	65
Graf č. 10 – Vulgární nadávky od klientů.....	66
Graf č. 11 – Fyzické napadení.....	67
Graf č. 12 – Kniha incidentů.....	68
Graf č. 13 – Výhrůžky rodině.....	69
Graf č. 14 – Účast na školení: Jednání s problémovým klientem.....	70
Graf č. 15 – Využívání informací ze školení.....	71
Graf č. 16 – Zájem o kurz sebeobrany.....	72

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Martina Kalabusová, jsem studentkou 2. ročníku Sociální pedagogiky magisterského studia na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Ráda bych Vás touto cestou požádala o vyplnění dotazníku pro diplomovou práci, ve které se zabývám **pocitem bezpečí zaměstnanců Úřadu práce České republiky**. Dotazník je zcela anonymní a jeho závěry budou použity pouze pro tuto práci.

Pokyny pro vyplnění - pokud není uvedeno jinak, vyberte pouze jednu odpověď. Předem Vám děkuji za ochotu a Váš čas při jeho vyplnění.

1) Váš věk

- a) 20-35 let
- b) 36-50 let
- c) 51 – 60 let
- d) 61 a více let

2) Jak dlouho jste již zaměstnancem Úřadu práce ČR?

- a) méně než 2 roky
- b) 2-5 let
- c) 6-10 let
- d) 11 a více let

3) Ve kterém organizačním útvaru KOP úřadu práce jste zaměstnán(a)?

- a) zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání
- b) podpora v nezaměstnanosti, podpora při rekvalifikaci
- c) státní sociální podpora
- d) hmotná nouze
- e) dávky pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na péči

4) Zažíváte při výkonu své profese vulgární nadávky od klientů?

- a) ano
- b) ne
- c) občas, zřídka

5) Byl(a) jste již při výkonu své profese na ÚP fyzicky napadena?

- a) ano
- b) ne

6) Pokud došlo/dojde při jednání s klientem k verbálnímu či fyzickému napadení, hlásíte toto napadení do knihy incidentů na pracovišti?

- a) ano
- b) ne
- c) zřídka, záleží na závažnosti incidentu
- d) nikdy jsem o knize incidentů neslyšel(a)

7) Vyhrožoval již některý klient ublížením Vaší rodině?

- a) ano
- b) ne

8) Je na Vašem pracovišti po dobu úředních hodin přítomen asistent prevence kriminality nebo jiný druh ochranky?

- a) ano
- b) ne

Pokud jste odpověděli na otázku ano, pokračujte na otázku číslo 9 a dále. Pokud jste odpověděli ne, pokračujte na otázku číslo 11.

9) Cítíte se po nástupu asistenta prevence kriminality/ochranky na Váš úřad při vykonávání své práce bezpečněji?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

10) Domníváte se, že po nástupu asistenta prevence kriminality/ochranky klesly verbální, fyzické útoky ze strany konfliktních klientů?

- a) ano
- b) ne

- c) spíše ano
- d) spíše ne
- e) nedokážu posoudit

11) Uvítali byste, kdyby na Vašem pracovišti v úředních hodinách byl přítomen asistent prevence kriminality/ochranka?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

12) Považujete zabezpečení Vaší osoby v úředních hodinách za dostatečné? (tísňové tlačítko, ochranka, vyšší počet pracovníků v kanceláři, kontroly městskou policií)

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

13) Účastnili jste se někdy školení zprostředkované zaměstnavatelem s názvem – „Jednání s problémovým klientem?“

- a) ano
- b) ne

Pokud jste odpověděli ano, pokračujte následující otázkou, pokud jste odpověděli ne, přejděte na otázku č. 15.

14) Využíváte při jednání s problémovým klientem informace získané na daném školení?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

15) Uvítali byste od zaměstnavatele kurz sebeobrany pro případ hrubého fyzického napadení ze strany klienta?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne
- e) již byl na mém pracovišti realizován

16) Cítíte se při výkonu své profese bezpečně?

- a) ano
- b) ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne