

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Katedra sociální práce

**Role sociálního pracovníka na
pracovišti soukromého podniku**

Diplomová práce

Autor: Markéta Cvejnová
Školní rok: 2001/2002
Forma studia: prezenční
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Prof. JUDr. Igor Tomeš CSc.
Oponent:

Praha

2008

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Praze, dne 28. 7. 2007

.....

Poděkování

Děkuji Prof. JUDr. Igoru Tomešovi CSc. za odborné vedení práce, poskytování rad, vstřícné jednání a za podnětné připomínky.

Dále děkuji představitelům společnosti Assesment Systems za jejich otevřenost a spolupráci.

OBSAH

Slovníček pojmů	4
Úvod	5
Cíle.....	8
Metodika.....	8
Literatura.....	9
1. Historický vývoj	10
1.1 Úvod.....	10
1.2 Sociální kapitalismus.....	10
1.3 Emancipace žen.....	13
1.4 Druhá světová válka.....	15
1.4.1 Německo.....	15
1.4.2 USA.....	17
1.4.3 Commonwealth.....	18
1.5 Diskuze.....	21
2. Situace dnes	24
2.1 Úvod.....	24
2.2 Vnější faktory.....	24
2.2.1 Globalizace.....	24
2.2.2 Stárnutí populace.....	26
2.3 Vnitřní faktory.....	28
2.3.1 Velikost podniku.....	28
2.3.2 Odvětví.....	30
2.3.3 Diskuze.....	31
3. Vývoj role sociálního pracovníka	34
3.1 Historický vývoj.....	34
3.2 Role a modely.....	37
3.2.1 Modely.....	37
3.2.2 Role.....	38
4. Zaměstnanecká asistenční služba	42
4.1 Úvod.....	42
4.2 Historický vývoj zaměstnanecké asistenční služby.....	42
4.3 Pojetí.....	44
4.4 Úkoly.....	46
4.5 Náklady na zaměstnaneckou asistenční službu.....	48
4.6 Diskuze.....	51
5. Situace v České republice	55
5.1 Historie.....	55
5.1.1 Historický vývoj od průmyslové revoluce do konce 2.světové války	55
5.1.2 Historický vývoj od 2.světové války až po sametovou revoluci	56
5.2 Současná situace.....	61
5.2.1 První dodavatel zaměstnanecké asistenční služby: Assesment Systems.....	62
5.2.2 První zájemnce o zaměstnaneckou asistenční službu: Sanofi Aventis	64
5.2.3. Diskuze.....	65
5.2.4 Jiné.....	66
5.2.5 Shrnutí.....	67
5.3 Vize do budoucnosti.....	68
6. Závěr	70
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	737

Slovníček pojmů

Sociální práce na pracovišti (occupational social work):

Sociální práci na pracovišti lze obecně definovat jako specializovanou sociální práci, která se nejrůznějšími zásahy snaží reagovat na lidské a společenské potřeby pracovní komunity s cílem zvýšit výkon jedinců pomocí odstranění či zmírnění nepracovních problémů.

Zaměstnanecká asistenční služba (Employee Assistance Program, EAP):

Zaměstnanecká asistenční služba je program pro zaměstnance, jehož cílem je zlepšení organizačního výkonu prostřednictvím poskytování strukturovaných podpůrných služeb managementu a zaměstnancům. (EAEF, 2004)

Pozn. V následujícím textu budu používat i akronym „EAP“, neboť v průběhu psaní této práce pronikla na Český trh první zaměstnanecká asistenční služba, která ve svém názvu ponechává původní anglický výraz „Employee Assistance“.

Sociální kapitalismus (welfare capitalism):

Pojem "welfare capitalism" odkazuje na sociálně zaměřené zaměstnavatele, kteří na konci 19. století zaváděli programy na podporu svých zaměstnanců a organizovali speciální aktivity (sportovní, hudební akce, rekreace, pojištění). Jejich hlavní motivací bylo udržet zaměstnance šťastné a loajální k podniku a tím předcházet tomu, aby vstupovali do odborů.¹

Úvod

Jedním ze soudobých problémů sociální práce v České republice je nedostatek dobře finančně ohodnocených pracovních

¹ Welfare Capitalism
<http://www-personal.umd.umich.edu/~ppennock/L-FiveDollarDay.htm>

pozic pro sociální pracovníky v neziskovém a státním sektoru.² Tento fakt je jedním z hlavních důvodů, proč dochází k odchodu zejména akademicky vzdělaných sociálních pracovníků z oboru.³

Má práce se dívá na trend, který může v budoucnu tomuto odchodu částečně zabránit. Stejně jako dříve ve Spojených státech či západní Evropě tak i v České republice začíná v poslední době vznikat poptávka po specializovaných sociálních službách, které by zaměstnavatelé mohli nabízet svým zaměstnancům. Můžeme očekávat, že tato poptávka, jež dala vznik zaměstnanecké asistenční službě, v budoucnu přinese nadprůměrně placená místa pro sociální pracovníky a jiné pomáhající profese i v České republice.⁴

Ve své diplomové práci tedy nastíním, jak se může sociální pracovník uplatnit v rámci soukromého podniku, aniž by se musel vzdávat své tradiční role a opouštět svůj obor. Ústředním tématem bude specializovaná sociální práce, která se zaměřuje na péči o zaměstnance - sociální práce na pracovišti (occupational social work).

Hypotéza

Hypotézu své diplomové práce definuji takto:

² Průměrný plat sociálního pracovníka v České republice se pohybuje kolem 15300Kč zatímco zájemci o pozici v oblasti sociální práce očekávají mezi 14 400 - 21 900Kč. (Merces, Profesional Salary Monitor)
<http://www.merces.cz/platy/zdravotnictvi-farmacie-socialni-oblast?PHPSESSID=f68a490f8c66c87e16ade7792a3ec259>

³ Z důvodu neexistence odborného výzkumu na toto téma, podkládám své tvrzení neformálními rozhovory s bývalými i současnými studenty/kami sociální práce v ČR, kteří opustili sociální sféru.

⁴ Průměrný roční plat se v USA, kde je sociální práce na pracovišti nejvíce rozšířena, se pohyboval v roce 2006 kolem USD 26000.
http://en.wikipedia.org/wiki/Household_income_in_the_United_States
Průměrný plat sociálních pracovníků poskytujících služby v rámci zaměstnanecké asistenční služby dosahuje necelých USD58000.
http://swz.salary.com/salarywizard/layouthtmls/swzl_compresult_national_HR09200362.html#bottom

V České republice dojde v průběhu několika let ke vzniku nových nadprůměrně placených pracovních míst pro sociální pracovníky v soukromém sektoru.

V teoretické části budu svou hypotézu dokazovat pomocí rozboru dostupných pramenů a zkušeností ze zahraničí. V první kapitole představím nejdůležitější historické faktory, které vedly ke vzniku sociální práce na pracovišti. Za tyto tři faktory považuji sociální kapitalismus, emancipaci žen a druhou světovou válku.

Od konce druhé světové války však uběhlo více než 60 let, proto se v další kapitole zaměřím na faktory, které mají dopad na formování sociální práce v soukromém podniku v dnešní době. Mezi nejdůležitější vnější hybatele oboru řadím globalizaci a stárnutí obyvatel a mezi vnitřní faktory velikost podniku a odvětví.

Všechny tyto vlivy měly a mají dopad na konkrétní role, které sociální pracovník může mít v rámci svého působení v soukromém sektoru. V další kapitole tedy představím role a modely sociální práce na pracovišti v takové formě, v jaké je známe dnes.

Tyto modely byly podchyceny a zformovány do konkrétní podoby asistenční zaměstnanecké služby (Employee Assistance Program), která dle názoru většiny odborníků největší dopad na produktivitu zaměstnanců.

Poznatky získané v teoretické práci aplikuji do praktické části své práce, kde prozkoumám situaci v České republice. Taktéž budu pátrat po kořenech oboru, současné nabídce sociálních služeb směřující od zaměstnavatelů ke svým zaměstnancům, ale i po motivacích českých firem zřizovat specializovanou zaměstnaneckou asistenční službu. Na základě rozhovorů s odborníky analyzuji situaci na českém trhu a nastiňuji budoucí vývoj sociální práce na pracovišti soukromého podniku v České republice.

Cíle

V dnešní době zabírá zisková pracovní činnost velkou většinu volného času všech produktivních občanů České republiky. Z této skutečnosti vyplývá, že pracoviště je místo, kde dochází často ke střetu osobního a pracovního života. Z výzkumů víme, že pracovní problémy mají zásadní vliv na osobní život a stejně tak i osobní těžkosti na život pracovní.⁵

V době, kdy zejména na vyšších pozicích čtyřicetihodinový pracovní týden pomalu upadá v zapomnění⁶, lidé jsou přepracovaní a nemají čas uspokojovat ani některé své základní potřeby, je třeba podchytit problémy na místě, kde lidé tráví nejvíce času, na pracovišti.

Stěžejním cílem mé práce je tedy prokázat užitečnost a potřebnost sociálního pracovníka na pracovišti soukromého podniku a dokázat, že se v budoucnu uplatní v tomto specializovaném oboru i v České republice.

Metodika

V teoretické části svou tezi podložím rozborem dostupných zdrojů a zkušenostmi a výzkumy ze zahraničí, kde má tento trend své kořeny a kde se úspěšně rozšířil.

V praktické části pomocí nestandardizovaných rozhovorů s odborníky z různých oborů dokážu, že tento trend do České republiky znovu přichází a má velkou šanci uspět na českém trhu.

O historii sociální práce na pracovišti na českém území jsem si povídala s Prof. JUDr. Igorem Tomešem, který byl

⁵ Galinsky, E. a Stein, P.: The Impact of Human Resource Policies on Employees: Balancing Work/Family Life, Journal of Family Issues, 1990

⁶ Dle OECD patří ČR na 4.místo v počtu odpracovaných hodin za rok.

http://en.wikipedia.org/wiki/Working_time

Průměrná pracovní doba podnikatelů v ČR přesahuje 50 hodin týdně. (ČSÚ)

<http://notes2www2.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/czam102903analyza03.doc>

iniciátorem projektu „Sociální práce v hutích“. Téma budoucnosti tohoto oboru rozebírám s ředitelem personální agentury Robert Half International Mgr. Alešem Křížkem a konzultantkou poradenské firmy McKinsey Bc. Radkou Španihelovou.

Informace o prvním dodavateli asistenčních zaměstnaneckých služeb získávám od psychologa a psychoterapeuta Phdr. Tomáše Rodného, který byl strůjcem této služby ve společnosti Assesment Systems.

Proč mají zaměstnavatelé v České republice zájem o tyto nadstandardní služby pro své zaměstnance se dozvídám zejména od ředitelky personálního oddělení farmaceutické společnosti Sanofi Aventis Phdr. Eriky Vorlové.

Literatura

Výzkum v oblasti sociální práce na pracovišti značně zaostává, proto jsou veškeré zdroje týkající se tohoto tématu velmi vzácné, nesourodé a nereprezentativní. Tento fakt mi byl několikrát potvrzen z řad odborníků.

Zdroje pro teoretickou část své práce jsem získala na internetu, zejména na stránkách organizací zabývajících se zaměstnaneckou asistenční službou, v odborných časopisech a v knihovnách amerických univerzit.

Většina dostupných výzkumů, které jsou k dispozici v anglickém jazyce, se odehrála na území Spojených států amerických, proto čerpám zejména odtud.

Pokusila jsem se vytvořit komparatistickou práci a shromáždila jsem informace o situaci v pěti zemích reprezentující různé kontinenty - v Austrálii, Indii, Jihoafrické republice, Německu a USA. V Indii, Austrálii a Jihoafrické republice můžeme vidět vliv Velké Británie, o které se také zmiňuji.

Informace z těchto zemí jsem se pokusila analyzovat a kategorizovat a na tomto základě prezentovat jakýsi obecnější pohled na vznik, vývoj a formování sociální práce na pracovišti soukromého podniku.

V Českém jazyce nenacházím žádné zdroje vypovídající o současné situaci, protože tento obor po sametové revoluci zanikl a začal se znovu objevovat až v březnu 2008 v podobě zaměstnanecké asistenční služby.

1. Historický vývoj

1.1 Úvod

Vznik sociální práce na pracovišti byl ovlivněn mnoha faktory, které můžeme dnes, po více než sto letech, jen těžko zobecňovat či kategorizovat. Politický, kulturní a sociální vývoj jednotlivých zemí po celém světě se zásadně lišil a měl rozdílný dopad na formování tohoto oboru.

Přesto můžeme v literatuře vysledovat jakési společné jmenovatele, které měly zásadní vliv na vznik a vývoj zkoumaného oboru a to nehledě na geografickou lokalitu dané země, politické uspořádání či ekonomickou situaci.

Sociální kapitalismus, emancipace žen a druhá světová válka byly stěžejními spouštěči, jež daly podnět ke vzniku specifického odvětví sociální práce, sociální práce na pracovišti.

1.2 Sociální kapitalismus (welfare capitalism)

Za jeden z hlavních faktorů, který měl dopad na formování sociální práce na pracovišti můžeme považovat tzv. sociální kapitalismus, který se začal objevovat na konci 19. století ve

Spojených státech⁷. Tento druh kapitalismu odkazuje na systém výhod a služeb, který byl ve svých prvopočátcích zaměřen na zvýšení výkonu zaměstnanců na vyšších pozicích.

O první systematické zkoumání lidského chování na pracovišti se pokusil Frederic Winslow Taylor (1856–1915), jehož teorie vědeckého řízení dala vzniknout směru nazývanému dle svého objevitele taylorismus.

Taylor pozoroval interakce mezi lidskými vlastnostmi, sociálním a fyzickým prostředím, kapacitou, rychlostí, výdrží a náklady, a na základě svých poznatků vytvořil návod, jak maximalizovat produktivitu zaměstnanců. Tento americký inženýr přišel na to, že výkon zaměstnanců nejvíce roste v případě, že je práce rozdělena do dílčích specializovaných úkonů.⁸

Přestože je na taylorismus, jež přinesl odlidštění práce, v dnešní době pohlíženo jako na opak dobrého managementu⁹, nesmíme opomínat fakt, že Taylor také studoval vliv únavy a bezpečnosti práce na pracovní výkon. Na základě svých výsledků přesvědčil vedení mnoha firem o tom, že častější přestávky a kratší pracovní den mohou zvýšit nejen spokojenost a loajalitu, ale i samotnou produktivitu zaměstnanců.¹⁰

„Primárním zájmem managementu by mělo být zajištění maximálního zisku zaměstnavatele, který je spojen s maximálním ziskem zaměstnance.“

The Principles of Scientific Management, Frederick W. Taylor (1911)

Ve snaze udržet si své zaměstnance začalo mnoho společností nabízet vyšší platy a nefinanční kompenzace jako např. zdravotní péči, bydlení, spoření na důchod či bezplatné

⁷ Welfare Capitalism, http://en.wikipedia.org/wiki/Welfare_capitalism

⁸ Na poznátcích vyplývajících z této teorie postavil Henry Ford první montážní linku, která dala vznik pásové velkovýrobě.

⁹ Scientific Management, http://en.wikipedia.org/wiki/Scientific_management

¹⁰ Wertheim, E.G.: Historical background of organizational behaviour <http://web.cba.neu.edu/~ewertheim/introd/history.htm>

členství v kulturních a sportovních klubech. Zároveň byla v některých zemích stanovena minimální mzda, zaveden zákaz dětské práce a ustanovena zvláštní ochrana žen v zaměstnání.¹¹

K zásadnímu zlomu v pohledu na zaměstnance přispívá zveřejnění výsledků výzkumu Hawthorne, který v letech 1924 až 1927 provedl ve společnosti General Electrics australský psycholog a sociolog Elton Mayo. V rámci svých experimentů zkoumal faktory, které mají dopad na zvýšení pracovního výkonu a došel k závěru, že plat zdaleka není jedinou ani hlavní motivací k vyššímu výkonu.

Výsledky jeho práce obsahují následující zjištění¹²:

- práce je skupinová aktivita
- sociální svět dospělého jedince je primárně tvořen pracovní aktivitou
- potřeba bezpečí a pocitu někam patřit je důležitější determinantou než fyzické podmínky v nichž zaměstnanec pracuje
- neformální skupiny vně továrny mají silnou sociální kontrolu nad zvyky a stanovisky jednotlivých zaměstnanců
- zaměstnanec je jedinec, jehož přístup k práci a efektivita jsou podmíněny sociální situací jak vně tak uvnitř podniku
- stížnost nemusí být vždy reakcí na objektivní fakt, ale často představuje symptom manifestující narušení individuální pozice zaměstnance na pracovišti

V důsledku těchto zjištění si pokrokoví zaměstnavatelé začali uvědomovat dopady různých sociálních faktorů na výkon svých zaměstnanců a tím i na produktivitu celého podniku.

¹¹ tamtéž jako pozn.8

¹² Results of Hawthorne Experiment

<http://www.telelavoro.rassegna.it/fad/socorg03/14/Elton%20Mayo-Hawthorne.htm>

Původní zacílení výhradně na zaměstnance na vyšších pozicích se postupně změnilo a zaměstnavatelé přeměřovali svou pozornost i na dělníky. Ti museli čelit pracovním podmínkám raných průmyslových podniků, které zdaleka nebyly vyhovující - příliš dlouhá pracovní doba, nízké platy, nezdravé pracovní prostředí. Tato pracovní síla, která v rámci překotné industrializace přicházela do měst nebyla na podobně hostilní podmínky připravena (Siddiqui, Sukhramani, 2001), proto narůstala potřeba nově vznikající problémy aktivně řešit.

V souvislosti s tímto trendem došlo ke vzniku pozice „welfare officer“ (sociálního referenta), kterou můžeme považovat za první vlašťovku sociální práce na pracovišti.

1.3 Emancipace žen

Na konci 19. století dochází k další zásadní změně mající vliv nejen na vznik sociální práce na pracovišti, ale potažmo na celou společnost. Ženy začínají vystupovat z mužského područí a aktivně se zapojují do společenského života. Jejich vstup do pracovního procesu můžeme považovat za další významný podnět ke vzniku sociální práce na pracovišti.

Na příklad ve Spojených státech je vznik profese sociálního referenta spojován s rapidním nárůstem počtu zaměstnaných žen po americké občanské válce. Jak píše Brandes (1976):

„Za počátky industriální sociální práce možná stojí jistá forma sexismu . . . jak se rozrůstalo podnikání a zaměstnavatelé přijímali do zaměstnání stále větší počet žen, byli najednou nuceni řešit jejich podivné "ženské problémy". Řešením pro ně bylo najmout si na takovou činnost "odborníka". Prvním z nich byla pravděpodobně Aggie Dunnová, kterou si H.J.

Heinz Company v Pittsburku najala jako "sociálního tajemníka" již v roce 1875."

Aggie Dunnová byla v podnikatelské sféře pravděpodobně první sociální pracovnící až do roku 1900, kdy podobné odborníky začala najímat i řada dalších společností. Kancelář pro pracovní statistiky provedla v roce 1919 průzkum, z něhož vyplývá, že ze 431 velkých amerických společností 141 zaměstnávalo sociálního pracovníka na plný úvazek a 154 společností si najímalo speciální agentury, které poskytovaly sociální práci externě. V roce 1926 mělo 80% z 1500 velkých amerických společností nějakou formu sociálně zaměřených programů pro zaměstnance. (Popple, 1981)

Ani Evropa však nezaostávala v péči o nově vznikající skupinu zaměstnankyň. Na příklad v Německu začali na prahu nového století někteří sociálně uvažující podnikatelé zaměstnávat první tovární ošetřovatelky (Fabrikpflegerinnen).

V období od roku 1900 do roku 1933 byly tyto tovární ošetřovatelky přímo ve službách managementu a obvykle šlo o kvalifikované zdravotní sestry, někdy vychovatelky, učitelky či komerční úřednice, které byly pro svou novou pozici vyškoleny v rámci čtyřtýdenního kurzu. (Gehlenborg, 2001)

Hlavním cílem bylo podpořit ženy v zaměstnání, aby se lépe přizpůsobily výrobním podmínkám a snížily se tak ztráty způsobené dvojitou zátěží, kterou ženy musely snášet. Mezi aktivity továrních ošetřovatelek patřilo psychologické poradenství týkající se bydlení, výživy a péče o děti. Ošetřovatelky poskytovaly také rady ohledně výživného, opatrovnictví a pojištění. (Gehlenborg, 2001)

Německo však nebylo jediným státem, který si byl vědom potřeby péče o ženy na pracovišti. Velká Británie a Irsko se vydaly podobným směrem.

První sociální pracovnící zaměstnanou v soukromém podniku na ostrovních státech Evropy se v roce 1912 stala Miss Violet

Sargent a to ve společnosti Messrs. W.& R.Jacobs, která vyráběla oplatky. Tato průkopnice byla vyškolená v Saint Johns Ambulance Brigade v Londýně, což byla dobrovolnická organizace pro první pomoc a také prošla kurzem Občanské a sociální práce na univerzitě Alexandra College Guild v Dublinu. Její pozice byla kvalifikována jako „Assistant Social Secretary“, a náplní práce bylo tzv. „dělání žen lepšími zaměstnankyněmi a pomoc s výkonem jejich práce“. (Powel, 2001)

Přítomnost žen na pracovišti se postupně stala normou a pozornost zaměstnavatelů se upřela jiným směrem. Ženský faktor byl vystřídán jedním z největších hybatelů sociálních změn ve společnosti 20. století, druhou světovou válkou, která přinesla širokou škálu závažných problémů.

1.4 Druhá světová válka

Druhá světová válka měla nepochybně vliv jak na ekonomickou a politickou situaci mnoha zemí, tak na společenské uspořádání v nich. Není tedy divu, že se podepsala někde na útlumu a jinde na rozvoji sociální práce na pracovišti.

1.4.1 Německo

Za národního socializmu v Německu v letech 1933 - 1945 se úloha továrních ošetřovatelek díky válce změnila a jejich úkolem bylo propagovat nacistickou ideologii. Označení profese se změnilo nejprve na "Volkspflege" (péče o lidi) a poté v roce 1935 na "soziale Betriebsarbeit" (tovární sociální práce). Ošetřovatelky byly jmenovány jako členky manažerského sboru. (Gehlenborg, 2001)

Kvalifikované ošetřovatelky a vychovatelky byly dodatečně školeny německou "Deutsche Arbeitsfront" (Německá pracovní

fronta), což bylo národněsocialistické sdružení zaměstnavatelů a zaměstnanců, aby mohly vykonávat svou práci továrních sociálních pracovníků. Jejich cílem nyní bylo pomoci všem přizpůsobit se národněsocialistickým zásadám cestou induktrinace, což spočívalo v nasycení rodinných a vzdělávacích principů národněsocialistickým přesvědčením. (Gehlenborg, 2001)

V období od roku 1945 do roku 1960 byla sociální práce na pracovišti vymezena jako "Betriebsfuersorge" (péče o zaměstnance), a vykonávala se jak z manažerských pozic, tak i stále častěji z úrovně personálního oddělení.

Školení těchto pracovníků probíhalo v tzv. sociálních školách a školicích institucích. Nedílnou součástí kurzů byla praxe v oddělení péče o zaměstnance nějaké společnosti. Jedním z hlavních cílů byla sociální integrace zaměstnanců prostřednictvím ekonomické, rodinné a individuální stability, což v podmínkách poválečného Německa znamenalo, že bylo třeba odstranit problémy zaměstnanců, které způsobila válka, např. materiální nedostatek, bytové otázky a rodinné problémy. (Gehlenborg, 2001)

V letech 1960 až 1980 se změnila pracovní náplň těchto pracovníků a v souvislosti s tím se objevilo i nové označení profese - "Betriebssozialarbeit" (sociální práce na pracovišti), která postupně vytlačila původní "Betriebsfuersorge" (podniková péče), a stala se součástí personálního oddělení. (Gehlenborg, 2001)

Cílem sociálních pracovníků v podnicích nyní byla vyšší produktivita společnosti, které se dosahovalo snížením zatížení managementu a poskytováním pomoci zaměstnancům s řešením jejich osobních problémů. Individuální poradenství v oblasti psychosociálních a finančních problémů patřilo k prioritám práce. Osobní pohovory, návštěvy v domácnosti či nemocných, organizování interních svépomocných skupinových

sezení - to vše patřilo k repertoáru podnikových sociálních pracovníků. (Gehlenborg, 2001)

Od roku 1980 se sociální práci v podnicích začalo říkat "Sozialberatung" (sociální poradenství) nebo "Sozialdienst" (sociální služby) a tyto služby začaly spadat do působnosti personálního spíše než sociálního oddělení. (Gehlenborg, 2001)

1.4.2 USA

Za 2. světové války měly služby sociálních pracovníků ve Spojených státech nejen pomáhat lidem, aby se v osobním životě dokázali vyrovnat s dopadem, který na ně válka měla, ale také jim umožnit být produktivnější v době, kdy výroba představovala důležitý cíl celé společnosti. (Straussner, 1990)

Významnou, avšak ne tak známou aktivitou poválečného období, byla práce bezpočtu židovských organizací, které na celém světě přemísťovaly, školily a hledaly zaměstnání tisícům vysídlených evropských židů a těm, kteří přežili holocaust. Tyto snahy také do velké míry napomohly přenesení konceptu sociální práce na pracovišti z USA do Evropy a dále. Uznávaný je také pokus členských agentur Židovské federace o umístění a naturalizaci východoevropských Židů, zejména těch, kteří přicházeli ze Sovětského svazu, neboť jejich práce přispěla k rané konceptualizaci sociální práce na pracovišti. (Maiden, 2001)

Tyto aktivity měly významný dopad i na Severní Ameriku. V roce 1938 založily židovské komunální skupiny Židovský pracovní výbor, který se měl zabývat otázkami diskriminace židovských pracovníků, včetně jejich vyčleňování z mnoha profesí. V roce 1939 vznikl státní koordinační výbor pro péči o německé uprchlíky. Ve snaze minimalizovat obavy křesťanské obce z přílivu židovských uprchlíků do USA umísťovali židovští sociální pracovníci uprchlíky do různých míst po celých

Spojených státech a pomáhali jim najít zaměstnání a řešit problémy s tím spojené (Morris and Freud, 1966, cit. in Maiden, 2001)

Snahy sociálních pracovníků z divize americké armády pro veřejné záležitosti (U.S. Army Public Affairs Division) a Židovského výboru pro distribuci uprchlíků (Jewish Joint Distribution Committee) vedly přímo ke vzniku moderní sociální práce na pracovišti v Evropě a Izraeli a židovští sociální pracovníci, kteří pracovali s uprchlíky dali vzniknout potřebným precedentům pro sociální práci na pracovišti v Severní Americe.

(McClellan, 2000, cit. Maiden, 2001)

1.4.3 Commonwealth

Ve Velké Británii přichází lord Beveridge s myšlenkou sociálního státu a pomocí svého konceptu národního pojištění znovu buduje společnost, která byla devastována důsledky druhé světové války.

Tento koncept se stává mezinárodně uznávaný a v mnoha zemích, zejména bývalých britských koloniích dochází k jeho následné implementaci. V jiných koloniích však důsledky války obrací vývoj směrem zcela opačným.

Austrálie

Kořeny sociální práce v Austrálii můžeme najít na konci 2. světové války, kdy dochází k zavedení britského modelu sociálního státu. Při vzniku univerzálních dávek v nezaměstnanosti, v nemoci či vdovském/vdoveckém důchodu se objevuje poptávka po profesionálech, kteří by mohli mít na starosti nově vzniklé úřady. (Logan, 2001)

Australská společnost se také měnila. Ženy opět začínaly tvořit důležitou složku pracovní síly poté, co ustal "baby

boom" 50.let, což zároveň vedlo ke zvýšené migraci. Ekonomický rozvoj dal vznik rodinám s dvojitým příjmem, jejichž životní podmínky se výrazně zlepšily. (Logan, 2001)

Pokrokově smýšlející sociální pracovníci věřili, že s formující se novou střední třídou přijdou také nové sociální problémy a sociální práce se bude muset umět s těmito problémy vypořádat co možná nejrychleji. Tento předpoklad se však ukázal být mylný, neboť dopad vznikajících sil měl bohužel opačný účinek. Pracovníci ve veřejných službách věřili, že problémy nové střední třídy odvedou finanční prostředky od těch skutečně potřebných a že teprve poté, co se podaří vyřešit problém chudoby, by se sociální práce měla začít zajímat o tyto "druhotné" aspekty blahobytu. Ti odvážnější, kteří se chtěli zabývat novou problematikou, museli tak činit bez nároku na peníze daňových poplatníků. Tato situace dala vzniknout profesi „soukromého sociálního pracovníka“, který začal pronikat do soukromého sektoru. (Logan, 2001)

V průběhu 70. let stáli sociální pracovníci na pracovišti na okraji profese a aby se užívali, byli nuceni vybírat od klientů poplatky za své služby.

V roce 1983 se v Commonwealthu dostala k moci labouristická strana a v průmyslových vztazích zavládl smířlivější přístup. Velké veřejné utility, jako například Telecom (Telstra) a Australia Post, již běžně zaměstnávaly sociální pracovníky jako vedoucí pracovních týmů, kteří měli mimo jiné zajišťovat i předběžné vyjednávání v případě sporů.

JAR

Druhá světová válka měla v Jihoafrické republice opačný dopad. V roce 1948 se v JARu dostává k moci Národní strana, která nastoluje nechvalně známou politiku apartheidu.

Primárním příjemce jakýchkoli sociálních služeb se v tomto období pochopitelně stávají pouze bílí obyvatelé, jež

čelí důsledkům recese mezinárodní ekonomiky třicátých let. (Plessis, 2001)

Zatímco chudoba Afričanů byla taktéž vnímána jako zásadní sociální problém, skutečnost, že se k ní přistupovalo jinak, byla důležitá pro formující se jihoafrický sociální systém. Až do zvolení demokratické vlády v roce 1994 byly služby pro jednotlivé rasové skupiny strukturovány odděleně, a to s ohledem na kvantitu i kvalitu. (McKendrick, 1990, cit in Plessis, 2001)

Dalším důsledkem „chudoby bílých“ byla tzv. „politika civilizované pracovní síly“, v níž se nacionalistická vláda jala hájit pozici kvalifikovaných bílých občanů a zahájila poskytování pracovních míst chudým bělochům především ve státních organizacích. Tato politika přivedla na pracoviště sociální pracovníky, kteří měli za úkol poskytovat podpůrné služby nově příchozím bílým zaměstnancům. (Plessis, 2001)

Zpočátku se jednalo především o materiální pomoc, s postupem času se těžiště pozornosti přesunulo i směrem k osobním problémům. Na jihoafrických pracovištích vznikaly první pozice profesionálních sociálních pracovníků, ale v mnoha případech trvalo celá desetiletí, než začali být zaměstnáváni také černí sociální pracovníci.

V roce 1935 byli například zaměstnáni sociální pracovníci u státní železnice. (Plessis, 2001) Další organizací, která začala vytvářet pracovní pozice pro sociální pracovníky byl SASOL (South African Synthetic Oils Limited), státní společnost, která vyráběla ropu z uhlí. Jejich profesionální bílí sociální pracovníci zahájili činnost v roce 1954. V roce 1957 zaměstnala bílé sociální pracovníky i třetí státní společnost (ISCOR - South African Iron and Steel Corporation). Teprve okolo roku 1969 přijal ISCOR prvního černého sociálního pracovníka. (Plessis, 2001)

Druhým tématem v historii sociální práce v JAR byla filozofie starého sociálního systému zaměřeného na

terapeutické služby, jejichž cílem bylo změnit osobu, která „měla problém“.

Ideologicky ani prakticky zde nebyl prostor pro preventivní rozvojové a vzdělávací služby. Pro Jižní Afriku tak řadu desetiletí byla kurátorská práce normou. Zaměření na „změnu člověka“ výborně zapadalo do politiky apartheidu.

Třetím tématem v historii jihoafrické sociální práce byl fakt, že sociálně pracovní modely byly vytvořené na severní polokouli pro vyspělé, urbanizované a průmyslové demokracie. Jejich metody však často nevyhovovaly místním podmínkám, a úsilí sociálních pracovníků, již tak dost limitované nedostatkem finančních prostředků, bylo proto často neúčinné v důsledku nevhodné koncepce služeb. (McKendrick, 1990b, cit in Plessis, 2001)

1.5 Diskuze

Obor sociální práce na pracovišti byl formován mnoha historickými faktory, které na sebe někde navazovaly, jinde se prolínaly či doplňovaly. Co však měly všechny tyto vlivy společné? Nehledě na historicko-politické uspořádání zkoumaných zemí můžeme tvrdit, že výstupem třech dříve zmiňovaných faktorů byla postupná změna zákonodárství.

Na konci 19. století, kdy v USA ovlivňuje pracovní podmínky sociální kapitalismus a taylorismus, v Německu a později i v celé Evropě dochází k zásadnímu obratu poměrů na pracovišti zejména díky Bismarckovu systému sociálního pojištění zaměstnanců.

Německý kancléř Otto von Bismarck v roce 1883 představil systém, který nabídl nemocenské pojištění pro většinu manuálních a úřednických pracovníků v průmyslu (do výše ročního platu 2000 Říšských marek), který byl spolufinancován zaměstnavatelem. O rok později je nemocenské pojištění následováno úrazovým pojištěním pro pracovníky v rizikovém

prostředí (stavební průmysl, zemědělství a lesnictví) a v roce 1887 proniká i do přepravního průmyslu. Svůj soubor zabezpečení zaměstnanců zakončuje Bismarck v roce 1889 zákonem o invalidním a starobním pojištěním, které se vztahuje na všechny pracovníky, nádeníky a učně nehledě na výši jejich ročních příjmů.¹³

Můžeme tvrdit, že Bismarckův systém sociálního pojištění se nestal pouze základním kamenem sociálního zabezpečení v mnoha evropských státech, ale také zásadně změnil pohled zaměstnavatelů na potřebnost a důležitost nefinanční péče o zaměstnance.

Je třeba dodat, že i první světová válka měla dopad na vývoj sociální práce na pracovišti. Za mezník v historii oboru může být některými odborníky považován rok 1919, kdy došlo k založení Mezinárodní organizace práce (ILO). Přestože ustanovení MOP je považováno za první hybnou sílu pro vytvoření zákonů, které upravovaly podmínky na pracovištích po celém světě, zjišťujeme, že snahy o sjednocení zákonodárství na mezinárodní úrovni spadají již do 19. století. Potřebu upravit poměry na pracovišti pocítovali dva průmyslníci Robert Owen (1771-1853) z Walesu a Daniel Legrand (1783-1859) z Francie, na jejichž popud byla založena asociace upravující pracovní-právní vztahy (Association for Labour Legislation) v Baselu již v roce 1901.¹⁴

Druhá světová válka dala podnět ke vzniku Světové zdravotnické organizace (WHO), která mimo své jiné aktivity propagovala i zdravé pracovní podmínky. V roce 1986, s přijetím Otawské úmluvy se kromě fyzického zdraví dostala do popředí i duševní pohoda zaměstnanců. Tato úmluva přiměla

¹³ Bismarck's Social Security Legislation
<http://www.eurofound.europa.eu/emire/GERMANY/BISMARCKSSOCIALSECURITYLEGISLATION-DE.htm>

¹⁴ ILO [http://www.ilo.org/global/About the ILO/Origins and history/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/About%20the%20ILO/Origins%20and%20history/lang--en/index.htm)

velký počet zaměstnavatelů k větší péči o sociální komfort svých zaměstnanců.

Na evropském kontinentě měl největší dopad na sociální práci na pracovišti především vznik Evropské unie a jejích úmluv.

2. Situace dnes

2.1 Úvod

Nejen v minulosti ale i dnes dochází k neustálému formování podoby tohoto oboru. Na základě zkoumání dostupných zdrojů můžeme vyvodit, že mezi hlavní vnější faktory působící na podobu soudobé sociální práce na pracovišti patří globalizace a stárnutí obyvatel.

Každý konkrétní podnik má však svá vlastní specifika, která mají vliv na způsob poskytování sociálních služeb zaměstnancům. V této práci jsou kategorizována jako vnitřní faktory.

2.2 Vnější faktory

2.2.1 Globalizace

Globalizace je proces, který má dopad na fungování naší společnosti již od starověku. První stopy tohoto procesu můžeme sledovat v rozmachu obchodu podél hedvábné stezky či v objevných námořních výpravách 15. a 16. století. Samotný termín „globalizace“ se objevuje v sociálních vědách až po druhé světové válce, jeho užívání se však ustálilo až na konci 80. a 90. let minulého století, kdy také sledujeme urychlení tohoto procesu.¹⁵

První érou globalizace nazýváme konec 19.století, kdy dochází k rapidnímu růstu mezinárodního obchodu a k investicím mezi evropskými imperiálními mocnostmi, jejich koloniemi a později i Spojenými státy. Moderní společnost této doby je fascinována technologickým pokrokem, který představuje lákavou vizi automatizovaných továren, jež bez úsilí chrlí výrobky.

¹⁵ Globalizace, <http://en.wikipedia.org/wiki/Globalization>

Technologický pokrok však nedokázal vytvořit utopickou společnost osvobozenou od každodenní práce, ale zavládl příčinu ke vzniku nových problémů jak ve společnosti obecně tak i na půdě soukromých podniků.

První éru globalizace ukončila první světová válka a její druhá vlna přišla až po druhé světové válce, kdy se politici a ekonomové pokoušeli o znovusjednocení válkou rozděleného světa.¹⁶ V této době začalo docházet ke vzniku nadnárodních společností a mezinárodních organizací, které upravovaly podmínky obchodu a práce.

Postmoderní poválečná doba přinesla také rozčarování ze zjištění, že věda a rozum naší společnosti nezaručí vytvoření nového a dokonalejšího nového světa. Globalizující se ekonomiky, zeštíhlování podniků, fúze, akvizice, všechny tyto trendy druhé poloviny 20. století měly nejen pozitivní ale i negativní dopad na životy pracovníků a jejich rodin, které představovaly nové výzvy pro sociální pracovníky v soukromých podnicích. (Bargal & Karger, 1995)

Uplatnit se na agresivním pracovním trhu zůstává náročné i dnes a to zejména pro pracovníky, kteří nezapadají do tzv. korporátního mainstreamu. (Seck, 1993) Rasové a etnické menšiny, starší občané, gayové a lesbičky a jedinci s fyzickým postižením či psychickými poruchami, stále čelí překážkám, které brání jejich plnému zapojení do pracovního procesu. (Barak, 1993)

Roste počet velkých společností, které přesouvají svou výrobu do rozvíjejících se zemí zejména jihovýchodní Asie a jižní Ameriky. Zaměstnanci těchto nadnárodních organizací jsou nuceni pravidelně „migrovat“ z kontinentu na kontinent a tím čelit novým problémům spojeným např. s dlouhodobým odloučením od rodiny, vztahy na dálku, kulturními rozdíly, které komplikují proces integrace a zesilují pocit vykořenění.

¹⁶ Globalizace, <http://en.wikipedia.org/wiki/Globalization>

Je zřejmé, že pokud se sociální práce chce udržet na pracovišti soukromého podniku, musí být schopna rychle a flexibilně reagovat na nově vznikající potřeby a problémy soukromého sektoru.

2.2.2 Stárnutí populace

Ze statistik jednoznačně vyplývá, že podíl starších obyvatel celosvětově roste. Odhadovaných 10,3% světové populace je právě teď ve věku nad 60 let a očekává se, že se toto procento do roku 2025 až o třetinu zvýší.¹⁷

Nestárnou jen vyspělé země, stárnutí populace se projevuje už i v rozvojových zemích, jako jsou Indie, Čína, Korea či Mexiko. V příštím desetiletí dosáhne důchodového věku generace první populační exploze z 50. let minulého století. Dá se tedy říci, že pro všechny vlády světa tím nastává éra jiného vládnutí.¹⁸ V důsledku těchto globálních změn se budou muset nejen vlády ale i zaměstnavatelé vyrovnávat s novými úkoly, jež před ně postaví jejich stárnoucí obyvatelé či zaměstnanci.

Ze studie Deloitte vyplývá, že se ve většině vyspělých zemí rapidně zvýší poměr osob závislých na ekonomicky aktivní části obyvatel, tzv. index závislosti:

“V zemích OECD činil tento poměr v průměru 25% v roce 2000 a do roku 2020 vzroste na 35,8 procenta. Zatímco v USA je situace lepší (poměr činil 20,9 % v roce 2000 a stoupne na 29,1 % do roku 2020), státy EU stárnou nadprůměrně. Na konci druhé dekády v 15 starých členských zemích bude na práci ekonomicky aktivních lidí závislých 44,8 % populace. Ve Francii a Itálii to bude přes 50 % a v Maďarsku dokonce 58 % obyvatel. I když závislé osoby zahrnují i děti do 15 let věku, o růst poměru závislosti se postarají hlavně penzisté.”¹⁹

¹⁷ National Academy on Aging <http://www.agingsociety.org/agingsociety/>

¹⁸ Stárnoucí obyvatelstvo neznámá jen problém s důchody
http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,cid%253D151365,00.html

¹⁹ Stárnoucí obyvatelstvo neznámá jen problém s důchody
http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,cid%253D151365,00.html

Ekonomické důsledky stárnutí obyvatelstva, jako je nedostatek pracovních sil, nižší spotřeba a pomalejší hospodářský růst, silně pocítí především podnikatelé v rozvinutých zemích. Můžeme totiž předpokládat, že se prohloubí rozdíly mezi jednotlivými regiony a dojde k odlivu kapitálu z vyspělých států do zemí s mladším obyvatelstvem.

Ani imigrace není podle výzkumu Deloitte spolehlivým řešením.

"V letech 1950 až 1960 se počty přistěhovalců pohybovaly kolem 50 tisíc ročně. Dnes jenom do USA každý rok přicestuje 1,3 milionu legálních imigrantů (a miliony ilegálních), přesto země stárne. Podle studie OSN by do Evropské unie muselo přijít mezi roky 1995 a 2050 více než 700 milionů imigrantů, to je 12,7 milionu ročně, aby poměr lidí starších 65 let vůči osobám mezi 15 a 64 roky věku zůstal zachován na úrovni roku 1995. Je to však patnáctkrát více, než kolik imigrantů do EU skutečně v 90. letech přicházelo. Pro srovnání, jen do Německa by muselo do roku 2050 přijít 188 milionů lidí odjinud."

Přestože ve vyspělých zemích existují mechanismy na péči o stárnoucí obyvatelstvo, v mnoha z nich je na tuto věkovou skupinu často pohlíženo jako na břímě produktivní pracovní síly.

Zaměstnavatelé však budou ekonomickou a demografickou situací nuceni tento pohled přehodnotit a zaměřit se na rozpoznání jedinečných vlastností a dovedností starší věkové skupiny.

Tato mění se demografická situace nejen že zapřičiňuje růst výdajů na zdravotní péči starších zaměstnanců, kteří jsou obecně náchylnější k nemocem a pracovním úrazům²⁰, ale také vede k vytváření nových skupin závislých příjemců péče. Rozvody a nové sňatky, adopce, geografické odloučení partnerů a svobodné rodičovství rozšiřují skupinu potenciálně závislých osob.

²⁰ The Impact of the Aging Population on the Health Workforce in the United States

http://www.albany.edu/news/pdf_files/impact_of_aging_full.pdf

Mnozí dnes zakládají rodiny v pozdějším věku. Stále více mladých osob i osob středního věku nese odpovědnost za své děti a zároveň za své stárnoucí rodiče. Tato dvojí zátěž může u zaměstnanců, kteří pečují o závislou osobu, způsobit problémy s koncentrací, vyčerpání, nechutenství, větší nemocnost, stres apod. Důsledkem dvojí odpovědnosti může být také častější absence na pracovišti, včetně neplánovaných absencí, či snížená výkonnost.

Stárnutí obyvatelstva tedy přináší nové výzvy i pro sociální pracovníky působící na pracovišti soukromých podniků. Ti se mohou pokusit o zmírnění dopadu tohoto globálního trendu na produktivitu podniků pomocí předdůchodového plánování či rozvíjení schopnosti starších zaměstnanců využívat volný čas. Také se mohou zaměřit na prosazování politik týkajících se lidských zdrojů, díky nimž bude odchod do důchodu flexibilní a volitelný, či zavádět modely, které přinesou k odchodu do penze inovativní alternativy.

2.3 Vnitřní faktory

Role, v jaké se sociální pracovník na pracovišti uplatní se v dnešní době liší podnik od podniku. Při globálním pohledu na danou problematiku však můžeme sledovat určité tendence, které jsou shodné ve většině zemí, kde se tento druh sociální práce usadil. Za dva rozhodující aspekty mající dopad na to, v jaké roli se sociální práce na pracovišti objeví, můžeme považovat velikost podniku a odvětví, kterým se podnik zabývá.

2.3.1 Velikost podniku

Velikost podniku má vliv na poptávku a zároveň i na podobu sociálních programů na pracovišti. Obecně můžeme shrnout, že vyšší zájem o nadstandardní sociální programy či

benefiny mají společnosti nad 1000 zaměstnanců. Tento fakt je dán zejména finanční stabilitou podniku.

Velikost podniků měla vliv na vytvoření dvou modelů sociální práce na pracovišti:

Interní model

V případě in-house neboli interního modelu sociálního pracovníka zaměstnává přímo soukromá organizace, která sponzoruje jeho pracovní pozici.

Interní model se ustálil například v Německu, kde je v průměru jeden specializovaný sociální pracovník zodpovědný za 5000 zaměstnanců. Jednomu z největších zaměstnavatelů, Siemens AG, se tento poměr podařil snížit dokonce na 1:3000. (Gehlenborg, 2001)

Externí model

V menších a středních podnicích převládá externí model, což znamená, že soukromá firma uzavře se samostatně výdělečně činným sociálním pracovníkem, skupinou sociálních pracovníků či soukromou firmou smlouvu o poskytování potřebných služeb zaměstnancům.

Samostatně výdělečně činný sociální pracovník může mít například smlouvu o poskytování poradenských služeb zaměřených na vytvoření programu péče o dítě, který bude sponzorovat konsorcium několika organizací, zatímco jiného sociálního pracovníka může zaměstnat přímo odborová organizace podniku, aby vytvořil interní zaměstnanecký program pro členy odborů, kteří se připravují na odchod do důchodu. (Straussner, 1990)

2.3.2 Odvětví

Při zkoumání odvětví podniků, které byli prvními průkopníky sociální práce na pracovišti můžeme nalézt společné rysy.

Sociální práce se v minulosti stala součástí služeb nabízených zejména velkými průmyslovými společnostmi. V Německu má téměř devadesátiletou tradici v elektronickém, chemickém a těžebním průmyslu. (Gehlenborg, 2001) V Indii byl sociální pracovník přítomen v dolech, na plantážích a v

továrnách. V Jihoafrické republice zase byli od třicátých let zaměstnání sociální pracovníci u státní železnice.

Další organizací, která začala vytvářet pracovní pozice pro tyto specialisty byl SASOL (South African Synthetic Oils Limited), státní společnost, která vyráběla ropu z uhlí. V roce 1957 zaměstnala bílé sociální pracovníky i třetí státní společnost (ISCOR - South African Iron and Steel Corporation). (Plessis, 2001)

2.3.3 Diskuze

Z historického vývoje vyplývá, že o interní model sociálních služeb mají zájem zejména velké průmyslové podniky, proto se musíme zamyslet proč tomu tak je.

Jeden z důvodů může být skutečnost, že průmyslová výroba má určité obecné rysy, jako například velké pracovní nasazení, práce na směny apod., které se odráží na psychickém stavu pracovníků a tím i na poptávce po sociálních pracovnících.

Také se můžeme domnívat, že zaměstnavatelé věnují více pozornosti a financí do zdraví a bezpečí svých zaměstnanců i z toho důvodu, že pracovní prostředí ve výrobě je mnohdy nezdravé a častěji zde dochází k pracovním úrazům.

Vezmeme-li v úvahu, že nadpoloviční většina pracovní síly v průmyslových podnicích je tvořena nekvalifikovanými či částečně kvalifikovanými pracovníky montážních linek (více než 50% napříč všemi odvětvími), můžeme usuzovat, že vzdělání zaměstnanců může hrát také určitou roli.

Dalším důvodem může být členství v odborech. Jak se dozvídáme z kanadského výzkumu²¹, méně než jedna třetina zaměstnanců místních továren má dlouhodobou pracovní smlouvu. Tato situace pravděpodobně vysvětluje skutečnost, proč je 75%

²¹ Organizational Health & Wellness Trends in manufacturing
http://www.shepellfgi.com/ENCA/AboutUs/News/Research%20Report/pdf/sr_mfg_en_REPORT.pdf

pracovní síly členy odborů, které se často zaslouhují o lepší sociální klima na pracovišti.

V některých zemích, které jsou typické vysokým počtem přistěhovalců, je tento sektor kulturně diverzifikovaný. Například v Kanadě je velké procento zaměstnanců ve výrobě tvořeno lidmi, jejichž mateřský jazyk není ani angličtina ani francouzština. Kulturní rozdíly a ztížená komunikace přinášejí proto své specifické problémy.

Dalším důležitým rysem v průmyslovém sektoru je větší výskyt problémů týkající se zneužívání návykových látek. Tento poměr se v kanadské průmyslové výrobě dokonce blíží dvojnásobku národního průměru. Jeden z důvodů, proč tomu tak je, může být i skutečnost, že průmyslu dominuje mužské pohlaví.

Vysoký výskyt závislostí a také úzkostných poruch se odráží na kvalitě partnerského a rodinného života zaměstnanců. Již zmiňovaný výzkum z Kanady uvádí, že počet rozvodů se pohybuje nad národním průměrem. Zato problémy s domácím násilím jsou hlášeny výjimečně. Tuto skutečnost můžeme vysvětlit tím, že pachatelé domácího násilí jsou ve většině případů muži.

Zajímavé je podotknout, že stres a konflikty na pracovišti jsou podstatně nižší v průmyslové výrobě než v jiných sektorech. To může být způsobeno strukturou pracovního prostředí a faktem, že tržní konkurence a interní změny nemají takový dopad na zaměstnance jako v jiných sektorech.

Pro zaměstnance v průmyslu je typické, že ve srovnání se zaměstnanci ve službách méně často využívají klasického psycho-sociálního poradenství, zato více požadují právní či finanční poradenství.

Obecně můžeme tedy shrnout, že průmyslové podniky jsou v mnoha ohledech progresivnější ve svém přístupu k sociálnímu komfortu zaměstnanců než zaměstnavatelé ve službách.

Sociální práce na pracovišti však proniká i do služeb, zejména do bank, pojišťoven, farmaceutických firem či IT společností. Ve většině případů jsou sociální služby však poptávány externě.

3. Vývoj role sociálního pracovníka

3.1 Historický vývoj

V rámci vývoje sociální práce na pracovišti docházelo i k postupnému formování konkrétních povinností a rolí, které sociální pracovník v podniku hrál. Světová literatura bohužel nezachází do detailu co se týká konkrétní náplně sociální práce na pracovišti v minulosti. Většinou se zmiňuje na toto téma jen okrajově. Z předchozích kapitol již víme, že na počátku se sociální pracovnice zaměřovaly výhradně na ženské problémy, jako péče o děti, výživa a výchova. Později se zodpovědnosti rozšířily na uspokojování fyzických, kulturních, osobních a ekonomických potřeb zaměstnanců:

- **Fyzické potřeby** - zdraví, bezpečnost, hygiena a bydlení pracovníků;
- **Kulturní potřeby** - odpočinek, knihovny, vzdělávání a základní zkulturnění pracovního prostředí;
- **Osobní potřeby** - práci s konkrétními pracovníky a jejich rodinami;
- **Ekonomické potřeby** - správa půjček a důchodu, někdy také najímání a propouštění pracovníků či sjednávání výše jejich platu. (Brandes, 1976)

Podrobnější popis vývoje rolí sociálního pracovníka (tehdy tzv. sociálního referenta) na pracovišti může být prezentován na příkladu z Indie, který jako jediný z mnoha dostupných zdrojů zachází více do podrobností.

Role sociálního referenta v Indii v první polovině 20. století

Instituce sociálního pracovníka s označením "welfare officer" vznikla na základě návrhu Královské komise pro pracovní záležitosti, která doporučila jmenování tzv. pracovních úředníků, na jejichž působnost kladla zvláštní důraz (Siddiqui, Sukhrami, 2001):

„Neměli by být podřízeni nikomu s výjimkou generálního ředitele továrny a měli by být vybíráni velmi pečlivě. Výhradně pracovní úředníci by měli najímat nové zaměstnance, po dohodě s vedoucími jednotlivých oddělení, a stejně tak by nikdo neměl být propuštěn bez jejich souhlasu, s výjimkou případů, kdy rozhodne generální ředitel, ovšem poté, co si vyslechl názor pracovního úředníka. Pracovní úředníci by měli dbát na to, aby nikdo nebyl propuštěn bez adekvátního důvodu. Pokud bude výběr pracovního úředníka úspěšný, bude se jednat o člověka, který si rychle získá důvěru pracovníků a ti ho budou považovat za svého přítele. Existuje celá řada pracovních povinností, které pracovní úředník může vykonávat, zejména v oblasti blaha na pracovišti.“

Nutnost najímat sociálního referenta byla jasně definována ve třech ústředních zákonech. Podle § 49 továrního zákona v každé továrně, kde je zaměstnáno 500 nebo více pracovníků, musí zaměstnavatel najmout předepsaný počet sociálních referentů. Jejich kvalifikaci a náplň práce předepisují vlády jednotlivých států. Také zákon o práci na plantážích (1951) v § 18 uvádí povinnost zaměstnávat sociální referenty na každé plantáži, kde je zaměstnáno 300 nebo více pracovníků. Poslední, Důlní zákon z r. 1952, v § 58 požaduje zaměstnání předepsaného počtu sociálních referentů v dolech, kde pracuje 500 nebo více osob. (vláda Indie, 1969)

Povinnosti sociálního referenta

Modelová pravidla navržená v souladu s továrním zákonem z roku 1948 upravovala i pracovní podmínky sociálního referenta a stanovila výčet jeho pracovních povinností (Siddiqui, Sukhrami, 2001):

1. Dohled:

- bezpečnost, zdraví a sociální programy, např. bydlení, rekreace, hygienické služby,
- práce společných komisí,
- řešení stížností pracovníků

2. *Psychologické poradenství pro zaměstnance:*

- osobní a rodinné problémy
- přizpůsobení se pracovnímu prostředí
 znalost práv a výhod

3. *Poradenství pro management:*

- formulování pracovních a sociálních politik
- školicí učňovské programy
- vyhovění zákonným závazkům
- zaměstnanecké výhody
 vzdělávání pracovníků a využívání komunikačních médií

4. *Vztahy se zaměstnanci:*

- znalost nejružnějších omezení, za nichž pracují
- docenění důležitosti harmonických pracovních vztahů
 v továrně
- interpretace politik společnosti
 práce s pracovníky za účelem urovnání sporů

5. *Vztahy s managementem:*

- respektování názorů pracovníků
- pomoc vedoucím oddělení při plnění zákonných požadavků
- udržování harmonických vztahů na pracovišti
- navržení opatření, která budou ku prospěchu pracovníků

6. *Vztahy pracovníků s managementem:*

- udržování harmonických vztahů na pracovišti
- zajišťování rychlého řešení stížností a sporů
 zvyšování produktivity podniku

7. *Vztahy s externími institucemi:*

- inspektoři, zdravotníci, jiné instituce v místní komunitě -
 s cílem pomoci pracovníkům využívat jejich služeb (vláda
 Indie, 1969).

Z výše uvedeného seznamu vyplývá, že se sociální referent měl zabývat implementací pracovněprávních zákonů, pracovními podmínkami, harmonickými vztahy na pracovišti, produktivitou organizace a sociálním blahem pracovníků. Měl tedy působit

jako poradce, psycholog a prostředník při spolupráci pracovní síly s managementem.

3.2 Role a modely

Role, které může zastávat sociální pracovník dnes můžeme rozdělit na primární a sekundární. Primární role se váží na péči sociálního pracovníka o blaho konkrétního zaměstnance a za sekundární role můžeme považovat služby zaměstnavatelům či celé organizaci.

Ve skutečnosti však sociální práce na pracovišti často neodpovídá pouze jednomu z níže popsaných typů a sociální pracovník může současně plnit několik funkcí nebo rolí patřících k různým typům práce. (Straussner, 1990)

3.2.1 Modely

Model služeb zaměstnancům

Tento model se zaměřuje na zavádění programů a poskytování služeb určených primárně jednotlivým zaměstnancům (pomoc s řešením nejrůznějších fyzických, duševních, rodinných a sociálních problémů, které se ať již přímo či nepřímo dotýkají jejich pracovní činnosti).

Model zaměstnaneckých služeb patří k nejběžnějším modelům sociální práce na pracovišti a je to také model, při němž sociální pracovník přijímá nejtradičnější sociálně pracovní role, například psychologického poradce, zprostředkovatele a obhájce. (University of Pittsburg)

Model služeb zaměstnavatelům

Tento model se zaměřuje především na pomoc zaměstnavatelům při vytváření politik a služeb týkajících se pracovní síly. Primárním klientem tedy v tomto případě není jednotlivec nebo skupina zaměstnanců, ale pracovní organizace.

Role sociálních pracovníků na pracovišti v rámci tohoto modelu zahrnují poskytování poradenství v otázkách jako je založení interního pečovatelského zařízení, poskytování řízených zdravotnických služeb, analýza dopadu snižování počtu pracovníků na organizaci, či vytváření vhodných pozitivně diskriminačních plánů pro ženy a příslušníky menšin. (University of Pittsburg)

Model prosazování veřejných politik orientovaných na práci

Tento model předpokládá formulaci, identifikaci, analýzu a prosazování takových veřejných nebo vládních politik, programů a služeb, které přímo či nepřímo ovlivňují pracovní podmínky.

Příkladem práce sociálního pracovníka zde může být analýza přínosů pro zdraví na pracovišti a potřeb, které daná komunita upřednostňuje, nebo analýza důsledků stárnutí národní pracovní síly a politik, které by mohly reagovat na potřeby jak pracoviště, tak i starších pracovníků. Dále zde můžeme zařadit prosazování určitých politik, například přeškolovacích programů pracovníků, kteří odešli do důchodu a chtějí se vrátit na pracoviště.

Mezi dovednosti, které si sociální pracovník musí osvojit, patří plánování a analýza politik, navrhování programů, prosazování strategií, vytváření koalic a sociálních sítí. (Safford, 1988, cit. In Straussner, 1990)

3.2.2 Role

I. Primární role

Psychologický poradce – sociální pracovník poskytuje hodnocení a krátkodobé až dlouhodobé psychologické poradenství jednotlivcům, rodinám a skupinám osob.

Konstruktivní konfrontátor – unikátní role sociálního pracovníka, který pomáhá jednotlivcům s alkoholovou nebo drogovou závislostí. Vzhledem k tomu, že dané osoby většinou samotnou existenci problému popírají, jsou v tomto případě tradiční metody psychologického poradenství neefektivní (Levinson 1978, cit in Straussner, 1990) a je proto zapotřebí uplatnit konfrontační neboli "intervenční" přístup. (Johnson, 1986 cit in Straussner, 1990)

Zprostředkovatel – sociální pracovník pomáhá jednotlivcům s využitím existujících zdrojů uvnitř nebo vně organizace. Znalosti a dovednosti, které tato role vyžaduje zahrnují znalost systému doporučování osob k různým odborníkům, znalost organizačních a komunitních zdrojů, zprostředkovatelské dovednosti a schopnost vytvářet sociální sítě.

Obhájce – sociální pracovník pomáhá pracovníkům, aby se domohli zdrojů, které si z různých důvodů nebyli schopni zajistit sami. Tato úloha, která je odvozena od právnické profese, vyžaduje intenzivní činnost v zájmu zaměstnanců, jejich požadavků a potřeb, vedení sběru relevantních údajů a napadání rozhodnutí institucí za účelem změny jejich stanoviska nebo politiky. Tuto úlohu zřídka zastávají sociální pracovníci zaměstnaní přímo soukromým podnikem nebo společnostmi (Straussner, 1986). Jedná se o důležitou práci, kterou obvykle vykonávají sociální pracovníci zaměstnaní odborovou organizací nebo jiní sociální pracovníci na pracovišti.

Prostředník – sociální pracovník řídí urovnání sporů mezi dvěma nebo více osobami nebo systémy a zprostředkovává informace o potřebách jednotlivých stran. Tato práce vyžaduje schopnost vyhodnotit povahu a příčinu sporu a vytvořit prostředí, v němž bude možné spor účinně vyřešit, tedy určit styčné body, oddělit problémy od řešení problémů, zachovat neosobní přístup, spor řešit věcně bez zapojení emocí a hledat alternativní řešení. (Johnston, 1983, Straussner, 1990)

Učitel/školitel – sociální pracovník poskytuje informace, vysvětlení a formulace názorů a přístupů, modeluje efektivní chování a dovednosti. Tato úloha se týká nejrůznějších wellness programů (zvládání stresu, jak přestat kouřit atd.).

II. Sekundární role

Konzultant – sociální pracovník napomáhá pochopení organizační a personální dynamiky a zlepšení schopnosti řešit spory.

Hodnotitel/analytik – sociální pracovník shromažďuje informace a posuzuje či hodnotí dynamiku organizačního prostředí, strategie organizace a jejich dopad na organizaci.

Školitel – sociální pracovník působí jako učitel, který vybraným členům organizace pomáhá, aby si uvědomili citlivé a problematické aspekty organizace.

Programový rozvojář – sociální pracovník stanovuje a zavádí nové programy, které slouží potřebám pracoviště, například vytváří pracovní studijní program, který propojí místní vzdělávací instituci a organizaci, která má obtíže nalézt kvalifikovanou pracovní sílu.

Organizátor sociální odpovědnosti podniku – sociální pracovník zde zastává úlohu analytika dobročinných aktivit, poradců pro urbanistické záležitosti, manažerů sociální odpovědnosti organizace, poradců v oblasti vztahů s místní komunitou nebo koordinátorů komunitních služeb. Do jeho působnosti spadá vyhledávání organizací, které dané služby potřebují, jejich napojování na vedoucí představitele místních komunit, vyhodnocování požadavků komunit a charitativních organizací, vyhodnocování potřeb komunit a navrhování nových služeb a programů. (Straussner, 1990)

Tyto různé modely sociální práce na pracovišti byly sjednoceny pod hlavičkou zaměstnanecké Asistenční služby, na kterou se blíže zaměříme v následující kapitole.

4. Zaměstnanecká asistenční služba

4.1 Úvod

Sociální práce a ostatní pomáhající profese zareagovali na nesourodé požadavky zaměstnavatelů a zaměstnanců a začali nabízet širokou škálu služeb pod názvem asistenční zaměstnanecká služba. (Employee Assistance Program)

Tato službu se začala vyvíjet od poloviny 20. století a postupně se stala nejucelenější formou specializovaných sociálních služeb zaměstnancům na trhu.

4.2 Historický vývoj zaměstnanecké asistenční služby

(EAPA Handbook, 1999)

Zaměstnanecká asistenční služba má své kořeny ve Spojených státech, její historický vývoj je však poměrně mlhavý. (Roman, 1988) Je možné, že se částečně vyvinula ze zaměstnaneckých/podnikových protialkoholních programů, ale mohlo jít také o obecnější programy poskytované s cílem zlepšit sociální situaci zaměstnanců, zajistit jim psychologické poradenství a dobré duševní zdraví na pracovišti. (Lynne Bennett, 1990, cit in EAPA Handbook, 1999)

Podnikové protialkoholní programy (occupational alcohol programs) se staly ranou formou pomoci poskytované zaměstnancům. S touto iniciativou přišli zotavující se alkoholici, kteří s pomocí Anonymních Alkoholiků dokázali zvládnout své problémy s alkoholem, jež významným způsobem ovlivnily jejich osobní i pracovní život. Koncem 40. let 20. století si řada organizací začala uvědomovat, že zaměstnanci trpící alkoholovou závislostí se mohou léčit a poté se vracet zpět do práce.

Zaměstnavatelé pomáhali léčícím se jedincům původně tím, že je bez ohledu na riziko návratu k alkoholismu znovu přijímali do práce. Když se však ukázalo, že se jim podstoupení takového rizika vyplácí, upřeli svou pozornost směrem k identifikaci zaměstnanců s alkoholovou závislostí dříve, než došlo k propuštění v důsledku zhoršení jejich pracovního výkonu. Této nové aktivitě se ujali supervizoři a zástupci odborů, kterým se dostalo základního školení o známkách a příznacích alkoholové závislosti, aby byli schopni rozpoznat závislost u svých kolegů.

Ve 40. a 50. letech spolupracoval Výbor pro management pracovní síly (Labor management Committee), Národní rady pro alkoholismus (NCA) s mnoha společnostmi, odborovými organizacemi a vládními agenturami na vytvoření protialkoholních programů. Druhá světová válka navíc znamenala silný impuls pro financování stovek asistenčních programů zaměřených na sociální problémy a duševní zdraví z federálních zdrojů, jejichž cílem bylo zapojení nezkušených pracovníků do pracovního procesu. (Lynne Bennett, 1990, cit in EAPA Handbook, 1999)

Opakované uplatňování přístupu zaujímaného při protialkoholních programech však působilo zjevné potíže. Pokud například supervizoři, kteří se nacházeli na "frontové linii", a byli tak v každodenním kontaktu se zaměstnanci, dostali na starost identifikaci "problematických" osob, zůstali všichni manažeři na vyšší manažerské úrovni mimo kontrolu. Tento systém však přetrvával i přes jasné důkazy, že alkoholismus postihuje stejnou měrou osoby na všech zaměstnaneckých i profesních pozicích. Zaměstnanci dokonce nezřídka nabývali dojmu, alespoň v případě těchto prvotních programů, že jde o jakýsi hon na čarodějnice.

V 60. letech 20. století se pozornost přesunula od identifikace alkoholismu k identifikaci nízké pracovní výkonnosti. Tuto změnu provázelo několik faktorů. Zprvé se

zjistilo, že problémy s výkonností kazily pověst méně než problémy s alkoholem. Zadruhé použití konkrétních behaviorálních popisů (špatná přizpůsobivost, problematické vztahy s ostatními, často opakované absence na pracovišti) umožňovalo supervizorům, aby se vyhnuli dohadům o konzumaci či zneužívání alkoholu a tudíž i popírání problému ze strany alkoholika. Zatřetí většina supervizorů si byla vědoma skutečnosti, že jejich školení o diagnostice alkoholismu bylo velice základní a stručné, a váhali tudíž získané poznatky využít. Ve srovnání s tím pro ně bylo měření pracovní výkonnosti něčím známým a pohodlným. (EAPA Handbook, 1999)

Tento posun směrem ke sledování pracovní výkonnosti však odhalil jeden z největších problémů asistenčních snah do současného okamžiku: asistenční služba fungovala pouze v případě problémů s alkoholem. Pokud bylo však příčinou snížené pracovní výkonnosti něco jiného, neměl management žádné zdroje, aby mohl zasáhnout. Potřeba odpovídajících zdrojů v konečném důsledku vedla k pojetí zaměstnanecké asistence tak, jak ji známe dnes.

Současné zaměstnanecké asistenční úsilí se stále potýká s problémy zneužívání návykových látek, obvykle však řeší psychické problémy, manželské a rodinné problémy, problémy s dětmi, pracovní stres, finanční a jiné starosti. Díky rozšíření škály problémů, které se asistenční služba snaží řešit, dnes můžeme hovořit o komplexním přístupu k lidským problémům. (EAPA Handbook, 1999)

4.3 Pojetí

Definice

„EAP je jednou ze zaměstnaneckých výhod, která je v USA zpravidla poskytována spolu se zdravotním pojištěním. Hlavním úkolem těchto programů je pomoci zaměstnancům překonat problémy, které mají negativní vliv na jejich pracovní výkon, zdravotní či psychický stav. Tyto problémy nemusí mít své

kořeny výhradně na pracovišti, ale naopak, EA programy jsou vytvořeny speciálně pro řešení problémů v soukromém životě. Diskrétní krátkodobé poradenství je poskytováno pracovníkům a jejich rodinám profesionálně vyškolenými pracovníky." (EAPA, 1999)

Zaměstnanecká asistenční služba se stala již dávno součástí amerického ziskového sektoru, odborníci však dodnes nedošli ke konsenzu, co všechno by tyto programy měly obnášet. Přesto se většina shodne, že základ této služby leží v tzv. EAP stěžejní technologii.

Tvůrcem stěžejní technologie je Paul M. Roman, profesor sociologie na University of Georgia. Později přebírá jeho teorii asociace EAPA a přepracovává ji na verzi, která se stává oficiálně uznávanou v EA odborné komunitě.

Stěžejní technologie (core technology)

Základem stěžejní technologie EAP je:

- 1.** Konzultace, školení a poskytování pomoci pro vedení organizace (manažery, supervizory a představitele odborů) za účelem zvládnutí problematických zaměstnanců, zlepšit pracovní prostředí, zvýšit pracovní výkon zaměstnanců a informovat zaměstnance o existenci zaměstnaneckých asistenčních služeb;
- 2.** Důvěrné a včasné rozpoznání problémů, vyhodnocení potřebných služeb pro zaměstnance s osobními obtížemi, které mohou ovlivnit jejich pracovní výkon;
- 3.** Využití konstruktivní konfrontace, motivace a krátkodobé intervence s cílem vyřešit problémy zaměstnanců, které ovlivňují jejich pracovní výkon;
- 4.** Nasměrování zaměstnanců na odborníky, kteří stanoví diagnózu, navrhnou léčbu a poskytnou pomoc; následný monitoring a další služby; organizace a pojišťovny;
- 5.** Pomoc organizacím s organizací smluv na poskytování služeb a s vytvářením a kontrolou vztahů s poskytovateli služeb,

řízené péče, s pojišťovny a dalšími platícími třetími stranami;

6. Pomoc organizacím s poskytováním zdravotních dávek, které pokryjí zdravotní/behaviorální problémy, mimo jiné také alkoholismus, drogovou závislost, duševní/emocionální poruchy atd.;

7. Stanovení efektu EA služeb pro organizaci a pracovní výkon jednotlivců.

Na základě řady definic, které se začaly objevovat v 80. letech 20. století, můžeme popsat tři hlavní předpoklady, které EAP odlišují od jiných paralelně uplatňovaných strategií personálního managementu (Lynne Bennett, 1990, cit in EAPA Handbook, 1999):

1. Problémy zaměstnanců jsou jejich osobní záležitostí, dokud nepůsobí snížení pracovní výkonnosti.
2. Problém produktivity práce spočívá v zaměstnancích a jejich soukromých životech.
3. Je úkolem supervizorů, aby rozpoznali klesající pracovní výkon (aniž by určili podstatu problému).

4.4 Úkoly (EAPA, 1999)

Příručka pro poskytovatele zaměstnaneckých asistenčních služeb vydaná asociací EAPA rozděluje úkoly sociálních pracovníků do dvou základních kategorií: klinické a organizační.

Klinické

Řešení klinických problémů zaměstnance vyžaduje posouzení problému, stanovení diagnózy a nasměrování na příslušného odborníka. Klinické programy se obvykle zabývají individuálními psychickými problémy, manželskými, rodinnými,

problémy, pracovním stresem, právními a finančními problémy a zneužíváním návykových látek. Profesionální poskytovatelé EAP také mohou poskytovat krátkodobé psychologické poradenství (tzn. tři až šest sezení).

Oblasti poradenství dle EAPA:

- balancování pracovního a osobního života
- životní mezníky
- vztahové problémy
- problémy spojené s péčí o osobu blízkou
- finanční a právní záležitosti
- rozvod, ztráta blízké osoby
- zdravotní problémy
- sexuální obtěžování
- zneužívání návykových látek
- stres na pracovišti

Další klinické povinnosti se mohou týkat rozvoje sítě vysoce kvalitních léčebných zdrojů, monitorovacích služeb, účast na plánování léčby, údržba podpůrného systému pro zaměstnance na pracovišti i po umístění do klinické péče a pokračující zprostředkovávání potřebného kontaktu mezi poskytovatelem a příjemcem péče a managementem.

Organizační

Jak naznačuje výše popsaná stěžejní technologie, jedním z úkolů EAP je pomoc supervizorům. Asistence může zahrnovat konzultace se supervizory ohledně problémů zaměstnanců, navrhování strategií pro zvládání individuálních problémů, ať již dojde k zapojení asistenční služby či nikoli, a školení supervizorů v oblasti poskytování zaměstnanecké asistence a jiných oblastech osobního rozvoje. Zahrnout můžeme také poradenství a vedení v krizovém období, během propuštění a odchodu do důchodu.

4.5 Náklady na zaměstnaneckou asistenční službu

Náklady na EAP se značně odlišují. V roce 1995 se průměrná cena na zaměstnance pohybovala kolem US\$28 za vnitropodnikové programy a US\$22 za programy mimo pracoviště. Tyto náklady ve srovnání s výdaji za nábor a vyškolení nových zaměstnanců, které dosahují například u IBM až \$50.000, jsou minimální. V dnešní době díky masivní poptávce klesly ceny až na US\$5 na zaměstnance na měsíc.

Studie laboratoří Abbott z roku 2000, provedená na vzorku 2000 soukromých společností, přinesla pozoruhodné výsledky. Ukázala, že firmy, jež skrze EAP nabízejí svým zaměstnancům poradenství při osobních problémech, dosahují ročně v průměru na zaměstnance o \$2200 vyšších úspor než společnosti, které podobné služby neposkytují.

Po zavedení zaměstnanecké asistenční služby zaměřené na problémy s alkoholem do *Oldsmobile's Lansing*, statistiky Michiganské továrny ukázaly snížení v absenci na pracovišti o 49%, zdravotních nákladů o 29%, neplaceného volna o 56%, stížností o 78% a pokles kázeňských problémů o 63% a nehod na pracovišti o 82%.

Statistiky zřetelně ukazují korelaci mezi vhodným a včasným řešením problémů zaměstnanců a kvalitě fungování organizace. Studie *Health Enhancement Research Organization* z roku 1998 provedená na 46.000 pracovnících vybraných amerických firem ukázala:

- 18,5% všech zaměstnanců pracovalo ve velkém stresu a jejich výdaje na zdravotní péči byly o 46% vyšší než u těch jedinců, jejichž povolání nebylo stresující
- 2,2% zaměstnanců měla pravidelně deprese a jejich zdravotní výdaje převyšovaly o 70,2% výdaje průměrné

Dohromady tedy více než 20% všech zaměstnanců bylo buď vysoce stresovaných nebo depresivních, v průměru tedy měli o 50% vyšší náklady na zdravotní péči.

Obecná fakta vedoucí zaměstnavatele k zařizování zaměstnanecké asistenční služby:

- Každý dolar investovaný do EAP představuje pro zaměstnavatele úsporu USD17. (*US Department of Labour, reported by EAP, 2000*)
- Přibližně v jednom z pěti případů pracovní neschopnosti je příčinou stres nikoli bakteriální či virové onemocnění. (*CCH, Unscheduled Absence Survey, 2002*)
- V 85% pracovních úrazů je příčinou nehody stres. (*Employee Assistance Report, 2001*)
- V posledních letech stoupl počet případů pracovní neschopnosti z důvodu stresu o 316%. Osobní (21%) a rodinné problémy (20%) mají hlavní podíl na tomto nárůstu. (*CCH, Unscheduled Absence Survey, 2002*)
- Emoční problémy jsou příčinou 61% případů pracovní neschopnosti. Náklady zaměstnavatele na absentující zaměstnance činí 5,6% mzdových nákladů. (*Employee Assistance Report, 2001*)
- Osobní problémy zužují přibližně 18% pracující populace. Převedeno na produktivitu práce jde o ztrátu 25% výkonu. (*Employee Assistance Report, 2001*)
- Studie týkající se kvality života (*Met Life Study*) konstatuje, že 23-46% zaměstnanců pečuje o nezletilé děti či stárnoucí rodiče a tato situace byla příčinou pracovní neschopnosti, odchodu z práce v průběhu pracovního dne, změny pracovního místa nebo naopak setrvání v místě z důvodu vstřícného postoje zaměstnavatele. (*Employee Assistance Report, 2001*)
- 59,3% alkoholiků je zaměstnaných na plný úvazek. Z nich 26,2 je řazeno mezi těžké alkoholiky. (*National Survey on Drug Abuse, 2002*)

- 70% všech dospělých osob zneužívající návykové látky je v pracovním poměru (*CSAT, 1999*)
- Drogově závislí zaměstnanci mají o 300% vyšší výdaje na zdravotní péči než jejich zdraví spolupracovníci (*U.S. Chamber of Commerce, Workers at Risk: Drugs and Alcohol on the Job. 1990*)
- Více než 54 milionů Američanů má psychické problémy, přesto méně než 8 milionů vyhledá odbornou pomoc (*Surgeon General's Report on Mental Health, 1999*)
- Odhadovaná ekonomická zátěž způsobená vlivem deprese na zaměstnance v roce 2000 dosahovala 43,7 miliard dolarů - 31,3 miliard nepřímé náklady např. snížená produktivita a absence, a 12,4 miliardy přímé náklady jako léky, ošetření apod. (*NMHA, 2000*)
- Výzkum provedený na 800 tisících zaměstnancích pracujících ve více než 300 společnostech v USA ukázal, že počet zaměstnanců, kteří onemocní kvůli vysokému stresu se mezi lety 1996-2000 ztrojnásobil. To znamená, že denně nepřijde do práce z důvodu těžkostí způsobených stresem až jeden milion lidí. (*The American Institute of Stress, 2000*)
- Více než 22 milionů amerických rodin poskytuje neplacenou, neoficiální péči svým starším příbuzným a 64% těchto pečovatелů je zaměstnáno na plný nebo poloviční úvazek. (*Labor Project for Working Families, 2000*)

Výše zmíněné studie dokazují prospěch zaměstnaneckých výhod v podobě zaměstnanecké asistenční služby, jejichž implementace má za následek nižší zdravotní výdaje, menší fluktuaci, vyšší produktivitu práce, lepší pracovní morálku apod. Musíme si však klást otázku, do jaké míry tyto studie poskytují opravdu objektivní výsledky a zda jsou dostatečně vědecky ověřené. Kritickému pohledu musíme podrobit především ty studie, jež byly provedeny samotnými EAP poskytovateli.

4.6 Diskuze

V této kapitole jsme se pokusili vymezit asistenční zaměstnaneckou službu, přesto při zkoumání dostupné literatury zjišťujeme, že ani odborníci oboru se neshodují na konkrétním vymezení této služby. Nacházíme i takové, kteří kritizují i nejvíce uznávanou definici EAPA asociace.

Na přelomu března a dubna 2002 přináší časopis EAP Association Exchange odpovědi profesionálů na jednoduchou otázku: "Co je to zaměstnanecká asistenční služba?" Jak se čtenář dozvídá, jsou mezi odborníky jedinci, kteří popírají smysl cokoli definovat: "A potřebuje naše pole vůbec nějakou obecně uznávanou definici?" (Helene King, EAPA board of directors). Ve svém článku se autorka zamýšlí nad tím, zda je možné definovat něco, co se neustále formuje a polemizuje nad tím, zda je to vůbec třeba. John Mickey (EAPA board of directors) je podobného názoru, tvrdí: "Zaměstnanecká asistenční služba je něco, co se neustále vyvíjí a mění a pokud chce uspět ve světě byznysu, musí se přizpůsobovat aktuálním změnám." Brenda R. Blair se dívá na problematiku z jiného úhlu, a to očima zaměstnavatelů. Ti vidí tuto službu jako tzv. "nice-to-have". „Pokud je situace ve firmě dobrá, potom je zaměstnanecká asistenční služba přidanou hodnotou, v případě, že se však dostane společnost do finančních problémů, EAP jsou první, jenž mizí ze scény". Jasnou odpověď na položenou otázku však nedává.

Lawrence P. Mannion, zastánce „návratu zpět ke kořenům“ EAP, je nejvýše konsternován takovýmto přístupem. Tvrdí, že pokud obor nebude jasně stavět na základech EA stěžejní technologie, během několika let se rozplyne, bude rozmělněn ostatními programy pro zaměstnance. (Lawrence P. Mannion, 2004)

Zamýšlet se nad tím, zda obor, který má tak mladé kořeny a nemá jasně vymezené hranice potřebuje definici můžeme považovat za překvapivé. Svět se nepochybně mění a nikdo v ziskovém sektoru nepolemizuje nad tím, zda se přizpůsobit poptávce či ne. Je ale možné každý rok vydávat zaměstnaneckou asistenční službu za něco odlišného?

Na druhou stranu nemůžeme ani plně souhlasit s Lawrenceem P. Mannionem, který odmítá jakoukoli adaptaci na změny. Kritizuje i stěžejní technologii obecně uznávanou a prezentovanou EAPA asociací. Tvrdí, že tato přepracovaná verze narozdíl od původní, kterou představil jeden z průkopníků EAP Paul M. Roman v roce 1984, je méně přesná a vytrácí se z ní důraz na problémy s alkoholem. (Jak již víme z předchozí kapitoly, EAP vzešly z tzv. zaměstnaneckých protialkoholních programů.)

My bychom se spíše přiklonili k názoru Nan Van den Berg (2000), která je přesvědčena o tom, že definice EAPA postavená na stěžejní technologii potřebuje revizi.

"... v důsledku evolučních změn v povaze práce, pracovníků i zaměstnavatelských organizací je možné, že koncepční model založený na technologii problematického zaměstnance bude třeba přepracovat."

Při bližším zkoumání autorčiny teze zjišťujeme, že v podstatě navrhuje změnu zacílení od problémového zaměstnance na prevenci. Dle jejího názoru by nálepka "problematický zaměstnanec" měla být zaměněna jinými výrazy, které budou obsahovat následující koncepty:

- posílení pozice
- zbavení se nedůvěry
- dialog a spolupráce
- pružnost a odolnost

- léčení a wellness
- synergie

Využití přístupu založeném na silných stránkách zdůrazňuje spíše kompetence zaměstnance než jeho patologie, což dává prostor pro synergii spíše než nápravu a rehabilitaci. Tento přístup může pomoci zaměstnancům uvědomit si své silné stránky a jejich využití pro svůj vlastní prospěch i k užitku svého okolí.

Přestože odborníci dodnes nedošli ke konsenzu, co všechno by asistenční zaměstnanecká služba měla obnášet, stala se tato služba již dávno součástí amerického ziskového sektoru.

Na Evropský trh se ale EAP dostala ve stejné podobě teprve před několika málo lety. Z předchozích kapitol již víme, že sociální práce na pracovišti má dlouholetou tradici i v Evropě, proč tedy EAP přichází do Evropy až v poslední době?

Můžeme se domnívat, že jedním z důvodů může být kulturní rozdílnost v pohledu na psychologické poradenství, které tvoří velkou část této služby.

Ve Spojených státech je běžné a někdy až módní řešit své problémy s osobním psychologem, v Evropě je v mnoha případech tento trend považován za spíše stigmatizující, proto může docházet k tomu, že je zaměstnanecká asistenční služba vnímána negativně.

EAP se dostává do Evropy také díky nadnárodním a globálním společnostem, které chtějí tuto službu na všech svých pracovištích, nejen doma v New Yorku, ale i v Londýně či Sydney. O další šíření zaměstnanecké asistenční služby se také zaslouhují mezinárodní poskytovatelé zaměstnanecké asistenční služby, kteří vstupují na trhy v Číně a Indii, kde své služby poskytují především americkým občanům.

Můžeme také říci, že je to tradice "blahobytu" v západoevropských zemích v kombinaci s evropskými politikami

zaměřenými na "zdravé pracovní prostředí"²², která vede k většímu nárůstu poskytování zaměstnaneckých asistenčních služeb. (Hopkins, 2005)

²² European Agency For Safety and Health at Work, <http://osha.europa.eu/en/campaigns/hwi/>
European Public Health Alliance, <http://www.eph.org/a/2770>

PRAKTICKÁ ČÁST

5. Situace v České republice

5.1 Historie

5.1.1 Historický vývoj od průmyslové revoluce do konce 2.světové války

Průmyslová revoluce, datovaná od doby, kdy James Watt úspěšně začal používat v práci parní stroj, přinesla řadu společenských změn i na území dnešní České republiky.

Nastupující průmyslové období vývoje lidské společnosti lze charakterizovat přeměnou cechovních řemesel a některých manufaktur na tovární výrobu s vysokou produktivitou práce. Současně probíhá i změna v postavení člověka ve společnosti, neboť i prostý člověk získává postupně osobní svobodu a z poddaných nevolníků se stává svobodný občan s řadou demokratických práv i povinností. Následkem těchto změn dochází ke změnám v systému řízení práce a změni se i styl vedení lidí. (Lednický, 2001)

V té době nastupuje éra vědeckého managementu reprezentována již zmiňovanými jmény Taylor, Mayo a později i Weber se svou teorií byrokratického managementu.²³

Na území našeho státu byla v 19.století celá řada podnikatelů, kteří se proslavili silným sociálním cítěním.

Jak uvádí Hlaváč (2000), k takovým podnikatelům „patřil především Vojtěch Albert Lanna (1805-1866), který nejen že podporoval zaměstnance v nemoci, ale zejména usiloval o zvyšování jejich vzdělanosti. Také tvrdý, cílevědomý a často bezohledný podnikatel Jan Liebig (1802 -1870) projevoval hluboké sociální cítění vůči svým zaměstnancům. Nejen že zajistil možnost nákupu levných a kvalitních potravin pro své pracovníky, ale založil podnikové pojištění pro případ nemoci i úrazu a financoval výstavbu dělnických kolonií, škol, nemocnice a dalších sociálních staveb. Obdobně postupoval

²³ Vědecký management, <http://www.managementhelp.org/mgmt/history.htm>

i Jindřich Waldes (1876-1940), který se snažil zaměstnance neustále vzdělávat systémem jak rekvalifikačních kurzů, tak vlastních učňovských škol, organizováním vysokoškolského ekonomického vzdělání pro podnikatele i vedoucí pracovníky podnikové sféry. Zároveň se staral o dobré bydlení svých zaměstnanců a jejich sportovní i kulturní využití v různých klubech a kroužcích, které rozvíjely činnost v rámci jeho podniku."

Nikdo z těchto podnikatelů ale bezpochyby nedosáhl kvalit Tomáše Bati. Lednický (2001) považuje Baťu za geniálního manažera, který vytvořil ucelenou soustavu podnikového řízení a vybudoval ve své době jeden z největších podniků v Evropě. Baťa se dle jeho názoru stal jedním z nejvýznamnějších výzkumných realizátorů neobyčejně progresivní sociální politiky vůči svým zaměstnancům.

Tomáš Baťa byl prvním podnikatelem, který na území současné České republiky začal v širokém měřítku používat dle vzoru Taylora americký způsob řízení podniku. Po jeho návratu ze Spojených států se proměňuje zlínská továrna v podnik v tehdejší Rakousku ojedinelý. (Ledický, 2001)

Podle Vavrise (1997) Baťa zavedl způsob odměňování, který odvozuje výdělek pracovníka přímo od výsledku jeho práce a tak dává možnost učinit si sám obraz o přiměřenosti mzdy.

Baťa svým zaměstnancům také poskytoval potřebnou lékařskou péči, stravování v podnikových zařízeních, ale i vzdělání v Baťově škole práce. (Lednický, 2001) Důsledky jeho pokrokové sociální politiky můžeme vidět dodnes zejména na výstavbě města Zlína.

5.1.2 Historický vývoj od 2.světové války až po sametovou revoluci

Přestože předválečné Československo mělo silnou tradici charitativní sociální péče, nositelem zásadních sociálních změn byla druhá světová válka.

Zatímco v západní Evropě rozhýbala společnost k akci - ta se začala znovu budovat a sociální práce rozkvétala pod vlivem anglického reformátora a propagátora sociálního státu lorda Beveridge, náš nově nastolený politický režim začal tabuizovat veškeré sociální otázky. Docházelo k první vlně znárodnování majetku jež položil základy rovnostářské společnosti. Vyvlastňování soukromého majetků mělo za cíl odstranit nezaměstnanost, kriminalitu, prostituci a chudobu, a tím i všechny sociální problémy, které je doprovázely. Ty byly považovány za přežitek kapitalistické minulosti a předpokládalo se, že se zrušením třídních rozdílů postupně vymizí. (Šiklová, 2001)

Tento přístup byl však dlouhodobě neudržitelný, proto bylo nutné obnovit sociální školy, které vznikly hned po druhé světové válce a záhy byly zrušeny. Začaly se tedy stavět vyšší školy sociálně zdravotní, které nabízely speciální obory pro vychovatelky se sociálním zaměřením. Trnem v oku však zůstával pojem „sociální“, proto se školy opět rušily či byly zredukovány. V roce 1959 byla založena dvouletá nástavba na střední škole sociálně-právní, kde se mimo jiné předměty vyučovala i „sociálně-právní ochrana“. Pod tímto názvem se ukrývala i politicky nevhodná sociální práce. (Šiklová, 2001)

Většinu absolventů zaměstnávaly národní výbory, pod které spadala sociální problematika (např. v domovech důchodců) nebo nacházeli uplatnění jako personální pracovníci pro sociální otázky či náboroví asistenti v závodech. (Šiklová, 2001) Zde můžeme vidět znovuobrození sociální práce na pracovišti.

Začátkem 70. let, se začíná rozvíjet zaměstnanecká asistenční služba v personálních útvarech. Kořeny této služby, tak jak ji známe dnes ze zahraniční zkušenosti spadají do roku 1974, kdy profesor Igor Tomeš vytvořil projekt, jež nazýval „Systém sociální práce v hutích“.

Inspiraci pro svůj projekt čerpal ze své pětileté pracovní zkušenosti v Mezinárodní organizaci práce (ILO), kde služby sociálního pracovníka pro zaměstnance (social worker officer) byly běžnou praxí od poloviny 20. století. Sociální pracovník v MOP měl na starosti nepracovní problémy zaměstnanců - novým pracovníkům například pomáhal při hledání bydlení, koupi auta, zajištění rodinných příslušníků apod. Zde se zrodila první myšlenka na tzv. sociální komfort zaměstnanců, kterou Tomeš aplikuje na počátku 70. let do ostravských hutí.

V té době měli společnosti Hutnictví železa na 148 tisíc zaměstnanců, kteří byli rozmístěni v 16 podnicích. Největší z nich - Vítkovické železárny - se tehdy daly svým počtem zaměstnanců (41 tisíc) a také vnitropodnikovými sociálními problémy srovnat s jakýmkoli menším slezským městem.

Sociální práce směřovaná od zaměstnavatelů k zaměstnancům měla ve Vítkovických železárnách dlouhou historii. Generální ředitel tohoto podniku Pavel Kupelwiesner (1843 - 1919) v letech 1876 až 1893 změnil přežitě patriarchální zaměstnanecké vztahy za zásady promyšlené, na vědeckých základech budované, personální a sociální politiky. Vedle nově chápané personalistiky, kdy klíčový význam byl přikládán kvalitě pracovníků, důsledně prosazoval zavedení úkolových mezd dělníků a zainteresovanosti vedoucích na hospodářských výsledcích podniku v rámci přestavby dosavadního mzdového systému. (Lednický, 2001) Současně realizoval i rozsáhlý a promyšlený sociální program, který podle Myšky (1997) představoval reformu nemocenského a starobního pojištění, výstavbu nemocnice i sociálních ústavů a výstavbu ubytování pro dělníky i úředníky.

Podniky hutnictví železa zaměstnávaly špičkové odborníky v oboru, ale také velký počet občanů spadající do kategorie rizikových skupin. Byli to často nekvalifikovaní občané, jedinci v post-penitenciární péči či členové minorit (až na 10

tisíc Romů), kteří měli větší tendenci podléhat sociálním tlakům tehdejší doby. Z tohoto důvodu bylo dle Tomeše efektivnější vytvořit systém, který by problémy zaměstnanců řešil lokálně.

Sociální komfort se v prvopočátcích odvíjel od standardů, které upravovaly hygienické normy. Ty například uváděly, kolik je třeba mít toalet na určitý počet zaměstnanců, v jaké minimální vzdálenosti musí být od sebe vzdáleny, ale také kde budou umístěny šatny a sprchy pro ženy či jaká bude kapacita závodních jídelen.

Z této prověřkové činnosti profesor Tomeš čerpal a přišel s návrhy na zlepšení sociálního klimatu a sociální vybavenosti podniku. Dnes tuto činnost nazývá sociální inženýrství.

System sociální péče v Hutnictví železa dostal konkrétní podobu v roce 1974, kdy byl plně zaveden do ostravských hutí jako pilotní projekt. První sociální pracovnice přicházely do podniku starat se o sociální komfort zaměstnanců v počtu jedna na 32000 až 3000 zaměstnanců. Sledovala se organizace podle závodů.

„Tento propracovaný projekt měl dvě linie, na tzv. první frontě byla k dispozici „obecná“ sociální pracovnice, která měla kancelář přímo u vchodu do závodu a odbavovala „obecné problémy zaměstnanců“. Pomáhala vyřizovat dávky, hledat vhodné bydlení, řešit problémy manželek zaměstnanců, umisťovat děti v jeslích a mateřských školách organizovat rekreace a ozdravné pobyty pro zaměstnance pracující v těžkých podmínkách hutí.“ (Tomeš, 2008)

Tyto pracovnice také plnily funkce dnešní občanské poradny. Měly za úkol problémy zaměstnanců základně zhodnotit a pokud se vymykaly jejich kompetencím, bylo jejich zodpovědností odkázat je na další odborníky - například na podnikové lékaře či psychology. Tuto činnost nazývá Tomeš sociálním dispečinkem.

Každý ze 16 podniků měl však i druhou linii sociální práce, tzv. „speciální sociální pracovnice“. Tyto ženy (tehdy opravdu jen ženy) poskytovaly nadstandardní specializovanou

péči. Např. v SONP Kladno byly tři a jedna z těchto pracovníků se orientovala na řešení problémů spojených s rodičovstvím (přídavky na dítě, výběr a umístování do školek či jeslí atd.), druhá na problematiku desintegrováných sociálních skupin (Romové, postpenitenciární péče, atd) a třetí se věnovala výhradně zdravotně postiženým (např. vyhledávala pozici v rámci podniku vhodnou pro hendikepované).

Jedna z těchto specializovaných sociálních pracovníků zastávala funkci vedoucí oddělení a komunikovala s personálním ředitelem a následně s ředitelem společnosti.

Výskyt sociálních problémů na pracovišti byl pravidelně monitorován. Kromě sociálních pracovníků, lékařů a psychologů to byli také podnikoví sociologové, kteří přispívali k sociální vybavenosti podniku a to zejména tím, že v pravidelných čtyřletých intervalech zkoumali sociální klima na pracovišti a doporučovali směry dalšího vývoje personální a sociální práce.

Tento původně minimalistický projekt se úspěšně rozrostl a v roce 1985 dosáhl svého původně vytyčeného cíle. Každý ze šestnácti podniků zaměstnával jednu sociální pracovníci na každých 3000 zaměstnanců. Výsledkem více než desetiletého snažení o sociální komfort zaměstnanců v hutích byl propracovaný systém, který měl své standardy a interními předpisy. Více než 50 sociálních pracovníků rozprostřených po celých hutích nabízelo svou péči všem 150 tisícům zaměstnancům.

Rok 1989 však nepřinesl pro sociální pracovníky na pracovišti pozitivní změny. Privatizace následující sametovou revoluci znamenala pro toto rozvíjející se odvětví sociální práce "rychlou smrt". Rozpadlo se Hutnictví železa a jednotlivé privatizované podniky se reorganizovaly. Začalo docházet k masivnímu snižování stavů, a mezi prvními, kdo byl nucen opouštět svá místa v hutích byli spolu s Romy i sociální pracovníci.

Sociální práce na pracovišti vymizela a zodpovědnost za nepracovní problémy zaměstnanců přeneslo vedení privatizovaných společností na obec a stát.

Jak se ale dozvíme v následující kapitole, privatizace neznamena pro toto specializované odvětví sociální práce absolutní konec. Po necelých dvaceti letech se tento obor pomalu začíná znovu probouzet a útočit na český trh.

5.2 Současná situace

V předchozí kapitole jsme se dozvěděli, že sociální práce na pracovišti vymizela s nástupem kapitalistické společnosti. Tržní ekonomika, která na 40 let zamrzla, se čile probudila k životu a čeští občané se s nadšením vrhli do podnikání.

Dnes, po téměř dvaceti letech naše tržní ekonomika dle Aleše Křížka, ředitele společnosti Robert Half International, stále zaostává za ekonomikou západní Evropy.

"Naší ekonomice se momentálně daří dobře, koruna posiluje, ale nikde není zaručeno, že situace za půl roku bude stejná. Zaměstnanecká asistenční služba jsou výdaje na víc. V době, kdy firmy bojují s dražším plynem a elektřinou, silnou konkurencí z Číny a ilegálním dovozem, většina financí je investována do movitého majetku a investice do lidských zdrojů zatím zaostávají." (Křížek, 2008)

Aleš Křížek je přesvědčen o tom, že se situace může změnit až ve chvíli, kdy české firmy budou dlouhodobě prosperovat.

Přes tento spíše skeptický pohled dochází v České republice ke zlomovému okamžiku jen několik týdnů po tomto rozhovoru. Na českém trhu se objevuje první ucelená zaměstnanecká asistenční služba.

Přestože dodavatel této služby zatím nezaměstnává na pozici EA konzultanta sociálního pracovníka ale

psychoterapeuty, považují za důležité se na služby Assessment Systems podívat podrobněji.

5.2.1 První dodavatel zaměstnanecké asistenční služby: Assesment Systems

http://www.assessmentsystems.sk/generate_page.php?page_id=289

www.e-a.cz

Jedním z prvních poskytovatelů zaměstnanecké asistenční služby na českém trhu se stala společnost Assesment Systems, která se zaměřuje na rozvoj zaměstnanců a predikaci pracovního výkonu zaměstnanců pomocí psychometrických a psychodiagnostických nástrojů.

S programem EAP přišla společnost v březnu 2008 na základě poptávky jejích stávajících klientů, z velké většiny amerických nadnárodních podniků. (Jako první to byl Procter&Gamble.)

Program Employee Assistance společnosti této společnosti je nabízen zatím pouze externě. Zaměřuje se na širokou škálu problémů hlavně psychologického rázu mezi něž patří například:

- stres spojený s významnými změnami v životě
- interpersonální konflikty
- partnerské a vztahové problémy
- obtíže při výchově dětí
- psychické problémy (deprese, úzkosti apod.)
- problémy s alkoholem a jinými psychoaktivními látkami, traumata a krize
- stres spojený s onemocněním v rodině a další problémy

V rámci své služby nabízí:

-bezplatné a důvěrné poradenství (telefonická konzultační služba 24 hodin denně, 365 dnů v roce)

- přístup na webové stránky EA, kde se může zaměstnanec informovat o problémech, s nimiž se lidé potýkají (emailová kontaktní a konzultační služba)

- doporučení a kontakt na specialistu v případech, kdy situace vyžaduje jinou než psychologickou/psychoterapeutickou pomoc (např. právní služby, finanční poradenství, konzultace s lékařem apod.)
- individuální osobní konzultace s psychologem (v maximálním rozsahu 5 hodin ročně)

Jak program v rámci Assessment Systems funguje?"

Služeb EA může využít každý zaměstnanec, který je do programu zařazen. První kontakt probíhá nejčastěji tak, že se zaměstnanec obrátí na konzultanta EA telefonicky, případně emailem. Cílem této úvodní fáze je navázání kontaktu, identifikace problému a rychlá intervence „na dálku“. Poté může následovat jedno či více osobních setkání zaměřených na hlubší analýzu a optimální vyřešení problému. V některých případech může být účinnou pomocí relevantních informací či zprostředkování specializované pomoci.

Služby EA jsou poskytovány na základě smlouvy mezi zaměstnavatelem a společností Assessment Systems. Mohou být určeny všem zaměstnancům, anebo pouze vybraným skupinám. Program je hrazen zaměstnavatelem paušálními platbami v závislosti na počtu zaměstnanců, kteří jsou do programu zařazeni. Pro samotné zaměstnance je čerpání služeb EA bezplatné.

Náklady

Zaměstnavatel hradí služby EA formou měsíčních poplatků za každého zaměstnance zařazeného do programu.

počet zaměstnanců	měsíční poplatek
20-50	70 Kč
51-200	65 Kč
201-500	60 Kč
nad 500	55 Kč

Princip důvěrnosti

Fungování a efektivita programu je do značné míry založena na principu důvěrnosti. Každému zaměstnanci je garantováno, že o něm nebudou zaměstnavateli sdělovány jakékoli informace (pokud k tomu nedá explicitní písemný souhlas). Zaměstnavateli jsou v pravidelných intervalech poskytovány pouze souhrnné statistické údaje o využívání služeb EA v rámci celé organizace.

5.2.2 První zájemce o zaměstnaneckou asistenční službu: Sanofi Aventis

www.sanofi-aventis.cz

Jeden z prvních klientů Assesment Systems se stala francouzská farmaceutická společnost Sanofi Aventis.

Tato firma, která má v České republice na 240 zaměstnanců, podle ředitelky oddělení lidských zdrojů Phdr. Eriky Vorlové, Phd. zaměřuje své zaměstnanecké benefity nejen na péči o fyzické ale zejména i duševní zdraví. Dle jejích slov se oddělení lidských zdrojů soustředí na budování firemní kultury a příjemného pracovního prostředí. Vystudovaná psycholožka vidí důležitost vztahů na pracovišti a je si vědoma toho, do jaké míry mohou osobní problémy zaměstnanců ovlivnit jejich pracovní výkon.

Spouštěčem poptávky po zaměstnanecké asistenční službě v Sanofi Aventis se staly dvě tragické události, které se odehrály v roce 2007. Jeden ze zaměstnanců spáchal sebevraždu a zanedlouho poté zmizela kolegyně, jejíž tělo se nikdy nenašlo. Shodou okolností byl její manžel také zaměstnancem společnosti Sanofi Aventis.

Tyto události vyvolali na pracovišti silné emoce a zdaleka ne všichni zaměstnanci se s nimi dokázali vypořádat. Z tohoto důvodu se firma rozhodla pro preventivní dlouhodobou

službu Employee Assistance. Erika Vorlová v ní vidí záchranou brzdu, která může pomoci problém identifikovat a řešit dříve než se stane katastrofickým.

"Zaměstnanecká asistenční služba je záchranou sociální sítí na pracovišti." (Vorlová, 2008)

5.2.3. Diskuze

Odborný seminář pořádaný společností Assesment Systems za účelem informování o novém způsobu odměňování zaměstnanců pomocí zaměstnanecké asistenční služby přinesl zajímavé poznatky o pohledu potencionálních zájemců na EAP v České republice.

Představitelé následujících firem: Microsoft, Prazdroj, BTS, Unicredit, Žabka, Henkel, Altron, ING, Team Trackers, Grafton, PPF, CSOB, Unisys nejvíce zajímal způsob zaručení důvěrnosti zaměstnanců. Byli přesvědčeni o tom, že by se jejich zaměstnancům nelíbila povinnost nahlásit své vlastní jméno při kontaktování terapeuta na telefonu.

Tato obava z narušení soukromí dokazuje důležitost pohledu na jakoukoli sociální službu na pracovišti v kulturním kontextu. V České republice se totiž stále projevuje podezíravý přístup společnosti k psychologům a sociálním pracovníkům, jež je často spojen s mnoha předsudky.

Zájem o zaměstnaneckou službu byl projeven také představitelkou ČSOB, která zmínila pravidelná přepadení poboček této banky. Podobně jako v případě Sanoffi Aventis i v tomto případě se jeví, že tragické události vedou ke zvýšené poptávce po zaměstnanecké asistenční službě. Zaměstnavatelé jsou si totiž vědomi toho, že vysoce stresové události se odrážejí jak osobním životě tak na pracovním výkonu.

Dle slov Phdr. Tomáše Rodného, psychologa a psychoterapeuta společnosti Assesment Systems, zájem

o zaměstnanecké asistenční služby na českém trhu roste a tato společnost se chystá od nového roku nabírat další odborníky mezi nimiž se může vedle právníka objevit také sociální pracovník.

5.2.4 Jiné

V předcházející kapitole pojednávající o konkrétních rolích sociálního pracovníka na poli soukromého sektoru, se dozvídáme, že sociální pracovník může v rámci své sekundární role podporovat i sociální zodpovědnost organizace. Na tomto místě se tedy podíváme na kazuistiku, která nastiňuje realizaci sekundární role sociálního pracovníka v soukromém sektoru v České republice.

Sociální zodpovědnost organizace (corporate social responsibility), **kazuistika:**

International Study Programs

www.studyprograms.com

ISP je malá soukromá firma s 28 zaměstnanci z nichž třetina jsou cizinci. Tato společnost funguje na českém trhu od roku 1999 a její majitelkou je 35letá Britka V.K.. Firma zprostředkovává krátkodobé studijní pobyty po celém světě pro americké studenty byznysu.

V době, kdy společnost vznikla, měla na soudobém trhu pouze jednoho konkurenta, ale po několika letech začala konkurence přitvrzovat. V roce 2007 se ředitelka již dobře fungující společnosti rozhodla odlišit se od své konkurence nejen svými službami, ale v rámci sociální odpovědnosti organizace i tzv. filantropickým projektem. Začala ale narážet na své nedostatečné znalosti sociální oblasti a neziskové sféry v České republice a nezájem zaměstnanců způsobený také

nedostatkem informací. Z těchto důvodů se rozhodla projekt odložit.

V září 2008 jsem do firmy nastoupila já, sociální pracovnice s mnoha kontakty v neziskovém sektoru. Moje pozice programového manažera pro Asii neměla s mým vzděláním nic společného, přesto se nakonec ukázalo, že i v byznysu mohu využít znalosti získané studiem sociální práci.

Několik málo měsíců po svém nástupu do ISP jsem dostala na starosti odložený filantropický projekt.

Ve spolupráci s marketingovým oddělením a vedením společnosti jsme po několika schůzkách s různými neziskovými organizacemi vybrali tu, která dle svého zaměření nejvíce zapadala do naší marketingové strategie a splňovala představu o kvalitně fungujícím projektu.

Pravidelně jsem se začala scházet s představiteli vybrané neziskové organizace a společně jsme rozhodli, že finance věnované ISP půjdou na stavbu internátní školy v Nepálu. Následovalo období plné aktivit zaměřených na vzdělávání a motivaci zaměstnanců ISP, kteří budou částečně zodpovědní za získávání fondů pro tento filantropický projekt.

V rámci tohoto projektu začala společnost ISP podporovat také jednu z prvních sociálních firem v České republice Rozmarýnu, která staví „kavárnu na půl cesty“, kde plánuje zaměstnávat mladistvé odcházející z dětských domovů.

5.2.5 Shrnutí

Na základě tohoto příkladu můžeme předpokládat, že podobným překážkám, jako je neznalost kvalitních sociálních projektů při filantropické činnosti čelí mnoho českých firem. Programy sociální zodpovědnosti organizace představují dobrý způsob, jak se odlišit od konkurence. V případě, že se jedná o desetitisíce, statisíce či ještě větší částky, můžeme tvrdit,

že vedení společností bude mít velký zájem na tom, aby byly finance dobře investovány.

Podniky menší a střední velikosti pochopitelně nemají dostatek kapitálu na to, aby byly schopny dlouhodobě „uživit“ sociálního pracovníka, ale můžeme odhadovat, že v budoucnu budou mít marketingová oddělení některých společností zájem o externí spolupráci s odborníky v oboru.

5.3 Vize do budoucnosti

Z předchozích kapitol vyplývá, že i čeští zaměstnavatele si začínají uvědomovat vliv sociálního komfortu na produktivitu svých zaměstnanců.

Přesto, podle názoru odborníků bude trvat ještě několik let než se sociální služby na pracovišti stanou normou i v našem státě. Stejně jako Aleš Křížek, tak i Radka Španihelová z poradenské firmy McKinsey je přesvědčena o tom, že nejdůležitějším vlivem na poptávku po zaměstnanecké asistenční službě či jiných nadstandardních zaměstnaneckých výhod je ekonomická situace v zemi.

Podíváme-li se na vývoj hrubého národního produktu České republiky od revoluce až po dnešní dobu, můžeme sledovat stabilní růst. (Od 1995 až po 2007 došlo k jeho zdvojnásobení, ČSÚ). Z tohoto trendu se dá tedy usuzovat, že růst české ekonomiky bude pokračovat i nadále, za předpokladu, že neobjeví nějaký neočekávaný vnější vliv.

Jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, na poptávku po sociálních službách na pracovišti mají vliv i vnitřní faktory, za které považujeme velikost podniku a odvětví.

Velikost podniku je nepřímo vázaná na bohatství země. Pokud budou české firmy bohatnou, dá se předpokládat, že poroste i počet jejich zaměstnanců. Jak bylo zmíněno dříve, jsou to zejména velké firmy, které mají zájem o interní model sociální práce. Můžeme tedy usuzovat, že v dlouhodobém

horizontu s růstem firem poroste i zájem o sociální pracovníky.

Od roku 1989 až po současnost dochází ke snižování stavů ve velkých průmyslových společnostech, a o to více v době, kdy se výroba masově přesouvá do mnoha asijských či jihoamerických zemí. Stále více investic v České republice směřuje do služeb.

Podniky poskytující služby mají na rozdíl od průmyslu větší zájem o externí služby sociálních pracovníků a to zejména platí pro menší firmy a podniky střední velikosti, které si nemohou interní model služeb dovolit. Tento vývoj může vést v krátkodobém horizontu k nárůstu poptávky po externí zaměstnanecké službě.

Na základě vývoje ekonomické situace v České republice můžeme tvrdit, že v průběhu několika následujících let dojde ke zvýšené poptávce po externím modelu zaměstnanecké asistenční služby a v dlouhodobém horizontu se zvýší poptávka i po službě interní.

6. Závěr

Z historického vývoje a zkušeností ze zahraničí vidíme, že úzká spolupráce ziskové a neziskové sféry v podobě sociální práce na pracovišti soukromého podniku je pro zaměstnance i zaměstnavatele přínosná.

Potřeba zaměstnávat sociální pracovníky sahá do období sociálního kapitalismu, kdy probíhají první systematické snahy o zvýšení produktivity zaměstnanců. Ty vyústí ve zjištění, že motivací k vyššímu pracovnímu výkonu není pouze finanční ale i nefinanční ohodnocení.

Ochota zaměstnavatelů zabývat se sociálním komfortem zaměstnanců se zvýšila po vstupu žen do pracovního procesu. Tato nová pracovní síla obtížena dvojitou zátěží s sebou totiž přinesla specifické problémy. Poskytování sociálních služeb na pracovišti se znovu zintenzivnilo v období následujícím po druhé světové válce. V rámci znovubudování společnosti začali zaměstnavatelé hledat další cesty ke zvýšení produktivity a došli k závěru, že primární překážkou růstu jsou sociální a ekonomické následky války, jimž jsou zaměstnanci nuceni čelit.

Toto období plné celospolečenských změn je následováno zrychleným procesem globalizace, který se odráží ve změně životního stylu a má dopad na pracovní i osobní život zaměstnanců. Potřeba zaměstnávat sociální pracovníky v soukromém sektoru je podpořena také stárnutím obyvatelstva a celosvětově klesající porodností. Díky těmto faktorům je produktivní pracovní síla nucena čelit problémům s užitím poválečné „baby-boomovské“ generace, která se právě dostává do důchodového věku.

V důsledku proměňujících se potřeb dochází ke zformování konkrétních rolí a modelů sociální práce, které reflektují aktuální požadavky zaměstnanců, zaměstnavatelů i celého pracoviště. Tyto role a modely jsou sjednoceny a formalizovány

do podoby zaměstnanecké asistenční služby, která nabízí v celosvětovém měřítku nejucelenější balíček psychosociálních služeb pro zaměstnance.

Sociální práce na pracovišti má své kořeny i na území České republiky. Podnět ke vzniku tohoto oboru dal podobně jako v zahraničí sociální kapitalismus, který přivedl české průmyslníky ke změně pohledu na výkonnost svých zaměstnanců. Druhá světová válka však na našem území způsobila spíše útlum tohoto oboru neboť soudobý socialistický režim popíral existenci jakýchkoli sociálních problémů.

V 70. letech minulého století se však úspěšně podařilo realizovat pilotní projekt „Sociální práce v hutích“, který dokázal potřebnost a užitečnost sociálního pracovníka na pracovišti tehdy státního podniku. Privatizace následující sametovou revoluci nicméně znamenala konec tohoto specializovaného odvětví sociální práce na téměř dvacet let. Po tuto dobu se zaměstnavatelé pokoušejí zvyšovat produktivitu svých podniků výhradně pomocí investic do movitého majetku a nové technologie.

Po dvaceti letech však mnoho prosperujících soukromých podniků působících na českém trhu začíná pátrat po nových nefinančních odměnách, které by jim pomohly udržet si své zaměstnance zejména v době, kdy otevírající se evropský pracovní trh konkuruje myriádou pracovních příležitostí. Z tohoto důvodu došlo ke vzniku první zaměstnanecké asistenční služby i v České republice. Ukazuje se, že i když je tato služba u nás teprve ve svých počátcích, zájem zaměstnavatelů o ni se neustále zvyšuje. Můžeme tedy usuzovat, že toto uvědomění si potřebnosti sociálních služeb pro zaměstnance povede i v České republice ke vzniku pracovních míst pro sociální pracovníky v soukromém sektoru. Tento posun z neziskového a nevládního sektoru do sektoru ziskového může v dlouhodobém horizontu směřovat k zásadní změně ve vnímání potřebnosti sociální práce v naší společnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Akabas, S. H.: Industrial Social Work: Influencing the System at the Workplace, Silver Spring, 1983

Arthur, A.R.: Employee assistance programmes: the emperor's new clothes of stress management?, British Journal of Guidance & Counselling, Vol. 28, No. 4, 2000

Barak, M.E.M.: Repositioning Occupational Social Work in the New Millennium, The Haworth Press 2000

Barak, M.E.M. a Bargal, D.: Human Services in the Context of Work: Evolving and Innovative Roles for Occupational Social Work, The Haworth Press 2000

Barak, M.E.M. a Poverny, L. M.: Managing a diverse workforce. Administration in Social Work, 1993

Bargal, D.: An international Perspective on the Development of Social Work in the Workplace, The NASW Press, 1993

Barth, J.: Germany, a difficult market for EAP, Journal of Employee Assistance, 1st Quarter, 2006

Berry P.A.: Application of Social Work Skills to Human Resource Management, The Haworth Press 1990

Bhagat, R.S., Steverson, P.K. a Segovis J.C.: International and Cultural Variations in Employee Assistance Programmes: Implications for Managerial Health and Effectiveness, Journal of Management Studies 44:2, 2007

Bhoodram, P.: South Africa, Becoming Integral to EAPs, Journal of Employee Assistance, 3rd Quarter, 2006

Blum, T. a Roman, P.: The Almacan, 1985

Boyett, J.H., a Conn, H.P.: Workplace 2000: The revolution reshaping American business, New York, 1991

Brandes, S. D.: American Welfare Capitalism. Chicago, The University of Chicago Press, 1976

Buon, T.: Non-English Speaking Countries, Adjusting to Cultural Difference, Journal of Employee Assistance, 3rd Quarter, 2006

Buon, T.: The Future of workplace counseling, Journal of Employee Assistance, 2004

du Plessis, A.: Occupational Social Work in South Africa, Employee Assistance Quarterly, Volume 17, Nr 1/2, 2001

Findler, L., Wind, L.H., a Barak, M.E.M.: The Challenge of Workforce Management in a Global Society: Modeling the Relationship Between Diversity, Inclusion, Organizational Culture, and Employee Well-Being, Job Satisfaction and Organizational Commitment, Administration in Social Work, Vol. 31(3), 2007

Galinsky, E., Bond, J.T., Sakai, K.: National Study of Employers, Families and Work Institute, 2008

Galinsky, E. a Stein, P.: The Impact of Human Resource Policies on Employees: Balancing Work/Family Life, *Journal of Family Issues*, 1990

Gehlenborg, H.: Occupational Social Work in Germany: A Continuously Developing Field of Practice, *The Haworthpress*, 2001

Googins, B. Occupational Social Work: A Developmental Perspective, *Employee Assistance Quarterly*, 1976

Googins, B.: Industrial Social Work, *Employee Assistance Quarterly*, 1976

Haley-Lock, A.: A Workforce or Workplace Crisis? Applying an Organizational Perspective to the Study of Human Services Employment, *Administration in Social Work*, Vol. 31(3), 2007

Herring, H.L.: The Beginnings of Industrial Social Work, *Social Forces*, Vol. 5, No. 3. , 1927

Hoffman,C.:Dependant Care in the 21st Century: Broadening the Definition for the Employee Assistance Program, *Employee Assistance Quarterly*, Volume 16, Nr 1/2, 2000

Hoffman,C.: Dependant Care in the 21st Century: Broadening the definition for Employee Assistance Practice, *Emerging trends for EAP in 21st century*, 2000

Holland P., The Changing Focus in Australia, *Journal of Employee Assistance*, 3rd Quarter, 2006

Hopkins, R.: The United Kingdom, The 25-year-old Adolescent, *Journal of Employee Assistance*, 1st Quarter, 2006

Hopkins, R.: The Employee Assistance European Forum (EAEF) and its Role in The Emerging EA Market In Continental Europe, *Journal of Employee Assistance*, 2005

Hoskinson L. a Beer,S.: Work-Life and EAPs in the United Kingdom and Europe: A Qualitative Study of Integration, *Journal of Workplace Behaviour*, Vol. 20, Nr. 3/4, 2005

Kirk, K.A.: Employee Assistance Program Adoption in Australia: Strategic Human Resource Management or 'Knee-Jerk' Solutions?, *Journal of Workplace Behavioral Health*, Vol. 21(1), 2005

Kirk, K.A. a Brown, D.F.: Australian Perspectives on the Organizational Integration of Employee Assistance Services, *Journal of Workplace Behavioral Health*, Vol. 20, No. 3/4, 2005

Kurzman, P.: Industrial Social Work, *Encyclopedia of Social Work*, 1987

Kurzman, P.A. a Akabas, S.H.: Work and Well-being - the occupational social work advantage, *The NASW Press*, 1993

Logan,G.: The Shadow Boxer: Occupational Social Work in Australia, *Employee Assistance Quarterly*, Volume 17, Nr 1/2, 2001

Lednický, V.: Sociální politika Tomáše Baři, příspěvek pro výzkumný záměr MSM 275 100 015, 2001

MacAlister, E.: Does an employee assistance programme benefit employers and employees alike?, *Occup. Med.* Vol. 49, Nr. 7, 1999

Maiden, P.R.: The Evolution and Practise of Occupational Social Work in the United States, Employee Assistance Quarterly, Volume 17, Nr 1/2 2001

Maiden, P. a Terblanche, L.: Managing the Trauma of Community Violence and Workplace Accidents in South Africa, Journal of Workplace Behavioral Health, Vol. 21, No. 3/4, 2006

Mannion, L.P.: Employee Assistance Programs, What works and what doesn't, Praeger Publisher, 2004

Mannion, L.P.: Employee Assistance Programs - What works and what doesn't, Praeger Publisher, 2004

Masi, D. A.: Human Services in Industry, D.C. Health and Company, 1982

Masi, D.A.: The International Employee Assistance Compendium 3rd Edition Masi Research Consultants, 2005

McCarthy, D.E. a Steck S.B.: Social Work in Private Jndustry: Assessing the Corporate Culture, The Haworth Press 1990

Myška, M.: Rytíři průmyslové revoluce, Nakladatelství Tilia, 1997

Nowlan, K.: The United Kingdom, Practical Support and Expert Assesment, Journal of Employee Assistance, 2nd Quarter, 2006

Perkins,K.: EAP Services to Older Adults in the Workplace: Friends or Foes?, Employee Assistance Quarterly, Volume 16, Nr 1/2 2000

Perkins, K.: EAP Services to Older Adults in the workplace: A strengths Perspective, Volume 16, Nr 1/2 2000

Popple, P. R.: Social Work Practice in Business and Industry 1875-1930.", 1981

Powel, M.A.G.: Occupational Social Work in Izrael, Employee Assistance Quarterly, Volume 17, Nr 1/2, 2001

Regan, S.: Republic of Ireland, Opening Minds To CISM, Journal of Employee Assistance, 2nd Quarter, 2006

Siddiqui, H.Y. a Sukhramani, N.: Occupational Social Work in India, Employee Assistance Quarterly, Volume 17, Nr 1/2 2001

Straussner,S.L.A.: Occupational Social Work Today: An Overview, The Haworth Press 1990

Šiklová, J.: Sociální práce v našem státě od druhé světové války do současnosti, kapitola 4.2 in Matoušek, O. a kol.: Základy sociální práce, Portál 2001

Van Den Bergh, N.: Emerging Trends for EAPs in the 21st Century, The Haworth Press 2000

Van Den Bergh, N.: Where have we been? Where are we going? Employee Assistance Practise in the 21st Century, Employee Assistance Quarterly, Volume 16, Nr 1/2 2000

Vavris, H.: Život je spíš román, Nakladatelství Jasmín, 1997

Wagman, J.B. a Schiff J.: Managed Mental Health Care for Employees: Roles for Social Workers, The Haworth Press 1990

WEB

EAP Handbook, 1999

http://www.consad.com/eap/eap_toc.htm

Bismarck's Social Security Legislation

<http://www.eurofound.europa.eu/emire/GERMANY/BISMARCKSSOCIALSECURITYLEGISLATION-DE.htm>

BPOs hire counsellors as employees can't tech it, Bhargavi Kerur

<http://sify.com/finance/fullstory.php?id=14589588> , 16 January, 2008

Elton Mayo - Results of Hawthorne Experiment

<http://www.telelavoro.rassegna.it/fad/socorg03/14/Elton%20Mayo-Hawthorne.htm>

Employee Assistance Programs - Philosophy, theory and practice, Lynne Bennett, 1990

Royal Canadian Mounted Police External Review Committee

<http://www.erc-cee.gc.ca/Discussion/english/eDP5.htm>

Encyklopedia of business and finance

<http://www.enotes.com/business-finance-encyclopedia/employee-assistance-programs>

European Agency For Safety and Health at Work

<http://osha.europa.eu/en/campaigns/hwi/>

European Public Health Alliance

<http://www.epha.org/a/2770>

ILO

[http://www.ilo.org/global/About the ILO/Origins and history/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/About%20the%20ILO/Origins%20and%20history/lang--en/index.htm)

Impact of an aging society on global economy

<http://www.cfapubs.org/doi/pdf/10.2469/cp.v24.n3.4846?cookieSet=1>

Impact of the Aging Population on the Health Workforce in the United States

http://www.albany.edu/news/pdf_files/impact_of_aging_full.pdf

National Academy on Aging

<http://www.agingsociety.org/agingsociety/>

Organizational Health & Wellness Trends in manufacturing

http://www.shepellfgi.com/EN-CA/AboutUs/News/Research%20Report/pdf/sr_mfg_en_REPORT.pdf

Review of the Employee Assistance Programme (EAP) Market in the UK and Europe

<http://www.eapassn.org/public/articles/EAPstudy1007.pdf>

Stárnoucí obyvatelstvo neznamená jen problém s důchody

http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,cid%253D151365,00.html

Stress awareness day blues for UK companies
<http://www.easier.com/view/Finance/Insurance/Health/article-147161.html>

Wertheim, E.G.: Historical background on organizational behaviour
<http://web.cba.neu.edu/~ewertheim/introd/history.htm>

Welfare Capitalism
<http://www-personal.umd.umich.edu/~ppennock/L-FiveDollarDay.htm>

2008 National Study of Employers, Families and Work Institute
<http://familiesandwork.org/site/research/reports/2008nse.pdf>

Asociace zabývající se EAP problematikou:

1. USA

EAPA - Employee Assistance Professional Association
<http://www.eapassn.org/public/pages/index.cfm?pageid=1>

V roce 1971 byla založena asociace sdružující dodavatele programů na podporu zaměstnanců (Employee Assistance Profesional Association). Je to nejstarší a největší organizace sdružující profesionály poskytující poradenství a sociální služby zaměstnancům. Má necelých 5000 členů a to ve více než třiceti zemích po celém světě. Tato asociace pořádá každoročně konference, vydává časopis *Journal of Employee Assistance*, nabízí školení a zdroje ke zlepšení dovedností svých členů a zvýšení významu samotné profese. (EAPA)

EASNA - Employee Assistance Society of North America
<http://www.easna.org/>

The Employee Assistance Society of North America (EASNA) je asociací, jejíž členové (jednotlivci, organizace, zaměstnavatelé a studenti v Kanadě a USA) mají zájem

o rozšíření znalostí, výzkumu a správných postupů v zájmu dosažení zdravého a produktivního pracovního prostředí.

EASNA usiluje o další růst a rozkvět zaměstnaneckých asistenčních služeb, pracuje na získání nových zájmových skupin. Chceme podporovat přísné jakostní normy prostřednictvím unikátního akreditačního programu, výzkumu, vzdělávacích akcí, publikací a internetových zdrojů. EASNA poskytuje fórum pro vzdělávací a sociální příležitosti, které mají za cíl podporovat profesní rozvoj.

2. EVROPA

Employee Assistance European Forum (EAEF)
<http://www.eaef.org/>

EAEF je neziskovou organizací pro jednotlivce a organizace se zájmem o rozvoj zaměstnanecké asistenční služby a služeb souvisejících s pracovním životem v Evropě, včetně EAP. Byla založena v březnu 2004.

Primárním cílem EAEF je podporovat vysoké standardy a pokračující rozvoj profesionálních poskytovatelů asistenčních služeb i služeb samotných. EAEF jde mimo jiné o vypracování a prosazení pravidel práce a etického kodexu profese, poskytování sociálních a vzdělávacích příležitostí svým členům a prosazování účinné zaměstnanecké asistence mezi potenciálními příjemci služeb, souvisejícími profesními organizacemi a tvůrci veřejných politik.

EAEF sdružuje v současné době přibližně 50 profesionálních poskytovatelů zaměstnanecké asistence z 15 evropských zemí.

UK EAPA

www.eapa.org.uk

EAPA Ireland

www.eapa-ireland.com

Hellenic Chapter

www.eapagreece.com

European Agency for Safety and Health at Work

<http://osha.europa.eu/en>

The European Network for Workplace Health Promotion

<http://www.enwhp.org/index.php?id=4>

3. SVĚT

Employee Assistance Professional Association of Australia (EAPAA)

<http://www.eapaa.org.au/>

Employee Assistance Professionals Association South Africa (EAPASA)

<http://www.eapasa.org/>

The Asia Pacific EA Roundtable (APEAR)

<http://www.apear.org/home.htm>

Odborné časopisy:

The Employee Assistance Quarterly
(od 2005 přejmenován na Journal of Workplace Behavioral Health)
Journal of Employee Assistance
EAP Digest
EAP Association Exchange

Rozhovory:

Prof. JUDr. Igor Tomeš, červen 2008
Mgr. Alešem Křížkem, Robert Half International, červen 2008
Bc. Radka Španihelová, McKinsey, červenec 2008
PhDr. Erika Vorlová, Sanofi Aventis, červenec 2008
PhDr. Tomáš Rodný, Assessment Systems, červenec 2008
Mgr. Hana Jelínková, Assessment Systems, červenec 2008

Emailová komunikace

Manuel Sommer, Executive Director, Employee Assistance European Forum
Mgr. Ing. Rostislav Benák, Managing Partner, Assessment Systems
MUDr. Anežka Sixtová, Vedoucí oddělení hygieny práce a pracovního lékařství, MZ
Mgr. Daniela Kubicková, MPSV

Název práce: Role sociálního pracovníka na pracovišti soukromého podniku

Jméno a příjmení: Markéta Cvejnová

Studijní obor: Sociální práce

Jméno vedoucího: Prof. JUDr. Igor Tomeš, CSc.

Jméno oponenta:

Má diplomová práce se snaží odpovědět na otázku, zda a jak se může sociální pracovník uplatnit v soukromém sektoru, aniž by se musel vzdávat své tradiční role. Ve své práci představuji specializované odvětví sociální práce – sociální práci na pracovišti soukromého podniku, které odkazuje na poskytování sociálních služeb směrem od zaměstnavatelů k zaměstnancům. Popisuji hlavní historické faktory, jež vedly ke vzniku tohoto oboru a faktory, které jej ovlivňují dnes. Na vývoj a formování sociální práce na pracovišti předkládám globální pohled. Uvádím příklady z pěti zemí reprezentující pět různých kontinentů – z Austrálie, Indie, Jihoafrické republiky, Indie, Německa a Spojených států.

Dále popisuji konkrétní role, v rámci kterých může sociální pracovník pozitivně působit na zaměstnance, jejichž pracovní výkon klesá z důvodu negativního vlivu osobních problémů. Kromě individuální práce s jednotlivými zaměstnanci se sociální pracovník může zaměřit i na zlepšování sociálního klimatu celého podniku. Tyto role byly sjednoceny a zastřešeny zaměstnaneckou asistenční službou, která představuje celosvětově nejucelenější balíček psychosociálních služeb pro zaměstnance. Tyto služby jsou poskytovány za účelem zvýšení produktivity zaměstnanců na základě odstranění či zmírnění vlivu jejich osobních problémů.

Hlavním cílem této práce je prokázat potřebnost a užitečnost sociálního pracovníka na pracovišti soukromého podniku a jejím dílčím cílem je snaha zjistit, zda i v České republice bude moci sociální pracovník najít uplatnění v soukromém sektoru.

Z tohoto důvodu nejdříve pátrám po historických kořenech sociální práce na pracovišti na území našeho státu a dále představuji společnost, která poskytuje první externí zaměstnaneckou asistenční službu pro soukromé podniky působící na českém trhu. Díky rozhovorům s odborníky docházím k závěru, že zájem o tuto službu v budoucnu poroste a tím dojde k vytvoření nových pracovních míst pro sociální pracovníky.

Title of the thesis: The role of social worker in the workplace of private enterprise

Name and surname: Markéta Cvejnová

Major: Social work

Supervisor's name: Prof. JUDr. Igor Tomeš, CSc.

Oponent's name:

My thesis is trying to answer the question whether and how can social worker be of use in a private sector without giving up his/her traditional role. In this thesis, I am introducing a specialized field of social work, occupational social work, which refers to employer's provision of social services to their employees. I am describing main historical factors that led to the formation of this specialized field and also factors that have been influencing the field until today. I look at the development and formation of occupational social work from global perspective. I provide examples from five countries representing five different continents – Australia, India, South Africa, Germany and the USA.

Further on I describe particular roles within which a social worker can have a positive impact on employees whose work performance is dropping due to the negative influence of their personal problems. Apart from work with individual employees, a social worker can focus also on improving social climate of the whole enterprise. These roles have been unified and labelled as employee assistance program, which represents the most exhaustive set of psychosocial employee services. These services are provided in order to increase the productivity of employees by the elimination or mitigation of the influence of their personal problems.

The main goal of this thesis is to show the necessity and the usefulness of a social worker in the workplace of private companies, and the partial goal is to find out whether there is a demand for social workers in the private sector of the Czech republic. Therefore I first look at historical roots of occupational social work in our country and introduce a private enterprise that started to provide the first employee assistance programs in the Czech market. Thanks to the discussion with professionals from the field I come to the conclusion that the demand for EAP will grow in future and thus new job opportunities for social workers will be created.

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Katedra sociální práce

**Role sociálního pracovníka na
pracovišti soukromého podniku**

Diplomová práce

Autor: Markéta Cvejnová
Školní rok: 2001/2002
Forma studia: prezenční
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Prof. JUDr. Igor Tomeš CSc.
Oponent:

Praha

2008

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Praze, dne 28. 7. 2007

.....

Poděkování

Děkuji Prof. JUDr. Igoru Tomešovi CSc. za odborné vedení práce, poskytování rad, vstřícné jednání a za podnětné připomínky.

Dále děkuji představitelům společnosti Assesment Systems za jejich otevřenost a spolupráci.

OBSAH

Slovníček pojmů	4
Úvod	5
Cíle.....	8
Metodika.....	8
Literatura.....	9
1. Historický vývoj	10
1.1 Úvod.....	10
1.2 Sociální kapitalismus.....	10
1.3 Emancipace žen.....	13
1.4 Druhá světová válka.....	15
1.4.1 Německo.....	15
1.4.2 USA.....	17
1.4.3 Commonwealth.....	18
1.5 Diskuze.....	21
2. Situace dnes	24
2.1 Úvod.....	24
2.2 Vnější faktory.....	24
2.2.1 Globalizace.....	24
2.2.2 Stárnutí populace.....	26
2.3 Vnitřní faktory.....	28
2.3.1 Velikost podniku.....	28
2.3.2 Odvětví.....	30
2.3.3 Diskuze.....	31
3. Vývoj role sociálního pracovníka	34
3.1 Historický vývoj.....	34
3.2 Role a modely.....	37
3.2.1 Modely.....	37
3.2.2 Role.....	38
4. Zaměstnanecká asistenční služba	42
4.1 Úvod.....	42
4.2 Historický vývoj zaměstnanecké asistenční služby.....	42
4.3 Pojetí.....	44
4.4 Úkoly.....	46
4.5 Náklady na zaměstnaneckou asistenční službu.....	48
4.6 Diskuze.....	51
5. Situace v České republice	55
5.1 Historie.....	55
5.1.1 Historický vývoj od průmyslové revoluce do konce 2.světové války	55
5.1.2 Historický vývoj od 2.světové války až po sametovou revoluci	56
5.2 Současná situace.....	61
5.2.1 První dodavatel zaměstnanecké asistenční služby: Assesment Systems.....	62
5.2.2 První zájemnce o zaměstnaneckou asistenční službu: Sanofi Aventis	64
5.2.3. Diskuze.....	65
5.2.4 Jiné.....	66
5.2.5 Shrnutí.....	67
5.3 Vize do budoucnosti.....	68
6. Závěr	70
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	737

Slovníček pojmů

Sociální práce na pracovišti (occupational social work):

Sociální práci na pracovišti lze obecně definovat jako specializovanou sociální práci, která se nejrůznějšími zásahy snaží reagovat na lidské a společenské potřeby pracovní komunity s cílem zvýšit výkon jedinců pomocí odstranění či zmírnění nepracovních problémů.

Zaměstnanecká asistenční služba (Employee Assistance Program, EAP):

Zaměstnanecká asistenční služba je program pro zaměstnance, jehož cílem je zlepšení organizačního výkonu prostřednictvím poskytování strukturovaných podpůrných služeb managementu a zaměstnancům. (EAEF, 2004)

Pozn. V následujícím textu budu používat i akronym „EAP“, neboť v průběhu psaní této práce pronikla na Český trh první zaměstnanecká asistenční služba, která ve svém názvu ponechává původní anglický výraz „Employee Assistance“.

Sociální kapitalismus (welfare capitalism):

Pojem "welfare capitalism" odkazuje na sociálně zaměřené zaměstnavatele, kteří na konci 19. století zaváděli programy na podporu svých zaměstnanců a organizovali speciální aktivity (sportovní, hudební akce, rekreace, pojištění). Jejich hlavní motivací bylo udržet zaměstnance šťastné a loajální k podniku a tím předcházet tomu, aby vstupovali do odborů.¹

Úvod

Jedním ze soudobých problémů sociální práce v České republice je nedostatek dobře finančně ohodnocených pracovních

¹ Welfare Capitalism
<http://www-personal.umd.umich.edu/~ppennock/L-FiveDollarDay.htm>

pozic pro sociální pracovníky v neziskovém a státním sektoru.² Tento fakt je jedním z hlavních důvodů, proč dochází k odchodu zejména akademicky vzdělaných sociálních pracovníků z oboru.³

Má práce se dívá na trend, který může v budoucnu tomuto odchodu částečně zabránit. Stejně jako dříve ve Spojených státech či západní Evropě tak i v České republice začíná v poslední době vznikat poptávka po specializovaných sociálních službách, které by zaměstnavatelé mohli nabízet svým zaměstnancům. Můžeme očekávat, že tato poptávka, jež dala vznik zaměstnanecké asistenční službě, v budoucnu přinese nadprůměrně placená místa pro sociální pracovníky a jiné pomáhající profese i v České republice.⁴

Ve své diplomové práci tedy nastíním, jak se může sociální pracovník uplatnit v rámci soukromého podniku, aniž by se musel vzdávat své tradiční role a opouštět svůj obor. Ústředním tématem bude specializovaná sociální práce, která se zaměřuje na péči o zaměstnance - sociální práce na pracovišti (occupational social work).

Hypotéza

Hypotézu své diplomové práce definuji takto:

² Průměrný plat sociálního pracovníka v České republice se pohybuje kolem 15300Kč zatímco zájemci o pozici v oblasti sociální práce očekávají mezi 14 400 - 21 900Kč. (Merces, Profesional Salary Monitor)
<http://www.merces.cz/platy/zdravotnictvi-farmacie-socialni-oblast?PHPSESSID=f68a490f8c66c87e16ade7792a3ec259>

³ Z důvodu neexistence odborného výzkumu na toto téma, podkládám své tvrzení neformálními rozhovory s bývalými i současnými studenty/kami sociální práce v ČR, kteří opustili sociální sféru.

⁴ Průměrný roční plat se v USA, kde je sociální práce na pracovišti nejvíce rozšířena, se pohyboval v roce 2006 kolem USD 26000.
http://en.wikipedia.org/wiki/Household_income_in_the_United_States
Průměrný plat sociálních pracovníků poskytujících služby v rámci zaměstnanecké asistenční služby dosahuje necelých USD58000.
http://swz.salary.com/salarywizard/layouthtmls/swzl_compresult_national_HR09200362.html#bottom

V České republice dojde v průběhu několika let ke vzniku nových nadprůměrně placených pracovních míst pro sociální pracovníky v soukromém sektoru.

V teoretické části budu svou hypotézu dokazovat pomocí rozboru dostupných pramenů a zkušeností ze zahraničí. V první kapitole představím nejdůležitější historické faktory, které vedly ke vzniku sociální práce na pracovišti. Za tyto tři faktory považuji sociální kapitalismus, emancipaci žen a druhou světovou válku.

Od konce druhé světové války však uběhlo více než 60 let, proto se v další kapitole zaměřím na faktory, které mají dopad na formování sociální práce v soukromém podniku v dnešní době. Mezi nejdůležitější vnější hybatele oboru řadím globalizaci a stárnutí obyvatel a mezi vnitřní faktory velikost podniku a odvětví.

Všechny tyto vlivy měly a mají dopad na konkrétní role, které sociální pracovník může mít v rámci svého působení v soukromém sektoru. V další kapitole tedy představím role a modely sociální práce na pracovišti v takové formě, v jaké je známe dnes.

Tyto modely byly podchyceny a zformovány do konkrétní podoby asistenční zaměstnanecké služby (Employee Assistance Program), která dle názoru většiny odborníků největší dopad na produktivitu zaměstnanců.

Poznatky získané v teoretické práci aplikuji do praktické části své práce, kde prozkoumám situaci v České republice. Taktéž budu pátrat po kořenech oboru, současné nabídce sociálních služeb směřující od zaměstnavatelů ke svým zaměstnancům, ale i po motivacích českých firem zřizovat specializovanou zaměstnaneckou asistenční službu. Na základě rozhovorů s odborníky analyzuji situaci na českém trhu a nastiňuji budoucí vývoj sociální práce na pracovišti soukromého podniku v České republice.

Cíle

V dnešní době zabírá zisková pracovní činnost velkou většinu volného času všech produktivních občanů České republiky. Z této skutečnosti vyplývá, že pracoviště je místo, kde dochází často ke střetu osobního a pracovního života. Z výzkumů víme, že pracovní problémy mají zásadní vliv na osobní život a stejně tak i osobní těžkosti na život pracovní.⁵

V době, kdy zejména na vyšších pozicích čtyřicetihodinový pracovní týden pomalu upadá v zapomnění⁶, lidé jsou přepracovaní a nemají čas uspokojovat ani některé své základní potřeby, je třeba podchytit problémy na místě, kde lidé tráví nejvíce času, na pracovišti.

Stěžejním cílem mé práce je tedy prokázat užitečnost a potřebnost sociálního pracovníka na pracovišti soukromého podniku a dokázat, že se v budoucnu uplatní v tomto specializovaném oboru i v České republice.

Metodika

V teoretické části svou tezi podložím rozborem dostupných zdrojů a zkušenostmi a výzkumy ze zahraničí, kde má tento trend své kořeny a kde se úspěšně rozšířil.

V praktické části pomocí nestandardizovaných rozhovorů s odborníky z různých oborů dokážu, že tento trend do České republiky znovu přichází a má velkou šanci uspět na českém trhu.

O historii sociální práce na pracovišti na českém území jsem si povídala s Prof. JUDr. Igorem Tomešem, který byl

⁵ Galinsky, E. a Stein, P.: The Impact of Human Resource Policies on Employees: Balancing Work/Family Life, Journal of Family Issues, 1990

⁶ Dle OECD patří ČR na 4.místo v počtu odpracovaných hodin za rok.

http://en.wikipedia.org/wiki/Working_time

Průměrná pracovní doba podnikatelů v ČR přesahuje 50 hodin týdně. (ČSÚ)

<http://notes2www2.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/czam102903analyza03.doc>

iniciátorem projektu „Sociální práce v hutích“. Téma budoucnosti tohoto oboru rozebírám s ředitelem personální agentury Robert Half International Mgr. Alešem Křížkem a konzultantkou poradenské firmy McKinsey Bc. Radkou Španihelovou.

Informace o prvním dodavateli asistenčních zaměstnaneckých služeb získávám od psychologa a psychoterapeuta Phdr. Tomáše Rodného, který byl strůjcem této služby ve společnosti Assesment Systems.

Proč mají zaměstnavatelé v České republice zájem o tyto nadstandardní služby pro své zaměstnance se dozvídám zejména od ředitelky personálního oddělení farmaceutické společnosti Sanofi Aventis Phdr. Eriky Vorlové.

Literatura

Výzkum v oblasti sociální práce na pracovišti značně zaostává, proto jsou veškeré zdroje týkající se tohoto tématu velmi vzácné, nesourodé a nereprezentativní. Tento fakt mi byl několikrát potvrzen z řad odborníků.

Zdroje pro teoretickou část své práce jsem získala na internetu, zejména na stránkách organizací zabývajících se zaměstnaneckou asistenční službou, v odborných časopisech a v knihovnách amerických univerzit.

Většina dostupných výzkumů, které jsou k dispozici v anglickém jazyce, se odehrála na území Spojených států amerických, proto čerpám zejména odtud.

Pokusila jsem se vytvořit komparatistickou práci a shromáždila jsem informace o situaci v pěti zemích reprezentující různé kontinenty - v Austrálii, Indii, Jihoafrické republice, Německu a USA. V Indii, Austrálii a Jihoafrické republice můžeme vidět vliv Velké Británie, o které se také zmiňuji.

Informace z těchto zemí jsem se pokusila analyzovat a kategorizovat a na tomto základě prezentovat jakýsi obecnější pohled na vznik, vývoj a formování sociální práce na pracovišti soukromého podniku.

V Českém jazyce nenacházím žádné zdroje vypovídající o současné situaci, protože tento obor po sametové revoluci zanikl a začal se znovu objevovat až v březnu 2008 v podobě zaměstnanecké asistenční služby.

1. Historický vývoj

1.1 Úvod

Vznik sociální práce na pracovišti byl ovlivněn mnoha faktory, které můžeme dnes, po více než sto letech, jen těžko zobecňovat či kategorizovat. Politický, kulturní a sociální vývoj jednotlivých zemí po celém světě se zásadně lišil a měl rozdílný dopad na formování tohoto oboru.

Přesto můžeme v literatuře vysledovat jakési společné jmenovatele, které měly zásadní vliv na vznik a vývoj zkoumaného oboru a to nehledě na geografickou lokalitu dané země, politické uspořádání či ekonomickou situaci.

Sociální kapitalismus, emancipace žen a druhá světová válka byly stěžejními spouštěči, jež daly podnět ke vzniku specifického odvětví sociální práce, sociální práce na pracovišti.

1.2 Sociální kapitalismus (welfare capitalism)

Za jeden z hlavních faktorů, který měl dopad na formování sociální práce na pracovišti můžeme považovat tzv. sociální kapitalismus, který se začal objevovat na konci 19. století ve

Spojených státech⁷. Tento druh kapitalismu odkazuje na systém výhod a služeb, který byl ve svých prvopočátcích zaměřen na zvýšení výkonu zaměstnanců na vyšších pozicích.

O první systematické zkoumání lidského chování na pracovišti se pokusil Frederic Winslow Taylor (1856–1915), jehož teorie vědeckého řízení dala vzniknout směru nazývanému dle svého objevitele taylorismus.

Taylor pozoroval interakce mezi lidskými vlastnostmi, sociálním a fyzickým prostředím, kapacitou, rychlostí, výdrží a náklady, a na základě svých poznatků vytvořil návod, jak maximalizovat produktivitu zaměstnanců. Tento americký inženýr přišel na to, že výkon zaměstnanců nejvíce roste v případě, že je práce rozdělena do dílčích specializovaných úkonů.⁸

Přestože je na taylorismus, jež přinesl odlidštění práce, v dnešní době pohlíženo jako na opak dobrého managementu⁹, nesmíme opomínat fakt, že Taylor také studoval vliv únavy a bezpečnosti práce na pracovní výkon. Na základě svých výsledků přesvědčil vedení mnoha firem o tom, že častější přestávky a kratší pracovní den mohou zvýšit nejen spokojenost a loajalitu, ale i samotnou produktivitu zaměstnanců.¹⁰

„Primárním zájmem managementu by mělo být zajištění maximálního zisku zaměstnavatele, který je spojen s maximálním ziskem zaměstnance.“

The Principles of Scientific Management, Frederick W. Taylor (1911)

Ve snaze udržet si své zaměstnance začalo mnoho společností nabízet vyšší platy a nefinanční kompenzace jako např. zdravotní péči, bydlení, spoření na důchod či bezplatné

⁷ Welfare Capitalism, http://en.wikipedia.org/wiki/Welfare_capitalism

⁸ Na poznátcích vyplývajících z této teorie postavil Henry Ford první montážní linku, která dala vznik pásové velkovýrobě.

⁹ Scientific Management, http://en.wikipedia.org/wiki/Scientific_management

¹⁰ Wertheim, E.G.: Historical background of organizational behaviour <http://web.cba.neu.edu/~ewertheim/introd/history.htm>

členství v kulturních a sportovních klubech. Zároveň byla v některých zemích stanovena minimální mzda, zaveden zákaz dětské práce a ustanovena zvláštní ochrana žen v zaměstnání.¹¹

K zásadnímu zlomu v pohledu na zaměstnance přispívá zveřejnění výsledků výzkumu Hawthorne, který v letech 1924 až 1927 provedl ve společnosti General Electrics australský psycholog a sociolog Elton Mayo. V rámci svých experimentů zkoumal faktory, které mají dopad na zvýšení pracovního výkonu a došel k závěru, že plat zdaleka není jedinou ani hlavní motivací k vyššímu výkonu.

Výsledky jeho práce obsahují následující zjištění¹²:

- práce je skupinová aktivita
- sociální svět dospělého jedince je primárně tvořen pracovní aktivitou
- potřeba bezpečí a pocitu někam patřit je důležitější determinantou než fyzické podmínky v nichž zaměstnanec pracuje
- neformální skupiny vně továrny mají silnou sociální kontrolu nad zvyky a stanovisky jednotlivých zaměstnanců
- zaměstnanec je jedinec, jehož přístup k práci a efektivita jsou podmíněny sociální situací jak vně tak uvnitř podniku
- stížnost nemusí být vždy reakcí na objektivní fakt, ale často představuje symptom manifestující narušení individuální pozice zaměstnance na pracovišti

V důsledku těchto zjištění si pokrokoví zaměstnavatelé začali uvědomovat dopady různých sociálních faktorů na výkon svých zaměstnanců a tím i na produktivitu celého podniku.

¹¹ tamtéž jako pozn.8

¹² Results of Hawthorne Experiment

<http://www.telelavoro.rassegna.it/fad/socorg03/14/Elton%20Mayo-Hawthorne.htm>

Původní zacílení výhradně na zaměstnance na vyšších pozicích se postupně změnilo a zaměstnavatelé přeměřovali svou pozornost i na dělníky. Ti museli čelit pracovním podmínkám raných průmyslových podniků, které zdaleka nebyly vyhovující - příliš dlouhá pracovní doba, nízké platy, nezdravé pracovní prostředí. Tato pracovní síla, která v rámci překotné industrializace přicházela do měst nebyla na podobně hostilní podmínky připravena (Siddiqui, Sukhramani, 2001), proto narůstala potřeba nově vznikající problémy aktivně řešit.

V souvislosti s tímto trendem došlo ke vzniku pozice „welfare officer“ (sociálního referenta), kterou můžeme považovat za první vlašťovku sociální práce na pracovišti.

1.3 Emancipace žen

Na konci 19. století dochází k další zásadní změně mající vliv nejen na vznik sociální práce na pracovišti, ale potažmo na celou společnost. Ženy začínají vystupovat z mužského područí a aktivně se zapojují do společenského života. Jejich vstup do pracovního procesu můžeme považovat za další významný podnět ke vzniku sociální práce na pracovišti.

Na příklad ve Spojených státech je vznik profese sociálního referenta spojován s rapidním nárůstem počtu zaměstnaných žen po americké občanské válce. Jak píše Brandes (1976):

„Za počátky industriální sociální práce možná stojí jistá forma sexismu . . . jak se rozrůstalo podnikání a zaměstnavatelé přijímali do zaměstnání stále větší počet žen, byli najednou nuceni řešit jejich podivné "ženské problémy". Řešením pro ně bylo najmout si na takovou činnost "odborníka". Prvním z nich byla pravděpodobně Aggie Dunnová, kterou si H.J.

Heinz Company v Pittsburku najala jako "sociálního tajemníka" již v roce 1875."

Aggie Dunnová byla v podnikatelské sféře pravděpodobně první sociální pracovnící až do roku 1900, kdy podobné odborníky začala najímat i řada dalších společností. Kancelář pro pracovní statistiky provedla v roce 1919 průzkum, z něhož vyplývá, že ze 431 velkých amerických společností 141 zaměstnávalo sociálního pracovníka na plný úvazek a 154 společností si najímalo speciální agentury, které poskytovaly sociální práci externě. V roce 1926 mělo 80% z 1500 velkých amerických společností nějakou formu sociálně zaměřených programů pro zaměstnance. (Popple, 1981)

Ani Evropa však nezaostávala v péči o nově vznikající skupinu zaměstnankyň. Na příklad v Německu začali na prahu nového století někteří sociálně uvažující podnikatelé zaměstnávat první tovární ošetřovatelky (Fabrikpflegerinnen).

V období od roku 1900 do roku 1933 byly tyto tovární ošetřovatelky přímo ve službách managementu a obvykle šlo o kvalifikované zdravotní sestry, někdy vychovatelky, učitelky či komerční úřednice, které byly pro svou novou pozici vyškoleny v rámci čtyřtýdenního kurzu. (Gehlenborg, 2001)

Hlavním cílem bylo podpořit ženy v zaměstnání, aby se lépe přizpůsobily výrobním podmínkám a snížily se tak ztráty způsobené dvojitou zátěží, kterou ženy musely snášet. Mezi aktivity továrních ošetřovatelek patřilo psychologické poradenství týkající se bydlení, výživy a péče o děti. Ošetřovatelky poskytovaly také rady ohledně výživného, opatrovnictví a pojištění. (Gehlenborg, 2001)

Německo však nebylo jediným státem, který si byl vědom potřeby péče o ženy na pracovišti. Velká Británie a Irsko se vydaly podobným směrem.

První sociální pracovnící zaměstnanou v soukromém podniku na ostrovních státech Evropy se v roce 1912 stala Miss Violet

Sargent a to ve společnosti Messrs. W.& R.Jacobs, která vyráběla oplatky. Tato průkopnice byla vyškolená v Saint Johns Ambulance Brigade v Londýně, což byla dobrovolnická organizace pro první pomoc a také prošla kurzem Občanské a sociální práce na univerzitě Alexandra College Guild v Dublinu. Její pozice byla kvalifikována jako „Assistant Social Secretary“, a náplní práce bylo tzv. „dělání žen lepšími zaměstnankyněmi a pomoc s výkonem jejich práce“. (Powel, 2001)

Přítomnost žen na pracovišti se postupně stala normou a pozornost zaměstnavatelů se upřela jiným směrem. Ženský faktor byl vystřídán jedním z největších hybatelů sociálních změn ve společnosti 20. století, druhou světovou válkou, která přinesla širokou škálu závažných problémů.

1.4 Druhá světová válka

Druhá světová válka měla nepochybně vliv jak na ekonomickou a politickou situaci mnoha zemí, tak na společenské uspořádání v nich. Není tedy divu, že se podepsala někde na útlumu a jinde na rozvoji sociální práce na pracovišti.

1.4.1 Německo

Za národního socializmu v Německu v letech 1933 - 1945 se úloha továrních ošetřovatelek díky válce změnila a jejich úkolem bylo propagovat nacistickou ideologii. Označení profese se změnilo nejprve na "Volkspflege" (péče o lidi) a poté v roce 1935 na "soziale Betriebsarbeit" (tovární sociální práce). Ošetřovatelky byly jmenovány jako členky manažerského sboru. (Gehlenborg, 2001)

Kvalifikované ošetřovatelky a vychovatelky byly dodatečně školeny německou "Deutsche Arbeitsfront" (Německá pracovní

fronta), což bylo národněsocialistické sdružení zaměstnavatelů a zaměstnanců, aby mohly vykonávat svou práci továrních sociálních pracovníků. Jejich cílem nyní bylo pomoci všem přizpůsobit se národněsocialistickým zásadám cestou induktrinace, což spočívalo v nasycení rodinných a vzdělávacích principů národněsocialistickým přesvědčením. (Gehlenborg, 2001)

V období od roku 1945 do roku 1960 byla sociální práce na pracovišti vymezena jako "Betriebsfuersorge" (péče o zaměstnance), a vykonávala se jak z manažerských pozic, tak i stále častěji z úrovně personálního oddělení.

Školení těchto pracovníků probíhalo v tzv. sociálních školách a školicích institucích. Nedílnou součástí kurzů byla praxe v oddělení péče o zaměstnance nějaké společnosti. Jedním z hlavních cílů byla sociální integrace zaměstnanců prostřednictvím ekonomické, rodinné a individuální stability, což v podmínkách poválečného Německa znamenalo, že bylo třeba odstranit problémy zaměstnanců, které způsobila válka, např. materiální nedostatek, bytové otázky a rodinné problémy. (Gehlenborg, 2001)

V letech 1960 až 1980 se změnila pracovní náplň těchto pracovníků a v souvislosti s tím se objevilo i nové označení profese - "Betriebssozialarbeit" (sociální práce na pracovišti), která postupně vytlačila původní "Betriebsfuersorge" (podniková péče), a stala se součástí personálního oddělení. (Gehlenborg, 2001)

Cílem sociálních pracovníků v podnicích nyní byla vyšší produktivita společnosti, které se dosahovalo snížením zatížení managementu a poskytováním pomoci zaměstnancům s řešením jejich osobních problémů. Individuální poradenství v oblasti psychosociálních a finančních problémů patřilo k prioritám práce. Osobní pohovory, návštěvy v domácnosti či nemocných, organizování interních svépomocných skupinových

sezení - to vše patřilo k repertoáru podnikových sociálních pracovníků. (Gehlenborg, 2001)

Od roku 1980 se sociální práci v podnicích začalo říkat "Sozialberatung" (sociální poradenství) nebo "Sozialdienst" (sociální služby) a tyto služby začaly spadat do působnosti personálního spíše než sociálního oddělení. (Gehlenborg, 2001)

1.4.2 USA

Za 2. světové války měly služby sociálních pracovníků ve Spojených státech nejen pomáhat lidem, aby se v osobním životě dokázali vyrovnat s dopadem, který na ně válka měla, ale také jim umožnit být produktivnější v době, kdy výroba představovala důležitý cíl celé společnosti. (Straussner, 1990)

Významnou, avšak ne tak známou aktivitou poválečného období, byla práce bezpočtu židovských organizací, které na celém světě přemísťovaly, školily a hledaly zaměstnání tisícům vysídlených evropských židů a těm, kteří přežili holocaust. Tyto snahy také do velké míry napomohly přenesení konceptu sociální práce na pracovišti z USA do Evropy a dále. Uznávaný je také pokus členských agentur Židovské federace o umístění a naturalizaci východoevropských Židů, zejména těch, kteří přicházeli ze Sovětského svazu, neboť jejich práce přispěla k rané konceptualizaci sociální práce na pracovišti. (Maiden, 2001)

Tyto aktivity měly významný dopad i na Severní Ameriku. V roce 1938 založily židovské komunální skupiny Židovský pracovní výbor, který se měl zabývat otázkami diskriminace židovských pracovníků, včetně jejich vyčleňování z mnoha profesí. V roce 1939 vznikl státní koordinační výbor pro péči o německé uprchlíky. Ve snaze minimalizovat obavy křesťanské obce z přílivu židovských uprchlíků do USA umísťovali židovští sociální pracovníci uprchlíky do různých míst po celých

Spojených státech a pomáhali jim najít zaměstnání a řešit problémy s tím spojené (Morris and Freud, 1966, cit. in Maiden, 2001)

Snahy sociálních pracovníků z divize americké armády pro veřejné záležitosti (U.S. Army Public Affairs Division) a Židovského výboru pro distribuci uprchlíků (Jewish Joint Distribution Committee) vedly přímo ke vzniku moderní sociální práce na pracovišti v Evropě a Izraeli a židovští sociální pracovníci, kteří pracovali s uprchlíky dali vzniknout potřebným precedentům pro sociální práci na pracovišti v Severní Americe.

(McClellan, 2000, cit. Maiden, 2001)

1.4.3 Commonwealth

Ve Velké Británii přichází lord Beveridge s myšlenkou sociálního státu a pomocí svého konceptu národního pojištění znovu buduje společnost, která byla devastována důsledky druhé světové války.

Tento koncept se stává mezinárodně uznávaný a v mnoha zemích, zejména bývalých britských koloniích dochází k jeho následné implementaci. V jiných koloniích však důsledky války obrací vývoj směrem zcela opačným.

Austrálie

Kořeny sociální práce v Austrálii můžeme najít na konci 2. světové války, kdy dochází k zavedení britského modelu sociálního státu. Při vzniku univerzálních dávek v nezaměstnanosti, v nemoci či vdovském/vdoveckém důchodu se objevuje poptávka po profesionálech, kteří by mohli mít na starosti nově vzniklé úřady. (Logan, 2001)

Australská společnost se také měnila. Ženy opět začínaly tvořit důležitou složku pracovní síly poté, co ustal "baby

boom" 50.let, což zároveň vedlo ke zvýšené migraci. Ekonomický rozvoj dal vznik rodinám s dvojitým příjmem, jejichž životní podmínky se výrazně zlepšily. (Logan, 2001)

Pokrokově smýšlející sociální pracovníci věřili, že s formující se novou střední třídou přijdou také nové sociální problémy a sociální práce se bude muset umět s těmito problémy vypořádat co možná nejrychleji. Tento předpoklad se však ukázal být mylný, neboť dopad vznikajících sil měl bohužel opačný účinek. Pracovníci ve veřejných službách věřili, že problémy nové střední třídy odvedou finanční prostředky od těch skutečně potřebných a že teprve poté, co se podaří vyřešit problém chudoby, by se sociální práce měla začít zajímat o tyto "druhotné" aspekty blahobytu. Ti odvážnější, kteří se chtěli zabývat novou problematikou, museli tak činit bez nároku na peníze daňových poplatníků. Tato situace dala vzniknout profesi „soukromého sociálního pracovníka“, který začal pronikat do soukromého sektoru. (Logan, 2001)

V průběhu 70. let stáli sociální pracovníci na pracovišti na okraji profese a aby se užívali, byli nuceni vybírat od klientů poplatky za své služby.

V roce 1983 se v Commonwealthu dostala k moci labouristická strana a v průmyslových vztazích zavládl smířlivější přístup. Velké veřejné utility, jako například Telecom (Telstra) a Australia Post, již běžně zaměstnávaly sociální pracovníky jako vedoucí pracovních týmů, kteří měli mimo jiné zajišťovat i předběžné vyjednávání v případě sporů.

JAR

Druhá světová válka měla v Jihoafrické republice opačný dopad. V roce 1948 se v JARu dostává k moci Národní strana, která nastoluje nechvalně známou politiku apartheidu.

Primárním příjemce jakýchkoli sociálních služeb se v tomto období pochopitelně stávají pouze bílí obyvatelé, jež

čelí důsledkům recese mezinárodní ekonomiky třicátých let. (Plessis, 2001)

Zatímco chudoba Afričanů byla taktéž vnímána jako zásadní sociální problém, skutečnost, že se k ní přistupovalo jinak, byla důležitá pro formující se jihoafrický sociální systém. Až do zvolení demokratické vlády v roce 1994 byly služby pro jednotlivé rasové skupiny strukturovány odděleně, a to s ohledem na kvantitu i kvalitu. (McKendrick, 1990, cit in Plessis, 2001)

Dalším důsledkem „chudoby bílých“ byla tzv. „politika civilizované pracovní síly“, v níž se nacionalistická vláda jala hájit pozici kvalifikovaných bílých občanů a zahájila poskytování pracovních míst chudým bělochům především ve státních organizacích. Tato politika přivedla na pracoviště sociální pracovníky, kteří měli za úkol poskytovat podpůrné služby nově příchozím bílým zaměstnancům. (Plessis, 2001)

Zpočátku se jednalo především o materiální pomoc, s postupem času se těžiště pozornosti přesunulo i směrem k osobním problémům. Na jihoafrických pracovištích vznikaly první pozice profesionálních sociálních pracovníků, ale v mnoha případech trvalo celá desetiletí, než začali být zaměstnáváni také černí sociální pracovníci.

V roce 1935 byli například zaměstnáni sociální pracovníci u státní železnice. (Plessis, 2001) Další organizací, která začala vytvářet pracovní pozice pro sociální pracovníky byl SASOL (South African Synthetic Oils Limited), státní společnost, která vyráběla ropu z uhlí. Jejich profesionální bílí sociální pracovníci zahájili činnost v roce 1954. V roce 1957 zaměstnala bílé sociální pracovníky i třetí státní společnost (ISCOR - South African Iron and Steel Corporation). Teprve okolo roku 1969 přijal ISCOR prvního černého sociálního pracovníka. (Plessis, 2001)

Druhým tématem v historii sociální práce v JAR byla filozofie starého sociálního systému zaměřeného na

terapeutické služby, jejichž cílem bylo změnit osobu, která „měla problém“.

Ideologicky ani prakticky zde nebyl prostor pro preventivní rozvojové a vzdělávací služby. Pro Jižní Afriku tak řadu desetiletí byla kurátorská práce normou. Zaměření na „změnu člověka“ výborně zapadalo do politiky apartheidu.

Třetím tématem v historii jihoafrické sociální práce byl fakt, že sociálně pracovní modely byly vytvořené na severní polokouli pro vyspělé, urbanizované a průmyslové demokracie. Jejich metody však často nevyhovovaly místním podmínkám, a úsilí sociálních pracovníků, již tak dost limitované nedostatkem finančních prostředků, bylo proto často neúčinné v důsledku nevhodné koncepce služeb. (McKendrick, 1990b, cit in Plessis, 2001)

1.5 Diskuze

Obor sociální práce na pracovišti byl formován mnoha historickými faktory, které na sebe někde navazovaly, jinde se prolínaly či doplňovaly. Co však měly všechny tyto vlivy společné? Nehledě na historicko-politické uspořádání zkoumaných zemí můžeme tvrdit, že výstupem třech dříve zmiňovaných faktorů byla postupná změna zákonodárství.

Na konci 19. století, kdy v USA ovlivňuje pracovní podmínky sociální kapitalismus a taylorismus, v Německu a později i v celé Evropě dochází k zásadnímu obratu poměrů na pracovišti zejména díky Bismarckovu systému sociálního pojištění zaměstnanců.

Německý kancléř Otto von Bismarck v roce 1883 představil systém, který nabídl nemocenské pojištění pro většinu manuálních a úřednických pracovníků v průmyslu (do výše ročního platu 2000 Říšských marek), který byl spolufinancován zaměstnavatelem. O rok později je nemocenské pojištění následováno úrazovým pojištěním pro pracovníky v rizikovém

prostředí (stavební průmysl, zemědělství a lesnictví) a v roce 1887 proniká i do přepravního průmyslu. Svůj soubor zabezpečení zaměstnanců zakončuje Bismarck v roce 1889 zákonem o invalidním a starobním pojištěním, které se vztahuje na všechny pracovníky, nádeníky a učně nehledě na výši jejich ročních příjmů.¹³

Můžeme tvrdit, že Bismarckův systém sociálního pojištění se nestal pouze základním kamenem sociálního zabezpečení v mnoha evropských státech, ale také zásadně změnil pohled zaměstnavatelů na potřebnost a důležitost nefinanční péče o zaměstnance.

Je třeba dodat, že i první světová válka měla dopad na vývoj sociální práce na pracovišti. Za mezník v historii oboru může být některými odborníky považován rok 1919, kdy došlo k založení Mezinárodní organizace práce (ILO). Přestože ustanovení MOP je považováno za první hybnou sílu pro vytvoření zákonů, které upravovaly podmínky na pracovištích po celém světě, zjišťujeme, že snahy o sjednocení zákonodárství na mezinárodní úrovni spadají již do 19. století. Potřebu upravit poměry na pracovišti pocítovali dva průmyslníci Robert Owen (1771-1853) z Walesu a Daniel Legrand (1783-1859) z Francie, na jejichž popud byla založena asociace upravující pracovní-právní vztahy (Association for Labour Legislation) v Baselu již v roce 1901.¹⁴

Druhá světová válka dala podnět ke vzniku Světové zdravotnické organizace (WHO), která mimo své jiné aktivity propagovala i zdravé pracovní podmínky. V roce 1986, s přijetím Otawské úmluvy se kromě fyzického zdraví dostala do popředí i duševní pohoda zaměstnanců. Tato úmluva přiměla

¹³ Bismarck's Social Security Legislation
<http://www.eurofound.europa.eu/emire/GERMANY/BISMARCKSSOCIALSECURITYLEGISLATION-DE.htm>

¹⁴ ILO [http://www.ilo.org/global/About the ILO/Origins and history/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/About%20the%20ILO/Origins%20and%20history/lang--en/index.htm)

velký počet zaměstnavatelů k větší péči o sociální komfort svých zaměstnanců.

Na evropském kontinentě měl největší dopad na sociální práci na pracovišti především vznik Evropské unie a jejích úmluv.

2. Situace dnes

2.1 Úvod

Nejen v minulosti ale i dnes dochází k neustálému formování podoby tohoto oboru. Na základě zkoumání dostupných zdrojů můžeme vyvodit, že mezi hlavní vnější faktory působící na podobu soudobé sociální práce na pracovišti patří globalizace a stárnutí obyvatel.

Každý konkrétní podnik má však svá vlastní specifika, která mají vliv na způsob poskytování sociálních služeb zaměstnancům. V této práci jsou kategorizována jako vnitřní faktory.

2.2 Vnější faktory

2.2.1 Globalizace

Globalizace je proces, který má dopad na fungování naší společnosti již od starověku. První stopy tohoto procesu můžeme sledovat v rozmachu obchodu podél hedvábné stezky či v objevných námořních výpravách 15. a 16. století. Samotný termín „globalizace“ se objevuje v sociálních vědách až po druhé světové válce, jeho užívání se však ustálilo až na konci 80. a 90. let minulého století, kdy také sledujeme urychlení tohoto procesu.¹⁵

První érou globalizace nazýváme konec 19.století, kdy dochází k rapidnímu růstu mezinárodního obchodu a k investicím mezi evropskými imperiálními mocnostmi, jejich koloniemi a později i Spojenými státy. Moderní společnost této doby je fascinována technologickým pokrokem, který představuje lákavou vizi automatizovaných továren, jež bez úsilí chrlí výrobky.

¹⁵ Globalizace, <http://en.wikipedia.org/wiki/Globalization>

Technologický pokrok však nedokázal vytvořit utopickou společnost osvobozenou od každodenní práce, ale zavedl příčinu ke vzniku nových problémů jak ve společnosti obecně tak i na půdě soukromých podniků.

První éru globalizace ukončila první světová válka a její druhá vlna přišla až po druhé světové válce, kdy se politici a ekonomové pokoušeli o znovusjednocení válkou rozděleného světa.¹⁶ V této době začalo docházet ke vzniku nadnárodních společností a mezinárodních organizací, které upravovaly podmínky obchodu a práce.

Postmoderní poválečná doba přinesla také rozčarování ze zjištění, že věda a rozum naší společnosti nezaručí vytvoření nového a dokonalejšího nového světa. Globalizující se ekonomiky, zeštíhlování podniků, fúze, akvizice, všechny tyto trendy druhé poloviny 20. století měly nejen pozitivní ale i negativní dopad na životy pracovníků a jejich rodin, které představovaly nové výzvy pro sociální pracovníky v soukromých podnicích. (Bargal & Karger, 1995)

Uplatnit se na agresivním pracovním trhu zůstává náročné i dnes a to zejména pro pracovníky, kteří nezapadají do tzv. korporátního mainstreamu. (Seck, 1993) Rasové a etnické menšiny, starší občané, gayové a lesbičky a jedinci s fyzickým postižením či psychickými poruchami, stále čelí překážkám, které brání jejich plnému zapojení do pracovního procesu. (Barak, 1993)

Roste počet velkých společností, které přesouvají svou výrobu do rozvíjejících se zemí zejména jihovýchodní Asie a jižní Ameriky. Zaměstnanci těchto nadnárodních organizací jsou nuceni pravidelně „migrovat“ z kontinentu na kontinent a tím čelit novým problémům spojeným např. s dlouhodobým odloučením od rodiny, vztahy na dálku, kulturními rozdíly, které komplikují proces integrace a zesilují pocit vykořenění.

¹⁶ Globalizace, <http://en.wikipedia.org/wiki/Globalization>

Je zřejmé, že pokud se sociální práce chce udržet na pracovišti soukromého podniku, musí být schopna rychle a flexibilně reagovat na nově vznikající potřeby a problémy soukromého sektoru.

2.2.2 Stárnutí populace

Ze statistik jednoznačně vyplývá, že podíl starších obyvatel celosvětově roste. Odhadovaných 10,3% světové populace je právě teď ve věku nad 60 let a očekává se, že se toto procento do roku 2025 až o třetinu zvýší.¹⁷

Nestárnou jen vyspělé země, stárnutí populace se projevuje už i v rozvojových zemích, jako jsou Indie, Čína, Korea či Mexiko. V příštím desetiletí dosáhne důchodového věku generace první populační exploze z 50. let minulého století. Dá se tedy říci, že pro všechny vlády světa tím nastává éra jiného vládnutí.¹⁸ V důsledku těchto globálních změn se budou muset nejen vlády ale i zaměstnavatelé vyrovnávat s novými úkoly, jež před ně postaví jejich stárnoucí obyvatelé či zaměstnanci.

Ze studie Deloitte vyplývá, že se ve většině vyspělých zemí rapidně zvýší poměr osob závislých na ekonomicky aktivní části obyvatel, tzv. index závislosti:

“V zemích OECD činil tento poměr v průměru 25% v roce 2000 a do roku 2020 vzroste na 35,8 procenta. Zatímco v USA je situace lepší (poměr činil 20,9 % v roce 2000 a stoupne na 29,1 % do roku 2020), státy EU stárnou nadprůměrně. Na konci druhé dekády v 15 starých členských zemích bude na práci ekonomicky aktivních lidí závislých 44,8 % populace. Ve Francii a Itálii to bude přes 50 % a v Maďarsku dokonce 58 % obyvatel. I když závislé osoby zahrnují i děti do 15 let věku, o růst poměru závislosti se postarají hlavně penzisté.”¹⁹

¹⁷ National Academy on Aging <http://www.agingsociety.org/agingsociety/>

¹⁸ Stárnoucí obyvatelstvo neznámá jen problém s důchody
http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,cid%253D151365,00.html

¹⁹ Stárnoucí obyvatelstvo neznámá jen problém s důchody
http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,cid%253D151365,00.html

Ekonomické důsledky stárnutí obyvatelstva, jako je nedostatek pracovních sil, nižší spotřeba a pomalejší hospodářský růst, silně pocítí především podnikatelé v rozvinutých zemích. Můžeme totiž předpokládat, že se prohloubí rozdíly mezi jednotlivými regiony a dojde k odlivu kapitálu z vyspělých států do zemí s mladším obyvatelstvem.

Ani imigrace není podle výzkumu Deloitte spolehlivým řešením.

"V letech 1950 až 1960 se počty přistěhovalců pohybovaly kolem 50 tisíc ročně. Dnes jenom do USA každý rok přicestuje 1,3 milionu legálních imigrantů (a miliony ilegálních), přesto země stárne. Podle studie OSN by do Evropské unie muselo přijít mezi roky 1995 a 2050 více než 700 milionů imigrantů, to je 12,7 milionu ročně, aby poměr lidí starších 65 let vůči osobám mezi 15 a 64 roky věku zůstal zachován na úrovni roku 1995. Je to však patnáctkrát více, než kolik imigrantů do EU skutečně v 90. letech přicházelo. Pro srovnání, jen do Německa by muselo do roku 2050 přijít 188 milionů lidí odjinud."

Přestože ve vyspělých zemích existují mechanismy na péči o stárnoucí obyvatelstvo, v mnoha z nich je na tuto věkovou skupinu často pohlíženo jako na břímě produktivní pracovní síly.

Zaměstnavatelé však budou ekonomickou a demografickou situací nuceni tento pohled přehodnotit a zaměřit se na rozpoznání jedinečných vlastností a dovedností starší věkové skupiny.

Tato mění se demografická situace nejen že zapřičiňuje růst výdajů na zdravotní péči starších zaměstnanců, kteří jsou obecně náchylnější k nemocem a pracovním úrazům²⁰, ale také vede k vytváření nových skupin závislých příjemců péče. Rozvody a nové sňatky, adopce, geografické odloučení partnerů a svobodné rodičovství rozšiřují skupinu potenciálně závislých osob.

²⁰ The Impact of the Aging Population on the Health Workforce in the United States
http://www.albany.edu/news/pdf_files/impact_of_aging_full.pdf

Mnozí dnes zakládají rodiny v pozdějším věku. Stále více mladých osob i osob středního věku nese odpovědnost za své děti a zároveň za své stárnoucí rodiče. Tato dvojí zátěž může u zaměstnanců, kteří pečují o závislou osobu, způsobit problémy s koncentrací, vyčerpání, nechutenství, větší nemocnost, stres apod. Důsledkem dvojí odpovědnosti může být také častější absence na pracovišti, včetně neplánovaných absencí, či snížená výkonnost.

Stárnutí obyvatelstva tedy přináší nové výzvy i pro sociální pracovníky působící na pracovišti soukromých podniků. Ti se mohou pokusit o zmírnění dopadu tohoto globálního trendu na produktivitu podniků pomocí předdůchodového plánování či rozvíjení schopnosti starších zaměstnanců využívat volný čas. Také se mohou zaměřit na prosazování politik týkajících se lidských zdrojů, díky nimž bude odchod do důchodu flexibilní a volitelný, či zavádět modely, které přinesou k odchodu do penze inovativní alternativy.

2.3 Vnitřní faktory

Role, v jaké se sociální pracovník na pracovišti uplatní se v dnešní době liší podnik od podniku. Při globálním pohledu na danou problematiku však můžeme sledovat určité tendence, které jsou shodné ve většině zemí, kde se tento druh sociální práce usadil. Za dva rozhodující aspekty mající dopad na to, v jaké roli se sociální práce na pracovišti objeví, můžeme považovat velikost podniku a odvětví, kterým se podnik zabývá.

2.3.1 Velikost podniku

Velikost podniku má vliv na poptávku a zároveň i na podobu sociálních programů na pracovišti. Obecně můžeme shrnout, že vyšší zájem o nadstandardní sociální programy či

benefiny mají společnosti nad 1000 zaměstnanců. Tento fakt je dán zejména finanční stabilitou podniku.

Velikost podniků měla vliv na vytvoření dvou modelů sociální práce na pracovišti:

Interní model

V případě in-house neboli interního modelu sociálního pracovníka zaměstnává přímo soukromá organizace, která sponzoruje jeho pracovní pozici.

Interní model se ustálil například v Německu, kde je v průměru jeden specializovaný sociální pracovník zodpovědný za 5000 zaměstnanců. Jednomu z největších zaměstnavatelů, Siemens AG, se tento poměr podařil snížit dokonce na 1:3000. (Gehlenborg, 2001)

Externí model

V menších a středních podnicích převládá externí model, což znamená, že soukromá firma uzavře se samostatně výdělečně činným sociálním pracovníkem, skupinou sociálních pracovníků či soukromou firmou smlouvu o poskytování potřebných služeb zaměstnancům.

Samostatně výdělečně činný sociální pracovník může mít například smlouvu o poskytování poradenských služeb zaměřených na vytvoření programu péče o dítě, který bude sponzorovat konsorcium několika organizací, zatímco jiného sociálního pracovníka může zaměstnat přímo odborová organizace podniku, aby vytvořil interní zaměstnanecký program pro členy odborů, kteří se připravují na odchod do důchodu. (Straussner, 1990)

2.3.2 Odvětví

Při zkoumání odvětví podniků, které byli prvními průkopníky sociální práce na pracovišti můžeme nalézt společné rysy.

Sociální práce se v minulosti stala součástí služeb nabízených zejména velkými průmyslovými společnostmi. V Německu má téměř devadesátiletou tradici v elektronickém, chemickém a těžebním průmyslu. (Gehlenborg, 2001) V Indii byl sociální pracovník přítomen v dolech, na plantážích a v

továrnách. V Jihoafrické republice zase byli od třicátých let zaměstnání sociální pracovníci u státní železnice.

Další organizací, která začala vytvářet pracovní pozice pro tyto specialisty byl SASOL (South African Synthetic Oils Limited), státní společnost, která vyráběla ropu z uhlí. V roce 1957 zaměstnala bílé sociální pracovníky i třetí státní společnost (ISCOR - South African Iron and Steel Corporation). (Plessis, 2001)

2.3.3 Diskuze

Z historického vývoje vyplývá, že o interní model sociálních služeb mají zájem zejména velké průmyslové podniky, proto se musíme zamyslet proč tomu tak je.

Jeden z důvodů může být skutečnost, že průmyslová výroba má určité obecné rysy, jako například velké pracovní nasazení, práce na směny apod., které se odráží na psychickém stavu pracovníků a tím i na poptávce po sociálních pracovnících.

Také se můžeme domnívat, že zaměstnavatelé věnují více pozornosti a financí do zdraví a bezpečí svých zaměstnanců i z toho důvodu, že pracovní prostředí ve výrobě je mnohdy nezdravé a častěji zde dochází k pracovním úrazům.

Vezmeme-li v úvahu, že nadpoloviční většina pracovní síly v průmyslových podnicích je tvořena nekvalifikovanými či částečně kvalifikovanými pracovníky montážních linek (více než 50% napříč všemi odvětvími), můžeme usuzovat, že vzdělání zaměstnanců může hrát také určitou roli.

Dalším důvodem může být členství v odborech. Jak se dozvídáme z kanadského výzkumu²¹, méně než jedna třetina zaměstnanců místních továren má dlouhodobou pracovní smlouvu. Tato situace pravděpodobně vysvětluje skutečnost, proč je 75%

²¹ Organizational Health & Wellness Trends in manufacturing
http://www.shepellfgi.com/ENCA/AboutUs/News/Research%20Report/pdf/sr_mfg_en_REPORT.pdf

pracovní síly členy odborů, které se často zaslouhují o lepší sociální klima na pracovišti.

V některých zemích, které jsou typické vysokým počtem přistěhovalců, je tento sektor kulturně diverzifikovaný. Například v Kanadě je velké procento zaměstnanců ve výrobě tvořeno lidmi, jejichž mateřský jazyk není ani angličtina ani francouzština. Kulturní rozdíly a ztížená komunikace přinášejí proto své specifické problémy.

Dalším důležitým rysem v průmyslovém sektoru je větší výskyt problémů týkající se zneužívání návykových látek. Tento poměr se v kanadské průmyslové výrobě dokonce blíží dvojnásobku národního průměru. Jeden z důvodů, proč tomu tak je, může být i skutečnost, že průmyslu dominuje mužské pohlaví.

Vysoký výskyt závislostí a také úzkostných poruch se odráží na kvalitě partnerského a rodinného života zaměstnanců. Již zmiňovaný výzkum z Kanady uvádí, že počet rozvodů se pohybuje nad národním průměrem. Zato problémy s domácím násilím jsou hlášeny výjimečně. Tuto skutečnost můžeme vysvětlit tím, že pachatelé domácího násilí jsou ve většině případů muži.

Zajímavé je podotknout, že stres a konflikty na pracovišti jsou podstatně nižší v průmyslové výrobě než v jiných sektorech. To může být způsobeno strukturou pracovního prostředí a faktem, že tržní konkurence a interní změny nemají takový dopad na zaměstnance jako v jiných sektorech.

Pro zaměstnance v průmyslu je typické, že ve srovnání se zaměstnanci ve službách méně často využívají klasického psycho-sociálního poradenství, zato více požadují právní či finanční poradenství.

Obecně můžeme tedy shrnout, že průmyslové podniky jsou v mnoha ohledech progresivnější ve svém přístupu k sociálnímu komfortu zaměstnanců než zaměstnavatelé ve službách.

Sociální práce na pracovišti však proniká i do služeb, zejména do bank, pojišťoven, farmaceutických firem či IT společností. Ve většině případů jsou sociální služby však poptávány externě.

3. Vývoj role sociálního pracovníka

3.1 Historický vývoj

V rámci vývoje sociální práce na pracovišti docházelo i k postupnému formování konkrétních povinností a rolí, které sociální pracovník v podniku hrál. Světová literatura bohužel nezachází do detailu co se týká konkrétní náplně sociální práce na pracovišti v minulosti. Většinou se zmiňuje na toto téma jen okrajově. Z předchozích kapitol již víme, že na počátku se sociální pracovnice zaměřovaly výhradně na ženské problémy, jako péče o děti, výživa a výchova. Později se zodpovědnosti rozšířily na uspokojování fyzických, kulturních, osobních a ekonomických potřeb zaměstnanců:

- **Fyzické potřeby** - zdraví, bezpečnost, hygiena a bydlení pracovníků;
- **Kulturní potřeby** - odpočinek, knihovny, vzdělávání a základní zkulturnění pracovního prostředí;
- **Osobní potřeby** - práci s konkrétními pracovníky a jejich rodinami;
- **Ekonomické potřeby** - správa půjček a důchodu, někdy také najímání a propouštění pracovníků či sjednávání výše jejich platu. (Brandes, 1976)

Podrobnější popis vývoje rolí sociálního pracovníka (tehdy tzv. sociálního referenta) na pracovišti může být prezentován na příkladu z Indie, který jako jediný z mnoha dostupných zdrojů zachází více do podrobností.

Role sociálního referenta v Indii v první polovině 20. století

Instituce sociálního pracovníka s označením "welfare officer" vznikla na základě návrhu Královské komise pro pracovní záležitosti, která doporučila jmenování tzv. pracovních úředníků, na jejichž působnost kladla zvláštní důraz (Siddiqui, Sukhrami, 2001):

„Neměli by být podřízeni nikomu s výjimkou generálního ředitele továrny a měli by být vybíráni velmi pečlivě. Výhradně pracovní úředníci by měli najímat nové zaměstnance, po dohodě s vedoucími jednotlivých oddělení, a stejně tak by nikdo neměl být propuštěn bez jejich souhlasu, s výjimkou případů, kdy rozhodne generální ředitel, ovšem poté, co si vyslechl názor pracovního úředníka. Pracovní úředníci by měli dbát na to, aby nikdo nebyl propuštěn bez adekvátního důvodu. Pokud bude výběr pracovního úředníka úspěšný, bude se jednat o člověka, který si rychle získá důvěru pracovníků a ti ho budou považovat za svého přítele. Existuje celá řada pracovních povinností, které pracovní úředník může vykonávat, zejména v oblasti blaha na pracovišti.“

Nutnost najímat sociálního referenta byla jasně definována ve třech ústředních zákonech. Podle § 49 továrního zákona v každé továrně, kde je zaměstnáno 500 nebo více pracovníků, musí zaměstnavatel najmout předepsaný počet sociálních referentů. Jejich kvalifikaci a náplň práce předepisují vlády jednotlivých států. Také zákon o práci na plantážích (1951) v § 18 uvádí povinnost zaměstnávat sociální referenty na každé plantáži, kde je zaměstnáno 300 nebo více pracovníků. Poslední, Důlní zákon z r. 1952, v § 58 požaduje zaměstnání předepsaného počtu sociálních referentů v dolech, kde pracuje 500 nebo více osob. (vláda Indie, 1969)

Povinnosti sociálního referenta

Modelová pravidla navržená v souladu s továrním zákonem z roku 1948 upravovala i pracovní podmínky sociálního referenta a stanovila výčet jeho pracovních povinností (Siddiqui, Sukhrami, 2001):

1. Dohled:

- bezpečnost, zdraví a sociální programy, např. bydlení, rekreace, hygienické služby,
- práce společných komisí,
- řešení stížností pracovníků

2. *Psychologické poradenství pro zaměstnance:*

- osobní a rodinné problémy
- přizpůsobení se pracovnímu prostředí
 znalost práv a výhod

3. *Poradenství pro management:*

- formulování pracovních a sociálních politik
- školicí učňovské programy
- vyhovění zákonným závazkům
- zaměstnanecké výhody
 vzdělávání pracovníků a využívání komunikačních médií

4. *Vztahy se zaměstnanci:*

- znalost nejružnějších omezení, za nichž pracují
- docenění důležitosti harmonických pracovních vztahů
 v továrně
- interpretace politik společnosti
 práce s pracovníky za účelem urovnání sporů

5. *Vztahy s managementem:*

- respektování názorů pracovníků
- pomoc vedoucím oddělení při plnění zákonných požadavků
- udržování harmonických vztahů na pracovišti
- navržení opatření, která budou ku prospěchu pracovníků

6. *Vztahy pracovníků s managementem:*

- udržování harmonických vztahů na pracovišti
- zajišťování rychlého řešení stížností a sporů
 zvyšování produktivity podniku

7. *Vztahy s externími institucemi:*

- inspektoři, zdravotníci, jiné instituce v místní komunitě -
 s cílem pomoci pracovníkům využívat jejich služeb (vláda
 Indie, 1969).

Z výše uvedeného seznamu vyplývá, že se sociální referent měl zabývat implementací pracovněprávních zákonů, pracovními podmínkami, harmonickými vztahy na pracovišti, produktivitou organizace a sociálním blahem pracovníků. Měl tedy působit

jako poradce, psycholog a prostředník při spolupráci pracovní síly s managementem.

3.2 Role a modely

Role, které může zastávat sociální pracovník dnes můžeme rozdělit na primární a sekundární. Primární role se váží na péči sociálního pracovníka o blaho konkrétního zaměstnance a za sekundární role můžeme považovat služby zaměstnavatelům či celé organizaci.

Ve skutečnosti však sociální práce na pracovišti často neodpovídá pouze jednomu z níže popsaných typů a sociální pracovník může současně plnit několik funkcí nebo rolí patřících k různým typům práce. (Straussner, 1990)

3.2.1 Modely

Model služeb zaměstnancům

Tento model se zaměřuje na zavádění programů a poskytování služeb určených primárně jednotlivým zaměstnancům (pomoc s řešením nejrůznějších fyzických, duševních, rodinných a sociálních problémů, které se ať již přímo či nepřímo dotýkají jejich pracovní činnosti).

Model zaměstnaneckých služeb patří k nejběžnějším modelům sociální práce na pracovišti a je to také model, při němž sociální pracovník přijímá nejtradičnější sociálně pracovní role, například psychologického poradce, zprostředkovatele a obhájce. (University of Pittsburg)

Model služeb zaměstnavatelům

Tento model se zaměřuje především na pomoc zaměstnavatelům při vytváření politik a služeb týkajících se pracovní síly. Primárním klientem tedy v tomto případě není jednotlivec nebo skupina zaměstnanců, ale pracovní organizace.

Role sociálních pracovníků na pracovišti v rámci tohoto modelu zahrnují poskytování poradenství v otázkách jako je založení interního pečovatelského zařízení, poskytování řízených zdravotnických služeb, analýza dopadu snižování počtu pracovníků na organizaci, či vytváření vhodných pozitivně diskriminačních plánů pro ženy a příslušníky menšin. (University of Pittsburg)

Model prosazování veřejných politik orientovaných na práci

Tento model předpokládá formulaci, identifikaci, analýzu a prosazování takových veřejných nebo vládních politik, programů a služeb, které přímo či nepřímo ovlivňují pracovní podmínky.

Příkladem práce sociálního pracovníka zde může být analýza přínosů pro zdraví na pracovišti a potřeb, které daná komunita upřednostňuje, nebo analýza důsledků stárnutí národní pracovní síly a politik, které by mohly reagovat na potřeby jak pracoviště, tak i starších pracovníků. Dále zde můžeme zařadit prosazování určitých politik, například přeškolovacích programů pracovníků, kteří odešli do důchodu a chtějí se vrátit na pracoviště.

Mezi dovednosti, které si sociální pracovník musí osvojit, patří plánování a analýza politik, navrhování programů, prosazování strategií, vytváření koalic a sociálních sítí. (Safford, 1988, cit. In Straussner, 1990)

3.2.2 Role

I. Primární role

Psychologický poradce – sociální pracovník poskytuje hodnocení a krátkodobé až dlouhodobé psychologické poradenství jednotlivcům, rodinám a skupinám osob.

Konstruktivní konfrontátor – unikátní role sociálního pracovníka, který pomáhá jednotlivcům s alkoholovou nebo drogovou závislostí. Vzhledem k tomu, že dané osoby většinou samotnou existenci problému popírají, jsou v tomto případě tradiční metody psychologického poradenství neefektivní (Levinson 1978, cit in Straussner, 1990) a je proto zapotřebí uplatnit konfrontační neboli "intervenční" přístup. (Johnson, 1986 cit in Straussner, 1990)

Zprostředkovatel – sociální pracovník pomáhá jednotlivcům s využitím existujících zdrojů uvnitř nebo vně organizace. Znalosti a dovednosti, které tato role vyžaduje zahrnují znalost systému doporučování osob k různým odborníkům, znalost organizačních a komunitních zdrojů, zprostředkovatelské dovednosti a schopnost vytvářet sociální sítě.

Obhájce – sociální pracovník pomáhá pracovníkům, aby se domohli zdrojů, které si z různých důvodů nebyli schopni zajistit sami. Tato úloha, která je odvozena od právnické profese, vyžaduje intenzivní činnost v zájmu zaměstnanců, jejich požadavků a potřeb, vedení sběru relevantních údajů a napadání rozhodnutí institucí za účelem změny jejich stanoviska nebo politiky. Tuto úlohu zřídka zastávají sociální pracovníci zaměstnaní přímo soukromým podnikem nebo společnostmi (Straussner, 1986). Jedná se o důležitou práci, kterou obvykle vykonávají sociální pracovníci zaměstnaní odborovou organizací nebo jiní sociální pracovníci na pracovišti.

Prostředník – sociální pracovník řídí urovnání sporů mezi dvěma nebo více osobami nebo systémy a zprostředkovává informace o potřebách jednotlivých stran. Tato práce vyžaduje schopnost vyhodnotit povahu a příčinu sporu a vytvořit prostředí, v němž bude možné spor účinně vyřešit, tedy určit styčné body, oddělit problémy od řešení problémů, zachovat neosobní přístup, spor řešit věcně bez zapojení emocí a hledat alternativní řešení. (Johnston, 1983, Straussner, 1990)

Učitel/školitel – sociální pracovník poskytuje informace, vysvětlení a formulace názorů a přístupů, modeluje efektivní chování a dovednosti. Tato úloha se týká nejrůznějších wellness programů (zvládání stresu, jak přestat kouřit atd.).

II. Sekundární role

Konzultant – sociální pracovník napomáhá pochopení organizační a personální dynamiky a zlepšení schopnosti řešit spory.

Hodnotitel/analytik – sociální pracovník shromažďuje informace a posuzuje či hodnotí dynamiku organizačního prostředí, strategie organizace a jejich dopad na organizaci.

Školitel – sociální pracovník působí jako učitel, který vybraným členům organizace pomáhá, aby si uvědomili citlivé a problematické aspekty organizace.

Programový rozvojář – sociální pracovník stanovuje a zavádí nové programy, které slouží potřebám pracoviště, například vytváří pracovní studijní program, který propojí místní vzdělávací instituci a organizaci, která má obtíže nalézt kvalifikovanou pracovní sílu.

Organizátor sociální odpovědnosti podniku – sociální pracovník zde zastává úlohu analytika dobročinných aktivit, poradců pro urbanistické záležitosti, manažerů sociální odpovědnosti organizace, poradců v oblasti vztahů s místní komunitou nebo koordinátorů komunitních služeb. Do jeho působnosti spadá vyhledávání organizací, které dané služby potřebují, jejich napojování na vedoucí představitele místních komunit, vyhodnocování požadavků komunit a charitativních organizací, vyhodnocování potřeb komunit a navrhování nových služeb a programů. (Straussner, 1990)

Tyto různé modely sociální práce na pracovišti byly sjednoceny pod hlavičkou zaměstnanecké Asistenční služby, na kterou se blíže zaměříme v následující kapitole.

4. Zaměstnanecká asistenční služba

4.1 Úvod

Sociální práce a ostatní pomáhající profese zareagovali na nesourodé požadavky zaměstnavatelů a zaměstnanců a začali nabízet širokou škálu služeb pod názvem asistenční zaměstnanecká služba. (Employee Assistance Program)

Tato službu se začala vyvíjet od poloviny 20. století a postupně se stala nejucelenější formou specializovaných sociálních služeb zaměstnancům na trhu.

4.2 Historický vývoj zaměstnanecké asistenční služby

(EAPA Handbook, 1999)

Zaměstnanecká asistenční služba má své kořeny ve Spojených státech, její historický vývoj je však poměrně mlhavý. (Roman, 1988) Je možné, že se částečně vyvinula ze zaměstnaneckých/podnikových protialkoholních programů, ale mohlo jít také o obecnější programy poskytované s cílem zlepšit sociální situaci zaměstnanců, zajistit jim psychologické poradenství a dobré duševní zdraví na pracovišti. (Lynne Bennett, 1990, cit in EAPA Handbook, 1999)

Podnikové protialkoholní programy (occupational alcohol programs) se staly ranou formou pomoci poskytované zaměstnancům. S touto iniciativou přišli zotavující se alkoholici, kteří s pomocí Anonymních Alkoholiků dokázali zvládnout své problémy s alkoholem, jež významným způsobem ovlivnily jejich osobní i pracovní život. Koncem 40. let 20. století si řada organizací začala uvědomovat, že zaměstnanci trpící alkoholovou závislostí se mohou léčit a poté se vracet zpět do práce.

Zaměstnavatelé pomáhali léčícím se jedincům původně tím, že je bez ohledu na riziko návratu k alkoholismu znovu přijímali do práce. Když se však ukázalo, že se jim podstoupení takového rizika vyplácí, upřeli svou pozornost směrem k identifikaci zaměstnanců s alkoholovou závislostí dříve, než došlo k propuštění v důsledku zhoršení jejich pracovního výkonu. Této nové aktivitě se ujali supervizoři a zástupci odborů, kterým se dostalo základního školení o známkách a příznacích alkoholové závislosti, aby byli schopni rozpoznat závislost u svých kolegů.

Ve 40. a 50. letech spolupracoval Výbor pro management pracovní síly (Labor management Committee), Národní rady pro alkoholismus (NCA) s mnoha společnostmi, odborovými organizacemi a vládními agenturami na vytvoření protialkoholních programů. Druhá světová válka navíc znamenala silný impuls pro financování stovek asistenčních programů zaměřených na sociální problémy a duševní zdraví z federálních zdrojů, jejichž cílem bylo zapojení nezkušených pracovníků do pracovního procesu. (Lynne Bennett, 1990, cit in EAPA Handbook, 1999)

Opakované uplatňování přístupu zaujímaného při protialkoholních programech však působilo zjevné potíže. Pokud například supervizoři, kteří se nacházeli na "frontové linii", a byli tak v každodenním kontaktu se zaměstnanci, dostali na starost identifikaci "problematických" osob, zůstali všichni manažeři na vyšší manažerské úrovni mimo kontrolu. Tento systém však přetrvával i přes jasné důkazy, že alkoholismus postihuje stejnou měrou osoby na všech zaměstnaneckých i profesních pozicích. Zaměstnanci dokonce nezřídka nabývali dojmu, alespoň v případě těchto prvotních programů, že jde o jakýsi hon na čarodějnice.

V 60. letech 20. století se pozornost přesunula od identifikace alkoholismu k identifikaci nízké pracovní výkonnosti. Tuto změnu provázelo několik faktorů. Zprvé se

zjistilo, že problémy s výkonností kazily pověst méně než problémy s alkoholem. Zadruhé použití konkrétních behaviorálních popisů (špatná přizpůsobivost, problematické vztahy s ostatními, často opakované absence na pracovišti) umožňovalo supervizorům, aby se vyhnuli dohadům o konzumaci či zneužívání alkoholu a tudíž i popírání problému ze strany alkoholika. Zatřetí většina supervizorů si byla vědoma skutečnosti, že jejich školení o diagnostice alkoholismu bylo velice základní a stručné, a váhali tudíž získané poznatky využít. Ve srovnání s tím pro ně bylo měření pracovní výkonnosti něčím známým a pohodlným. (EAPA Handbook, 1999)

Tento posun směrem ke sledování pracovní výkonnosti však odhalil jeden z největších problémů asistenčních snah do současného okamžiku: asistenční služba fungovala pouze v případě problémů s alkoholem. Pokud bylo však příčinou snížené pracovní výkonnosti něco jiného, neměl management žádné zdroje, aby mohl zasáhnout. Potřeba odpovídajících zdrojů v konečném důsledku vedla k pojetí zaměstnanecké asistence tak, jak ji známe dnes.

Současné zaměstnanecké asistenční úsilí se stále potýká s problémy zneužívání návykových látek, obvykle však řeší psychické problémy, manželské a rodinné problémy, problémy s dětmi, pracovní stres, finanční a jiné starosti. Díky rozšíření škály problémů, které se asistenční služba snaží řešit, dnes můžeme hovořit o komplexním přístupu k lidským problémům. (EAPA Handbook, 1999)

4.3 Pojetí

Definice

„EAP je jednou ze zaměstnaneckých výhod, která je v USA zpravidla poskytována spolu se zdravotním pojištěním. Hlavním úkolem těchto programů je pomoci zaměstnancům překonat problémy, které mají negativní vliv na jejich pracovní výkon, zdravotní či psychický stav. Tyto problémy nemusí mít své

kořeny výhradně na pracovišti, ale naopak, EA programy jsou vytvořeny speciálně pro řešení problémů v soukromém životě. Diskrétní krátkodobé poradenství je poskytováno pracovníkům a jejich rodinám profesionálně vyškolenými pracovníky." (EAPA, 1999)

Zaměstnanecká asistenční služba se stala již dávno součástí amerického ziskového sektoru, odborníci však dodnes nedošli ke konsenzu, co všechno by tyto programy měly obnášet. Přesto se většina shodne, že základ této služby leží v tzv. EAP stěžejní technologii.

Tvůrcem stěžejní technologie je Paul M. Roman, profesor sociologie na University of Georgia. Později přebírá jeho teorii asociace EAPA a přepracovává ji na verzi, která se stává oficiálně uznávanou v EA odborné komunitě.

Stěžejní technologie (core technology)

Základem stěžejní technologie EAP je:

- 1.** Konzultace, školení a poskytování pomoci pro vedení organizace (manažery, supervizory a představitele odborů) za účelem zvládnutí problematických zaměstnanců, zlepšit pracovní prostředí, zvýšit pracovní výkon zaměstnanců a informovat zaměstnance o existenci zaměstnaneckých asistenčních služeb;
- 2.** Důvěrné a včasné rozpoznání problémů, vyhodnocení potřebných služeb pro zaměstnance s osobními obtížemi, které mohou ovlivnit jejich pracovní výkon;
- 3.** Využití konstruktivní konfrontace, motivace a krátkodobé intervence s cílem vyřešit problémy zaměstnanců, které ovlivňují jejich pracovní výkon;
- 4.** Nasměrování zaměstnanců na odborníky, kteří stanoví diagnózu, navrhnou léčbu a poskytnou pomoc; následný monitoring a další služby; organizace a pojišťovny;
- 5.** Pomoc organizacím s organizací smluv na poskytování služeb a s vytvářením a kontrolou vztahů s poskytovateli služeb,

řízené péče, s pojišťovny a dalšími platícími třetími stranami;

6. Pomoc organizacím s poskytováním zdravotních dávek, které pokryjí zdravotní/behaviorální problémy, mimo jiné také alkoholismus, drogovou závislost, duševní/emocionální poruchy atd.;

7. Stanovení efektu EA služeb pro organizaci a pracovní výkon jednotlivců.

Na základě řady definic, které se začaly objevovat v 80. letech 20. století, můžeme popsat tři hlavní předpoklady, které EAP odlišují od jiných paralelně uplatňovaných strategií personálního managementu (Lynne Bennett, 1990, cit in EAPA Handbook, 1999):

1. Problémy zaměstnanců jsou jejich osobní záležitostí, dokud nepůsobí snížení pracovní výkonnosti.
2. Problém produktivity práce spočívá v zaměstnancích a jejich soukromých životech.
3. Je úkolem supervizorů, aby rozpoznali klesající pracovní výkon (aniž by určili podstatu problému).

4.4 Úkoly (EAPA, 1999)

Příručka pro poskytovatele zaměstnaneckých asistenčních služeb vydaná asociací EAPA rozděluje úkoly sociálních pracovníků do dvou základních kategorií: klinické a organizační.

Klinické

Řešení klinických problémů zaměstnance vyžaduje posouzení problému, stanovení diagnózy a nasměrování na příslušného odborníka. Klinické programy se obvykle zabývají individuálními psychickými problémy, manželskými, rodinnými,

problémy, pracovním stresem, právními a finančními problémy a zneužíváním návykových látek. Profesionální poskytovatelé EAP také mohou poskytovat krátkodobé psychologické poradenství (tzn. tři až šest sezení).

Oblasti poradenství dle EAPA:

- balancování pracovního a osobního života
- životní mezníky
- vztahové problémy
- problémy spojené s péčí o osobu blízkou
- finanční a právní záležitosti
- rozvod, ztráta blízké osoby
- zdravotní problémy
- sexuální obtěžování
- zneužívání návykových látek
- stres na pracovišti

Další klinické povinnosti se mohou týkat rozvoje sítě vysoce kvalitních léčebných zdrojů, monitorovacích služeb, účast na plánování léčby, údržba podpůrného systému pro zaměstnance na pracovišti i po umístění do klinické péče a pokračující zprostředkovávání potřebného kontaktu mezi poskytovatelem a příjemcem péče a managementem.

Organizační

Jak naznačuje výše popsaná stěžejní technologie, jedním z úkolů EAP je pomoc supervizorům. Asistence může zahrnovat konzultace se supervizory ohledně problémů zaměstnanců, navrhování strategií pro zvládání individuálních problémů, ať již dojde k zapojení asistenční služby či nikoli, a školení supervizorů v oblasti poskytování zaměstnanecké asistence a jiných oblastech osobního rozvoje. Zahrnout můžeme také poradenství a vedení v krizovém období, během propuštění a odchodu do důchodu.

4.5 Náklady na zaměstnaneckou asistenční službu

Náklady na EAP se značně odlišují. V roce 1995 se průměrná cena na zaměstnance pohybovala kolem US\$28 za vnitropodnikové programy a US\$22 za programy mimo pracoviště. Tyto náklady ve srovnání s výdaji za nábor a vyškolení nových zaměstnanců, které dosahují například u IBM až \$50.000, jsou minimální. V dnešní době díky masivní poptávce klesly ceny až na US\$5 na zaměstnance na měsíc.

Studie laboratoří Abbott z roku 2000, provedená na vzorku 2000 soukromých společností, přinesla pozoruhodné výsledky. Ukázala, že firmy, jež skrze EAP nabízejí svým zaměstnancům poradenství při osobních problémech, dosahují ročně v průměru na zaměstnance o \$2200 vyšších úspor než společnosti, které podobné služby neposkytují.

Po zavedení zaměstnanecké asistenční služby zaměřené na problémy s alkoholem do *Oldsmobile's Lansing*, statistiky Michiganské továrny ukázaly snížení v absenci na pracovišti o 49%, zdravotních nákladů o 29%, neplaceného volna o 56%, stížností o 78% a pokles kázeňských problémů o 63% a nehod na pracovišti o 82%.

Statistiky zřetelně ukazují korelaci mezi vhodným a včasným řešením problémů zaměstnanců a kvalitě fungování organizace. Studie *Health Enhancement Research Organization* z roku 1998 provedená na 46.000 pracovnících vybraných amerických firem ukázala:

- 18,5% všech zaměstnanců pracovalo ve velkém stresu a jejich výdaje na zdravotní péči byly o 46% vyšší než u těch jedinců, jejichž povolání nebylo stresující
- 2,2% zaměstnanců měla pravidelně deprese a jejich zdravotní výdaje převyšovaly o 70,2% výdaje průměrné

Dohromady tedy více než 20% všech zaměstnanců bylo buď vysoce stresovaných nebo depresivních, v průměru tedy měli o 50% vyšší náklady na zdravotní péči.

Obecná fakta vedoucí zaměstnavatele k zařizování zaměstnanecké asistenční služby:

- Každý dolar investovaný do EAP představuje pro zaměstnavatele úsporu USD17. (*US Department of Labour, reported by EAP, 2000*)
- Přibližně v jednom z pěti případů pracovní neschopnosti je příčinou stres nikoli bakteriální či virové onemocnění. (*CCH, Unscheduled Absence Survey, 2002*)
- V 85% pracovních úrazů je příčinou nehody stres. (*Employee Assistance Report, 2001*)
- V posledních letech stoupl počet případů pracovní neschopnosti z důvodu stresu o 316%. Osobní (21%) a rodinné problémy (20%) mají hlavní podíl na tomto nárůstu. (*CCH, Unscheduled Absence Survey, 2002*)
- Emoční problémy jsou příčinou 61% případů pracovní neschopnosti. Náklady zaměstnavatele na absentující zaměstnance činí 5,6% mzdových nákladů. (*Employee Assistance Report, 2001*)
- Osobní problémy zužují přibližně 18% pracující populace. Převedeno na produktivitu práce jde o ztrátu 25% výkonu. (*Employee Assistance Report, 2001*)
- Studie týkající se kvality života (*Met Life Study*) konstatuje, že 23-46% zaměstnanců pečuje o nezletilé děti či stárnoucí rodiče a tato situace byla příčinou pracovní neschopnosti, odchodu z práce v průběhu pracovního dne, změny pracovního místa nebo naopak setrvání v místě z důvodu vstřícného postoje zaměstnavatele. (*Employee Assistance Report, 2001*)
- 59,3% alkoholiků je zaměstnaných na plný úvazek. Z nich 26,2 je řazeno mezi těžké alkoholiky. (*National Survey on Drug Abuse, 2002*)

- 70% všech dospělých osob zneužívající návykové látky je v pracovním poměru (*CSAT, 1999*)
- Drogově závislí zaměstnanci mají o 300% vyšší výdaje na zdravotní péči než jejich zdraví spolupracovníci (*U.S. Chamber of Commerce, Workers at Risk: Drugs and Alcohol on the Job. 1990*)
- Více než 54 milionů Američanů má psychické problémy, přesto méně než 8 milionů vyhledá odbornou pomoc (*Surgeon General's Report on Mental Health, 1999*)
- Odhadovaná ekonomická zátěž způsobená vlivem deprese na zaměstnance v roce 2000 dosahovala 43,7 miliard dolarů - 31,3 miliard nepřímé náklady např. snížená produktivita a absence, a 12,4 miliardy přímé náklady jako léky, ošetření apod. (*NMHA, 2000*)
- Výzkum provedený na 800 tisících zaměstnancích pracujících ve více než 300 společnostech v USA ukázal, že počet zaměstnanců, kteří onemocní kvůli vysokému stresu se mezi lety 1996-2000 ztrojnásobil. To znamená, že denně nepřijde do práce z důvodu těžkostí způsobených stresem až jeden milion lidí. (*The American Institute of Stress, 2000*)
- Více než 22 milionů amerických rodin poskytuje neplacenou, neoficiální péči svým starším příbuzným a 64% těchto pečovatелů je zaměstnáno na plný nebo poloviční úvazek. (*Labor Project for Working Families, 2000*)

Výše zmíněné studie dokazují prospěch zaměstnaneckých výhod v podobě zaměstnanecké asistenční služby, jejichž implementace má za následek nižší zdravotní výdaje, menší fluktuaci, vyšší produktivitu práce, lepší pracovní morálku apod. Musíme si však klást otázku, do jaké míry tyto studie poskytují opravdu objektivní výsledky a zda jsou dostatečně vědecky ověřené. Kritickému pohledu musíme podrobit především ty studie, jež byly provedeny samotnými EAP poskytovateli.

4.6 Diskuze

V této kapitole jsme se pokusili vymezit asistenční zaměstnaneckou službu, přesto při zkoumání dostupné literatury zjišťujeme, že ani odborníci oboru se neshodují na konkrétním vymezení této služby. Nacházíme i takové, kteří kritizují i nejvíce uznávanou definici EAPA asociace.

Na přelomu března a dubna 2002 přináší časopis EAP Association Exchange odpovědi profesionálů na jednoduchou otázku: "Co je to zaměstnanecká asistenční služba?" Jak se čtenář dozvídá, jsou mezi odborníky jedinci, kteří popírají smysl cokoli definovat: "A potřebuje naše pole vůbec nějakou obecně uznávanou definici?" (Helene King, EAPA board of directors). Ve svém článku se autorka zamýšlí nad tím, zda je možné definovat něco, co se neustále formuje a polemizuje nad tím, zda je to vůbec třeba. John Mickey (EAPA board of directors) je podobného názoru, tvrdí: "Zaměstnanecká asistenční služba je něco, co se neustále vyvíjí a mění a pokud chce uspět ve světě byznysu, musí se přizpůsobovat aktuálním změnám." Brenda R. Blair se dívá na problematiku z jiného úhlu, a to očima zaměstnavatelů. Ti vidí tuto službu jako tzv. "nice-to-have". „Pokud je situace ve firmě dobrá, potom je zaměstnanecká asistenční služba přidanou hodnotou, v případě, že se však dostane společnost do finančních problémů, EAP jsou první, jenž mizí ze scény". Jasnou odpověď na položenou otázku však nedává.

Lawrence P. Mannion, zastánce „návratu zpět ke kořenům" EAP, je nejvýše konsternován takovýmto přístupem. Tvrdí, že pokud obor nebude jasně stavět na základech EA stěžejní technologie, během několika let se rozplyne, bude rozmělněn ostatními programy pro zaměstnance. (Lawrence P. Mannion, 2004)

Zamýšlet se nad tím, zda obor, který má tak mladé kořeny a nemá jasně vymezené hranice potřebuje definici můžeme považovat za překvapivé. Svět se nepochybně mění a nikdo v ziskovém sektoru nepolemizuje nad tím, zda se přizpůsobit poptávce či ne. Je ale možné každý rok vydávat zaměstnaneckou asistenční službu za něco odlišného?

Na druhou stranu nemůžeme ani plně souhlasit s Lawrenceem P. Mannionem, který odmítá jakoukoli adaptaci na změny. Kritizuje i stěžejní technologii obecně uznávanou a prezentovanou EAPA asociací. Tvrdí, že tato přepracovaná verze narozdíl od původní, kterou představil jeden z průkopníků EAP Paul M. Roman v roce 1984, je méně přesná a vytrácí se z ní důraz na problémy s alkoholem. (Jak již víme z předchozí kapitoly, EAP vzešly z tzv. zaměstnaneckých protialkoholních programů.)

My bychom se spíše přiklonili k názoru Nan Van den Berg (2000), která je přesvědčena o tom, že definice EAPA postavená na stěžejní technologii potřebuje revizi.

"... v důsledku evolučních změn v povaze práce, pracovníků i zaměstnavatelských organizací je možné, že koncepční model založený na technologii problematického zaměstnance bude třeba přepracovat."

Při bližším zkoumání autorčiny teze zjišťujeme, že v podstatě navrhuje změnu zacílení od problémového zaměstnance na prevenci. Dle jejího názoru by nálepka "problematický zaměstnanec" měla být zaměněna jinými výrazy, které budou obsahovat následující koncepty:

- posílení pozice
- zbavení se nedůvěry
- dialog a spolupráce
- pružnost a odolnost

- léčení a wellness
- synergie

Využití přístupu založeném na silných stránkách zdůrazňuje spíše kompetence zaměstnance než jeho patologie, což dává prostor pro synergii spíše než nápravu a rehabilitaci. Tento přístup může pomoci zaměstnancům uvědomit si své silné stránky a jejich využití pro svůj vlastní prospěch i k užitku svého okolí.

Přestože odborníci dodnes nedošli ke konsenzu, co všechno by asistenční zaměstnanecká služba měla obnášet, stala se tato služba již dávno součástí amerického ziskového sektoru.

Na Evropský trh se ale EAP dostala ve stejné podobě teprve před několika málo lety. Z předchozích kapitol již víme, že sociální práce na pracovišti má dlouholetou tradici i v Evropě, proč tedy EAP přichází do Evropy až v poslední době?

Můžeme se domnívat, že jedním z důvodů může být kulturní rozdílnost v pohledu na psychologické poradenství, které tvoří velkou část této služby.

Ve Spojených státech je běžné a někdy až módní řešit své problémy s osobním psychologem, v Evropě je v mnoha případech tento trend považován za spíše stigmatizující, proto může docházet k tomu, že je zaměstnanecká asistenční služba vnímána negativně.

EAP se dostává do Evropy také díky nadnárodním a globálním společnostem, které chtějí tuto službu na všech svých pracovištích, nejen doma v New Yorku, ale i v Londýně či Sydney. O další šíření zaměstnanecké asistenční služby se také zaslouhují mezinárodní poskytovatelé zaměstnanecké asistenční služby, kteří vstupují na trhy v Číně a Indii, kde své služby poskytují především americkým občanům.

Můžeme také říci, že je to tradice "blahobytu" v západoevropských zemích v kombinaci s evropskými politikami

zaměřenými na "zdravé pracovní prostředí"²², která vede k většímu nárůstu poskytování zaměstnaneckých asistenčních služeb. (Hopkins, 2005)

²² European Agency For Safety and Health at Work, <http://osha.europa.eu/en/campaigns/hwi/>
European Public Health Alliance, <http://www.eph.org/a/2770>

PRAKTICKÁ ČÁST

5. Situace v České republice

5.1 Historie

5.1.1 Historický vývoj od průmyslové revoluce do konce 2.světové války

Průmyslová revoluce, datovaná od doby, kdy James Watt úspěšně začal používat v práci parní stroj, přinesla řadu společenských změn i na území dnešní České republiky.

Nastupující průmyslové období vývoje lidské společnosti lze charakterizovat přeměnou cechovních řemesel a některých manufaktur na tovární výrobu s vysokou produktivitou práce. Současně probíhá i změna v postavení člověka ve společnosti, neboť i prostý člověk získává postupně osobní svobodu a z poddaných nevolníků se stává svobodný občan s řadou demokratických práv i povinností. Následkem těchto změn dochází ke změnám v systému řízení práce a změni se i styl vedení lidí. (Lednický, 2001)

V té době nastupuje éra vědeckého managementu reprezentována již zmiňovanými jmény Taylor, Mayo a později i Weber se svou teorií byrokratického managementu.²³

Na území našeho státu byla v 19.století celá řada podnikatelů, kteří se proslavili silným sociálním cítěním.

Jak uvádí Hlaváč (2000), k takovým podnikatelům „patřil především Vojtěch Albert Lanna (1805-1866), který nejen že podporoval zaměstnance v nemoci, ale zejména usiloval o zvyšování jejich vzdělanosti. Také tvrdý, cílevědomý a často bezohledný podnikatel Jan Liebig (1802 -1870) projevoval hluboké sociální cítění vůči svým zaměstnancům. Nejen že zajistil možnost nákupu levných a kvalitních potravin pro své pracovníky, ale založil podnikové pojištění pro případ nemoci i úrazu a financoval výstavbu dělnických kolonií, škol, nemocnice a dalších sociálních staveb. Obdobně postupoval

²³ Vědecký management, <http://www.managementhelp.org/mgmt/history.htm>

i Jindřich Waldes (1876-1940), který se snažil zaměstnance neustále vzdělávat systémem jak rekvalifikačních kurzů, tak vlastních učňovských škol, organizováním vysokoškolského ekonomického vzdělání pro podnikatele i vedoucí pracovníky podnikové sféry. Zároveň se staral o dobré bydlení svých zaměstnanců a jejich sportovní i kulturní využití v různých klubech a kroužcích, které rozvíjely činnost v rámci jeho podniku."

Nikdo z těchto podnikatelů ale bezpochyby nedosáhl kvalit Tomáše Bati. Lednický (2001) považuje Baťu za geniálního manažera, který vytvořil ucelenou soustavu podnikového řízení a vybudoval ve své době jeden z největších podniků v Evropě. Baťa se dle jeho názoru stal jedním z nejvýznamnějších výzkumných realizátorů neobyčejně progresivní sociální politiky vůči svým zaměstnancům.

Tomáš Baťa byl prvním podnikatelem, který na území současné České republiky začal v širokém měřítku používat dle vzoru Taylora americký způsob řízení podniku. Po jeho návratu ze Spojených států se proměňuje zlínská továrna v podnik v tehdejší Rakousku ojedinelý. (Ledický, 2001)

Podle Vavrise (1997) Baťa zavedl způsob odměňování, který odvozuje výdělek pracovníka přímo od výsledku jeho práce a tak dává možnost učinit si sám obraz o přiměřenosti mzdy.

Baťa svým zaměstnancům také poskytoval potřebnou lékařskou péči, stravování v podnikových zařízeních, ale i vzdělání v Baťově škole práce. (Lednický, 2001) Důsledky jeho pokrokové sociální politiky můžeme vidět dodnes zejména na výstavbě města Zlína.

5.1.2 Historický vývoj od 2.světové války až po sametovou revoluci

Přestože předválečné Československo mělo silnou tradici charitativní sociální péče, nositelem zásadních sociálních změn byla druhá světová válka.

Zatímco v západní Evropě rozhýbala společnost k akci - ta se začala znovu budovat a sociální práce rozkvétala pod vlivem anglického reformátora a propagátora sociálního státu lorda Beveridge, náš nově nastolený politický režim začal tabuizovat veškeré sociální otázky. Docházelo k první vlně znárodnování majetku jež položil základy rovnostářské společnosti. Vyvlastňování soukromého majetků mělo za cíl odstranit nezaměstnanost, kriminalitu, prostituci a chudobu, a tím i všechny sociální problémy, které je doprovázely. Ty byly považovány za přežitek kapitalistické minulosti a předpokládalo se, že se zrušením třídních rozdílů postupně vymizí. (Šiklová, 2001)

Tento přístup byl však dlouhodobě neudržitelný, proto bylo nutné obnovit sociální školy, které vznikly hned po druhé světové válce a záhy byly zrušeny. Začaly se tedy stavět vyšší školy sociálně zdravotní, které nabízely speciální obory pro vychovatelky se sociálním zaměřením. Trnem v oku však zůstával pojem „sociální“, proto se školy opět rušily či byly zredukovány. V roce 1959 byla založena dvouletá nástavba na střední škole sociálně-právní, kde se mimo jiné předměty vyučovala i „sociálně-právní ochrana“. Pod tímto názvem se ukrývala i politicky nevhodná sociální práce. (Šiklová, 2001)

Většinu absolventů zaměstnávaly národní výbory, pod které spadala sociální problematika (např. v domovech důchodců) nebo nacházeli uplatnění jako personální pracovníci pro sociální otázky či náboroví asistenti v závodech. (Šiklová, 2001) Zde můžeme vidět znovuobrození sociální práce na pracovišti.

Začátkem 70. let, se začíná rozvíjet zaměstnanecká asistenční služba v personálních útvarech. Kořeny této služby, tak jak ji známe dnes ze zahraniční zkušenosti spadají do roku 1974, kdy profesor Igor Tomeš vytvořil projekt, jež nazýval „Systém sociální práce v hutích“.

Inspiraci pro svůj projekt čerpal ze své pětileté pracovní zkušenosti v Mezinárodní organizaci práce (ILO), kde služby sociálního pracovníka pro zaměstnance (social worker officer) byly běžnou praxí od poloviny 20. století. Sociální pracovník v MOP měl na starosti nepracovní problémy zaměstnanců - novým pracovníkům například pomáhal při hledání bydlení, koupi auta, zajištění rodinných příslušníků apod. Zde se zrodila první myšlenka na tzv. sociální komfort zaměstnanců, kterou Tomeš aplikuje na počátku 70. let do ostravských hutí.

V té době měli společnosti Hutnictví železa na 148 tisíc zaměstnanců, kteří byli rozmístěni v 16 podnicích. Největší z nich - Vítkovické železárny - se tehdy daly svým počtem zaměstnanců (41 tisíc) a také vnitropodnikovými sociálními problémy srovnat s jakýmkoli menším slezským městem.

Sociální práce směřovaná od zaměstnavatelů k zaměstnancům měla ve Vítkovických železárnách dlouhou historii. Generální ředitel tohoto podniku Pavel Kupelwiesner (1843 - 1919) v letech 1876 až 1893 změnil přežitě patriarchální zaměstnanecké vztahy za zásady promyšlené, na vědeckých základech budované, personální a sociální politiky. Vedle nově chápané personalistiky, kdy klíčový význam byl přikládán kvalitě pracovníků, důsledně prosazoval zavedení úkolových mezd dělníků a zainteresovanosti vedoucích na hospodářských výsledcích podniku v rámci přestavby dosavadního mzdového systému. (Lednický, 2001) Současně realizoval i rozsáhlý a promyšlený sociální program, který podle Myšky (1997) představoval reformu nemocenského a starobního pojištění, výstavbu nemocnice i sociálních ústavů a výstavbu ubytování pro dělníky i úředníky.

Podniky hutnictví železa zaměstnávaly špičkové odborníky v oboru, ale také velký počet občanů spadající do kategorie rizikových skupin. Byli to často nekvalifikovaní občané, jedinci v post-penitenciární péči či členové minorit (až na 10

tisíc Romů), kteří měli větší tendenci podléhat sociálním tlakům tehdejší doby. Z tohoto důvodu bylo dle Tomeše efektivnější vytvořit systém, který by problémy zaměstnanců řešil lokálně.

Sociální komfort se v prvopočátcích odvíjel od standardů, které upravovaly hygienické normy. Ty například uváděly, kolik je třeba mít toalet na určitý počet zaměstnanců, v jaké minimální vzdálenosti musí být od sebe vzdáleny, ale také kde budou umístěny šatny a sprchy pro ženy či jaká bude kapacita závodních jídelen.

Z této prověřkové činnosti profesor Tomeš čerpal a přišel s návrhy na zlepšení sociálního klimatu a sociální vybavenosti podniku. Dnes tuto činnost nazývá sociální inženýrství.

System sociální péče v Hutnictví železa dostal konkrétní podobu v roce 1974, kdy byl plně zaveden do ostravských hutí jako pilotní projekt. První sociální pracovnice přicházely do podniku starat se o sociální komfort zaměstnanců v počtu jedna na 32000 až 3000 zaměstnanců. Sledovala se organizace podle závodů.

„Tento propracovaný projekt měl dvě linie, na tzv. první frontě byla k dispozici „obecná“ sociální pracovnice, která měla kancelář přímo u vchodu do závodu a odbavovala „obecné problémy zaměstnanců“. Pomáhala vyřizovat dávky, hledat vhodné bydlení, řešit problémy manželek zaměstnanců, umisťovat děti v jeslích a mateřských školách organizovat rekreace a ozdravné pobyty pro zaměstnance pracující v těžkých podmínkách hutí.“ (Tomeš, 2008)

Tyto pracovnice také plnily funkce dnešní občanské poradny. Měly za úkol problémy zaměstnanců základně zhodnotit a pokud se vymykaly jejich kompetencím, bylo jejich zodpovědností odkázat je na další odborníky - například na podnikové lékaře či psychology. Tuto činnost nazývá Tomeš sociálním dispečinkem.

Každý ze 16 podniků měl však i druhou linii sociální práce, tzv. „speciální sociální pracovnice“. Tyto ženy (tehdy opravdu jen ženy) poskytovaly nadstandardní specializovanou

péči. Např. v SONP Kladno byly tři a jedna z těchto pracovníků se orientovala na řešení problémů spojených s rodičovstvím (přídavky na dítě, výběr a umístování do školek či jeslí atd.), druhá na problematiku desintegrováných sociálních skupin (Romové, postpenitenciární péče, atd) a třetí se věnovala výhradně zdravotně postiženým (např. vyhledávala pozici v rámci podniku vhodnou pro hendikepované).

Jedna z těchto specializovaných sociálních pracovníků zastávala funkci vedoucí oddělení a komunikovala s personálním ředitelem a následně s ředitelem společnosti.

Výskyt sociálních problémů na pracovišti byl pravidelně monitorován. Kromě sociálních pracovníků, lékařů a psychologů to byli také podnikoví sociologové, kteří přispívali k sociální vybavenosti podniku a to zejména tím, že v pravidelných čtyřletých intervalech zkoumali sociální klima na pracovišti a doporučovali směry dalšího vývoje personální a sociální práce.

Tento původně minimalistický projekt se úspěšně rozrostl a v roce 1985 dosáhl svého původně vytyčeného cíle. Každý ze šestnácti podniků zaměstnával jednu sociální pracovníci na každých 3000 zaměstnanců. Výsledkem více než desetiletého snažení o sociální komfort zaměstnanců v hutích byl propracovaný systém, který měl své standardy a interními předpisy. Více než 50 sociálních pracovníků rozprostřených po celých hutích nabízelo svou péči všem 150 tisícům zaměstnancům.

Rok 1989 však nepřinesl pro sociální pracovníky na pracovišti pozitivní změny. Privatizace následující sametovou revoluci znamenala pro toto rozvíjející se odvětví sociální práce "rychlou smrt". Rozpadlo se Hutnictví železa a jednotlivé privatizované podniky se reorganizovaly. Začalo docházet k masivnímu snižování stavů, a mezi prvními, kdo byl nucen opouštět svá místa v hutích byli spolu s Romy i sociální pracovníci.

Sociální práce na pracovišti vymizela a zodpovědnost za nepracovní problémy zaměstnanců přeneslo vedení privatizovaných společností na obec a stát.

Jak se ale dozvíme v následující kapitole, privatizace neznamena pro toto specializované odvětví sociální práce absolutní konec. Po necelých dvaceti letech se tento obor pomalu začíná znovu probouzet a útočit na český trh.

5.2 Současná situace

V předchozí kapitole jsme se dozvěděli, že sociální práce na pracovišti vymizela s nástupem kapitalistické společnosti. Tržní ekonomika, která na 40 let zamrzla, se čile probudila k životu a čeští občané se s nadšením vrhli do podnikání.

Dnes, po téměř dvaceti letech naše tržní ekonomika dle Aleše Křížka, ředitele společnosti Robert Half International, stále zaostává za ekonomikou západní Evropy.

"Naší ekonomice se momentálně daří dobře, koruna posiluje, ale nikde není zaručeno, že situace za půl roku bude stejná. Zaměstnanecká asistenční služba jsou výdaje na víc. V době, kdy firmy bojují s dražším plynem a elektřinou, silnou konkurencí z Číny a ilegálním dovozem, většina financí je investována do movitého majetku a investice do lidských zdrojů zatím zaostávají." (Křížek, 2008)

Aleš Křížek je přesvědčen o tom, že se situace může změnit až ve chvíli, kdy české firmy budou dlouhodobě prosperovat.

Přes tento spíše skeptický pohled dochází v České republice ke zlomovému okamžiku jen několik týdnů po tomto rozhovoru. Na českém trhu se objevuje první ucelená zaměstnanecká asistenční služba.

Přestože dodavatel této služby zatím nezaměstnává na pozici EA konzultanta sociálního pracovníka ale

psychoterapeuty, považují za důležité se na služby Assessment Systems podívat podrobněji.

5.2.1 První dodavatel zaměstnanecké asistenční služby: Assesment Systems

http://www.assessmentsystems.sk/generate_page.php?page_id=289

www.e-a.cz

Jedním z prvních poskytovatelů zaměstnanecké asistenční služby na českém trhu se stala společnost Assesment Systems, která se zaměřuje na rozvoj zaměstnanců a predikaci pracovního výkonu zaměstnanců pomocí psychometrických a psychodiagnostických nástrojů.

S programem EAP přišla společnost v březnu 2008 na základě poptávky jejích stávajících klientů, z velké většiny amerických nadnárodních podniků. (Jako první to byl Procter&Gamble.)

Program Employee Assistance společnosti této společnosti je nabízen zatím pouze externě. Zaměřuje se na širokou škálu problémů hlavně psychologického rázu mezi něž patří například:

- stres spojený s významnými změnami v životě
- interpersonální konflikty
- partnerské a vztahové problémy
- obtíže při výchově dětí
- psychické problémy (deprese, úzkosti apod.)
- problémy s alkoholem a jinými psychoaktivními látkami, traumata a krize
- stres spojený s onemocněním v rodině a další problémy

V rámci své služby nabízí:

-bezplatné a důvěrné poradenství (telefonická konzultační služba 24 hodin denně, 365 dnů v roce)

- přístup na webové stránky EA, kde se může zaměstnanec informovat o problémech, s nimiž se lidé potýkají (emailová kontaktní a konzultační služba)

- doporučení a kontakt na specialistu v případech, kdy situace vyžaduje jinou než psychologickou/psychoterapeutickou pomoc (např. právní služby, finanční poradenství, konzultace s lékařem apod.)
- individuální osobní konzultace s psychologem (v maximálním rozsahu 5 hodin ročně)

Jak program v rámci Assessment Systems funguje?"

Služeb EA může využít každý zaměstnanec, který je do programu zařazen. První kontakt probíhá nejčastěji tak, že se zaměstnanec obrátí na konzultanta EA telefonicky, případně emailem. Cílem této úvodní fáze je navázání kontaktu, identifikace problému a rychlá intervence „na dálku“. Poté může následovat jedno či více osobních setkání zaměřených na hlubší analýzu a optimální vyřešení problému. V některých případech může být účinnou pomocí relevantních informací či zprostředkování specializované pomoci.

Služby EA jsou poskytovány na základě smlouvy mezi zaměstnavatelem a společností Assessment Systems. Mohou být určeny všem zaměstnancům, anebo pouze vybraným skupinám. Program je hrazen zaměstnavatelem paušálními platbami v závislosti na počtu zaměstnanců, kteří jsou do programu zařazeni. Pro samotné zaměstnance je čerpání služeb EA bezplatné.

Náklady

Zaměstnavatel hradí služby EA formou měsíčních poplatků za každého zaměstnance zařazeného do programu.

počet zaměstnanců	měsíční poplatek
20-50	70 Kč
51-200	65 Kč
201-500	60 Kč
nad 500	55 Kč

Princip důvěrnosti

Fungování a efektivita programu je do značné míry založena na principu důvěrnosti. Každému zaměstnanci je garantováno, že o něm nebudou zaměstnavateli sdělovány jakékoli informace (pokud k tomu nedá explicitní písemný souhlas). Zaměstnavateli jsou v pravidelných intervalech poskytovány pouze souhrnné statistické údaje o využívání služeb EA v rámci celé organizace.

5.2.2 První zájemce o zaměstnaneckou asistenční službu: Sanofi Aventis

www.sanofi-aventis.cz

Jeden z prvních klientů Assesment Systems se stala francouzská farmaceutická společnost Sanofi Aventis.

Tato firma, která má v České republice na 240 zaměstnanců, podle ředitelky oddělení lidských zdrojů PhDr. Eriky Vorlové, Phd. zaměřuje své zaměstnanecké benefity nejen na péči o fyzické ale zejména i duševní zdraví. Dle jejích slov se oddělení lidských zdrojů soustředí na budování firemní kultury a příjemného pracovního prostředí. Vystudovaná psycholožka vidí důležitost vztahů na pracovišti a je si vědoma toho, do jaké míry mohou osobní problémy zaměstnanců ovlivnit jejich pracovní výkon.

Spouštěčem poptávky po zaměstnanecké asistenční službě v Sanofi Aventis se staly dvě tragické události, které se odehrály v roce 2007. Jeden ze zaměstnanců spáchal sebevraždu a zanedlouho poté zmizela kolegyně, jejíž tělo se nikdy nenašlo. Shodou okolností byl její manžel také zaměstnancem společnosti Sanofi Aventis.

Tyto události vyvolali na pracovišti silné emoce a zdaleka ne všichni zaměstnanci se s nimi dokázali vypořádat. Z tohoto důvodu se firma rozhodla pro preventivní dlouhodobou

službu Employee Assistance. Erika Vorlová v ní vidí záchranou brzdu, která může pomoci problém identifikovat a řešit dříve než se stane katastrofickým.

"Zaměstnanecká asistenční služba je záchranou sociální sítí na pracovišti." (Vorlová, 2008)

5.2.3. Diskuze

Odborný seminář pořádaný společností Assesment Systems za účelem informování o novém způsobu odměňování zaměstnanců pomocí zaměstnanecké asistenční služby přinesl zajímavé poznatky o pohledu potencionálních zájemců na EAP v České republice.

Představitelé následujících firem: Microsoft, Prazdroj, BTS, Unicredit, Žabka, Henkel, Altron, ING, Team Trackers, Grafton, PPF, CSOB, Unisys nejvíce zajímal způsob zaručení důvěrnosti zaměstnanců. Byli přesvědčeni o tom, že by se jejich zaměstnancům nelíbila povinnost nahlásit své vlastní jméno při kontaktování terapeuta na telefonu.

Tato obava z narušení soukromí dokazuje důležitost pohledu na jakoukoli sociální službu na pracovišti v kulturním kontextu. V České republice se totiž stále projevuje podezíravý přístup společnosti k psychologům a sociálním pracovníkům, jež je často spojen s mnoha předsudky.

Zájem o zaměstnaneckou službu byl projeven také představitelkou ČSOB, která zmínila pravidelná přepadení poboček této banky. Podobně jako v případě Sanoffi Aventis i v tomto případě se jeví, že tragické události vedou ke zvýšené poptávce po zaměstnanecké asistenční službě. Zaměstnavatelé jsou si totiž vědomi toho, že vysoce stresové události se odrážejí jak osobním životě tak na pracovním výkonu.

Dle slov Phdr. Tomáše Rodného, psychologa a psychoterapeuta společnosti Assesment Systems, zájem

o zaměstnanecké asistenční služby na českém trhu roste a tato společnost se chystá od nového roku nabírat další odborníky mezi nimiž se může vedle právníka objevit také sociální pracovník.

5.2.4 Jiné

V předcházející kapitole pojednávající o konkrétních rolích sociálního pracovníka na poli soukromého sektoru, se dozvídáme, že sociální pracovník může v rámci své sekundární role podporovat i sociální zodpovědnost organizace. Na tomto místě se tedy podíváme na kazuistiku, která nastiňuje realizaci sekundární role sociálního pracovníka v soukromém sektoru v České republice.

Sociální zodpovědnost organizace (corporate social responsibility), **kazuistika:**

International Study Programs

www.studyprograms.com

ISP je malá soukromá firma s 28 zaměstnanci z nichž třetina jsou cizinci. Tato společnost funguje na českém trhu od roku 1999 a její majitelkou je 35letá Britka V.K.. Firma zprostředkovává krátkodobé studijní pobyty po celém světě pro americké studenty byznysu.

V době, kdy společnost vznikla, měla na soudobém trhu pouze jednoho konkurenta, ale po několika letech začala konkurence přitvrzovat. V roce 2007 se ředitelka již dobře fungující společnosti rozhodla odlišit se od své konkurence nejen svými službami, ale v rámci sociální odpovědnosti organizace i tzv. filantropickým projektem. Začala ale narážet na své nedostatečné znalosti sociální oblasti a neziskové sféry v České republice a nezájem zaměstnanců způsobený také

nedostatkem informací. Z těchto důvodů se rozhodla projekt odložit.

V září 2008 jsem do firmy nastoupila já, sociální pracovnice s mnoha kontakty v neziskovém sektoru. Moje pozice programového manažera pro Asii neměla s mým vzděláním nic společného, přesto se nakonec ukázalo, že i v byznysu mohu využít znalosti získané studiem sociální práce.

Několik málo měsíců po svém nástupu do ISP jsem dostala na starosti odložený filantropický projekt.

Ve spolupráci s marketingovým oddělením a vedením společnosti jsme po několika schůzkách s různými neziskovými organizacemi vybrali tu, která dle svého zaměření nejvíce zapadala do naší marketingové strategie a splňovala představu o kvalitně fungujícím projektu.

Pravidelně jsem se začala scházet s představiteli vybrané neziskové organizace a společně jsme rozhodli, že finance věnované ISP půjdou na stavbu internátní školy v Nepálu. Následovalo období plné aktivit zaměřených na vzdělávání a motivaci zaměstnanců ISP, kteří budou částečně zodpovědní za získávání fondů pro tento filantropický projekt.

V rámci tohoto projektu začala společnost ISP podporovat také jednu z prvních sociálních firem v České republice Rozmarýnu, která staví „kavárnu na půl cesty“, kde plánuje zaměstnávat mladistvé odcházející z dětských domovů.

5.2.5 Shrnutí

Na základě tohoto příkladu můžeme předpokládat, že podobným překážkám, jako je neznalost kvalitních sociálních projektů při filantropické činnosti čelí mnoho českých firem. Programy sociální zodpovědnosti organizace představují dobrý způsob, jak se odlišit od konkurence. V případě, že se jedná o desetitisíce, statisíce či ještě větší částky, můžeme tvrdit,

že vedení společností bude mít velký zájem na tom, aby byly finance dobře investovány.

Podniky menší a střední velikosti pochopitelně nemají dostatek kapitálu na to, aby byly schopny dlouhodobě „uživit“ sociálního pracovníka, ale můžeme odhadovat, že v budoucnosti budou mít marketingová oddělení některých společností zájem o externí spolupráci s odborníky v oboru.

5.3 Vize do budoucnosti

Z předchozích kapitol vyplývá, že i čeští zaměstnavatele si začínají uvědomovat vliv sociálního komfortu na produktivitu svých zaměstnanců.

Přesto, podle názoru odborníků bude trvat ještě několik let než se sociální služby na pracovišti stanou normou i v našem státě. Stejně jako Aleš Křížek, tak i Radka Španihelová z poradenské firmy McKinsey je přesvědčena o tom, že nejdůležitějším vlivem na poptávku po zaměstnanecké asistenční službě či jiných nadstandardních zaměstnaneckých výhod je ekonomická situace v zemi.

Podíváme-li se na vývoj hrubého národního produktu České republiky od revoluce až po dnešní dobu, můžeme sledovat stabilní růst. (Od 1995 až po 2007 došlo k jeho zdvojnásobení, ČSÚ). Z tohoto trendu se dá tedy usuzovat, že růst české ekonomiky bude pokračovat i nadále, za předpokladu, že neobjeví nějaký neočekávaný vnější vliv.

Jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, na poptávku po sociálních službách na pracovišti mají vliv i vnitřní faktory, za které považujeme velikost podniku a odvětví.

Velikost podniku je nepřímo vázaná na bohatství země. Pokud budou české firmy bohatnou, dá se předpokládat, že poroste i počet jejich zaměstnanců. Jak bylo zmíněno dříve, jsou to zejména velké firmy, které mají zájem o interní model sociální práce. Můžeme tedy usuzovat, že v dlouhodobém

horizontu s růstem firem poroste i zájem o sociální pracovníky.

Od roku 1989 až po současnost dochází ke snižování stavů ve velkých průmyslových společnostech, a o to více v době, kdy se výroba masově přesouvá do mnoha asijských či jihoamerických zemí. Stále více investic v České republice směřuje do služeb.

Podniky poskytující služby mají na rozdíl od průmyslu větší zájem o externí služby sociálních pracovníků a to zejména platí pro menší firmy a podniky střední velikosti, které si nemohou interní model služeb dovolit. Tento vývoj může vést v krátkodobém horizontu k nárůstu poptávky po externí zaměstnanecké službě.

Na základě vývoje ekonomické situace v České republice můžeme tvrdit, že v průběhu několika následujících let dojde ke zvýšené poptávce po externím modelu zaměstnanecké asistenční služby a v dlouhodobém horizontu se zvýší poptávka i po službě interní.

6. Závěr

Z historického vývoje a zkušeností ze zahraničí vidíme, že úzká spolupráce ziskové a neziskové sféry v podobě sociální práce na pracovišti soukromého podniku je pro zaměstnance i zaměstnavatele přínosná.

Potřeba zaměstnávat sociální pracovníky sahá do období sociálního kapitalismu, kdy probíhají první systematické snahy o zvýšení produktivity zaměstnanců. Ty vyústí ve zjištění, že motivací k vyššímu pracovnímu výkonu není pouze finanční ale i nefinanční ohodnocení.

Ochota zaměstnavatelů zabývat se sociálním komfortem zaměstnanců se zvýšila po vstupu žen do pracovního procesu. Tato nová pracovní síla obtížena dvojitou zátěží s sebou totiž přinesla specifické problémy. Poskytování sociálních služeb na pracovišti se znovu zintenzivnilo v období následujícím po druhé světové válce. V rámci znovubudování společnosti začali zaměstnavatelé hledat další cesty ke zvýšení produktivity a došli k závěru, že primární překážkou růstu jsou sociální a ekonomické následky války, jimž jsou zaměstnanci nuceni čelit.

Toto období plné celospolečenských změn je následováno zrychleným procesem globalizace, který se odráží ve změně životního stylu a má dopad na pracovní i osobní život zaměstnanců. Potřeba zaměstnávat sociální pracovníky v soukromém sektoru je podpořena také stárnutím obyvatelstva a celosvětově klesající porodností. Díky těmto faktorům je produktivní pracovní síla nucena čelit problémům s uživením poválečné „baby-boomovské“ generace, která se právě dostává do důchodového věku.

V důsledku proměňujících se potřeb dochází ke zformování konkrétních rolí a modelů sociální práce, které reflektují aktuální požadavky zaměstnanců, zaměstnavatelů i celého pracoviště. Tyto role a modely jsou sjednoceny a formalizovány

do podoby zaměstnanecké asistenční služby, která nabízí v celosvětovém měřítku nejucelenější balíček psychosociálních služeb pro zaměstnance.

Sociální práce na pracovišti má své kořeny i na území České republiky. Podnět ke vzniku tohoto oboru dal podobně jako v zahraničí sociální kapitalismus, který přivedl české průmyslníky ke změně pohledu na výkonnost svých zaměstnanců. Druhá světová válka však na našem území způsobila spíše útlum tohoto oboru neboť soudobý socialistický režim popíral existenci jakýchkoli sociálních problémů.

V 70. letech minulého století se však úspěšně podařilo realizovat pilotní projekt „Sociální práce v hutích“, který dokázal potřebnost a užitečnost sociálního pracovníka na pracovišti tehdy státního podniku. Privatizace následující sametovou revoluci nicméně znamenala konec tohoto specializovaného odvětví sociální práce na téměř dvacet let. Po tuto dobu se zaměstnavatelé pokoušejí zvyšovat produktivitu svých podniků výhradně pomocí investic do movitého majetku a nové technologie.

Po dvaceti letech však mnoho prosperujících soukromých podniků působících na českém trhu začíná pátrat po nových nefinančních odměnách, které by jim pomohly udržet si své zaměstnance zejména v době, kdy otevírající se evropský pracovní trh konkuruje myriádou pracovních příležitostí. Z tohoto důvodu došlo ke vzniku první zaměstnanecké asistenční služby i v České republice. Ukazuje se, že i když je tato služba u nás teprve ve svých počátcích, zájem zaměstnavatelů o ni se neustále zvyšuje. Můžeme tedy usuzovat, že toto uvědomění si potřebnosti sociálních služeb pro zaměstnance povede i v České republice ke vzniku pracovních míst pro sociální pracovníky v soukromém sektoru. Tento posun z neziskového a nevládního sektoru do sektoru ziskového může v dlouhodobém horizontu směřovat k zásadní změně ve vnímání potřebnosti sociální práce v naší společnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Akabas, S. H.: Industrial Social Work: Influencing the System at the Workplace, Silver Spring, 1983

Arthur, A.R.: Employee assistance programmes: the emperor's new clothes of stress management?, British Journal of Guidance & Counselling, Vol. 28, No. 4, 2000

Barak, M.E.M.: Repositioning Occupational Social Work in the New Millennium, The Haworth Press 2000

Barak, M.E.M. a Bargal, D.: Human Services in the Context of Work: Evolving and Innovative Roles for Occupational Social Work, The Haworth Press 2000

Barak, M.E.M. a Poverny, L. M.: Managing a diverse workforce. Administration in Social Work, 1993

Bargal, D.: An international Perspective on the Development of Social Work in the Workplace, The NASW Press, 1993

Barth, J.: Germany, a difficult market for EAP, Journal of Employee Assistance, 1st Quarter, 2006

Berry P.A.: Application of Social Work Skills to Human Resource Management, The Haworth Press 1990

Bhagat, R.S., Steverson, P.K. a Segovis J.C.: International and Cultural Variations in Employee Assistance Programmes: Implications for Managerial Health and Effectiveness, Journal of Management Studies 44:2, 2007

Bhoodram, P.: South Africa, Becoming Integral to EAPs, Journal of Employee Assistance, 3rd Quarter, 2006

Blum, T. a Roman, P.: The Almacan, 1985

Boyett, J.H., a Conn, H.P.: Workplace 2000: The revolution reshaping American business, New York, 1991

Brandes, S. D.: American Welfare Capitalism. Chicago, The University of Chicago Press, 1976

Buon, T.: Non-English Speaking Countries, Adjusting to Cultural Difference, Journal of Employee Assistance, 3rd Quarter, 2006

Buon, T.: The Future of workplace counseling, Journal of Employee Assistance, 2004

du Plessis, A.: Occupational Social Work in South Africa, Employee Assistance Quarterly, Volume 17, Nr 1/2, 2001

Findler, L., Wind, L.H., a Barak, M.E.M.: The Challenge of Workforce Management in a Global Society: Modeling the Relationship Between Diversity, Inclusion, Organizational Culture, and Employee Well-Being, Job Satisfaction and Organizational Commitment, Administration in Social Work, Vol. 31(3), 2007

Galinsky, E., Bond, J.T., Sakai, K.: National Study of Employers, Families and Work Institute, 2008

- Galinsky, E. a Stein, P.: The Impact of Human Resource Policies on Employees: Balancing Work/Family Life, *Journal of Family Issues*, 1990
- Gehlenborg, H.: Occupational Social Work in Germany: A Continuously Developing Field of Practice, *The Haworthpress*, 2001
- Googins, B. Occupational Social Work: A Developmental Perspective, *Employee Assistance Quarterly*, 1976
- Googins, B.: Industrial Social Work, *Employee Assistance Quarterly*, 1976
- Haley-Lock, A.: A Workforce or Workplace Crisis? Applying an Organizational Perspective to the Study of Human Services Employment, *Administration in Social Work*, Vol. 31(3), 2007
- Herring, H.L.: The Beginnings of Industrial Social Work, *Social Forces*, Vol. 5, No. 3. , 1927
- Hoffman,C.:Dependant Care in the 21st Century: Broadening the Definition for the Employee Assistance Program, *Employee Assistance Quarterly*, Volume 16, Nr 1/2, 2000
- Hoffman,C.: Dependant Care in the 21st Century: Broadening the definition for Employee Assistance Practice, *Emerging trends for EAP in 21st century*, 2000
- Holland P., The Changing Focus in Australia, *Journal of Employee Assistance*, 3rd Quarter, 2006
- Hopkins, R.: The United Kingdom, The 25-year-old Adolescent, *Journal of Employee Assistance*, 1st Quarter, 2006
- Hopkins, R.: The Employee Assistance European Forum (EAEF) and its Role in The Emerging EA Market In Continental Europe, *Journal of Employee Assistance*, 2005
- Hoskinson L. a Beer,S.: Work-Life and EAPs in the United Kingdom and Europe: A Qualitative Study of Integration, *Journal of Workplace Behaviour*, Vol. 20, Nr. 3/4, 2005
- Kirk, K.A.: Employee Assistance Program Adoption in Australia: Strategic Human Resource Management or 'Knee-Jerk' Solutions?, *Journal of Workplace Behavioral Health*, Vol. 21(1), 2005
- Kirk, K.A. a Brown, D.F.: Australian Perspectives on the Organizational Integration of Employee Assistance Services, *Journal of Workplace Behavioral Health*, Vol. 20, No. 3/4, 2005
- Kurzman, P.: Industrial Social Work, *Encyclopedia of Social Work*, 1987
- Kurzman, P.A. a Akabas, S.H.: Work and Well-being - the occupational social work advantage, *The NASW Press*, 1993
- Logan,G.: The Shadow Boxer: Occupational Social Work in Australia, *Employee Assistance Quarterly*, Volume 17, Nr 1/2, 2001
- Lednický, V.: Sociální politika Tomáše Baři, příspěvek pro výzkumný záměr MSM 275 100 015, 2001
- MacAlister, E.: Does an employee assistance programme benefit employers and employees alike?, *Occup. Med.* Vol. 49, Nr. 7, 1999

Maiden, P.R.: The Evolution and Practise of Occupational Social Work in the United States, Employee Assistance Quarterly, Volume 17, Nr 1/2 2001

Maiden, P. a Terblanche, L.: Managing the Trauma of Community Violence and Workplace Accidents in South Africa, Journal of Workplace Behavioral Health, Vol. 21, No. 3/4, 2006

Mannion, L.P.: Employee Assistance Programs, What works and what doesn't, Praeger Publisher, 2004

Mannion, L.P.: Employee Assistance Programs - What works and what doesn't, Praeger Publisher, 2004

Masi, D. A.: Human Services in Industry, D.C. Health and Company, 1982

Masi, D.A.: The International Employee Assistance Compendium 3rd Edition Masi Research Consultants, 2005

McCarthy, D.E. a Steck S.B.: Social Work in Private Jndustry: Assessing the Corporate Culture, The Haworth Press 1990

Myška, M.: Rytíři průmyslové revoluce, Nakladatelství Tilia, 1997

Nowlan, K.: The United Kingdom, Practical Support and Expert Assesment, Journal of Employee Assistance, 2nd Quarter, 2006

Perkins,K.: EAP Services to Older Adults in the Workplace: Friends or Foes?, Employee Assistance Quarterly, Volume 16, Nr 1/2 2000

Perkins, K.: EAP Services to Older Adults in the workplace: A strengths Perspective, Volume 16, Nr 1/2 2000

Popple, P. R.: Social Work Practice in Business and Industry 1875-1930.", 1981

Powel, M.A.G.: Occupational Social Work in Izrael, Employee Assistance Quarterly, Volume 17, Nr 1/2, 2001

Regan, S.: Republic of Ireland, Opening Minds To CISM, Journal of Employee Assistance, 2nd Quarter, 2006

Siddiqui, H.Y. a Sukhramani, N.: Occupational Social Work in India, Employee Assistance Quarterly, Volume 17, Nr 1/2 2001

Straussner,S.L.A.: Occupational Social Work Today: An Overview, The Haworth Press 1990

Šiklová, J.: Sociální práce v našem státě od druhé světové války do současnosti, kapitola 4.2 in Matoušek, O. a kol.: Základy sociální práce, Portál 2001

Van Den Bergh, N.: Emerging Trends for EAPs in the 21st Century, The Haworth Press 2000

Van Den Bergh, N.: Where have we been? Where are we going? Employee Assistance Practise in the 21st Century, Employee Assistance Quarterly, Volume 16, Nr 1/2 2000

Vavris, H.: Život je spíš román, Nakladatelství Jasmín, 1997

Wagman, J.B. a Schiff J.: Managed Mental Health Care for Employees: Roles for Social Workers, The Haworth Press 1990

WEB

EAP Handbook, 1999

http://www.consad.com/eap/eap_toc.htm

Bismarck's Social Security Legislation

<http://www.eurofound.europa.eu/emire/GERMANY/BISMARCKSSOCIALSECURITYLEGISLATION-DE.htm>

BPOs hire counsellors as employees can't tech it, Bhargavi Kerur

<http://sify.com/finance/fullstory.php?id=14589588> , 16 January, 2008

Elton Mayo - Results of Hawthorne Experiment

<http://www.telelavoro.rassegna.it/fad/socorg03/14/Elton%20Mayo-Hawthorne.htm>

Employee Assistance Programs - Philosophy, theory and practice, Lynne Bennett, 1990

Royal Canadian Mounted Police External Review Committee

<http://www.erc-cee.gc.ca/Discussion/english/eDP5.htm>

Encyklopedia of business and finance

<http://www.enotes.com/business-finance-encyclopedia/employee-assistance-programs>

European Agency For Safety and Health at Work

<http://osha.europa.eu/en/campaigns/hwi/>

European Public Health Alliance

<http://www.epha.org/a/2770>

ILO

http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Origins_and_history/lang--en/index.htm

Impact of an aging society on global economy

<http://www.cfapubs.org/doi/pdf/10.2469/cp.v24.n3.4846?cookieSet=1>

Impact of the Aging Population on the Health Workforce in the United States

http://www.albany.edu/news/pdf_files/impact_of_aging_full.pdf

National Academy on Aging

<http://www.agingsociety.org/agingsociety/>

Organizational Health & Wellness Trends in manufacturing

http://www.shepellfgi.com/EN-CA/AboutUs/News/Research%20Report/pdf/sr_mfg_en_REPORT.pdf

Review of the Employee Assistance Programme (EAP) Market in the UK and Europe

<http://www.eapassn.org/public/articles/EAPstudy1007.pdf>

Stárnoucí obyvatelstvo neznamená jen problém s důchody

http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,cid%253D151365,00.html

Stress awareness day blues for UK companies
<http://www.easier.com/view/Finance/Insurance/Health/article-147161.html>

Wertheim, E.G.: Historical background on organizational behaviour
<http://web.cba.neu.edu/~ewertheim/introd/history.htm>

Welfare Capitalism
<http://www-personal.umd.umich.edu/~ppennock/L-FiveDollarDay.htm>

2008 National Study of Employers, Families and Work Institute
<http://familiesandwork.org/site/research/reports/2008nse.pdf>

Asociace zabývající se EAP problematikou:

1. USA

EAPA - Employee Assistance Professional Association
<http://www.eapassn.org/public/pages/index.cfm?pageid=1>

V roce 1971 byla založena asociace sdružující dodavatele programů na podporu zaměstnanců (Employee Assistance Profesional Association). Je to nejstarší a největší organizace sdružující profesionály poskytující poradenství a sociální služby zaměstnancům. Má necelých 5000 členů a to ve více než třiceti zemích po celém světě. Tato asociace pořádá každoročně konference, vydává časopis *Journal of Employee Assistance*, nabízí školení a zdroje ke zlepšení dovedností svých členů a zvýšení významu samotné profese. (EAPA)

EASNA - Employee Assistance Society of North America
<http://www.easna.org/>

The Employee Assistance Society of North America (EASNA) je asociací, jejíž členové (jednotlivci, organizace, zaměstnavatelé a studenti v Kanadě a USA) mají zájem

o rozšíření znalostí, výzkumu a správných postupů v zájmu dosažení zdravého a produktivního pracovního prostředí.

EASNA usiluje o další růst a rozkvet zaměstnaneckých asistenčních služeb, pracuje na získání nových zájmových skupin. Chceme podporovat přísné jakostní normy prostřednictvím unikátního akreditačního programu, výzkumu, vzdělávacích akcí, publikací a internetových zdrojů. EASNA poskytuje fórum pro vzdělávací a sociální příležitosti, které mají za cíl podporovat profesní rozvoj.

2. EVROPA

Employee Assistance European Forum (EAEF)
<http://www.eaef.org/>

EAEF je neziskovou organizací pro jednotlivce a organizace se zájmem o rozvoj zaměstnanecké asistenční služby a služeb souvisejících s pracovním životem v Evropě, včetně EAP. Byla založena v březnu 2004.

Primárním cílem EAEF je podporovat vysoké standardy a pokračující rozvoj profesionálních poskytovatelů asistenčních služeb i služeb samotných. EAEF jde mimo jiné o vypracování a prosazení pravidel práce a etického kodexu profese, poskytování sociálních a vzdělávacích příležitostí svým členům a prosazování účinné zaměstnanecké asistence mezi potenciálními příjemci služeb, souvisejícími profesními organizacemi a tvůrci veřejných politik.

EAEF sdružuje v současné době přibližně 50 profesionálních poskytovatelů zaměstnanecké asistence z 15 evropských zemí.

UK EAPA

www.eapa.org.uk

EAPA Ireland

www.eapa-ireland.com

Hellenic Chapter

www.eapagreece.com

European Agency for Safety and Health at Work

<http://osha.europa.eu/en>

The European Network for Workplace Health Promotion

<http://www.enwhp.org/index.php?id=4>

3. SVĚT

Employee Assistance Professional Association of Australia (EAPAA)

<http://www.eapaa.org.au/>

Employee Assistance Professionals Association South Africa (EAPASA)

<http://www.eapasa.org/>

The Asia Pacific EA Roundtable (APEAR)

<http://www.apear.org/home.htm>

Odborné časopisy:

The Employee Assistance Quarterly
(od 2005 přejmenován na Journal of Workplace Behavioral Health)
Journal of Employee Assistance
EAP Digest
EAP Association Exchange

Rozhovory:

Prof. JUDr. Igor Tomeš, červen 2008
Mgr. Alešem Křížkem, Robert Half International, červen 2008
Bc. Radka Španihelová, McKinsey, červenec 2008
PhDr. Erika Vorlová, Sanofi Aventis, červenec 2008
PhDr. Tomáš Rodný, Assessment Systems, červenec 2008
Mgr. Hana Jelínková, Assessment Systems, červenec 2008

Emailová komunikace

Manuel Sommer, Executive Director, Employee Assistance European Forum
Mgr. Ing. Rostislav Benák, Managing Partner, Assessment Systems
MUDr. Anežka Sixtová, Vedoucí oddělení hygieny práce a pracovního lékařství, MZ
Mgr. Daniela Kubicková, MPSV

Název práce: Role sociálního pracovníka na pracovišti soukromého podniku

Jméno a příjmení: Markéta Cvejnová

Studijní obor: Sociální práce

Jméno vedoucího: Prof. JUDr. Igor Tomeš, CSc.

Jméno oponenta:

Má diplomová práce se snaží odpovědět na otázku, zda a jak se může sociální pracovník uplatnit v soukromém sektoru, aniž by se musel vzdávat své tradiční role. Ve své práci představuji specializované odvětví sociální práce – sociální práci na pracovišti soukromého podniku, které odkazuje na poskytování sociálních služeb směrem od zaměstnavatelů k zaměstnancům. Popisuji hlavní historické faktory, jež vedly ke vzniku tohoto oboru a faktory, které jej ovlivňují dnes. Na vývoj a formování sociální práce na pracovišti předkládám globální pohled. Uvádím příklady z pěti zemí reprezentující pět různých kontinentů – z Austrálie, Indie, Jihoafrické republiky, Indie, Německa a Spojených států.

Dále popisuji konkrétní role, v rámci kterých může sociální pracovník pozitivně působit na zaměstnance, jejichž pracovní výkon klesá z důvodu negativního vlivu osobních problémů. Kromě individuální práce s jednotlivými zaměstnanci se sociální pracovník může zaměřit i na zlepšování sociálního klimatu celého podniku. Tyto role byly sjednoceny a zastřešeny zaměstnaneckou asistenční službou, která představuje celosvětově nejucelenější balíček psychosociálních služeb pro zaměstnance. Tyto služby jsou poskytovány za účelem zvýšení produktivity zaměstnanců na základě odstranění či zmírnění vlivu jejich osobních problémů.

Hlavním cílem této práce je prokázat potřebnost a užitečnost sociálního pracovníka na pracovišti soukromého podniku a jejím dílčím cílem je snaha zjistit, zda i v České republice bude moci sociální pracovník najít uplatnění v soukromém sektoru.

Z tohoto důvodu nejdříve pátrám po historických kořenech sociální práce na pracovišti na území našeho státu a dále představuji společnost, která poskytuje první externí zaměstnaneckou asistenční službu pro soukromé podniky působící na českém trhu. Díky rozhovorům s odborníky docházím k závěru, že zájem o tuto službu v budoucnu poroste a tím dojde k vytvoření nových pracovních míst pro sociální pracovníky.

Title of the thesis: The role of social worker in the workplace of private enterprise

Name and surname: Markéta Cvejnová

Major: Social work

Supervisor's name: Prof. JUDr. Igor Tomeš, CSc.

Oponent's name:

My thesis is trying to answer the question whether and how can social worker be of use in a private sector without giving up his/her traditional role. In this thesis, I am introducing a specialized field of social work, occupational social work, which refers to employer's provision of social services to their employees. I am describing main historical factors that led to the formation of this specialized field and also factors that have been influencing the field until today. I look at the development and formation of occupational social work from global perspective. I provide examples from five countries representing five different continents – Australia, India, South Africa, Germany and the USA.

Further on I describe particular roles within which a social worker can have a positive impact on employees whose work performance is dropping due to the negative influence of their personal problems. Apart from work with individual employees, a social worker can focus also on improving social climate of the whole enterprise. These roles have been unified and labelled as employee assistance program, which represents the most exhaustive set of psychosocial employee services. These services are provided in order to increase the productivity of employees by the elimination or mitigation of the influence of their personal problems.

The main goal of this thesis is to show the necessity and the usefulness of a social worker in the workplace of private companies, and the partial goal is to find out whether there is a demand for social workers in the private sector of the Czech republic. Therefore I first look at historical roots of occupational social work in our country and introduce a private enterprise that started to provide the first employee assistance programs in the Czech market. Thanks to the discussion with professionals from the field I come to the conclusion that the demand for EAP will grow in future and thus new job opportunities for social workers will be created.