# Národní cena kariérového poradenství 2009

## 9 vítězných soutěžních příspěvků

euro | guidance

# Národní cena kariérového poradenství 2009

9 vítězných soutěžních příspěvků

euro | guidance

DZS Dům zahraničních služeb MŠMT

NAEP Národní agentura pro evropské vzdělávací programy

**Národní cena kariérového poradenství 2009**
**9 vítězných soutěžních příspěvků**

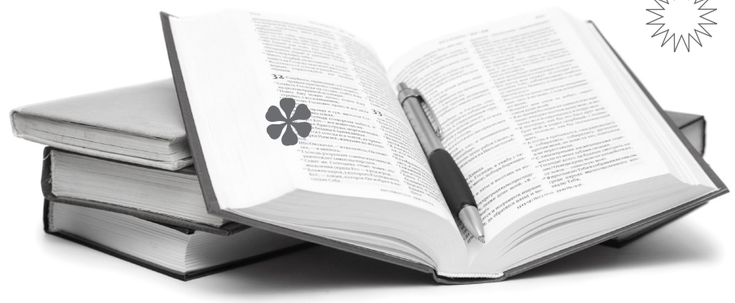
Publikace vznikla při příležitosti konference *„Kariérové poradenství v praxi“*

Redakce a jazyková korektura: Centrum Euroguidance

Tento projekt byl realizován za finanční podpory Evropské unie. Za obsah příspěvků odpovídají výlučně autoři/ky. Publikace nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jejím obsahem.

Praha 2009

ISBN: 978-80-904005-9-7



# Obsah

strana

**1. ČÁST | Kategorie: Poradenství pro klienty v počátečním vzdělávání** 4

Vítězná organizace
**IQ Roma servis, o. s.** | Poradenství pro volbu školy pro romské děti, mládež a jejich rodiny 6

2. místo
**SPOLEČNOST TADY A TEĎ, o. p. s.** | Podpora vzdělávání 26

3. místo
**Gymnázium Jana Palacha, Praha 1, s.r.o.** | Najdi cestu své seberealizace 30

**2. ČÁST | Kategorie: Poradenství pro dospělé na trhu práce** 36

Vítězná organizace
**Úřad práce ve Frýdku-Místku** | Dvoudenní informační seminář „Byznys klub“ pro zájemce o podnikání 38

2. místo
**Počítačová služba, s. r. o. Olomouc** | Velmi úspěšná realizace dvou národních projektů MPSV „Návrat do práce v Olomouckém kraji“ a „Najdi si práci v Olomouckém kraji“ s návazností na další služby v oblasti kariérového poradenství poskytované již od roku 2003 až dosud 44

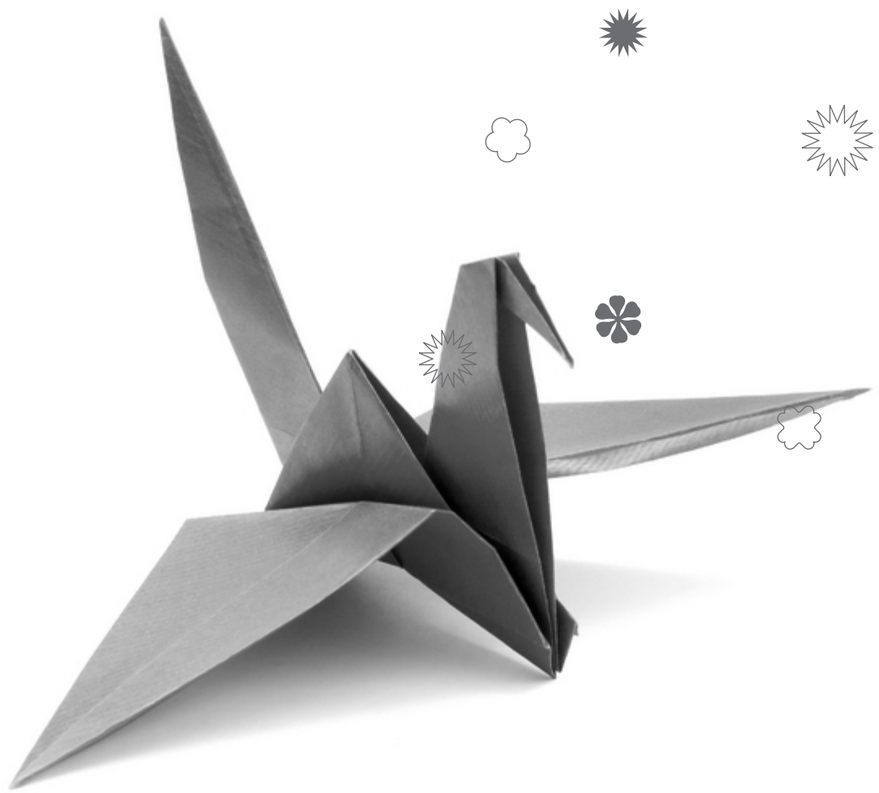
3. místo
**Úřad práce ve Frýdku-Místku** | Semináře k dalšímu vzdělávání 47

**3. ČÁST | Kategorie: Poradenství pro osoby znevýhodněné na trhu práce** 50

Vítězná organizace
**Asistence, Centrum pracovní rehabilitace** | Podporované zaměstnávání pro lidi s tělesným a kombinovaným postižením 52

2. místo
**IQ Roma servis, o. s.** | Centrum poradenství a zaměstnanosti - Individuální poradenství v oblasti zaměstnanosti pro osoby starší 15 let znevýhodněné na trhu práce 56

3. místo
**APPN, s. r. o.** | Podporované zaměstnávání pro osoby se sluchovým postižením a pro osoby se sluchovým a kombinovaným postižením 68





# Kategorie:
# Poradenství pro klienty
# v počátečním vzdělávání


Vítězná organizace | **IQ Roma servis, o. s.** | Poradenství pro volbu školy pro romské děti, mládež a jejich rodiny ..... 6

2. místo | **SPOLEČNOST TADY A TEĎ, o. p. s.** | Podpora vzdělávání ..... 26

3. místo | **Gymnázium Jana Palacha, Praha 1, s.r.o.** | Najdi cestu své seberealizace ..... 30


PRVNÍ ČÁST

Vítězná organizace

# IQ Roma servis, o. s.

s příspěvkem:

## Poradenství pro volbu školy pro romské děti, mládež a jejich rodiny

### Vize a poslání organizace:

Vize: Chceme svět, ve kterém budou existovat živé a přátelské vztahy mezi Romy a majoritními obyvateli – svět, ve kterém budou Romové přirozeně zastávat důstojné společenské role s respektem ke své kultuře a národnosti.

Poslání: Být prostředníkem, který podporuje možnosti, příležitosti a odhodlání Romů na cestě jejich růstu a společenského uplatnění a hájí jejich práva a důstojnost v rámci společnosti.

Poslání pedagogického programu IQ Roma servisu: Podporujeme zejména romskou mládež v její snaze vzdělávat se a kvalitně trávit volný čas.

**Název aktivity či služby kariérového poradenství (dále jen služba), se kterou se hlásíte do soutěže:**
Poradenství pro volbu školy pro romské děti, mládež a jejich rodiny – poradenství pro volbu školy je uskutečňováno v rámci dvou propojených systémů, na které se váží různá odborná východiska při jejich uplatňování – individuální a skupinové poradenství pro volbu školy.

**Co je cílem přihlášené služby?**
*Struktura a cíle poradenských služeb:*
Základem poradenských služeb pro volbu školy je realizace skupinových zážitkových lekcí pro romské žáky základních škol (lekce jsou tematicky zaměřeny na volbu školy a budoucího profesního uplatnění), a s nimi spjaté individuální poradenství pro žáky ZŠ a klienty IQRS.

Mezi další nabízené služby patří školní problematika žáka – prospěchové, výchovné a jiné problémy, které se společně s klientem a jeho rodiči snažíme řešit a předcházet jim. Spolupracujeme se školou v otázkách přípravy žáka na navazující studium i při samotném výběru typu školy a oboru. Méně častými případy jsou přestupy žáků na jinou základní školu či jiný typ studia. V rámci poradenství pro volbu školy konzultujeme s klienty možnost soustavné přípravy do školy a na přijímací zkoušky, tato aktivita probíhá v rámci doučování v IQRS. Klientům individuálního poradenství nabízíme možnost pomoci při vyplňování přihlášky na zvolenou školu, individuálně konzultujeme možnost zprostředkování stipendia.

Poradenští pracovníci navštěvují veletrhy středních škol, jsou v kontaktu se středními školami a učilišti i informačními středisky úřadu práce. Klienty informujeme o akcích pořádaných poradenskými centry a dnech otevřených dveří jednotlivých škol. Jsou poskytnuty relevantní informace o navazujícím vzdělávání, přehled jednotlivých škol a oborů, v poradně jsou jim k dispozici materiály - informační příručky, propagační brožury a letáky jednotlivých škol. Pro klienty poradny IQRS jsou pořádány besedy a semináře, které se zaměřují na vzbuzení zájmu a vlastní motivace klienta v oblasti dalšího vzdělávání, jsou pořádány exkurze na různé typy pracovišť. Každoročně probíhají víkendové pobyty se zaměřením na volbu budoucí školy.

Cílem poradenství pro volbu školy pro romské děti, mládež a jejich rodiny je najít nové efektivní nástroje ke zlepšení současné situace v oblasti vzdělávání dětí ohrožených sociálním vyloučením, zvýšit počet a udržitelnost mladých Romů v sekundárním vzdělávacím cyklu a celkově přispět k jejich integraci do hlavního vzdělávacího proudu.

Poradenští pracovníci řeší přechod, zvýšení šancí a následné udržení mladých Romů v sekundárním vzdělávacím cyklu. Vychází z předpokladu, že správná volba budoucí profesní orientace může zamezit předčasnému ukončení studia a naopak vést k jeho úspěšnému dokončení. Úspěšným ukončením studia se pak následně zvyšuje šance na uplatnění na trhu práce. Jedním z cílů, které by mělo počáteční vzdělávání sledovat, je nepochybně připravit mladé lidi tak, aby získali dobré předpoklady pro celoživotní zaměstnatelnost a nastavit taková opatření, která pomohou omezit možné rizikové faktory s tím související. Profesní orientace každého žáka ZŠ je podmíněna zejména dvěma faktory. Osobnostní charakteristikou žáka (jeho zájmy, znalostmi, dovednostmi a vlastní motivací v otázce budoucího studia) a racionálním zhodnocením možností jeho dalšího profesního uplatnění. Obojí je ovlivněno okolním sociálním prostředím, ve kterém se žák nachází. Poradenství pro volbu školy si klade za cíl podpořit a přirozenou cestou rozvíjet oba tyto aspekty.

*Jednotlivé cíle práce poradenských pracovníků pedagogického programu IQ Roma servisu:*

1. Podpořit informované rozhodnutí při volbě budoucího povolání u romských žáků 2. stupně základních škol, odstranit pasivitu klientů ve výběru navazujícího studia, eliminace žáků, kteří chtějí ukončit předčasně školní docházku, zvýšení počtu přihlášek na SŠ a SOU u romských žáků opouštějících ZŠ - tohoto cíle se dosáhne realizací kvalitního a srozumitelného poradenství v otázce volby budoucí profesní orientace romských žáků druhého stupně základních škol, s přihlédnutím na specifika a individuální potřeby.

2. Cíleně zapojit osobnostní a sociální výchovu do poradenství pro volbu školy, podpořit individualitu a osobnost jedince pomocí technik, které vedou k rozvoji komunikačních dovedností, týmové spolupráce a empatie, schopnosti sebereflexe a pojmenování svých charakterových vlastností a zájmů.

3. Rozvíjet správné sebereflexe žáků, především ve vztahu ke svému budoucímu povolání a aktivní rozvoj vlastní identity. Jednotlivé techniky zprostředkují žákům informace o sobě i ostatních členech skupiny.

4. Podpořit větší angažovanost rodičů ve věci budoucího vzdělávání a povolání u romských dětí, informovat rodiče o systému vzdělávání v ČR formou individuálního poradenství a práce v terénu - kontaktování rodičů klientů zapojených do služby.

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována (uveďte počet měsíců)?**
Poradenské aktivity pro volbu školy, podporu klientů ve věcech školy a navazujícího studia jsou klientům k dispozici od ledna roku 2006, služba je tudíž klientům poskytována dlouhodobě již 40 měsíců.

Služba byla zpočátku nabízena ve formě individuálního poradenství pro volbu školy klientům pedagogického programu IQ Roma servisu a formou skupinových lekcí zaměřených na volbu navazujícího studia pro žáky 9. tříd základních škol s vyšším zastoupením romských žáků. Od roku 2007 byla služba rozšířena na poskytování skupinových poradenských lekcí pro žáky základních škol již od 6. třídy – toto vycházelo ze získaných poznatků a zkušeností s prací s romskou mládeží a zejména z potřeb cílové skupiny. Lekce byly doplněny o témata vycházející z osobnostní výchovy, arteterapeutické a dramaterapeutické techniky. Od roku 2008 jsou pro žáky 2. stupně základních škol pořádány lekce osobnostní výchovy, které doplňují lekce poradenské.

**Na základě jaké potřeby vznikla tato služba kariérového poradenství?**
Faktem zůstává, že stále vysoké procento romských dětí opouští vzdělávací systém předčasně - pouze se základním vzděláním. Tento trend potom ovlivňuje jejich šance na trhu práce, protože podle statistik patří 45 % nezaměstnaných právě do skupiny osob se základním vzděláním.

Cílená poradenská činnost může předcházet tomu, že žáci budou neinformovaní a nepřipravení na situaci přestupu na navazující stupeň studia. Ze zkušeností poradenských pracovníků vyplývá, že i žáci s velkými předpoklady pro úspěšné složení přijímacích zkoušek na střední školu nebo střední odborné učiliště a úspěšné zvládnutí všech požadavků a nároků na ně kladenými ze strany školy, školu předčasně ukončují. Protože stále převládá „trend" umisťování romských žáků do tzv. romských škol, bývá na těchto školách často přizpůsobována tomuto výuka (žáci nedostávají domácí úkoly, většina z nich má specifické vzdělávací potřeby a vyžaduje tudíž větší pozornost ze strany učitele – což není možné nastavit ve třídě, kde je takových žáků více, žáci vyžadují důslednou podporu a opakované vysvětlování zadaných úkolů – často látce neporozumí, a to vede ke zhoršení prospěchu). Z vyjmenovaných aspektů vyplývá, že je práce učitele na těchto školách náročná – zkušenosti poradenských pracovníků IQ Roma servisu ukazují, že učitel nemá velké možnosti rozvíjet individuální debaty s žáky, posilovat cíleně jejich osobnost a podrobně a soustavně řešit otázku navazujícího studia a budoucí profesní orientace žáků.

**Komu je služba nabízena – vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku (např. žáci a studenti bez kvalifikace, kteří předčasně ukončili vzdělávání na střední odborné škole a učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené apod.)?**
Služby pedagogického programu IQ Roma servisu jsou určeny především romským dětem a mládeži od 10 do 21 let v nepříznivé životní situaci, která je podmíněna stavem sociálního vyloučení, nízkým příjmem, ohrožením drogovou či jinou závislostí, problematickou situací rodiny, školními problémy, různorodými překážkami v dorozumívání se s okolím aj., a dále jejich rodinám, které žijí v brněnských sociálně vyloučených lokalitách.

*Individuální poradenství*
Individuální poradenství je určeno zejména pro romské klienty druhého stupně základních škol, studenty jakéhokoliv typu navazujícího studia, pro klienty, kteří předběžně ukončili vzdělávací proces, a pro dospělé klienty, kteří mají zájem o další vzdělávání. Dle věku je uzpůsobena forma a metoda jednání s klientem. Služba je určena také rodičům, kteří do značné míry mohou ovlivnit rozhodnutí svého dítěte ve věci studia na základní škole, ale i budoucího profesního uplatnění.

*Skupinové poradenství*
Skupinové lekce jsou určeny zejména pro romské žáky

6. – 9. tříd základních škol. Oslovovány jsou spřátelené školy a základní školy s větší koncentrací romských žáků. Významnou složkou poradenství pro volbu školy jsou skupinové poradenské lekce pro žáky 6. - 9. třídy ZŠ.

**Kolik klientů tuto službu doposud využilo?**
Poradenských lekcí na základních školách se v roce 2008 zúčastnilo 194 klientů. Služby individuálního poradenství využilo v roce 2008 celkem 71 klientů. Poradenská individuální činnost je realizovaná v rámci zakázek, se kterými klient přichází. Realizace jedné zakázky si pak v průměru vyžádá 3 - 4 kontakty, což vychází z povahy poradenství, při kterém se klientovi poskytují konkrétní informace a sestavuje se jeho osobní plán rozvoje. Části klientů postačí získané informace a pracovníci pak dále pouze monitorují vývoj. Nebo na základě identifikovaných potřeb může být klient předán pracovníkům Centra vzdělávání, kde je s ním uzavřena zakázka na výuku. V rámci 223 kontaktů bylo realizováno poradenství formou skupinových lekcí na školách či přímo v prostorách organizace.

**Kolik % z klientů dané služby dosáhlo stanoveného cíle?**
Klienti, kteří se zúčastnili skupinových poradenských lekcí pro volbu školy a kteří následně měli možnost konzultovat svoje návazné studium v rámci individuálního poradenství pro volbu školy, si v 61 % podali přihlášku na preferovaný studijní obor. 44 % klientů poradenských služeb úspěšně přestoupilo do dalšího vzdělávacího cyklu.

Pro hodnocení efektivity a dopadů individuálního poradenství jako aktivity, která je z hlediska realizace komplexní práce s mládeží považována za klíčovou, jsou také využívány evaluační dotazníky vyplněné pracovníkem na základě individuálního plánování s klientem a následného monitoringu jeho plnění. Zvláštní důraz je kladen na sledování schopností klientů realisticky identifikovat své možnosti, a na jejich základě definovat své cíle v dalším vzdělávání a následném výběru budoucího povolání.

Za nejvýraznější přínos poradenství lze považovat především snížení počtu klientů, kteří mají pouze velmi obecné a nekonkrétní povědomí o tom, že existuje spojitost mezi zvoleným vzděláním a realizací jejich stanoveného profesního cíle. Z necelé poloviny klientů na počátku spolupráce měla tuto úroveň (ne)vědomí po skončení spolupráce pouhá 2 % klientů. Naopak výrazně narostl podíl klientů v kategoriích, jež označovaly ty, kteří mají obecné/přesné povědomí o vhodné škole a znají přesné podmínky, za jakých lze studium úspěšně nastoupit – z 2 % klientů na počátku spolupráce na 52 % na jejím konci.

V souvislosti s reálnou volbou adekvátních prostředků k dosažení stanoveného profesního cíle byla zaznamenávána mj. míra povědomí klienta o tom, jak se k cíli dopracovat, především tedy schopnost zvolit a naplánovat si realisticky svou studijní dráhu. Tabulka č. 6 dokládá, že v průběhu spolupráce je zřetelný posun klientů především ve schopnosti definovat si osobní cíl, který odpovídá jejich schopnostem (z 22 % na 49 %). Naopak významně klesá podíl těch, kteří buď žádný osobní cíl nemají, nebo je nerealistický a neodpovídá jejich možnostem a schopnostem (tj. první tři kategorie na škále – z 63 % na 38 %). Podstatný je také fakt, že po ukončení spolupráce s poradenskými pracovníky pedagogického programu jsou všichni klienti schopni si svůj osobní profesní cíl nějakým způsobem definovat.

*Tabulka č. 6: Schopnost definice osobního cíle*
Osobní cíl v souvislosti s volbou školy
**a)** na počátku spolupráce (podíl klientů v %)
**b)** aktuálně/po ukončení spolupráce (podíl klientů v %)
absence osobního cíle a) 16 b) 0
- existence absolutně nerealistického osobního cíle, neodpovídá schopnostem a možnostem klienta a) 20 b) 7
- existence osobního cíle, ale neodpovídá schopnostem a možnostem klienta a) 27 b) 31
- existence osobního cíle, odpovídá schopnostem, pravděpodobně nedosažitelný a) 16 b) 9
- existence osobního cíle, odpovídá schopnostem, pravděpodobně dosažitelný a) 22 b) 49
- osobní cíl plně v souladu se schopnostmi klienta a) 0 b) 4

Celkem a) 100 b) 100

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět?**
*Informace o službě předávány přímým oslovením*
Aktivní vyhledávání a oslovování potenciálních zájemců o službu terénní formou. Předávání informací mezi klienty navzájem (jedná se o neformální informační systém v cílové skupině).

O službách mají kompetenci informovat všichni pracovníci IQ Roma servisu.

*Informace předané v rámci spolupráce se školou*
Díky realizaci poradenských lekcí na školách se klienti o možnosti individuálního poradenství dozvídají přímo od poradenských pracovníků IQ Roma servisu nebo zprostředkovaně od učitelů spřátelené školy.

*Informační leták*
Klienti mají k dispozici informační leták s nabídkou bezplatných služeb pedagogického programu, doplněný konkrétními informacemi o aktivitách. V letáku jsou uvedeny kontaktní údaje, telefonický kontakt, kontakty na jednotlivé pracovníky (e-mail), dostupnost MHD a plánek. Obsahuje internetovou adresu, doplňující informace (přehled donorů, bezplatnost služeb), povinné údaje (kdo služby poskytuje, IČO, reg. MV č. j.). Informační leták je zájemcům o službu předáván při prvním kontaktu nebo v terénu, jsou také volně vyvěšeny na info-pointu na chodbě. Dále jsou umístěny na školách a institucích, které případní zájemci o službu často navštěvují. Tyto instituce jsou informovány o našich službách a mohou na nás zájemce o službu odkázat.

*Vizitky*
Pracovníci organizace mají vlastní vizitky s potřebnými údaji (jméno pracovníka, funkce, adresa, telefon a e-mail pracovníka). Vizitka je doplněna o logo IQ Roma servisu s uvedením adresy internetových stránek. Na zadní straně vizitky je uveden výčet aktivit, které organizace poskytuje (výukové centrum pro mládež a dospělé, motivačně stimulační centrum pro mládež, dramatická výchova, lekce divadla Fórum, výuka, doučování, EEG biofeedback, poradna pro volbu školy, terénní sociálně-pedagogická práce). Zadní strana je také doplněna o loga donorů.

*Informování o službě elektronickou formou:*
- *Vlastní webové stránky*

IQ Roma servis má vlastní webové stránky www.iqrs.cz, kde jsou k dispozici veškeré informace o činnosti organizace. Dále pak stránky určené pro mladé klienty www.jaktovidimja.cz, kde jsou vkládány informace, videa z akcí, fotky z výstav atd.

- *Odkazy na webových stránkách různých institucí*

Odkazy na IQ Roma servis jsou na webových stránkách partnerských, spřátelených a spolupracujících organizací či jednotlivců a donorů, a to i v zahraničí (www.jekhetane.euweb.cz). Prostřednictvím těchto stránek je tak nepřímo prezentována činnost sdružení. Jedná se zejména o odkazy na webových stránkách donorů (www.esfcr.cz, www.mpsv.cz), spřátelených organizací www.ops.drom.cz, www.rommuz.cz, www.dzeno.cz, www.nesehnutí.cz), spolupracujících organizací (www.llp.cz – Liga lidských práv, webové stránky spolupracujících škol). Odkazy na IQ Roma servis lze nalézt také na dalších webových stránkách (www.nvf.cz, www.zpravodajství.ecn.cz, www.romea.cz, www.pravednes.cz, www.newexpres.cz – Večerní Brno, www.kultura-brno.cz, www.ticbrno.cz – např. při pořádání výstav). Odkazy na činnost CKTSP lze nalézt taktéž v článcích s problematikou TSP a právního poradenství, publikovaných na webu (www.ekonomika.ihned.cz, www.blisty.cz, www.drogy.info.cz, www.moderniobec.cz, stránky s problematikou diskriminace).

- *IQ Roma servis v adresářích a různých databázích*

IQ Roma servis je uvedeno v adresářích dalších NGO: www.sluzbyprevence.mpsv.cz, www.kr-jihomoravsky.cz (akreditace organizace), www.socialnipracovnik.cz.

*Prezentační aktivity*
*Prezentační akce*
**a)** Také z důvodu informování o službě je činnost prezentována na akcích, které propagují IQ Roma servis (např. výstavy, vystoupení klientů). Akce jsou obvykle propojeny např. s distribucí propagačních letáčků a pořádání komunitních akcí. Dále pořádáme prezentační akce na školách nebo v dalších institucích a akce v prostorách organizace pro zájemce (den otevřených dveří, akce pro pracovníky jiných NGO).
**b)** O nabízených službách organizace jsou informováni účastníci aktivit pro základní a střední školy (poradenské lekce, lekce divadla Fórum, exkurze).

IQ Roma servis spolupracuje s médii (TV, rozhlas, tisk) – vydávání tiskových zpráv, vyjádření se k různým tématům apod.

*Analytické zprávy*
Každoročně se zpracovává analytická zpráva s obecnou charakteristikou programu, činností a výsledků, obsahuje i příklady dobré praxe. Zpráva o činnosti je doplněna fotografiemi a grafy. Analytickou zprávu zpracovává administrativní oddělení IQ Roma servisu. Analytická zpráva se vydává i v anglické verzi.

**Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení).**

*Individuální poradenství*

U klienta 6. či 7. třídy probíhá poradenství většinou formou rozhovoru a monitoringu jeho představ o budoucím povolání, společným hodnocením životních vizí a plánů do budoucna. Pracovník s klientem hodnotí jeho silné a slabé stránky, školní prospěch, motivuje ho ke studiu, k plnění školních povinností a kladení si nových cílů, které by přispěly k osobnímu rozvoji klienta. Spolu s klientem reflektuje očekávání rodičů s představami klienta, společenský status jednotlivých povolání a možnosti uplatnění se v daném oboru na trhu práce.

Klient absolvuje testy profesní orientace a společně s pracovníkem hodnotí jejich výsledky a svoje osobnostní předpoklady k určitému typu povolání (testy jsou děleny dle zájmů klienta, dovedností či preferovaného předmětu ve škole). Pracovník je v kontaktu s rodinou i školou klienta a předává jim získané poznatky o možnostech a překážkách jeho budoucího studia na SOU či SŠ.

U žáků 8. a 9. tříd je kladen důraz na soustavné hledání alternativ klientova budoucího uplatnění a výběru vhodného typu školy - s klientem jsou vedeny rozhovory

na toto téma, je s ním sestaven individuální plán jeho osobnostního rozvoje týkající se jeho současného vzdělávání, který současně obsahuje motivace a plány do budoucna + předpokládaný typ školy, na kterou se chce hlásit.

Společně s klientem pracovník sestavuje a hodnotí kroky, kterých chce klient dosáhnout, zamýšlejí se nad překážkami, které by mohly ovlivnit klientův úspěšný přechod na střední školu či učiliště, vyhodnocují pozitiva a osobnostní předpoklady pro preferované povolání. K tomuto přispívají testy profesní orientace, které jsou s žáky průběžně realizovány – Obrázkový test profesní orientace od Antonína Mezery, internetové testové metody (www.gwo.cz). Poradenský pracovník výsledky testů vyhodnocuje. Na základě získaných informací a zhodnocení všech okolních aspektů je pracovník klientovi a jeho rodině nápomocen při výběru školy, vyplňování a podávání přihlášky.

Pracovník komunikuje s rodinou klienta, apeluje na důležitost a potřebnost dalšího vzdělávání klienta, sleduje jeho školní prospěch na ZŠ, který může významně ovlivnit možnost volby vybrané školy. Klientovi je v rámci individuálního poradenství nabídnuta možnost doučování v průběhu studia na ZŠ i na následné přijímací zkoušky. V rámci individuálního poradenství a přípravy na zvládání požadavků navazujícího studia jsou klienti motivováni k navštěvování EEG Biofeedbacku, který může přispět k jejich lepším studijním výsledkům. Jedná se o metodu sebe-učení mozku pomocí tzv. biologické zpětné vazby. Cílem tréninku je snížení neklidu klienta, zlepšení jeho schopnosti sebeovládání, zvládání podrážděnosti a netrpělivosti. Vede ke zlepšení pracovní pozornosti i paměti, zlepšení schopnosti učení, má pozitivní efekt i na snížení únavy a zvýšení sebedůvěry. S klienty a jejich rodiči je konzultována možnost zprostředkování stipendia na střední škole – nadační fond Verda, stipendia MŠMT.

*Metody práce*
Klient se předem domluví na schůzku s poradenským pracovníkem nebo přichází bez ohlášení. Poradenské lekce jsou často realizovány s klienty, kteří se pravidelně zúčastňují jiných aktivit. Individuální poradenství může být ze začátku realizováno v závislosti na předchozím skupinovém poradenství. Skupinové lekce jsou určeny pro celý kolektiv tříd určité školy a mají motivovat žáky k tomu, aby se v případě nejasností s výběrem své budoucí školy, vyplněním přihlášky či přípravou na přijímací zkoušky bez ostychu obrátili na poradenské pracovníky IQ Roma servis.

*Rozhovor*
Rozhovor je pro poradenského pracovníka efektivním nástrojem k získání potřebných informací k cílené aplikaci poradenské intervence. Klient v něm klade svoje požadavky, vyslovuje svoje přání a očekávání, hodnotí svoje aspirace a ambice vzhledem ke svému budoucímu povolání.

Pracovník se snaží během poradenského rozhovoru co nejvíce naladit na klienta. Akceptuje klientovo vyjádření, zachycuje, co říká, ptá se na okolnosti a situace klientova života. Technikou parafrázování se snaží klientovi předat zpětnou vazbu toho, co z rozhovoru vyplývá, poskytuje klientovi náhled v podobě vlastní interpretace slyšeného a reflektuje zpětnou vazbu ze strany klienta. Pracovník se během hovoru doptává klienta na bližší informace, které by mohly dopomoci k podrobnější analýze klientových očekávání, přání a motivace, se kterými do poradny přichází. Klient by měl mít pocit, že se jeho problém stává i naším.

Během rozhovoru pracuje s tichem a pomlkami, nechává klienta popřemýšlet o tom, co chce, aby zaznělo. Pracovník si všímá klientova verbálního i nonverbálního vyjadřování, soustavně aplikuje metodu pozorování a zachycování dynamiky rozhovoru.

Poradenští pracovníky konfrontují situaci klienta a možné pohledy na jeho situaci s cílem řešit ji tak, aby co nejvíce vyhovovala klientovi a zároveň jej motivovala k dalšímu osobnostnímu růstu. Pracovník je během rozhovoru trpělivý, taktní a ohleduplný, vyslechne klienta a věcně a pohotově reaguje na otázky. Pracovníci vyslechnou klienta a mezi jednotlivými sděleními se snaží nacházet souvislosti.

Při vedení hovoru se vyvaruje předběžné interpretace pod vlivem sympatie či jiných informací o klientovi. Poskytuje klientům informace ověřené, konkrétní a nezavádějící. Informuje klienta o možnostech negativních dopadů různých variant rozhodnutí. Otázky rozhovoru pracovník pokládá a formuluje tak, aby byly pro klienta pochopitelné, jasné, bez sugestivního zabarvení. Dodává klientovi odvahu a vědomí, že v otázkách výběru jeho budoucího povolání se může kdykoliv obrátit na pracovníky poradenského centra.

*Dotazníky*
Dotazníky jsou zaměřeny na získání a uchování potřebných informací pro práci s klientem. Jsou nástrojem k hodnocení situace klienta ve škole i v jeho sociálním prostředí. V dotaznících jsou užity i metody škálování pro ulehčení odpovědí na hodnotové systémy klienta. Dotazníky vyplňuje klient s asistencí poradenského pracovníka, aby nebyla zkreslena odpověď na základě neporozumění zadání.

*Individuální plánování s klientem*
Z úvodního rozhovoru s klientem a z dotazníků vychází individuální plánování s klientem. Pracovník si nejprve formou rozhovoru s klientem zmapuje celkovou situaci ohledně jeho současné situace na základní škole – prospěch, oblíbenost jednotlivých předmětů, výukové nedostatky, které by chtěl klient zlepšit, požadavky učitelů jednotlivých předmětů a vztahy mezi spolužáky, vztahy mezi klientem a učiteli, případné výchovné problémy na škole. Pracovník mapuje hodnotové zakotvení školy a vzdělávání klienta a jeho rodiny – přání rodičů, jejich podpora ve vzdělávání klienta a finanční zabezpečení po dobu studia. Na základě zhodnocení situace klient spolu s pracovníkem vybírá vhodnou variantu studia. S klientem pak sestavuje individuální plán a jeho jednotlivé kroky, na které je třeba se v daném časovém období zaměřit, aby bylo dosaženo společně vymezeného cíle. Jednotlivé kroky pracovník stanovuje tak, aby směřovaly ke krátkodobému horizontu, byly měřitelné a pro klienta dosažitelné. Po malých krůčcích tak klient překonává jednotlivé obtíže, které mohou být spojeny s výběrem budoucího studia.

*Testy profesní orientace*
K získání přehledu o klientově zaměření v oblasti budoucího zaměstnání slouží metoda Obrázkového testu profesní orientace od Antonína Mezery. Klient si vybírá z obrázků s různými typovými pozicemi jednotlivá povolání, která jsou pro něj do budoucna lákavá. Po vyhodnocení testu a zařazení do jedné či více kategorií může pracovník klientovi cíleně nabídnout jednotlivé typy povolání, které jsou pro danou kategorii nejvhodnější. (Kategorie: manuální typ…)

Další vhodnou metodou jsou internetové testové metody na stránkách www.gwo.cz - ty vychází ze zájmů a dovedností klienta, které by mohly být předpokladem pro dobré budoucí profesní uplatnění klienta. Pro utvoření objektivního náhledu na jednotlivá povolání v rámci zaměstnanosti v ČR jsou využívány kartotéky typových pozic, které jsou uveřejněny na stránkách www.istp.cz.

Informované rozhodnutí nastává na základě předchozího zmapování situace klienta.Poradenský pracovník s klientem konzultuje jednotlivé atributy typické pro zvolená povolání. Atributy charakterizující druh pracovní činnosti a obsah práce zvoleného typu oboru, jednotlivé požadavky na pracovníka – kvalifikace, osobnostní a zdravotní předpoklady pro výkon povolání, pracovní prostředí a pracovní prostředky, se kterými se v rámci zvoleného oboru bude potýkat. Nedílnou součástí je diskuze o poptávce pro příslušné povolání na trhu práce, mzdové předpoklady, pracovní doba. Hodnoceny jsou možnosti dalšího profesního růstu, společenská prestiž, možnost cestování a získání výhod plynoucích z typu povolání – služební auto apod. Klient je obeznámen s možnými riziky daného povolání. Klient reflektuje získané poznatky o jednotlivých povoláních, řeší možnost vlastního uplatnění se v některém z odvětví.

Poté společně s pracovníkem dohledávají bližší informace o možnostech studia oboru. Při výběru se zaměřují na jednotlivé požadavky školy na studenta - typ přijímací zkoušky, prospěchové předpoklady žáků, obtížnost oborů, výstup studia, možnost mimoškolních aktivit, vzdálenost školy…Pracovník hodnotí získané reference na školu a zakotvení jednotlivých oborů na trhu práce. S klienty individuálně konzultujeme možnost zprostředkování stipendia – nadační fond Verda, stipendia MŠMT.

*Informace, které klient získá:*
- informace o oborech vzdělání
- informace o konkrétní realizaci oborů na jednotlivých školách, forma studia (denní, večerní, externí)
- realizace studia – kde se dá daný obor vystudovat (případné zjištění ceny ubytování)
- případný požadovaný prospěch z předchozí školy
- loňský stav - přihlášeno/přijato
- letošní stav - plánováno přijmout
- termín přihlášky ke studiu
- termín přijímací zkoušky
- obsah přijímací zkoušky
- vhodnost pro zdravotně postižené
- případné školné
- specifika obsahu vzdělávání daného oboru v dané škole
- úspěšnost absolventů na trhu práce
- úspěšnost absolventů při přijímání do dalšího studia
- typ a výstup ze studia - výuční list, maturita

*Příklad:*
Příkladem je nynější žákyně středního odborného učiliště a střední odborné školy potravinářské a služeb v oboru hotelnictví a turismus. Klientka navštívila poradnu pro volbu školy již v 8. třídě základní školy - v době, kdy byli žáci ve škole upozorněni, že se jim budou započítávat v rámci přijímacího řízení známky již z 8. třídy základní školy. Dozvěděla se od kamarádky, že v IQ Roma servisu může dostat informace, kam by se mohla přihlásit na školu, co by to pro ni znamenalo, jak by měla postupovat, aby dosáhla svého vytyčeného cíle. Klientka navštívila poradnu pro volbu školy s požadavkem, že se chce dozvědět co nejvíce informací o tom, jaké jsou její možnosti do budoucna. Její prioritou bylo udržet a zlepšovat si svoje známky na základní škole, aby mohla dále bez problémů přestoupit na navazující typ studia. Klientčina matka se v této oblasti také angažovala. Poradenská pracovnice pro volbu školy s ní konzultovala možnosti budoucího uplatnění její dcery, podporovala ji v myšlence, aby dcera nastoupila na studijní obor s maturitou a mohla poté případně pokračovat studiem na vysoké škole. Matka si s poradenskou

pracovnicí sjednala informativní schůzku, která se zaměřovala na předání bližších informací o zvoleném oboru a možnosti vyřízení stipendia po dobu studia.

Poradenský pracovník pro volbu školy na první schůzce s klientkou probral její požadavky a přání do budoucna, její současnou situaci ve škole, studijní výsledky, chování a celkový postoj ke studiu. Stanovili si problémová místa, která by mohla bránit v úspěšném přechodu na střední školu, a domluvili se na další schůzce, která by se konkrétně zaměřovala na výběr vhodného typu studia. Na druhou schůzku klientka přišla s očekáváním dozvědět se o možnostech studia v rámci města Brna, protože byla zavrhnuta možnost dojíždění do školy mimo region. Klientka měla možnost vyzkoušet si na internetu verzi testů zaměřených na výběr budoucí profese. Formou dotazníkového šetření byly zjišťovány zájmy a dovednosti klientky, jakožto předpoklad budoucí profese. Další doplňkové testové metody se zaměřovaly na výběr profese dle charakteru pracovní činnosti a pracoviště, či podle preferovaných předmětů v rámci svého současného studia. Klientka si na základě zvážení několika možností sama zvolila obor, který se zaměřuje na práci s lidmi, a to nejlépe v oblasti hotelnictví a cestovního ruchu. Společně s poradenskou pracovnicí pro volbu školy vyhledaly vhodné možnosti studia tohoto oboru. Klientka na začátku 9. třídy již jasně preferovala zvolený typ studia, a proto ji bylo v rámci poradenské intervence nabídnuto doučování v předmětech, ze kterých skládala písemnou zkoušku v rámci přijímacího řízení. Klientka byla hodně cílevědomá a motivovaná, zúčastnila se doučování z českého jazyka a matematiky.

Jak již bylo zmíněno, poradenské intervence se účastnila i matka klientky. Matka měla možnost poznat prostředí organizace, osobně se seznámit s pracovníky, kteří provádí aktivity, jichž se jejich dcera účastní. Poradenskému pracovníkovi se podařilo navázat spolupráci a získat důvěru matky, která podporovala svou dceru v oblasti dalšího vzdělávání.

Klientka úspěšně složila přijímací zkoušky, nyní je se studovaným oborem spokojená, zejména se jí zamlouvá praktická část výuky. V rámci poradenské intervence se osvědčila dlouhodobá cílená spolupráce s klientkou i její matkou a propojení aktivity s přípravou klientky na přijímací řízení. Využívání podpůrných poradenských prostředků jako jsou různé testy, dotazníky, doplňovačky apod. může být vhodnou formou navázání prvotního kontaktu s klientem. Nejdůležitější je však vzbudit v klientovi zájem o studium, kterého lze dosáhnout formou motivačního rozhovoru, názorným příkladem z praxe, podrobnou analýzou klientovy situace a jeho možností a východisek. Klient by měl být tím, kdo učiní konečné rozhodnutí o své budoucí profesní volbě, avšak toto rozhodnutí by mělo být podepřeno dostatečným množstvím informací, motivací a podporou ze strany rodiny, učitelů základní školy a poradenských pracovníků pro volbu školy.

*Skupinové poradenství pro volbu školy*

Jednotlivé třídy jsou zvány na poradenské lekce do klubových prostor IQRS. Jedná se většinou o jednu třídu daného ročníku – v případě malého počtu účastníků jsou spojeny dvě třídy stejného ročníku dané školy. Vzhledem k časovým nárokům škol probíhají některé lekce přímo ve škole.

Návštěva lekcí v prostorách IQRS však byla upřednostňována – zejména kvůli neformálnosti prostředí, které bez rušivých elementů (zvonění ve školách…) sloužilo k navázání přátelského vztahu mezi poradenským pracovníkem a žáky. Nadhodnotou poradenských lekcí přímo v IQRS byla možnost žáků navštívit volnočasové středisko pro děti a mládež, seznámit se s chodem centra a nabídkou volnočasových a podpůrných aktivit v rámci Centra vzdělávání a Centra motivace a stimulace IQ Roma servisu. Žákům byla ukázána poradna pro volbu školy a nabídnuta možnost individuální konzultace v případě školních problémů nebo okolností týkajících se volby školy.

V podpůrných programech realizovaných v rámci dalších projektů Centra vzdělávání a centra motivace a stimulace mají žáci možnost využívat doučování jednotlivých předmětů, které jsou pro ně ve škole problémové, nebo těch, v kterých se chtějí zlepšit a systematicky se připravit na úspěšné zvládnutí studijních předpokladů pro svůj preferovaný obor navazujícího studia.

*Skupinové poradenství*

*Metodologie:*
Ze zkušeností poradenských pracovníků vyplývá, že žáci základních škol jsou často nepřipraveni pro volbu budoucí školy. Nejde však jen o aspekt informovanosti o možnostech, ale především o aspekt nepřipravenosti na novou životní roli žáků ZŠ. Skupinové lekce jsou koncipovány tak, aby v průběhu studia na ZŠ dopomáhaly žákům v osobnostním a sociálním rozvoji či rozvoji osobnostních předpokladů a sociálních dovedností, které žáci využijí v procesu dalšího vzdělávání.

Skupinové poradenské lekce probíhají formou interaktivních setkání. Využívají prvky dramatické výchovy v jednotlivých hrách a technikách spojených s prvky arteterapeutickými. Každá lekce má v sobě obsaženu část informativní, která je uzpůsobena věkové kategorii žáků. Lekce podporují jedince v procesu sebepoznání a zhodnocení možností budoucí profese.

Úvodní, nácvikové lekce pro žáky 6. tříd se zaměřují na rozvoj komunikace a týmové spolupráce.

Úvodní poradenské lekce vedou žáky k zvládání situací, kdy mají prezentovat sebe sama, své postoje a názory na konkrétní situaci. Učí je vzájemné toleranci a respektu vůči názorům ostatních a zároveň v nich budí sebedůvěru při vyjadřovaní vlastních myšlenek. V technikách jsou použity prvky verbální i nonverbální komunikace. Skupinová setkání vytváří bezpečný prostor pro vzájemnou důvěru mezi pedagogem a žákem, slouží k posílení vztahů mezi spolužáky a jejich vzájemné komunikace. Důležitou roli v nich hraje především bezprostřednost a otevřenost k dialogu mezi jednotlivými členy skupiny.

Komunikace je základní prvek dorozumívání se mezi lidmi. Je specifickým procesem učení a uvědomování si souvislostí sebe sama a svého okolí. Komunikace je cestou hledání vlastních způsobů vyjádření myšlenek, pocitů a postojů. Pomocí komunikace si lidé vytváří a udržují vztahy se svým sociokulturním prostředím. Součástí rozvinuté komunikace je schopnost spolupráce a dynamické a nekonfliktní interakce mezi jedincem a jeho okolím.

Lekce vychází z předpokladu, že správné komunikační návyky a dovednosti pomáhají k plnohodnotnému zapojení do společnosti, slouží k rozvoji kompetencí v mezilidských vztazích. Jednotlivé techniky jsou zaměřeny na zdravou míru sebeprosazení, zároveň učí toleranci a schopnosti naslouchat druhým. Podporují žáka v uvědomování si své vlastní role ve společnosti a její důležitosti. Pomáhají žákům objektivně vnímat a porozumět svému okolí, učit se od něj a zároveň je svými názory ovlivňovat. Učí dovednosti respektovat a být respektován.

***Úvodní poradenské lekce*** jsou prvním momentem navázaní pozitivní cesty pro uskutečnění skupinových setkání blíže zaměřených na jednotlivce a jeho budoucí profesní orientaci.

*Užité techniky:*
Moje očekávání: žáci specifikují to, co očekávají od lekcí profesního poradenství. Je jim poskytnuta zpětná vazba formou diskuze a informace o tom, co jim lekce nabídnou.

*3 přání:* žáci jsou motivováni ke zhodnocení toho, co si v současné době v životě nejvíc přejí. Přání specifikují podle různých hledisek. Dostanou předtištěný papír, na němž jsou různá témata – např. rodina, škola, peníze, zábava. U každého z témat se zamyslí, co pro ně daný pojem znamená a jak důležitou roli hraje v jejich životě. Poté si zkusí sestavit svůj současný žebříček hodnot. Nato proběhne společná reflexe se skupinou a hledání podobných znaků u jednotlivých žáků. Skupina konverzuje na téma, co je pro lidi našeho věku důležité, co od nás očekávají druzí, co bychom chtěli sami změnit, co chtějí měnit druzí.

*Skupinová nálada:* technika zaměřující se na vhled a empatii jak jednotlivce, tak i celé skupiny. Pomocí vstupu do rolí žáci zkouší ovládat svoje nálady, přizpůsobovat je svému okolí, daným modelovým situacím. Technika rozvíjí schopnost improvizace a zvládnutí a popis svých emocí.

*Zrcadla:* žáci se pomocí této techniky učí stylům nonverbálního vyjadřovaní a jeho zachycením do svého tělesného schématu. Napodobují pohyby druhého ze dvojice, jeho výraz a náladu. Jsou motivováni k řízené i spontánní činnosti.

*Vodění za hlasem:* tato technika slouží k navození důvěry a ochoty spolupráce mezi spolužáky. Jeden z dvojice je vedoucí a provádí toho druhého, který má zavřené oči, neznámým terénem. Žáci mezi sebou komunikují jen pomocí domluvených verbálních signálů. Obměna této techniky je založena na tom, že větší skupina žáků vytvoří dlouhý zástup, kde všichni kromě vedoucího mají zavřené oči. Zaměřeno na koordinaci celé skupiny i na přijetí odpovědnosti jednotlivce za celou skupinu.

***Navazující poradenské lekce*** pro žáky 7. tříd jsou směřovány na osobnostní výchovu žáků (sebereflexi žáků i poznávání skupiny a pojmenování svého místa ve skupině).

Cílem lekcí je osobnostní rozvoj žáka, uvědomění si vlastních kompetencí a možností, které se mu nabízejí do budoucna. Žáci jsou motivováni k rozšiřování a bližší specifikaci svých životních cílů a přání. V jednotlivých lekcích jsou konfrontováni s vlastními požadavky a požadavky okolí - tyto dva aspekty se snaží sladit. Smyslem je rozvoj individuality a předností, které jsou v souladu s očekáváním jeho sociálního prostředí i celé společnosti. Objektivní sebeposouzení, schopnost sebepřijetí a zdravá míra sebevědomí mohou být pro žáky dobrým startem pro plánování budoucnosti.

Správná reflexe vede žáky k úspěšné volbě budoucího povolání, v němž mají možnost plně využít svých dovedností a nadání. U dané věkové kategorie dochází k vyhraněnějšímu pohledu a názoru na okolní svět i sebe sama. Žáci zaujímají různé postoje vůči svému okolí, zároveň však nedisponují natolik silnými kompetencemi, aby záměrně zasahovali a ovlivňovali způsoby jednání svého

sociokulturního prostředí. Mohou kriticky hodnotit okolí, ale i sami sebe, svoje schopnosti a vlastní roli ve společnosti. Významnou součástí tohoto procesu je stavění si hranic mezi já a ty, a přijímání vzájemných odlišností. Lekce takto směřují k vzájemné toleranci a respektu vůči rozhodnutí druhých a zároveň k povzbuzení a motivaci k odpovědnosti za sebe samého.

*Užité techniky*
Můj sociogram: žáci hodnotí sebe ve vztahu ke svému okolí. Zapisují do schématu osoby a skupiny lidí, které jsou jim blízké. Reflektují svoje postoje a pocity vůči uvedeným jednotlivcům, vůči svému třídnímu kolektivu i nejbližšímu okolí. Tato technika může mít přesah i do oblasti širšího sociokulturního prostředí žáka. Mladší žáci používají zástupné předměty (různé přírodniny a materiály), které po sestavení oživují a promlouvají jejich hlasem – mezi nejčastější témata patří: co nejčastěji slyším od lidí, kteří jsou zahrnuti v mém sociogramu, jak o mně mluví před ostatními, co si myslí a co říkají o mém budoucím povolání.

*Tvorba společného ostrova:* žáci jednotlivě nakreslí svůj ostrov snů a popíší, co a kdo všechno na něm je. Čím je pro ně ostrov bezpečný, jaká jsou jeho případná rizika. Poté si každý sepíše 10 věcí, bez kterých by se na ostrově neobešel. Třída se pak rozdělí do tří skupin. Jednotliví členové skupiny mají za úkol prezentovat svoje ostrovy před ostatními. Nato se celá třída spojí a spolu s poradenským pracovníkem hodnotí věci, které jsou pro ně jako kolektiv na společném ostrově potřebné a hodnotné. Při této technice je vhodné zavést rozhovor i na téma, kdo jakou roli by na ostrově zastupoval. Např. „Lukáš by pro nás byl na ostrově potřebný, protože si dokáže poradit v těžkých situacích". Poradenský pracovník má za úkol motivovat žáky k tomu, aby dokázali zhodnotit kladné vlastnosti nebo schopnosti každého ze spolužáků, ukázat potřebnost a nezastupitelnost každého z žáků v třídním kolektivu.

*Koláž mého já ve vztahu k budoucnosti:* žáci libovolným výtvarným vyjádřením s pomocí širokého množství výtvarného materiálu vyjádří, jak vidí sami sebe, své kladné a záporné stránky osobnosti. Ve skupinovém rozhovoru zreflektují, jakým způsobem tyto skutečnosti ovlivňují jejich život nyní. Posuzují, jaké jim jejich charakter přináší výhody i nevýhody ve vztahu ke svému okolí i k budoucnosti.

*Horká židle (pochvalné plakáty):* žáci pomocí této techniky hodnotí kladně každého svého konkrétního spolužáka. Každý z žáků má na své lavici papír se svým jménem – úkolem ostatních je zapsat nebo nakreslit něco, co si o spolužákovi myslí, jaké jsou jeho kladné vlastnosti, za co si jej cení, v jakých situacích pro ně byl a je oporou. Po ukončení lekce proběhne reflexe plakátů a debata na téma, v čem spatřuji svoje pozitiva.

***Rozvíjející lekce*** pro žáky 8. tříd se blíže zabývají otázkou individuality každého žáka. Lekce jsou zaměřeny na objevení vlastních schopností a dovedností, směřujících k výběru profesní orientace. Slouží k pojmenování aspirací a ambicí v oblasti budoucího povolání, polemice mezi obory, které by žák chtěl a zároveň mohl v budoucnu vykonávat. Lekce vedou k vlastnímu rozhodnutí ve volbě povolání, ke vzájemné konzultaci s pedagogem, rodiči a se školou. Poradenské lekce aktivizují zájem žáků o budoucnost a profesní orientaci.

Metodika lekcí je zaměřena především na rozvoj kompetencí žáků, uvědomování si svých schopností, zájmů a povahových vlastností. Na základě prožitých sebezkušenostních lekcí by žáci měli umět pojmenovat požadavky na své budoucí povolání.

Pomocí speciálních technik si žáci vyzkouší analyzovat své předpoklady a představy sebe samého v pozici, kterou si zvolili. Učí se stanovovat své „ideální" představy o svém budoucím povolání a tyto ideály porovnávat s charakterovými znaky, jež mají pro volbu povolání skutečně objektivní význam – zájmy, povahové vlastnosti, předpoklady a schopnosti, kterými by měl žák disponovat, aby byl schopen konkrétní povolání zvládat, v neposlední řadě i jeho tělesný a zdravotní stav. Hodnotí, co jim konkrétní povolání může přinést, co naopak vzít.

Vzájemně hodnotí a konzultují se spolužáky i lektorem svoje domněnky a důvody, které je vedou k názoru, proč ona preferovaná povolání jsou pro ně lákavá.

*Užité techniky:*
*Moje představa životního úspěchu:* žáci zapíší do záznamových archů konkrétní a uskutečnitelné představy svého životního úspěchu v oblasti osobní, materiální i profesionální. Ve skupině proběhne společná reflexe těchto skutečností, žáci si stanoví prostředky, které vedou k dosažení těchto cílů.

*Křivka života:* žáci graficky znázorní svoje životní úspěchy i nezdary, důležité okolnosti, které je v životě ovlivnilyi. Zároveň naznačí, jak si představují pokračování své budoucnosti. Technika slouží k utvoření si nadhledu nad svou minulostí a představ o budoucnosti.

*Dotazník:* každý zpracuje dotazník zaměřený na oblast jeho volnočasových aktivit, zájmů a dovedností. Ve skupině jsou výsledky hromadně vyhodnoceny. Žáci jsou na základě výsledků rozděleni do skupin, ve kterých posléze spolupracují na zadaných tématech v oblasti profesní orientace.

*Náš ideál:* tato technika je zaměřena na vnímání ideálu mladého člověka. Pomocí výtvarných medií vyjadřují svoje názory na to, jak vypadá ideální chlapec či dívka jejich věku. Zaměřují se na obecné i specifické charakterové rysy. V této technice mají žáci možnost konfrontovat své postoje s postoji spolužáků. Zároveň jsou pomocí této techniky vedeni k polemice nad tím, co znamená ideál z pohledu opačného pohlaví. Žáci se snaží zachytit především to, kdo je člověk na obrázku – jeho vlastnosti, schopnosti, jaké má vzdělání, jaká je jeho rodina, jaký je kamarád, jaké jsou jeho vlastní záporné vlastnosti, jaké má sny a plány do budoucna. Žáci jsou rozděleni do dvou skupin – po vytvoření obrazu ideálního kluka nebo holky prezentují svoje dílo druhé skupině. Společně pak vymýšlí příběh obou postav ve vztahu k jejich budoucnosti – jak bude vypadat jejich život za 10 let, vyplní se jejich představy a sny? Změní se v jejich životě něco?

*Co jsem, co umím, co mám:* žáci se vyjadřují ke schopnostem a dovednostem svých spolužáků. Individuálně tyto skutečnosti zaznamenávají na kartičku, kterou má jejich spolužák připevněnou na zádech. Tímto je zajištěna anonymita odpovědí na dané otázky. Žáci zpětně reflektují informace, jež o sobě získali, hodnotí to, co považují za pravdivé.

*Moje vizitka:* pomocí této techniky mají žáci možnost uvědomit si svoje úspěchy nebo to, čím se odlišují od ostatních spolužáků. Vytvoří si vizitku, která by vystihovala jejich osobu a vyzdvihovala by jejich přednosti - vytvoří si tak krátkou „reklamu" na svoji osobu.

***Specifické poradenské lekce*** pro výběr povolání určené žákům 9. tříd vedou k jednoznačnému rozhodnutí při výběru navazujícího studia. Slouží k ujasnění toho, čemu se žák chce v budoucnu věnovat, a racionálnímu zhodnocení jeho možností a šancí na úspěch v daném studijním oboru či profesním odvětví. Lekce směřují k jasnému náhledu na aktuální situaci jak středního školského systému, tak požadavků trhu práce. Žáci mají možnost důkladného studia konkrétních nabídek středních učilišť a středních škol v daném regionu. Žáci jsou informováni o tom, jakým způsobem lze nejlépe docílit úspěšného přechodu ze ZŠ na SOU nebo SŠ. Jsou obeznámeni s nároky jednotlivých škol a podobou přijímacích řízení. Získávají informace o možnostech uplatnění v jednotlivých profesích, jejich platových relacích a dostupnosti v rámci regionu. Žákům jsou nabízeny exkurze – v rámci dnů otevřených dveří vybraných škol, ÚP i vybraných pracovišť. Jsou jim poskytnuty komplexní informace o dalších poradenských a informačních službách a institucích, které nabízejí poradenství v otázce budoucí profesní orientace.

***Závěrečné*** a nejvíc důležité ***poradenské lekce*** si kladou za cíl vést žáka k ujasnění si vlastních postojů k určitým typům zaměstnání, stanovení si toho, co je pro něj nejvhodnější variantou budoucí pracovní orientace. Zabývají se tím, proč a jak se žák rozhodl pro konkrétní typ navazujícího studia, co ho k tomu přimělo, kdo ho ovlivnil, jestli je jeho rozhodnutí opravdové a konečné a zdali ještě uvažuje o změně svého postoje k dané variantě.

Nedílnou součástí lekcí je přiblížení kritérií a faktorů jednotlivých povolání. Ujasnění si nejdůležitějších znaků jednotlivých povolání – od pracovních činností, pracovního prostředí až po pracovní prostředky a předměty, se kterými se jedinec v daném oboru potýká. Žáci po jejich absolvování budou schopni rozlišit charakteristické znaky jednotlivých profesí. Pomocí technik, skupinových prací a rozhovorů zobecňují hlediska a požadavky jednotlivých povolání, což jim usnadňuje orientaci v jednotlivých typech povolání. Důraz je kladen na to, aby si nevybírali školu jen podle spádové lokality svého bydliště, ale aby dbali na výběr zejména podle oboru, který je pro ně opravdu lákavým.

Metodická část apeluje na to, že úspěch je podmíněn zejména snahou žáka, že studijní i pracovní uspokojení pramení z vhodného výběru profesní orientace. Slouží k uvědomění si míry důležitosti rozhodnutí žáka pro jeho budoucí život.

Lekce si kladou za cíl upevnit v žácích postoj, že není povolání „horší" či „lepší", snaží se v nich podpořit přesvědčení, že pro společnost má význam každé povolání, že každé povolání v sobě zahrnuje určitý osobnostní a kariérový růst či úspěch.

Lekce směřují k jasnému náhledu na aktuální situaci jak středního školského systému, tak i požadavků trhu práce. Žáci mají možnost důkladného studia konkrétních nabídek středních učilišť a středních škol v daném regionu. Žáci jsou informováni o tom, jakým způsobem lze nejlépe docílit úspěšného přechodu ze ZŠ na SOU nebo SŠ. Jsou obeznámeni s nároky jednotlivých škol a podobou přijímacích řízení. Získávají informace o možnostech uplatnění v jednotlivých profesích, jejich platových relacích a dostupnosti v rámci regionu. Žákům jsou nabízeny exkurze – v rámci dnů otevřených dveří vybraných škol, ÚP i vybraných pracovišť. Jsou jim poskytnuty komplexní informace o dalších poradenských a informačních službách a institucích, které nabízejí poradenství v otázce budoucí profesní orientace.

*Užité techniky:*
*Brainstorming na téma povolání:* žáci jsou vyzváni k tomu,

aby nahodile říkali slova, která je napadají k tématu povolání. Společnou reflexí hodnotí to, v čem skupina chápe význam slova povolání.

*Rysy člověka v obryse:* tato technika vede k pojmenování jednotlivých sil člověka. Co pomocí nich může dokázat, čemu se může ubránit a čeho vyvarovat. Hra naráží na otázku morálky, vlastní schopnosti přijímat odpovědnost za své činy, rozdělování pracovních činností, prostředků, vlivů pracovního prostředí, zdravotního omezení, osobních předpokladů pro konkrétní povolání. Žáci se na této technice seznámí s jednotlivými aspekty různých typů povolání. Na konkrétních příkladech si vyzkouší definovat jednotlivá specifika, jsou motivováni k práci ve skupině i samostatně. Na základě získaných informací proběhne formou soutěže kvíz, který zjišťuje míru dosažených znalostí.

*Gen:* žáci mají za úkol zpracovat tématiku „Já po deseti letech". Každý si vymyslí krátký scénář, motiv svého příběhu a prostředí, kde se scénka odehrává. S pomocí ostatních spolužáků natočí krátké šoty na videokameru. Společně reflektují a hodnotí vzniklé příspěvky.

*Obrázkový test profesní orientace:* žáci si individuálně vypracují obrázkový test profesní orientace. Na něm jsou jim vysvětleny jednotlivé typy a kategorie povolání. Vyhodnocené výsledky porovnávají mezi sebou, zkouší si přiřazovat k daným výsledkům nejvhodnější povolání, kterými by se chtěli v budoucnu zabývat.

*Specifikace svých 3 přání:* tato technika byla použita v úvodní části poradenských lekcí. Žáci mají možnost porovnávat a hodnotit posun svých životních preferencí. Sestavují si nový žebříček svých hodnot.

*Štítky na kufru:* technika slouží k sumarizaci toho, co jsem dokázal během studia na ZŠ. Je určena k pojmenování toho, co mi škola přinesla, co mě ve škole bavilo, v čem jsem měl možnost se zdokonalit, kdo mi při studiu nejvíc pomáhal a toho, co očekávám od svého navazujícího studia.

Získané informace a kompetence:
Po absolvování skupinových poradenských lekcí by žáci měli získat širší kompetence pro samostatné a zodpovědné rozhodování o oblasti svého budoucího pracovního uplatnění. Jsou jim předány informace o možnostech a významu vzdělávání - pomáhají žákům pojmenovat jejich zájmy a schopnosti, možnosti dalšího vzdělávání.

Vybraným příkladem aktivity poradenských lekcí spojených s individuálními konzultacemi je šestnáctiletá dívka. V současné době studuje na SOŠ a SOU obchodní v Brně – obor: prodavačka. Klientka se účastnila poradenských lekcí v 8. a 9. třídě základní školy. Z rozhovorů s klientkou vyplynulo, že je nejistá výběrem svého budoucího studia a celkové profesní orientace. V rodině je nejmladším dítětem, rodiče byli v otázce volby jejího budoucího studia benevolentní. Na klientku nebyl vystaven velký nátlak, o své budoucí škole se mohla rozhodnout dle vlastního uvážení. Možná i proto byl pro ni samotný výběr studia obtížným životním krokem. Volnočasové zájmy klientky byly orientovány především na moderní tanec – klientka uvažovala i o možnosti přihlásit se na taneční konzervatoř. Avšak v rámci dlouhodobější intervence a konzultace tuto variantu sama zavrhla. Klientka v rámci základní školy měla spíše průměrný prospěch, což ovlivňovalo i její konečné rozhodnutí. Zároveň měla obavy z toho, že na zvoleném typu studia nebude mít kamarády, což do jisté míry mohlo také ovlivnit její volbu profesní orientace. Předpoklady a ambice pro studium však u ní byly nesporné, potřebovala jen cílenou motivaci a podporu v oblasti dalšího vzdělávání.

Klientka se zúčastnila poradenských lekcí, které byly zaměřeny na rozvoj komunikace, skupinové spolupráce, osobnostní rozvoj, získání nových informací v oblasti dalšího vzdělávání. Pomocí výtvarných a dramatických technik a her měla možnost prozkoumat vlastní postoje a ambice do budoucna, konfrontovat svoje názory s názory spolužáků. Byly jí předány informace a doporučení ohledně preferovaných oborů a škol. V rámci lekcí i individuálních konzultací byly s klientkou konzultovány konkrétní postupy a doporučení pro její budoucí studium. Na základě vlastních preferencí nakonec zvolila formu studia na středním odborném učilišti s výučním listem, avšak zvažuje variantu dodělání si maturity po dokončení školy.

Na zvolený obor nastoupila s kamarádkou ze základní školy, společně si tak mohou pomáhat ve studijních záležitostech a podporovat se v překonávání obtíží, které mohou nastat v rámci studia. Poradenský pracovník udržuje kontakt s klientkou i v rámci středoškolského studia - klientka potřebovala podporu zejména v začátcích svého studia. V této době chtěla přestoupit na jinou školu, jelikož ji připadala obtížná praxe. Po konzultaci však toto rozhodnutí uvážila a v současné době je spokojená. Klientce byla zprostředkována možnost získání stipendia MŠMT směřující k podpoře romských žáků středních škol.

Klientka se obrací na poradnu pro volbu školy v případech, že potřebuje poradit nebo pomoci v rámci svého studia. V současnosti jí byla nabídnuta možnost doučování a pomoc při přípravě na teoretickou výuku v rámci jejího studia.



Klientka zvolila vhodný typ studia, splnila požadavky přijímacího řízení. V současné době je na škole spokojená. V IQ Roma servisu, o. s. občas využívá doučování, ale i volnočasové aktivity, takže jsme s ní stále v kontaktu a chceme ji i nadále podporovat v průběhu jejího studia na středním odborném učilišti. Klientka se účastní víkendových pobytů a akcí, na kterých má možnost rozšiřovat svoje znalosti v oblasti anglického jazyka nebo PC dovedností.

**Jaké používáte v rámci tohoto poradenského procesu nástroje a pomůcky?**
V rámci skupinových poradenských lekcí na školách většinou využíváme dostupné kancelářské potřeby a pomůcky z papírnictví. Při sestavování lekcí dbáme na to, aby byly aktivity pro klienty zajímavé, ale ne moc složité a překombinované. Při práci využíváme obrázkové tabule, formuláře, dotazníkové a testové dokumenty, které většinou chystají pro potřeby třídního kolektivu poradenští pracovníci. Ze zkušeností poradenských pracovníků vyplývá, že základem poradenského modulu musí být rozhovor s žáky, protože rozvoj verbálního vyjadřování žáků pokládáme za nejdůležitější.

**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**
*Empowerment*
Pracovník není oprávněn přejímat odpovědnost za rozhodnutí klienta. Tím, kdo rozhoduje o způsobu a průběhu poskytovaných služeb je klient. Pracovník může nabízet různé alternativy řešení situace, ale konečné rozhodnutí o způsobu řešení situace je vždy na klientovi.

Služba je poskytována v souladu s principem maximálního zapojení klientů do řešení zakázky. Řešení zakázky stavíme na silných stránkách klientů, na tom, co se jim daří a čeho si cení. Při práci s nimi volíme zmocňující přístup, který vychází z přesvědčení, že klient potřebuje zažít co největší pocit vlastní kontroly nad svým životem a má právo být uschopen a osvobozen od pomoci, nikoli být na ní závislý. Míra zapojení a rozdělování úkolů, které je nutné zrealizovat v rámci řešení zakázky, je určena na základě jeho potenciálu a s ohledem na přirozené zdroje podpory, které má k dispozici. Míra podpory se v souladu s rozvojem kompetencí klienta v průběhu času snižuje.

Při práci s klientem volí pracovník individuální přístup, který respektuje jedinečnost i individuální odlišnosti každého klienta. Našim cílem je, aby služba byla každému uživateli „šitá na míru".

Při práci pracovníci dbají na srozumitelnost a názornost odborné pomoci. Snaží se při předávání informací přizpůsobit komunikačními stylu a způsobu chápání klientů. Požadavky klientů projednávají s velkou mírou empatie, respektu, trpělivosti, tolerance a porozumění. Pracovníci jsou vstřícnými a angažovanými pomáhajícími, kteří volí k uživatelům vřelý a lidský přístup s opravdovým zájmem o jejich životní situaci. Dokáží je povzbudit a emocionálně podpořit v krizové situaci a zároveň ocenit jejich úspěchy a posuny k celkovému růstu.

*Individuální přístup*
Dalším základním principem je individuální přistup ke každému klientovi. Pracovník tak má možnost utvořit si ucelený obraz o klientovi a jeho potenciálu pro budoucí vzdělávání, a vycházet z něho při aplikaci jednotlivých poradenských metod.

Individuální poradenství probíhá v nerušeném prostředí kanceláře pracovníka. Tlak zvenčí i jakékoliv časové omezení působí rušivě. Pracovník plánuje s klientem schůzky tak, aby měl prostor k individuálnímu přizpůsobení se klientovým požadavkům. V případě, kdy není schůzka předem sjednána, pracovník vyhodnotí svoje možnosti se klientovi věnovat s aktuálností problému, se kterým klient přichází, a co nejefektivněji se snaží situaci vyřešit.

Příklad:

- Klient chce poradit, na jakou školu se přihlásit (je studentem 8. ročníku, základní školu ukončí v příštím roce) – pracovník naplánuje schůzku v centru nebo dle přání klienta přímo v rodině tak, aby měl na klienta vymezený časový prostor a mohl se mu nerušeně věnovat.

- Klient přijde týden před odevzdáním přihlášky na střední školu – pracovník uzpůsobí svůj plánovaný program, aby se klientovi mohl věnovat nejlépe v den jeho návštěvy. Dle naléhavosti se postupuje i v případě řešení školní problematiky klienta – náhlý přestup na jinou školu, výchovné problémy žáka, které by mohly ohrozit jeho prospěch ve škole, hodnocení chování aj. (stížnosti ze strany učitelů pracovník řeší přednostně).

V takových situacích pracovník kontaktuje rodiče klienta, a jednotlivé kroky vedoucí k odstranění nežádoucích jevů a jejich nápravě konzultuje a plánuje s nimi. V ostatních případech komunikuje pracovník s rodinou klienta i školou v rámci soustavné spolupráce vycházející z individuálního plánování a komplexní práce s rodinou.

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací v průběhu zapojení do této služby?**
Klienti dostanou od poradenského pracovníka informace o středních školách a jiných typech navazujícího studia, mohou tudíž využít internetových stránek preferované školy (doplnění informací, ověření informací a samostatné vyhledávání). V rámci PC kurzů jsou klienti podporováni

a motivováni k samostatné práci při vyhledávání informací z oblasti profesního poradenství. Mají přístup k informacím týkajícím se samotného přijímacího řízení na navazující typ studia, kde jsou uvedeny odkazy a internetové stránky, které jsou zaměřeny na tuto oblast.

**Jaký je počet klientů na 1 pracovníka?**
V rámci individuálního poradenství pracuje ročně jeden poradenský pracovník s cca 45 klienty. V rámci skupinových lekcí na školách pracovník řeší problematiku poradenství s cca 100 klienty.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci a jak se dále vzdělávají?**
Poradenští pracovníci mají vystudovanou vysokou školu v oboru pedagogika, speciální pedagogika nebo sociální pedagogika, nebo studium v současné době realizují. Absolvují poté odborné zaškolení v oblasti poradenských služeb pro klienty.

*Externí školení*
Pracovníci mají možnost (u společných školení povinnost) se účastnit školení, která souvisí s poskytováním služby, prácí s klientem, ale také s rozvojovými tématy. Organizace pravidelně nabízí školení určitého typu (vzhledem k fluktuaci zaměstnanců v cyklech). Některá jsou určena pro celou organizaci - komunikace, lektorské dovednosti, osobnostní rozvoj atd. Pro pedagogické aktivity jsou specifická školení motivačních rozhovorů, osobnostní a sociální výchovy aj.

Dále mají pracovníci možnost sami upozornit na vhodná a potřebná školení. Pro zvýšení systematičnosti vzdělávání existuje jednak vzdělávací plán organizace (obecná a týmová témata), jednak individuální plán rozvoje pracovníka, který obsahuje oblasti, v nichž se chce pracovník rozvíjet, a zároveň si zde určí školení, jež by mu v tomto rozvoji pomohla. Dle finanční situace pak organizace zváží, zda individuální školení pro pracovníka může objednat a zaplatit. Tento plán rozvoje vzniká na základě hodnotícího procesu, ve kterém hraje roli nejen hodnocení nadřízeného, ale také sebehodnocení a stanovení si rozvojových oblastí. Jako odměna pak může být pracovníku zaplaceno školení, které nesouvisí přímo s jeho prací, ale může být oblastí, jíž se do budoucna chce v organizaci také věnovat (např. mediální školení - pracovník není pověřen komunikaci s médii, ale cítí v sobě potenciál věnovat se tomu a šířit dobrou praxi své práce s klienty).

*Interní školení*
Organizace také využívá vlastních lidských zdrojů pro předávání znalostí a zkušeností pracovníků s dlouhodobou působností u organizace. V případě potřeb pracovníků dozvědět se nové informace či zvýšit své znalosti, mohou požádat o možnost interního školení některého ze zkušenějších či jinak kvalifikovaných kolegů. Po jeho souhlasu je domluveno a realizováno školení pro zájemce o tuto oblast. Stejně tak může pracovník nabídnout svým kolegům určité znalosti, informace a zkušenosti – v případě oboustranného zájmu je opět možnost taková školení po dohodě s vedením realizovat. Příkladem mohou být školení právní či zaměřená na konkrétní oblasti práce (poradenství, krizová intervence). Velmi dobrým se ukázalo vzájemné předávání zkušeností a znalostí mezi jednotlivými službami.

*Samostudium*
Do oblasti zvyšování kvalifikace a znalostí patří také možnost studia literatury, kterou organizace zakupuje dle doporučení a potřeb pracovníků. Pracovníci mohou využít i své pracovní doby pro studium literatury související s výkonem pracovní role. Mají možnost studovat další strategické materiály či se podílet na vzniku organizačních strategických a koncepčních materiálů.

Pracovníci mají možnost zapojit se v rámci jejich rozvoje do úkolů, které jsou mimo jejich pracovní roli (účast na pracovních skupinách, koncepční práce, strategické zprávy, vytváření vlastních školení atd.).

*Prvky vzdělávacího procesu v organizaci*
Vzdělávací proces má několik prvků, jež se dále specializují na určitou oblast rozvoje pracovníků i na specifické skupiny pracovníků. Jednotlivé prvky jsou popsány níže v textu.

*Školení při přijímání nového zaměstnance*
Tato oblast je určena novým zaměstnancům a probíhá nejintenzivněji ve zkušební době. Řídí se vnitřním předpisem nazvaným „Směrnice k přijímání nových pracovníků" a popisem pracovní role nového pracovníka.

V průběhu zaškolování se noví zaměstnanci seznamují se strukturou a vnitřními pravidly organizace, s metodikami jejich pracovní činnosti, se základními procesy v organizaci, se způsobem evidence jejich práce. Jejich vedoucí je informuje o systému hodnocení práce a zdrojích jejich dalšího profesního rozvoje, o povinnostech a možnostech samostudia. Novému pracovníkovi v přímé práci s klientem je přidělen tutor z řad zkušených kolegů, jenž ho zaškolí v oblasti služeb a aktivit, které bude cílové skupině poskytovat. V průběhu zkušební doby je tutor jeho průvodcem a poskytne mu 4 x intervizi a 2 x provede náslech jeho jednání s klientem. Proces zaškolování je průběžně reflektován a v závěru podrobně zhodnocen zaškoleným i jeho přímým nadřízeným.



*Intervize a interní školení*
Tento prvek se zaměřuje na skupinu pracovníků v přímé práci s klienty. Průběžnou intervizi klientských případů poskytuje podle aktuálních potřeb vyjádřených zaměstnanci metodik/metodička služeb v organizaci a skupinově zkušenější kolegové v rámci klientských porad týmu. Konzultace probíhají v souladu s ochranou osobních údajů klienta, který je srozuměn, že jeho případ bude projednáván na intervizi. Pokud si to přeje, je projednáván anonymně bez udání jeho jména a dalších údajů, podle nichž by mohlo dojít k odhalení identity.

*Služby externího psychologa a metodika*
Tato služba je zaměřena primárně na pracovníky v přímé práci s klienty, v případě potřeby ji však může využít i jiný zaměstnanec. Pokud se na supervizních setkáních objeví individuální nebo týmová potřeba, která se od supervizní zakázky odchyluje směrem k psychoterapii nebo naopak směrem k potřebě metodického vedení, rozhodne ředitelka podle aktuálních finančních možností organizace o objednání této služby. Příslušného odborníka kontaktuje; o realizaci služby vyjednává vedoucí či metodik organizace dle dohody.

*Kvalifikační a rozvojové vzdělávání*
Týká se zejména pracovníků, kteří jsou přijati na danou pozici s podmínkou, že si v určené lhůtě doplní vzdělání. Potom jsou povinni navštěvovat a úspěšně absolvovat formu vzdělání, na které se při určování vzdělávacího plánu dohodli s vedoucí. Náklady pracovníka na zvýšení kvalifikace nehradí organizace. Pokud to umožní ekonomická situace organizace a vyplývá to z hodnocení a individuálního rozvojového plánu pracovníka, může ředitelka rozhodnout o úhradě nebo částečné úhradě nákladů za kvalifikační vzdělávání zaměstnance.

*Rozvojové vzdělávání*
Zaměstnanci, jejichž vzdělání je na příslušnou pozici dostatečné, se účastní školení, konferencí, seminářů, stáží nebo praxí, které jejich znalosti a zkušenosti oživují, doplňují a prohlubují. Pracovníci se účastní vzdělávacích akcí, jež identifikovali jako žádoucí v souvislosti s profesní kariérou a osobnostním rozvojem v organizaci v individuálním rozvojovém plánu, a akcí, které k prohlubování kvalifikace daného pracovníka určí organizace. Jiné rozvojové vzdělávání může být pracovníkovi umožněno jako odměna za stabilně výborné výsledky při pravidelném hodnocení pracovníků.

**Mají tito poradenští pracovníci/tyto pracovnice možnost supervize?**
Supervize v organizaci má tři funkce. V první řadě funkci řídicí, kdy obsahuje hodnocení výkonu. Výsledky tohoto hodnocení mohou být využity k evaluaci pracovníků. Předmětem supervize je hodnocení splnění očekávání organizace v rámci pracovní činnosti a kvalita vykonávané práce. Druhou funkcí supervize je prevence syndromu vyhoření, posílení týmových vazeb, načerpání energie a zvýšení motivace a pocitu smysluplnosti práce. Třetí funkce supervize je vzdělávací, která se zaměřuje na získání určitých odborných znalostí a kompetencí u pracovníků. V organizaci probíhá několik typů supervize:

1. Externí odborná supervize skupinová – zajišťují pro organizaci pravidelně supervizoři. Jedná se o pravidelnou případovou supervizi a vedou ji v pravidelných intervalech nejčastěji 1 x za měsíc (minimálně však 4 × ročně) týmy pracovníků v přímé práci s klienty. Supervizora pro jednotlivé týmy zajišťuje a termíny i obsah domlouvá příslušný vedoucí týmu, který může využít pro konzultaci metodika organizace.

2. Externí odborná supervize individuální – o setkání individuální odborné supervize může požádat každý pracovník v organizaci. Se souhlasem vedoucího schvaluje individuální supervizi ředitelka organizace. Osoba odpovědná za koordinaci supervize zařídí individuální setkání pracovníka s externím supervizorem poté, co zváží finanční zdroje organizace a rozsah, v jakém je o individuální supervizi žádáno. V případě, že není možné poskytnout individuální supervizi všem žadatelům, mají přednost pracovníci v přímé práci s klientem.

3. Interní odborná a rozvojová supervize individuální – interní supervize probíhá alespoň dvakrát za rok v rámci pravidelného hodnocení a je vedena vedoucím příslušného pracovníka. Dle dohody je možné nastavit častější setkávání. Pracovník/pracovnice při ní dostane prostor vyjádřit, jak se ve své pracovní roli cítí, co mu/jí chybí nebo vadí, co je naopak pozitivní. Z interní supervize se vyhotoví zápis, doplňuje a upravuje se vzdělávací plán a při další supervizi se zhodnotí jeho naplňování.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**
- studium materiálů zaměřujících se na poradenské aktivity pro volbu školy – odborná literatura, brožury z úřadu práce atd.
- internet – aktuální informace z portálů zabývajících se poradenstvím (MŠMT, MPSV, NÚOV atd.)
- sdílení zkušeností s kolegy – předávání dovedností a praktických rad
- ze studia a samostudia
- školení
- odborná literatura
- setkávání s lidmi z oboru v rámci konferencí, workshopů, stáží
- pravidelná a cílená komunikace se základními

a středními školami ve městě Brně (zejména výchovnými poradci a psychology)

**Jak je v rámci poskytované služby zajištěna uplatnitelnost na trhu práce a návaznost na další vzdělávání klientů?**
Pedagogický program organizace IQ Roma servis se snaží poskytovat široké spektrum služeb a nabízí klientům možnost komplexního řešení jejich situace ve škole i v rodině klienta. Poradenství pro volbu školy pro děti a mládež je navázáno a spjato s poradenskými aktivitami Centra poradenství a zaměstnanosti. Tyto služby jsou postavené na individuálním plánování se samotnými klienty, kdy jsou brány v úvahu klientovy potřeby, cíle, jeho možnosti či možné překážky a jeho dosavadní zkušenosti. Základem každé spolupráce s klientem je tak ujasnění jeho vlastních cílů, kterých by chtěl dosáhnout, což je základním předpokladem pro rozvoj klienta a jeho možnosti na uplatnění na trhu práce. Poradenští pracovníci také spolupracují s organizacemi poskytujícími návazné služby, jako jsou úřady práce (a to především v oblasti rekvalifikací či dalších nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti).

V rámci služeb zaměstnanosti byla také vyvinuta značka Ethnic Friendly zaměstnavatel (www.ethnic-friendly.eu), kterou jsou oceňováni zaměstnavatelé, u nichž je zajištěn nediskriminační přístup k pracovníkům i uchazečům o zaměstnání.

Zároveň poradenští pracovníci v rámci projektu Equal (IQ Roma servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce) kontaktovali brněnské zaměstnavatele, kteří nabízeli pracovní pozice, o něž měla naše cílová skupina zájem, s nabídkou spolupráce s Centrem poradenství a zaměstnanosti. Zaměstnavatelé byli seznámeni s posláním, cíli a cílovou skupinou naší organizace i s pracovními postupy. Pokud zaměstnavatelé souhlasili, byla nastavena spolupráce při hledání či obsazování pracovních míst – buď zaměstnavatelé kontaktovali pověřeného poradenského pracovníka, nebo se poradci obraceli na vytypovaného zaměstnavatele.

**S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenské služby? Uveďte konkrétní příklady.**
1. nestátní neziskové organizace poskytující návazné služby – Drom, romské středisko o.p.s., Diecézní charita Brno – poradna Celsuz, Agapo – Agentura podporovaného zaměstnávání, občanské sdružení Práh Brno, občanské sdružení Podané ruce, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, diagnostické ústavy aj.
2. základní školy ve městě Brno
3. střední školy ve městě Brno
4. Úřad práce Brno – město

*Bližší specifikace spolupráce*

Škola (s partnerskými základními školami i s ostatními základními školami v Brně – zejména však se školami s vyšším počtem romských žáků)

Škola hraje v systému podpory volby povolání klíčovou roli. Od roku 2002 na školách probíhá výukový program „Výchova k volbě povolání". Žáci tento předmět mají zařazený do osnov výuky již od sedmého ročníku. Základní škola hraje důležitou roli v procesu volby budoucího povolání žáka – vybavuje žáky kompetencemi potřebnými pro rozhodování o další profesní a vzdělávací orientaci a tvoří primární síto základní poradenské služby. Cílem poradenství v IQRS není nahradit jiné státem financované poradenské služby, ale zabezpečit funkční propojenost poradenských služeb pro klienty – zabezpečení svébytné podpory žáka a profit v procesu úspěšného přechodu žáka ZŠ na středoškolskou formu studia. Poradenské služby IQRS navazují na jednotlivé metodické okruhy školy, vzájemně se s nimi prolínají, doplňují je o rozměr dobrovolnosti účastníka. Spolupráce jednotlivých poradenských subjektů podporuje vazby mezi žákem, školou, poradenskými aktivitami pro žáka, rodinou žáka a jeho sociokulturním prostředím.

Skupinové poradenské lekce jsou připravovány individuálně pro daný ročník školy, výstupy jsou konzultovány s třídním učitelem nebo výchovným poradcem dané školy. Poradenští pracovníci komunikují zejména s třídním učitelem klienta, výchovným poradcem, školním psychologem, asistentem pedagoga, metodikem prevence a ředitelem, popř. zástupcem ředitele dané školy.

Vzájemná komunikace umožňuje vhodnou aplikaci poradenských metod, které jsou šity na míru přímo pro daného klienta. Zároveň dochází k předávání teoretických poznatků a poradenských metod a materiálů a zpětné vazbě na práci poradny pro volbu školy v IQRS.

*Informační poradenské středisko úřadu práce*

Zabezpečuje odborné vzdělávání poradenských pracovníků, poskytuje konzultaci a metodologické supervize, poskytuje klientům služby individuální profesní diagnostiky. Dochází k předávání nových poznatků a materiálů určených k práci v poradenských službách; mezi poradenskými pracovníky probíhá předávání informací o školách či jednotlivých oborech. Z IPS získávají poradenští pracovníci bližší informace o následném uplatnění klienta v daném oboru vzhledem k aktuálním tendencím trhu práce. IPS poskytuje stáže pro nové pracovníky poradenského centra.



**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**
Ano, klienti mají možnost i po vyřešení zakázky týkající se poradenství pro volbu školy nebo jiných oblastí spojených se školní problematikou dále navštěvovat aktivity pedagogického programu IQ Roma servis (nebo se pracovník setkává nadále s klienty na základních či středních školách). V rámci poradenské práce mají pracovníci nastaven systém monitoringu. Klienti jsou tudíž průběžně kontaktováni a mají možnost získávat nové informace o nabídce služeb nebo se znovu na poradenského pracovníka obrátit ve věci školní problematiky.

**Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům – uveďte konkrétně kterým?**
Ne, předávání informací o postupech a výsledcích práce bylo zpracováno v rámci Metodického manuálu komplexní práce s mládeží - Equal. Tento manuál je určen pro základní a střední školy, spřátelené organizace a jiné neziskové subjekty, charity a občanská sdružení. Dále je určen pro subjekty státní správy, které se zabývají tématem vzdělávání dětí a mládeže a sociální podpory lidí ohrožených sociálním vyloučením.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace?**
Ano, všechny postupy a metody práce jsou podrobně shrnuty a vysvětleny pro praktické použití v Metodickém manuálu komplexní práce s mládeží – Equal.

**Jaký je způsob podávání a řešení stížností uvnitř vaší organizace týkající se konkrétně dané služby?**
Pravidla a postupy pro vyřizování stížností klientů jsou přístupná na nástěnkách v prostorách pro klienty, přímo u schránky na stížnosti určené (tam jsou také uvedeny osoby a adresy, kam si lze stěžovat), dále na webových stránkách organizace. Každý uživatel služby má právo podat si stížnost na kvalitu nebo způsob jemu poskytovaných služeb. O této možnosti a o postupu při podávání stížnosti je informován jak na začátku, když vystupuje v roli zájemce o službu, tak i později v průběhu poskytovaných služeb, kdy je v roli uživatele služby.

Klient nebo jeho rodinný příslušník může vyjádřit nespokojenost jakémukoli pracovníkovi služby. Ten stížnost zaeviduje a oznámí ji vedoucímu, podněty a připomínky přednese na nejbližší klientské poradě.

Odpovědnou osobou za vyřízení stížnosti je vedoucí centra, s jehož službami není uživatel spokojen. Stěžovat si může písemnou nebo ústní formou. Každý klient má právo na písemnou odpověď na jeho stížnost – vedoucí centra je povinen stížnost vyřídit a odpověď odeslat do 30 dnů od přijetí stížnosti. Pokud není uživatel či jeho zástupce spokojený s vyřízením stížnosti, mohou se obrátit na ředitelku organizace. V odůvodněných případech konzultuje vedoucí stížnost na poradě vedení s ostatními vedoucími a s ředitelkou organizace.

Uživatel má možnost podávat stížnost anonymně. Požádá-li o to při ústním podání stížnosti, musí být zachována mlčenlivost o jeho totožnosti (na základě etického kodexu sociálního pracovníka, etického kodexu IQRS a vnitřních pravidel IQRS). Anonymní stížnost se eviduje, ale písemně se na ni neodpovídá. Společně s evidováním stížnosti jsou na týmových poradách tyto stížnosti projednávány a navrhovány možnosti řešení a následného opatření. Zároveň se evidují i připomínky klientů, které se týkají poskytování služeb IQRS. Na vybrané anonymní stížnosti (obecnějšího charakteru) jsou vystaveny odpovědi na nástěnce přístupné klientům. Uživatel má možnost zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce, který ho bude ve věci zastupovat (může se jednat o osobu fyzickou i právnickou). I v takovém případě bude o výsledku vyřízení stížnosti informován uživatel, kterého se stížnost týká. Zástupce uživatele služby bude o věci informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného.

Kromě formálně podaných stížností, si mohou klienti stěžovat na kvalitu služby neformálně. Jedná se zejména o „komunikační šumy" a vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociálních služeb, kdy klient/zájemce o službu nebo jeho rodinný příslušník sdělí pracovníkovi během setkání svou nespokojenost. Každý pracovník, který se setká s neformální stížností, je povinen tuto stížnost přednést na nejbližší poradě týmu. Každá neformální stížnost je zaznamenána, ze stížnosti je vyvozen závěr, stěžovateli se ale nezasílá formální odpověď. Stížnost je však využita k zlepšení kvality služby, a to na základě závěru, ke kterému dospěje tým pracovníků.

Kromě stížností mohou klienti také podávat připomínky a podněty pro změny a rozvoj služby. Není povinností na ně odpovídat písemně, vždy jsou však od klientů vyslechnuty a projednány pracovníky na poradách. Připomínky a náměty mohou být klienty podány jak písemně tak ústně.

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby?**
*Monitoring*
Všichni pracovníci v přímé práci s uživateli služby systematicky zaznamenávají údaje o své činnosti. Primárním zdrojem dat o činnosti je interní elektronická databáze, jejíž struktura slouží nejen k evidenci práce, ale zároveň

umožňuje zpracování údajů do nich zadaných pro kvantitativní a částečně i kvalitativní hodnocení práce.

Kromě elektronické databáze je každému klientovi vedena složka, která obsahuje individuální plán, souhlas s poskytnutím osobních údajů a další dokumenty, které napomáhají ke kvalitnímu poskytování a vyhodnocování služby (např. vysvědčení). Klienti mají právo nahlédnout do veškeré dokumentace, která je o nich vedena, vyjma záznamů v osobním deníku pracovníka.

*Struktura klientské databáze*
Klientská databáze obsahuje údaje o uživatelích našich služeb, o zakázkách s nimi uzavřených a také poskytuje záznamy o všech uskutečněných kontaktech.

O uživatelích našich služeb vedou pracovníci v databázi základní adresní a identifikační údaje – jméno, příjmení, datum narození, aktuální bydliště a případné telefonní spojení. Naopak citlivé údaje (tj. zejména národnostní, rasový nebo etnický původ, údaje o sexuálním životě či náboženství) se neevidují vůbec. Uživatel služby může samozřejmě požádat o anonymní poskytnutí služby, pak je zapsán do databáze způsobem, který neumožňuje identifikovat konkrétní osobu (např. pod přezdívkou, pouze pod příjmením apod.).

Pro zachycení komplexní situace se v záznamech o klientech vedou také údaje o jejich potenciálu a zdrojích a možných překážkách v okolí, které jsou součástí informací potřebných k odbornému a bezpečnému poskytnutí služby. Tyto informace zapisují klíčoví pracovníci co nejdříve po navázání kontaktu, aby je bylo možno zahrnout do definování zakázky a zohlednit při definování společného cíle zakázky.

*Zakázky*
Novou zakázku pracovníci zapisují až tehdy, když je s klientem dohodnut společný cíl zakázky. U nově zapisované zakázky vyplní pracovníci:
- datum zahájení,
- řešitele zakázky,
- typ zakázky (možnosti viz výčet níže),
- výchozí stav zahájení zakázky (ten popisuje problém nebo situaci),
- společný cíl a základní plán kroků klienta a pracovníka.

Ke každé zakázce pak přiřazují všechny kontakty, které byly v rámci jejího řešení uskutečněny. Uzavřené zakázky v tištěné podobě podepsané klientem se souběžně uchovávají na bezpečném, uzamykatelném místě. Vzhledem k tomu, že uzavření zakázky vyžaduje vždy několik prvních kontaktů s klientem, v jejímž rámci teprve dochází k definici společného cíle a průběhu, dochází v praxi často k dodatečnému přiřazování kontaktů dané zakázky.

*Při uzavírání zakázky vyplňují pracovníci:*
- datum jejího ukončení,
- výsledek (úspěšně, neúspěšně, nezájem klienta, nelze zjistit),
- vypíší slovy závěrečnou reflexi celého průběhu zakázky, a to z pohledu pracovníka i klienta.

*Kontakty*
S ohledem na strukturu databáze pracovníci zapisují kontakty vždy buď ke konkrétnímu klientovi, nebo pokud je již uzavřena zakázka, také ke konkrétní zakázce. Po dobu vyjednávání o podobě zakázky pracovníci zapisují pouze kontakty.

Při zápisu kontaktu vyplňují pracovníci:
- datum uskutečnění kontaktu,
- místo uskutečnění kontaktu (prostory centra nebo terén),
- řešitele kontaktu, popř. spolupráci (pokud na kontaktu spolupracovali kolegové),
- typ kontaktu – obsahové zařazení kontaktu do definovaných skupin (viz níže),
- specifikaci – stručný slovní popis obsahu kontaktu,
- formu jednání – kvalitativní zařazení kontaktu do skupin (osobní doprovod klientů, jednání v zájmu klientů, příprava písemných podkladů, telefonáty, odborné osobní konzultace, základní poradenství, monitoring, kontaktáž, výuka, odmítnutí zájemce o službu),
- instituci – pokud se jménem organizace v rámci daného kontaktu obrací pracovníci na formální instituci (např. ZŠ, úřad práce, finanční instituce apod.),
- další postup – konkrétní postup dalších kroků klienta a pracovníka.

*Evaluace*
Evaluací práce rozumíme průběžný monitoring (metody viz výše) a hodnocení práce v souvislosti s dosahováním cílů realizovaných projektů, stejně jako naplňování dlouhodobějšího strategického plánu organizace. Výsledky jsou průběžně předkládány a jejich závěry řešeny na poradách týmů a vedení, stejně tak jsou základem pro vyhodnocování plnění indikátorů výsledku a dopadu.

Systematický sběr dat a jejich vyhodnocování je založený na jednoduchých kvalitativních i kvantitativních metodách práce. Cílová skupina aktivit je z pohledu klasických výzkumných metod do jisté míry specifická a omezena danými pravidly pro poskytování sociálních služeb, stejně jako finanční a personální limity určitým způsobem omezují výběr možných evaluačních technik.



**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby?**
Služby pedagogického programu IQ Roma servis mají ve svých metodikách zpracován dokument „Ochrana práv uživatelů." Práva uživatelů služby jsou důležitým tématem celé organizace – na toto téma hovoří pracovníci na úrovni týmových klientských porad i na úrovni vedení organizace. Důsledně také dbáme na prevenci diskriminace určitých skupin klientů.

Dokument obsahuje základní pravidla přístupu ke klientům a dále popis konkrétních situací, jejich prevence a případných řešení. Pracovníci mají za povinnost přistupovat k zájemcům o službu a ke klientům nediskriminačně – bez ohledu na jejich věk, pohlaví, víru, sexuální orientaci, etnický či sociální původ apod. Vyloučení osoby z možnosti poskytnutí služby je možné pouze na základě mezí stanovených posláním a vizí organizace, vymezení cílových skupin poskytovaných služeb, pravidel sdružení a etických či právních pravidel. Klíčovou zásadou při poskytování služby je pro nás nestrannost pracovníků a zajištění rovného přístupu ke všem klientům; pracovníci jednají s uživateli služeb nediskriminačně a dodržují jejich práva. Vodítkem v této oblasti je jim kodex „Práva uživatelů služby" a „Etický kodex pracovníků IQRS", který je součástí vnitřních pravidel organizace.

Pracovníci v přímé práci s klientem se pravidelně účastní supervizí, které jsou zaměřeny na metodické postupy i případné řešení konfliktních situací mezi klientem a pracovníkem. V případě potřeby může pracovník požádat o individuální supervizi. V rámci klientských porad pracovníci neustále vzájemně dbají na práva klientů a jednotné postupy při poskytování služby. Veškeré podněty a stížnosti klientů i pracovníků jsou pečlivě prošetřeny a případně mohou sloužit jako zkušenost, z níž jsou vyvozeny důsledky a následná opatření zabraňující takovým situacím. Dále pracovníci prochází různými školeními, workshopy a sebevzděláváním zaměřeným na profesionální jednání s klientem.

Jednání pracovníka, které vedlo k porušení práv uživatelů služby, je vždy předmětem šetření ze strany vedoucího pracovníka (šetření by mělo odhalit, zda skutečně došlo k porušení práv uživatele, v nejasných případech může být požádáno o konzultaci metodika či právníka organizace, popř. může být případ přednesen na poradě vedení). Úkolem vedoucího je učinit opatření, která by měla zamezit opakování či vzniku podobných situací. Pracovník je potrestán dle platného Sankčního řádu IQRS, který je součástí vnitřních pravidel organizace IQRS. Klient je srozuměn o výsledku šetření i o přijatých opatřeních k zabránění opakování situace, k vyrozumění je připojena i omluva.

Podrobně jsou v metodice ošetřeny také situace, kdy může být v odůvodněných případech omezena vůle uživatelů služeb. Jedná se o situace, kdy dochází k omezení klientů v jejich jednání nebo v jejich rozhodování a v těchto situacích vnímáme jako legitimní, když pracovník formálně uplatňuje svoji autoritu a volí autoritativní „mocenský" přístup. Jedná se především o případy:
- nouzových a havarijních stavů (požár, porucha elektrického vedení, agresivita jiného klienta atd.),
- uživatel služby ohrožuje svůj vlastní život nebo někoho ve svém okolí či u něho hrozí spáchání závažného trestného činu (pracovník by měl udělat maximum proto, aby zabránil takovému typu řešení životní situace nebo alespoň zmírnil důsledky takového jednání),
- jednání rodičů či zákonných zástupců klientů, které je v rozporu se sociálně-právní ochranou dětí (naši pracovníci mají od krajského úřadu pověření k sociálně-právní ochraně dětí, z toho vyplývá i jejich povinnost zasáhnout do situace rodiny a oznámit ohrožování).

Určitá omezení platí i pro klienty trpící infekční chorobou, kdy je klient povinen zdržet se činnosti, která by mohla vést k dalšímu šíření onemocnění (hepatitida A, B, C).

V neposlední řadě metodika ošetřuje i řešení a opatření v situacích možného střetu zájmů mezi pracovníkem (organizací) a uživatelem:
- Dožadování se protislužby od klienta.
- Pracovník je emočně angažován v jednání s klientem (příbuzenský či partnerský vztah apod.).
- Členové rodiny mají protichůdné zájmy.
- Uživatel nabízí pracovníkovi úplatek.
- Jednání rodičů či zákonných zástupců klienta je v rozporu se sociálně-právní ochranou dětí.

---

**Zpracujte prosím jeden příklad dobré praxe ze zkušeností s poskytováním dané služby.**

*Výchozí situace klienta*

Klient R. začal navštěvovat aktivity pedagogického programu IQ Roma servisu v roce 2007, v té době byl žákem 7. třídy základní školy v Brně. Klient měl zpočátku návštěv zájem zejména o aktivitu zaměřenou na hudební a dramatické workshopy, sám hraje na hudební nástroj. Po seznámení s ostatními aktivitami (zúčastnil se aktivity PC kurzů, EEG Biofeedback a občasně i výukových programů) projevil zájem i o řešení jeho budoucnosti ve věci budoucího profesního uplatnění. Tuto oblast zájmu řešil s pracovníky zaměřenými na poradenství pro volbu školy a při návštěvách centra (nízkoprahového klubu

pro děti a mládež), ale i v rámci víkendových akcí, kterých se zúčastnil.

Klient se ve věci své budoucnosti zpočátku jevil jako nemotivovaný, převládal u něho názor, že škola není nejdůležitější věcí v životě člověka, že si dokáže najít práci i bez vystudování oboru, ve kterém chce pracovat. Ve škole byl průměrným žákem s občasnými výchovnými problémy, avšak poradenským pracovníkům se při osobních rozhovorech jevil jako samostatný a schopný dosahovat vyšších cílů než si sám stanovuje. S klientem byla zahájena dlouhodobá spolupráce v oblasti poradenských aktivit.

Výhodou v jednání s klientem bylo, že jeho starší bratr navštěvoval učební obor na středním učilišti. Sloužil pro něj jako příklad, že školu může taky sám zvládnout – jeho bratr dosahuje dobrých výsledků na škole a prakticky jej škola něco naučila.

Zde jsou klíčové zakázky, které měly vliv na životní situaci klienta: klient se v průběhu návštěv IQRS zúčastnil více aktivit, zejména měl zájem o hudební workshopy a dílny, PC kurzy a volnočasové aktivity v klubu, příp. jednorázové víkendové akce mimo IQRS.

V rámci těchto aktivit byl motivován pracovníky, aby navštěvoval aktivitu EEG Biofeedback, která rozvíjela jeho pozornost a soustředění, a dále doučování, které se cíleně zaměřovalo na zlepšování znalostí klienta v učební látce základní školy. Toto bylo konzultováno s poradenskými pracovníky i se školou klienta, která poskytovala poradenským pracovníkům učební materiály k přípravě na doučování a předávala informace o výsledcích klienta ve škole. Cílem bylo, aby klient dosáhl co nejlepšího prospěchu, jenž by mu umožňoval širší výběr navazujícího studia. Na základě konzultací s poradenským pracovníkem klient vyslovil potřebu těchto zakázek pro dosáhnutí svého cíle, tyto aktivity vycházely z jeho zájmu. Klient byl schopen reflektovat výhody doučování a zlepšování si svého prospěchu a dokázal zhodnotit i samotné výhody navazujícího studia. V rámci školní docházky měl klient možnost projít opakovaně skupinovými poradenskými lekcemi, které byly vytvořeny pro celý třídní kolektiv. Lekce vedli poradenští pracovníci pro volbu školy, kteří s klientem pracovali zároveň i individuálně v rámci jeho zakázky.

Výsledky zakázek, reflexe celkové životní situace, zhodnocení změn a klientova posunu: v oblasti poradenských aktivit byla s klientem probírána situace jeho budoucího studia, profesního uplatnění a jednotlivých aspektů preferovaných oborů. Klient sám vyhodnocoval klady a zápory jednotlivých profesí pro budoucí život. V průběhu plnění zakázky reflektoval svůj postup ve studijních výsledcích dosažených na základní škole, hodnotil sebe v porovnání se spolužáky. Tomuto dopomáhaly skupinové poradenské lekce realizované na škole klienta, kterých se zúčastnil v 8. a 9. ročníku základní školy.

U klienta poradenští pracovníci zaznamenali změnu vnímání důležitosti navazujícího studia a vlastní snahu klienta být aktivní při výběru a přípravě na studium. Klient se projevoval jako aktivní součást poradenského procesu.

*Shrnutí podstaty dobré praxe:*

Během doby spolupráce s klientem bylo dosaženo pokroku ve věci cílevědomého uvažování klienta o svém budoucím životě. Klient v současné době dokončuje základní stupeň vzdělávání, je motivovaný a informovaný o možnostech svého navazujícího studia. Po konzultaci s poradenským pracovníkem si zvolil tři preferované obory, kterým by se v budoucnu mohl věnovat. Společně vyplnili přihlášku a klient sám si vyřídil formality s přihlašovacím řízením spojené. Přihláška byla podána na vybrané školy a nyní klient čeká na výsledky přijímacího řízení; předpokládáme, že díky zlepšení prospěchu, podrobnému zvážení všech variant navazujícího studia a aktivní účasti při výběru školy bude klient úspěšný.

*Udržitelnost pozitivních výsledků:*

S klientem bude nadále spolupracováno v individuálních poradenských intervencích. Předpokládáme, že od září nového roku klient začne opět navštěvovat doučování, jež mu pomůže překonat zejména první zátěžové období na nové škole. Poradenští pracovníci budou klientovi nápomocni v případě jakýchkoliv okolností jeho navazujícího studia. Jelikož klient nadále navštěvuje i jiné aktivity pedagogického programu, nebude přerušen kontakt s klientem ani v období prázdnin – bude konzultována příprava klienta na přechod na navazující studium a s tím spojené příležitosti, ale i obavy a rizika.

**Z jakých zdrojů je financována nabízená služba?**
Poradenství pro volbu školy je realizováno v rámci aktivit pedagogického programu IQ Roma servis. Tyto aktivity byly v průběhu poskytování služby hrazeny v rámci operačních programů evropského sociálního fondu, ze státního rozpočtu ČR – MŠMT, Jihomoravského kraje a Magistrátu města Brna, a ze soukromých nadací.

**Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového (pracovně-profesního) poradenství?**

Další službou, která byla v rámci projektu Equal a OP RLZ nabízena, byla skupinová setkání (Job kluby), kde se lidé mohli dozvědět základní informace o trhu práce. Interaktivní formou byly předávány účastníkům informace z oblasti pracovně–právní, práv a povinností jak zaměstnavatelů, tak zaměstnanců, o službách, které mohou při hledání zaměstnání využít atd.

Uživatelům služeb byly také nabízeny vzdělávací a rekvalifikační kurzy – kurz pro hostesky, kurz administrativních dovedností, počítačových dovedností, jazykové kurzy, kurz autoškoly (ŘP B, C), rekvalifikační kurz obsluhy motorových vozíků, svářečský kurz, rekvalifikační kurz v oboru kuchař, pekař aj.

2. místo

# SPOLEČNOST TADY A TEĎ, o. p. s.

s příspěvkem:

## Podpora vzdělávání

### Vize a poslání organizace:

Posláním organizace je podpořit rodiny s nezaopatřenými dětmi v oblasti vzdělávání tak, aby jejch členové byli schopni autonomně rozhodovat o další životní dráze a upevnili si dovednosti, které vedou k lepšímu uplatnění na trhu práce.

Dalším posláním je podpora nediskriminujícího společenského prostředí skrze zprostředkovávání kontaktu mezi osobami z většinové populace (dobrovolníky) a klienty.

**Název aktivity či služby kariérového poradenství (dále jen služba), se kterou se hlásíte do soutěže:**
Podpora vzdělávání

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla-je poskytována (uveďte počet měsíců)?**
Od října 2004, t.j.54 měsíců.

**Na základě jaké potřeby vznikla tato služba kariérového poradenství?**
Prakticky jsme službu začali realizovat v sociálně vyloučených lokalitách na základě potřeby samotných klientů – dříve jsme individuální doučování realizovali v dětských domovech. V roce 2004 jsme prováděli sociální šetření v jedné z plzeňských sociálně vyloučených lokalit v rámci výzkumu pro MPSV ČR. Místní obyvatelé vyjádřili potřebu tohoto typu podpory – služba se modifikovala pro cílovou skupinu tak, aby odpovídala požadavkům sociální práce (zejména se rozšířila o aspekt práce s rodinou).

Děti a mládež ze sociálně vyloučených lokalit jsou socializované do uzavřeného a specifického prostředí s vlastními vzorci chování a „návody pro život". Neznalost vzorců majoritní společnosti má pak za důsledek to, že tito jedinci jsou znevýhodňováni např. na trhu práce. Je velice obtížné do těchto sebereprodukujících se struktur proniknout. Mnozí z rodičů z tohoto prostředí si uvědomují, že vzdělání dětí je důležité, avšak nejsou sami schopni kvůli nízkému vzdělání svým dětem účinně pomoci s probíranou látkou. Jako účinnější forma než komunitní vzdělávání se zdá individuální vzdělávání přímo v rodině, kdy i rodiče mohou odkoukat a přijmout takové vzorce jednání, které vedou k úspěchu dětí ve vzdělání a následně také k jejich lepší pozici na trhu práce. Po poskytnutí služby by rodiče měli být schopni dětem lépe pomoci s přípravou do školy. Pomocí individuálního doučování dochází také k užšímu propojení dobrovolníka s rodinou. Dobrovolníci svou činností mohou dále ovlivňovat svoje širší okolí směrem ke zmírnění předsudků ve společnosti.

**Komu je služba nabízena – vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku (např. žáci a studenti bez kvalifikace, kteří předčasně ukončili vzdělávání na střední odborné škole a učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené apod.)?**
Rodinám s nezaopatřenými dětmi žijícím v prostředí sociálního vyloučení nebo sociálním vyloučením ohroženým. Služba je poskytována rodinám převážně z Plzně.

**Kolik klientů tuto službu doposud využilo?**
106 klientů, 120 dětí. Zdroj: databázový klientský systém ARA. Data jsou za období od 1. ledna 2007, kdy jsme začali používat nový statistický systém, do současnosti.

**Kolik % z klientů dané služby dosáhlo stanoveného cíle?**
64 %. Zdroj: databázový klientský systém ARA.

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět?**
Na počátku poskytování služby Podpora vzdělávání jsme osobně informovali obyvatele sociálně vyloučených lokalit v Plzni o této možnosti. Nyní se již informace šíří hlavně pomocí sociálních (většinou příbuzenských) sítí klientů. Dále aktivně vyhledáváme potenciální klienty v již zasíťovaných sociálních lokalitách a snažíme se proniknout i do dalších sociálně vyloučených lokalit v rámci Plzně, kde naše služby ještě neznají. Dalším zdrojem informací o službě jsou naše webové stránky a propagační letáky, které distribuujeme organizacím, které pracují s podobnou cílovou skupinou (nízkoprahové kluby, pedagogicko – psychologická poradna, OSPOD apod.). Vzhledem k pravidelnému výskytu našich pracovníků v terénu jsou informace o našich službách pro potenciální klienty snadno dostupné. O tom svědčí i vysoký počet klientů na naší čekací listině, který se pohybuje kolem 20 – 30 čekatelů.

**Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení).**
Podpora vzdělávání je služba, na které mimo odborníků - terénních aktivizačních pracovníků participují také dobrovolníci. Terénní aktivizační pracovník provádí sociální šetření v rodině, stanovuje cíle služby, zavádí do rodiny dobrovolníka a vyhodnocuje úspěšnost služby. Dále klientům poskytuje asistenci a doprovod při takových jednáních na úřadech, která jsou spojená se vzděláváním dětí. Práce terénních aktivizačních pracovníků spočívá více v práci s rodiči, které učí dovednostem, jež jsou potřebné pro úspěšné vzdělání jejich dětí. Jsou jim vysvětlována pravidla domácí přípravy dětí, jak a proč mají dítě podporovat ve vzdělání.

Dobrovolník chodí jednou týdně nejméně na 1 hodinu přímo do rodiny, kde pomáhá dítěti s přípravou do školy. Každý dobrovolník má svého koordinátora (terénního aktivizačního pracovníka), který ho službou provádí.

Na začátku stanoví terénní aktivizační pracovník s dítětem a jeho rodiči cíl Podpory vzdělávání (například vysvětlení pravopisných pravidel, omezení poznámek za nevyhotovené úkoly a podobně). Ten posléze rozpracují i s dobrovolníkem do individuálního plánu (kde se podrobně určí jak cíle dosáhnout – například rodiče budou denně dohlížet na přípravu dítěte), který se vyhodnocuje každý půlrok. Při poskytování služby klademe důraz na práci s rodiči, protože samotná práce s dítětem by bez jejich podpory a aktivního zapojení nenesla dostatečné výsledky. Rodiče jsou těmi, kteří tvarují aspirace dítěte a jeho připravenost na školní vzdělávání. Právě z důvodu, že chceme ovlivňovat i rodiče a učit je, jak se správně připravovat s dítětem do školy, je služba poskytována přímo v rodině. Cílem je tedy zvýšení sociálních kompetencí rodičů i dětí.

Podmínkou poskytování služby je dodržování určitých nutných pravidel ze strany klientů. Základem je přítomnost dítěte v daném čase doma a jeho připravenost na doučování. Snažíme se tak zlepšit orientaci klientů v čase a naučit je dochvilnosti. Další důležitou zásadou je důraz na vlastní aktivitu klienta. Rodiče jsou vedení k aktivní participaci na přípravě dítěte do školy, kontrole aktivity dítěte, motivování dítěte k lepším výsledkům. Dítě musí vypracovávat úlohy navíc, zadané mu dobrovolníkem.

Podpora vzdělávání se u dětí nezaměřuje pouze na školní výuku, ale jak již bylo řešeno, i na zvyšování sociálních kompetencí. Jednou z důležitých znalostí je i orientace ve městě. Dobrovolníci například poskytují dětem asistenci při první návštěvě knihovny, kam již pak dítě dochází samostatně. Za odměnu dobrovolník může dítě brát do kina, do divadla, na různé výlety, a zprostředkovává tak dítěti další rozšiřující znalosti. Dětem dále platíme zájmové kroužky a snažíme se je tak začlenit do dalších sociálních sítí mimo uzavřený svět sociálně vyloučených lokalit. Dětem také zvyšujeme aspirace – dobrovolník s nimi probírá plány do budoucna a vysvětluje jim vazbu mezi vyšším vzděláním a lepším zaměstnáním. Našimi dobrovolníky jsou ve velké míře studenti vysokých škol, kteří mohou tedy do rodin (kde jsou často rodiče a většina příbuzných nízkokvalifikovaní) vnést jiné vzorce chování, co se týče důrazu na vzdělání a jeho potřebnosti v dalším životě.

Služba se vyhodnocuje spolu s vysvědčením – ukazatelem úspěšnosti služby jsou však nejen známky na vysvědčení, ale také zmenšení počtu poznámek, zlepšená kázeň a příprava do školy a pozitivní změna přístupu dítěte ke škole. Dalším ukazatelem úspěšnosti služby jsou zlepšené sociální kompetence rodičů, jejich aktivní participace na vzdělání dítěte. Služby jako asistence či doprovod vyhodnocujeme po skončení zakázky podle jejího výsledku, tedy zda bylo dosaženo na začátku stanoveného cíle a zda došlo ke zlepšení sociálních dovedností klienta.

**Jaké používáte v rámci tohoto poradenského procesu nástroje a pomůcky?**
Podpora vzdělávání využívá práce dobrovolníků. Pro ně jsou pořádány vzdělávací semináře a externí supervize. Při své práci využívají dobrovolníci různé didaktické pomůcky jako učebnice, knihy, naučné hry. Pro práci s klientem je důležitý individuální plán klienta. V rámci efektivního nastavení služby spolupracujeme s třídními učiteli dětí. Pro práci týmu jsou důležité pravidelné intervize a externí supervize.

**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**
Klient sám si volí cíl služby a ve spolupráci s ním je vyhotoven individuální plán klienta. Podpora vzdělávání má svá pravidla, při jejich nedodržování je služba ukončena – klient musí aktivně spolupracovat na dohodnutém cíli. V rámci asistence je klientovi vysvětlen postup práce na zakázce a jsou s ním domluveny kroky, které zvládne sám či s minimální podporou. Při doučování musí být dítě v domluveném čase přítomno a připraveno, dostává úkoly od dobrovolníka navíc, které musí plnit a podobně. V celém průběhu služby je zdůrazňována centrální role samotného klienta, bez jehož snahy a spolupráce by služba nemohla dojít svého cíle.

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací v průběhu zapojení do této služby?**
Klient je podporován ve vlastní snaze v získávání informací. Dětem platíme průkazku do knihovny, dobrovolníci jim často vysvětlují pravidla vyhledávání informací na internetu a podobně.

**Jaký je počet klientů na 1 pracovníka?**
Kapacita jednoho terénního aktivizačního pracovníka je koordinace 15 – 20 dobrovolníků. Každý dobrovolník

doučuje jedno, nanejvýš dvě děti, pokud jsou podobného věku a z jedné rodiny.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci a jak se dále vzdělávají?**
4 terénní aktivizační pracovníci, kteří poskytují tuto službu, mají vesměs vysokoškolské vzdělání z kulturní antropologie, 3 z nich studují magisterský obor Sociální služby. 3 pracovníci absolvovali akreditovaný kurs „Výcvik pro terénní pracovníky" (organizace Drom v Brně), 3 pracovníci absolvovali vzdělávací seminář „Vzdělávání poskytovatelů sociálních služeb v oblasti prevence kriminality a sociálního začlenění mládeže v ČR" (pořádal Institut pro kriminologii a sociální prevenci). 3 pracovníci absolvovali „Výcvik lektorů pro učební programy", pořádaný Sdružením pro probaci a mediaci v justici.

Každý pracovník organizace vypracovává jednou za půl roku svůj individuální vzdělávací plán, kde si stanovuje oblasti, v jakých by chtěl doplnit své vzdělání a vyhledává a absolvuje takové vzdělávací semináře, které mu mohou být nápomocny v jeho práci.

**Mají tito poradenští pracovníci/tyto pracovnice možnost supervize?**
Jednou za dva měsíce se koná týmová supervize s externím supervizorem.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**
Důležitým základem jsou znalosti z oblasti kulturní antropologie o kultuře chudoby, sociální exkluzi a romské problematice. Pro průběh poskytované služby využíváme znalostí ze studia oboru Sociální práce na ZČU a ze vzdělávacích seminářů. Pro rozvoj služby jsou důležité rozhovory s klienty ohledně jejich spokojenosti se službou.

**Jak je v rámci poskytované služby zajištěna uplatnitelnost na trhu práce a návaznost na další vzdělávání klientů?**
Cílem poskytované služby je zvýšit vzdělání dětí, a tak i jejich šance při uplatnění na trhu práce. Snažíme se je podporovat v dalším vzdělávání i po ukončení základní školní docházky a ve výběru vhodného studijného oboru. Dětem dále zprostředkováváme a hradíme zájmové kroužky, které jim mohou pomoci navýšit jejich dovednosti, později využitelné na trhu práce, například kursy počítačové gramotnosti. Všechny tyto služby je zároveň učí dochvilnosti a svědomitosti.

Na Podporu vzdělávání dále volně navazuje naše další služba „Mentoring ", která je určena klientům od 13 do 18 let. Mentor – dobrovolník - pomáhá dospívajícímu dítěti v orientaci v nabídkách středních škola a učilišť, pomáhá mu s přípravou na přijímací zkoušky a s podáváním přihlášek. Pokud se klient nechce dále vzdělávat, mentor ho podporuje v orientaci na legálním trhu práce.

**S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenské služby? Uveďte konkrétní příklady.**
Pokud u našich klientů zjistíme, že užívají návykové látky, předáváme je s jejich souhlasem organizaci Ulice – Agentura terénní sociální práce. Ve spolupráci s touto organizací také pořádáme vzdělávací semináře pro klienty ohledně zacházení s nalezenými injekčními stříkačkami a prevence užívání návykových látek.

Naši klienti se často potýkají s problémy, které se netýkají pouze vzdělání jejich dětí – bývají zadlužení, časté jsou problémy se sháněním práce, s neporozuměním dokumentů atd. Takové případy předáváme opět s jejich souhlasem organizaci Člověk v tísni.

Při poskytování služby Podpora vzdělávání spolupracujeme s třídními učiteli doučovaných dětí, se kterými konzultujeme výchozí stav klienta a postup poskytované služby. V případě, že děti mají problémy s kázní či s docházkou do školy, spolupracujeme po dohodě s klientem také s Oddělením sociálně-právní ochrany dětí a Střediskem výchovné péče.

V poskytování zájmových činností spolupracujeme se Střediskem mladých techniků, Základní uměleckou školou ve Chválenické ulici a s Tanečním studiem Spider.

**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**
Klienti se pohybují v poměrně uzavřeném prostoru sociálně vyloučených lokalit, takže i po ukončení služby o nich často víme a potkáváme je, pokud se neodstěhují mimo Plzeň. Jelikož nabízíme i další služby jako asistence, doprovod či mentoring, spolupráce s klienty je většinou dlouhodobá a je možno ji kdykoli po ukončení služby znovu obnovit, pokud klient vznese zakázku.

**Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům – uveďte konkrétně kterým?**
SPOLEČNOST TADY A TEĎ, o. p. s. nabízí bezplatné workshopy – trenažér životních strategií, v jejichž rámci využívá počítačovou hru Ghettout. Workshopy jsou nabízeny nízkoprahovým klubům, dětským domovům, ústavům výchovné péče a diagnostickým ústavům, praktickým a základním školám atd.



**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace?**
V současné době pracujeme na metodice, která bude po vyhotovení veřejně přístupná na našich internetových stránkách. Naše know-how jsme již předali organizaci Člověk v tísni a ta nyní Podporu vzdělávání úspěšně realizuje v Bílině, Praze, Ústí nad Labem, Liberci, Kladně a Olomouci.

**Jaký je způsob podávání a řešení stížností uvnitř vaší organizace týkající se konkrétně dané služby?**
Každý klient je při podpisu smlouvy spraven o tom, jakým způsobem a komu si může stěžovat. Má možnost podat písemnou nebo ústní stížnost na svého doučujícího koordinátorovi programu nebo jeho nadřízenému, tedy ředitelce organizace. Stížnost na koordinátora (ze strany klienta i dobrovolníka) lze podat ústně nebo písemně ředitelce organizace. Písemnou stížnost je také možné podat anonymně, a to do schránky organizace, která je veřejně přístupná v sídle organizace. Dále si klient může stěžovat jmenovanému zástupci správní rady organizace nebo se může obrátit na Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Plzeňského kraje.

Stížnosti jsou evidovány a vyřizovány do 30 dnů. Každou stížnost tým řeší na společné intervizi, v případě nutnosti také na externí supervizi. U každé stížnosti je vyhotoven zápis řešení a plán předcházení obdobným stížnostem.

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby?**
Úspěšnost služby se vyhodnocuje každý půlrok na základě splnění či nesplnění individuálního plánu klienta. Individuální plán je nastaven podle cílů a schopností konkrétního klienta.

**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby?**
Při naší činnosti se řídíme Standardy poskytovatelů sociálních služeb. Pro poskytování služby máme vypracovanou metodiku, se kterou jsou seznámeni všichni terénní aktivizační pracovníci. Dobrovolníci jsou pečlivě zaškolováni před vstupem do terénu a podepisují Etický kodex dobrovolníka. Etický kodex také podepisují pracovníci organizace. Dobrovolníkům je k dispozici dokument Rady pro dobrovolníky, který se je snaží provést obtížemi služby a předcházet možným problémům. Kdykoli mohou také cokoli konzultovat se svým koordinátorem.

---

**Zpracujte prosím jeden příklad dobré praxe ze zkušeností s poskytováním dané služby.**
Radim je doučován od roku 2007. Na začátku poskytování služby se podařilo vyjednat jeho přestup ze „zvláštní" (praktické) školy do „klasické" základní školy. Ze začátku byla potřeba podpora rodičů formou asistence při jednání se základní školou. Radim byl totiž zařazen do 4. třídy s tím, že se prakticky navrátil k třídní učitelce, která původně dala podnět k jeho přeřazení na školu zvláštní. Ta ho nyní odmítala učit a posílala ho místo vyučování domů. Po rozhovoru s ředitelkou bylo dítě přeřazeno do třetí třídy, která bude pro něj vhodnější také kvůli méně náročným osnovám ve zvláštní škole, kde byl před přeřazením. Radim ročník úspěšně dokončil a postoupil do 4. třídy. Nyní bohužel doučování neprobíhá proto, že rodina se přestěhovala do azylového domu, kde doučování není možné z prostorových důvodů. V azylovém domě však sociální pracovnice dětem s úkoly pomáhají. Čeká se nyní na vyřízení bytové situace s tím, že služba bude pak moci dále pokračovat.

**Z jakých zdrojů je financována nabízená služba?**
Dříve byla služba financována Nadací O2. Nyní je služba financována ze zdrojů EU – program Transition Facility, dále přispívají Statutární město Plzeň, MPSV ČR a Strukturální fondy EU – OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost.

**Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového (pracovně-profesního) poradenství?**
Mimo Podporu vzdělávání poskytujeme službu Mentoring pro dospívající děti, které se chystají na dokončení povinné školní docházky; asistenci rodičům při schůzkách s úřady ve věci vzdělání svých dětí a zprostředkováváme zájmové kroužky pro děti v rámci stávajících nabídek zájmových kroužků ve městě.

SPOLEČNOST TADY A TEĎ v roce 2008 vyvinula PC hru Ghettout - trenažér životních strategií, která je volně ke stažení na internetu a s níž navštěvujeme školy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a dětské domovy v ČR. Jde o nácvik a pochopení různých životních strategií - hráč je veden k tomu, že má-li získat bydlení, musí mít nejdříve zaměstnání (ke kterému musí získat například řidičské oprávnění nebo průkaz pro práci s potravinami); má-li si práci udržet, nesmí zaspat nebo jít místo do práce do hospody nebo herny. Hráči se tak nenásilnou a hravou formou zprostředkovávají úspěšné životní strategie, přičemž si může vyzkoušet „nanečisto" i ty méně úspěšné, jako hraní na výherních automatech, rychlé půjčky či krádeže, u kterých však brzo narazí na jejich nevýhody. Podporujeme v něm tak sociální dovednosti, které jsou nutné k úspěchu na trhu práce.

3. místo

# Gymnázium Jana Palacha, Praha 1, s.r.o.

s příspěvkem:

## Najdi cestu své seberealizace

### Vize a poslání organizace:

GJP bylo zařazeno do sítě škol MŠMT ČR na jaře 1991 jako jedna z prvních soukromých škol u nás. Jedná se o čtyřleté gymnázium se všeobecným zaměřením, v současné době v něm studuje 180 žáků v 8 třídách. Pedagogický sbor tvoří tým erudovaných aprobovaných učitelů s věkově vyváženou strukturou. GJP organizuje pro studenty řadu mimoškolních aktivit (zahraniční výměnné a poznávací zájezdy, aktivní účast v programu Socrates – Comenius, pobyty v přírodě s ekologickou tématikou, lyžařské kurzy v tuzemsku i v zahraničí, kulturní akce a soutěže, besedy, speciální adaptační program pro žáky 1. ročníku). Od roku 2007 působí ve škole smíšený pěvecký sbor „GJP Voices" složený z žáků, absolventů a učitelů.

Součástí GJP je také školní poradenské pracoviště (ŠPP), které zajišťuje poradenské služby pro studenty, učitele a rodiče. Je tvořeno školní psycholožkou a metodičkou prevence v jedné osobě, která spolupracuje s výchovnou poradkyní. Poskytuje učitelům metodické vedení v nejrůznějších oblastech vedoucí k individuálnímu přístupu ke všem studentům, zejména pak k rozvoji talentů a nadání studentů v rámci jednotlivých předmětů. ŠPP také organizuje preventivní programy (protidrogové, prevence AIDS, prevence kriminality, šikany, rasismu apod.) a skupinové programy vedoucí ke zlepšení komunikace, vztahů a tolerance mezi studenty. Stěžejní činností ŠPP je především kariérní a profesní poradenství. Konkrétně screening schopností, zjišťování profesní orientace a osobnostní rozvoj. Více k životu školy a ŠPP viz webové stránky http://www.gjp1.cz/new/.

**Název aktivity či služby kariérového poradenství (dále jen služba), se kterou se hlásíte do soutěže:**
Najdi cestu své seberealizace

**Co je cílem přihlášené služby?**
*Cíle:*
- doprovázet klienta na cestě výběru profese
- pomoci mu zorientovat se ve svých schopnostech a silných osobnostních stránkách
- poukázat na rezervy a možné cesty jejich zlepšení (např. rozvoj učebních stylů, paměti apod.)
- aktivizovat přemýšlení o hodnotách, náplni života a volného času, a stejně tak poukázat na motivaci a její propojení s budoucím směřováním
- seznámit s informačními zdroji v oblasti dalšího profesního uplatnění (odkazy na souhrnné stránky s přehledem škol, na jednotlivé školy, na statistiky o absolventech a jejich uplatnění apod.)
- posílit v klientovi pocit kompetence a autorství života

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována (uveďte počet měsíců)?**
- začátek poskytování služby - únor 2006
- poskytována tedy 38 měsíců
- poskytována i nadále

**Na základě jaké potřeby vznikla tato služba kariérového poradenství?**
- na základě přirozené poptávky studentů GJP a pedagogů po takovéto službě
- její význam a trvající poptávka byla podpořena zjištěním z dotazníků studentů a dotazníků učitelů v roce 2007/8
- stejně jako využívání služby nadále

**Komu je služba nabízena – vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku (např. žáci a studenti bez kvalifikace, kteří předčasně ukončili vzdělávání na střední odborné škole a učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené apod.)?**
- služba je nabízena všem studentům gymnázia GJP (tj. 1. - 4. ročníku)
- skupinové testování se odehrává v 1. a zejména ve 3. ročníku

**Kolik klientů tuto službu doposud využilo?**
cca 290 klientů

**Kolik % z klientů dané služby dosáhlo stanoveného cíle?**
Myslím, že je obtížné tento aspekt měřit. Pokud se jedná o cíl objevit obor, který půjdou klienti studovat, tak 100 % klientů. Pokud se jedná o to, zda v průběhu studia a dalšího života ověřili, že byla jejich volba správná, nemohu často posoudit. U některých klientů je zpětná vazba i po delší době (viz kazuistika), někde však ne.

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět?**
- na webových stránkách školy pod kolonkou „školní psycholožka" - http://www.gjp1.cz/index.php?l=89
- na nástěnkách školy včetně nástěnky přímo určené pro prezentaci poradenské činnosti
- při úvodní prezentaci služeb poradenského centra na začátku každého školního roku
- od vyučujících v jednotlivých předmětech
- na třídních schůzkách
- na dnech otevřených dveří

**Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení).**
**1)** *Prvotní kontakt:*
- liší se podle toho, za jakých okolností se klient na konzultaci dostane:

**a)** klient, který kontaktuje školní psycholožku přímo
- se zakázkou profesní orientace
- s jinou zakázkou, která se v průběhu vyvine v zakázku profesní orientace

**b)** skupinové testování – následně toho pak přijde klient na první konzultaci

**2)** *Zahájení spolupráce:*
- problem free talk - úvodní uvolněný rozhovor vedoucí k získání důvěry
- stanovení hranic a podmínek spolupráce
- připojení se ke klientovi - k jeho zdrojům, způsobu myšlení, k jeho komunikačnímu stylu
- stanovení zakázky a konkrétních cílů, dle kterých se liší náplň konzultace
- níže uvádím, že hlavní možné zakázky jsou formulovány jednoduchou řečí, v realitě poradenství často složitější
- stejně tak dochází také k proměně zakázky v průběhu spolupráce (viz například v kazuistice u kroku 28)

*Hlavní zakázky:*
**a)** „potvrďte mi mou volbu" - potvrzení a zkonkrétnění klientem již zvolené profese podložené výsledky testů
- rozšíření konkrétních možností (odkazů na instituce), tipy k přijímacím zkouškám, tipy k osobnímu studijnímu stylu apod. - většinou jen 1 konzultace

**b)** „co mám jít studovat z těch humanitních oborů?" - pátrání po vhodné profesi ze zúženého okruhu profesí (např. humanitní obory) - většinou 3 a více konzultací

**c)** „pomožte mi objevit to, co chci studovat", - pátrání po vhodném profesním uplatnění a seberealizaci z nevymezeného okruhu - většinou 4 a více konzultací

**3)** *Následné konzultace:*
- počet dle potřeb klienta a míry splnění zakázky (viz výše přibližné počty)
- v různé míře kombinují rozhovor, testy a různé techniky (viz krok 13) tak, aby vedly k aktivizaci přemýšlení o sobě samém a poté k objevení vhodné cesty k seberealizaci - zdůrazněna je aktivizace klienta a jeho přispění k řešení a naplnění zakázky
- u jednotlivých zakázek pak obsahují práci na následujících podcílech:
- pomoci mu zorientovat se ve svých schopnostech a silných osobnostních stránkách
- poukázat na rezervy a možné cesty jejich zlepšení (např. rozvoj učebních stylů, paměti apod.)
- aktivizovat přemýšlení o hodnotách, náplni života a volného času, stejně tak poukázat na motivaci a její propojení s budoucím směřováním
- umožnit uvažování o alternativním využití dalšího života vzhledem k univerzitnímu studiu např. zahraniční stáž, práce apod.
- seznámit s informačními zdroji v oblasti dalšího profesního uplatnění (odkazy na souhrnné stránky s přehledem škol, na jednotlivé školy, na statistiky o absolventech a jejich uplatnění apod.)
- posílit v klientovi pocit kompetence a autorství života

**4)** *Ukončení spolupráce:*
- zhodnocení dosažení zakázky - s odkazem na možné opětovné obnovení spolupráce v případě potřeby

**Jaké používáte v rámci tohoto poradenského procesu nástroje a pomůcky?**
- zejména umění vést rozhovor založené na základě systemického radikálně konstruktivistického poradenství – dotazování, naslouchání, aktivizování hodnot, imaginace, otázky na budoucnost, cíl, přeorientování se na výjimky, cirkulární dotazování aj.
- testy – Amthauerův test IST, Dotazník motivace k výkonu LMI, Dotazník zájmů, Test profesní orientace Holland na www.proskoly.cz
- výtvarné a artefiletické techniky - kresbu, malbu
- techniky kreativního psaní
- schémata a obrazový materiál (např. na řešení orientovaný přístup - schéma Amundsen Norm aj.)
- svépomocné materiály různého typu (např. jak prezentovat, jak efektivně studovat apod.)
- „domácí úkoly," na další sezení týkající se tématu budoucnosti, zájmů (např. napsat dopis sobě samému za 5 let - aktivizuje přemýšlení o hodnotách a prioritách)
- informační zdroje týkající se profesní volby – www.infoabsolvent.cz, www.kampomaturite.cz, www.vysokeskoly.cz, www.studentin.cz

**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**
Poradenský proces je pro mě vždy spoluprací – nejedná se jen o jednostranné působení. Aktivní zapojení klienta je podporováno následovně:
- kladení otázek v průběhu rozhovoru vedoucích k aktivizaci zdrojů klienta
- využití aktivizačních technik v průběhu rozhovoru (arteterapeutické techniky aj., viz výše)
- zplnomocňování klienta k volbě - poukazování na jiné situace, ve kterých si již něco důležitého volil
- zapojení klientovy imaginace (techniky imaginace

budoucnosti)
- odkazování klienta na informační zdroje
- zadání domácích úkolů (viz výše)
- odkázání klienta na dny otevřených dveří, přípravní kurzy, kontakt s odborníkem působícím v daném oboru v rámci GJP i mimo něj
- odkázání klienta na výchovnou poradkyni, která má na starosti přírodovědné obory

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací v průběhu zapojení do této služby?**
- ano, samostatný přístup k získávání informací je samozřejmostí
- mohou informace hledat nejen pomocí osobních počítačů připojených k bezdrátové síti GJP, ale také mohou využít počítačové učebny, případně počítače v knihovně, která se nachází hned vedle konzultační místnosti psycholožky

**Jaký je počet klientů na 1 pracovníka?**
- na jednoho pracovníka - školní psycholožku - je potenciálních cca 50-80 klientů/školní rok se zakázkou profesní orientace, jinak celkově potenciálních 180 žáků školy

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci a jak se dále vzdělávají?**
*Kvalifikace PhDr. Nory Novotné:*
- absolventka oboru: Pedagogická a školní psychologie a speciální pedagogika, Pedagogická fakulta UK, rigorózní zkouška - únor 2007
- absolventka oboru: Psychologie, Filosofická fakulta UK, magisterská zkouška - květen 2007
- absolventka komplexního psychoterapeutického výcviku v systemické psychoterapii - ISZ
- stáž Middlesex University London UK, kurzy se zaměřením na psychoterapii a poradenství
- relevantní zkušenosti týkající se profesního poradenství:
- duben 2008 - stáž Academia v Barceloně na téma profesní orientace
- psychoterapeutka a psycholožka Terapie Info (březen 2006 - doposud)
- školní psycholožka GJP (září 2007 - doposud)
- školní psycholožka ZŠ Bronzová (duben 2006 - červen 2007)
- konference a kratší kurzy týkající se přímo profesní orientace:
- kariérové poradenství - Euroguidance (1. -3. 10. 2008)
- 23. 4. 2008 specifické poruchy učení na střední škole (IPPP)
- 29. 11. 2008 kariérové poradenství (IPPP)
- 18. 10. 2007 kurz užívání testů WISC a IST (IPPP)
- kurz meditace (Vipassana Centre - UK)
- kurz taneční a pohybové terapie (podzim 2007)
- Baum test (2004)
- kurz aplikované behaviorální analýzy (2002)
- dále se vzdělává pravidelně ve svém oboru, průměrně 1 vzdělávací kurz/konference/seminář za 2 měsíce

**Mají tito poradenští pracovníci/tyto pracovnice možnost supervize?**
- ano, ale mimo pracoviště

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**
- od klienta samotného
- od učitelů
- od kolegů z oboru
- z odborné i krásné literatury
- z odborných časopisů
- z internetových zdrojů, např.:

http://www.vuppraha.cz/sekce/1
http://www.infoabsolvent.cz/
http://www.vzdelani.cz/
http://www.kampomaturite.cz/index.asp?menu=3
http://europa.eu/youth/index.cfm?l_id=cs
http://www.euroguidance.cz/cz/
http://www.rvp.cz/
http://www.scio.cz/in/2vs/db/db_vs.asp
http://www.occupationsguide.cz/cz/main/default.aspx
http://www.istp.cz/charlie/expert2/act/index.act
http://www.skoly-kurzy.cz/
http://www.vysokeskoly.com/index.asp?menu=1092
http://www.jobhuntersbible.com/

**Jak je v rámci poskytované služby zajištěna uplatnitelnost na trhu práce a návaznost na další vzdělávání klientů?**
- tematizováním uplatnitelnosti v praxi a návaznosti v rámci poradenského rozhovoru
- odkazováním studentů k sekci „profil absolventa a uplatnění v praxi" na stránkách jednotlivých škol
- využitím informačních zdrojů o uplatnění absolventů a jejich finančním ohodnocením (viz např. www.infoabsolvent.cz)
- odkázáním na stránky s nabídkami prací jako ilustrace současné poptávky po daných pozicích
- zviditelněním kontextu celoživotního vzdělání
- zdůrazněním propojenosti s praktiky v daném oboru (setkávání se s lidmi v daném poli již působícími)
- organizováním besed a stáží, které ukazují realitu práce v daném oboru

**S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenské služby? Uveďte konkrétní příklady.**



- OPPP Praha 5 – spolupráce s kolegyní PhDr. Renátou Chabarovovou na adaptačním kurzu pro 1. ročník
- OPPP Praha 10 - Mgr. Lenka Novotná - metodické vedení
- Baobab, o. s. – beseda pro studenty o duševním onemocnění, návštěva klienta se schizofrenií, kontakty na centra krizové intervence
- Prof. MUDr. Petr Weiss – zprostředkování besedy pro studenty s klientem s transsexualitou, konzultace školní psycholožky ohledně klienta (studenta GJP) se sexuální problematikou
- Psychiatrické centrum Praha – PhDr. Marek Preiss – beseda pro studenty v PL Bohnice
- Osa, o.p.s. – beseda pro studenty o mentálním postižení, návštěva klienta s mentálním postižením
- Hestia – nabídka dobrovolnického programu Pět P pro studenty
- MUDr. Tomáš Rektor – Resanima, s.r.o. – psychiatrické vyšetření klientky (studentky GJP), supervize
- PaeDr. Anna Kucharská – Katedra pedagogické a školní psychologie UK - konzultace problematiky SPU na SŠ – metodická podpora školní psycholožky
- Gender studies – přednášky o genderu a trhu práce
- IPPP Praha - semináře a informace
- Euroguidance - semináře a informace
- Gaudia ISZ – supervize

**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**
- ano - na jakémkoliv jiném programu organizovaném na GJP
- na jakémkoliv programu organizovaném školní psycholožkou
- kdykoliv v konzultačních hodinách

**Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům – uveďte konkrétně kterým?**
- jedná se spíše o jednotlivce a informace o našem „know-how" v oblasti kariérového poradenství než o školení
- studenti psychologie Filozofické fakulty Univerzity Palackého Olomouc - v předmětu školní psychologie
- ředitelka Podještědského gymnázia - rady ke zřízení poradenského pracoviště
- zahraniční účastníci programu Academia s tématem profesního poradenství (2008, 2009)
- zahraniční účastníci stáží v IPPP
- jednotliví odborníci zahraniční i domácí (po předem domluvené konzultaci)

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace?**
Ano, není to žádný problém. Vzájemné obohacování a sdílení „dobré praxe" je vždy cenné.

**Jaký je způsob podávání a řešení stížností uvnitř vaší organizace týkající se konkrétně dané služby?**
- stížnost se ještě žádná neodehrála
- ale je možnost stěžovat si přímo školní psycholožce, případně vedení školy

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby?**
- v rámci každého rozhovoru s jedincem
- na základě toho, zda si jedinci službu doporučují vzájemně
- udržováním kontaktu s absolventy GJP a monitorováním jejich uplatnění

**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby?**
- sebereflexí služby - respekt k osobním etickým měřítkům
- dodržování etického kodexu (Etický kodex práce školního psychologa, Etický kodex evropské psychologické asociace EPA)
- supervizními setkáními a konzultací s kolegy mimo GJP (viz seznam organizací v kroku 21)

---

**Zpracujte prosím jeden příklad dobré praxe ze zkušeností s poskytováním dané služby**
Název kazuistiky: „Od psychologie k anglofonním studiím a zase zpět"

Klientka: Kristýna
Věk: 18 let
Ročník: 4.
Počet setkání: 4

*1. setkání – 26. 11. 2007:*
Kristýna mě kontaktuje sama, objednává se na první setkání ve svém volném čase.
Zakázka: „chci zjistit, co jít dál studovat"

Průběh:
**a)** Navázání kontaktu – „problem free talk" – rozhovor – diskutujeme zájmy, náplň volného času, hlavní hodnoty
- vyplývají zájmy o komunikaci s lidmi, pomáhající profese, kulturu a četbu
- Kristýna má zdravé sebevědomí, je komunikativní, uvolněná, verbálně velmi zdatná

**b)** Nabízím rozbor výsledků testů, který by mohl poukázat na silné stránky i na slabiny.
- Testy – IST a LMI se odehrály v květnu 2007
- Výsledky IST – celkové schopnosti - vyšší průměr,

ve slovní inteligenci – mírný nadprůměr, číselná inteligence a obrazová jsou v průměru
- Diskutujeme s Kristýnou, jakým způsobem by šla její mírně nadprůměrná slovní inteligence využít – do úvahy přicházejí pomáhající profese, zejména psychologie a jazykovědné obory.
- Paměť je podprůměrná – diskutujeme možnosti zlepšení paměti, seznamuji Kristýnu s publikací „Jitka Suchá – Trénink paměti pro každý den" – tímto se dostáváme ke Kristýninu učebnímu stylu – domlouváme se, že příště jej probereme podrobněji
- Výsledky LMI – testu motivace – celková motivace k výkonu – podprůměrná
- nízká vytrvalost, angažovanost a flexibilita, stejně jako sebekontrola, ochota učit se je na nižší úrovni
- silné stránky – nebojácnost, dominance, orientace na postavení ve třídě a cílevědomost
- Diskutujeme tento výsledek vzhledem ke zvolenému oboru, co je potřeba posílit, čeho lze využít

**c)** konkrétní obory, které vyplývají z diskuse: psychologie, speciální pedagogika, studium jazyků – příště probereme konkrétní možnosti
**d)** domácí úkol:
- udělat si test profesní orientace dle Hollandova na www.proskoly.cz
- podívat se na www.infoabsolvent.cz na nabídku oborů z oblasti psychologie

*2. setkání – 4. 12. 2007:*
**a)** zahájení sezení – informace z portálu inofabsolvent a z Hollandova testu
- zplnomocnění Kristýny a posílení autorství jejího života – které obory si vybrala ona, důraz její moci si vybrat
- pro Kristýnu se potvrdil profil SEA – sociální, podnikavý a umělecký
- podobný výsledek ukázal test, který dělala kamarádka, která ji hodnotila
- zjištění kombinujeme s obory, které si našla na webové stránce
- Kristýnu zaujaly následující obory:
- psychologie na FF UK
- psychologie na PedF UK
- VAIP – Pražská psychosociální fakulta
- anglofonní studia na Metropolitní univerzitě
- zakázka se mění na „chci si rozšířit možnosti z daného okruhu humanitních oborů"

**b)** rozebíráme další možnosti
- navrhuji andragogiku a sociální práci
- probíráme, jak se dané obory liší a co obnáší uplatnění
- Kristýna se rozhodne dané obory do své volby zařadit – andragogika na FF UK i Univerzitě JAK, sociální práci na FF UK
- imaginace budoucnosti: Kristýnu nechám hovořit o tom, jak si dané budoucí povolání představuje – komunikace s lidmi, vedení lidí, pomáhání
- kresba důležitých aspektů budoucí profese
- hovoříme o jednotlivých oborech a přípravě na ně
- vracíme se tak k učebnímu stylu

**c)** zakázka: „chci zdokonalit svůj učební styl"
- diskutujeme Kristýnin učební styl – spíše vizuální v kombinaci se sluchovým
- dávám námět k využití mentálních map (T. Buzan: Mentální mapy) pro organizaci látky
- rozebíráme obecné zásady učení a jejich využití pro Kristýnu – denní doba, pořadí předmětů, time management atd. – dávám Kristýně písemně, aby se k tomu mohla doma vrátit

**d)** domácí úkol: projít si stránky jednotlivých zvolených škol s důrazem na požadavky na přijímačky a profil absolventa

*3. setkání – 11. 12. 2007:*
**a)** zahájení sezení:
- rozbor projitých stránek

**b)** zakázka: „potřebuji více informací k přijímačkám z psychologie"
- rozebíráme průběh přijímacích zkoušek – písemné i ústní zkoušky, dávám tipy
- doporučuji literaturu na nácvik testů (Hoskovcová, Gruber: Přijímací zkoušky psychologie) a nácvik všeobecných studijních předpokladů (Liam, H.: Psychotesty u přijímacích pohovorů)
- rozebíráme literaturu, kterou si je třeba načíst
- dávám tipy na knihovny a dobrá knihkupectví
- docházíme k bodu, že je třeba rozebrat psaní CV – věnujeme se tomu, dávám vzor k psaní CV
- dále pak konzultujeme možnost praxe, která je u přijímaček také důležitá
- dávám seznam neziskových organizací, ať si Kristýna vybere
- doporučuji navštívit den otevřených dveří a přípravné kurzy

**c)** ukotvení motivace
- doporučení spolupráce se spolužáky, kteří směřují na stejný obor

**d)** připomenutí jazykové větve
- vracíme se k tomu, že Kristýna ještě zmiňovala obor anglofonní studia
- rozebíráme možnost dát ještě jednu přihlášku tímto směrem
- mluví o tom, že ještě dá přihlášku na jazyky – objevila Metropolitní univerzitu - zaujala ji anglofonní studia
- rozebíráme úskalí přijímaček na více oborů
- rozebíráme podmínky přijímacích zkoušek na tento obor

**d)** domácí úkol – napsat si CV, začít shánět knihy a praxi na přijímačky



**e)** uzavření spolupráce, možnost kdykoliv školní psycholožku kontaktovat

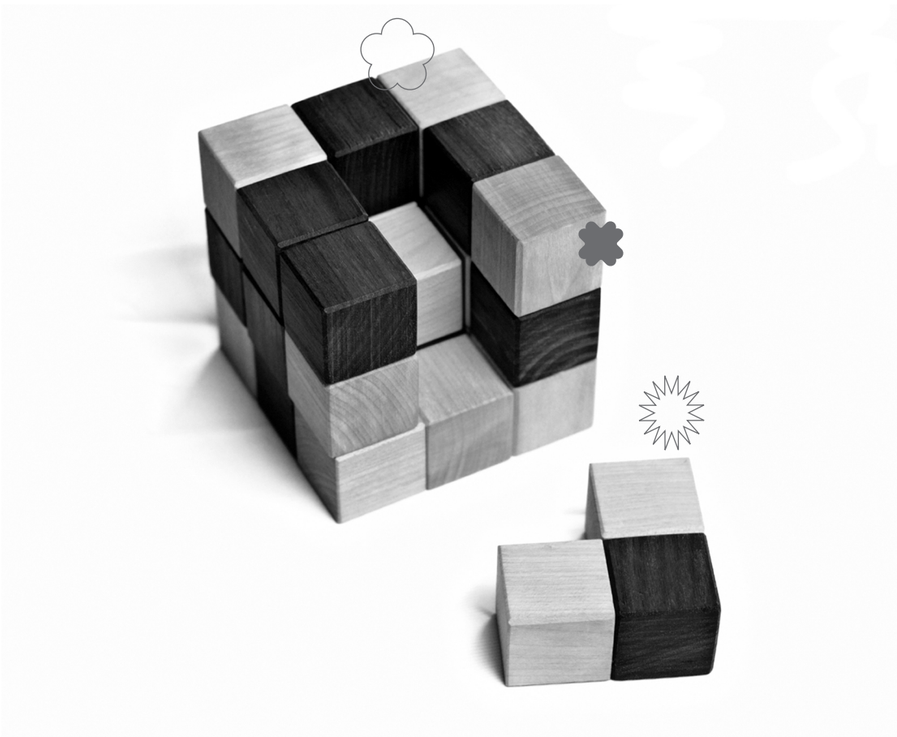
*4. setkání – 3. 3. 2009:*
- potkáváme se na maturitním plese GJP, kde je Kristýna jako absolventka
- Kristýna pak za pár týdnů píše email, že by se chtěla setkat a popovídat, jak se jí studuje
- přichází už jako absolventka GJP
- nakonec psychologie nevyšla a je na anglofonních studiích, která ji hodně baví
- je zde možnost také přibrat si tzv. Pedagogicko-psychologický modul, o kterém Kristýna uvažuje
- rozebíráme první zkouškové období a zkušenosti s vysokoškolským způsobem studia
- při učení využívá techniky učebních stylů, o kterých jsme se bavily
- rozhovor ukončujeme v přátelské atmosféře

Závěr: Kristýna se vydala druhou cestou, než ke které si původně došla, ale v rámci anglofonních studií může taktéž zvolit pedagogicko-psychologickou větev, což tedy ukazuje na stále otevřené možnosti v tomto směru a návrat v kruhu

**Z jakých zdrojů je financována nabízená služba?**
Služba je financována za dvou zdrojů:
**1)** Projekt „Příroda, společnost a kultura jako cesta komplexního rozvoje studenta" v rámci Operačního programu Praha Adaptabilita z ESF
**2)** z rozpočtu GJP

**Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového (pracovně-profesního) poradenství?**
- služby vedoucí k osobnostnímu rozvoji (učební styl, rozvoj motivace apod.)
- psychoterapeutické služby
- služby vedoucí k prevenci sociálně patologických jevů (kriminality, drogové závislosti, rasismu, šikany apod.)
- skupinové činnosti s třídami
- besedy s odborníky

aj.





Kategorie:
Poradenství pro dospělé na trhu práce

Vítězná organizace | **Úřad práce ve Frýdku-Místku** | Dvoudenní informační seminář „Byznys klub“ pro zájemce o podnikání . . . . . 38

2. místo | **Počítačová služba, s. r. o. Olomouc** | Velmi úspěšná realizace dvou národních projektů MPSV „Návrat do práce v Olomouckém kraji“ a „Najdi si práci v Olomouckém kraji“ s návazností na další služby v oblasti kariérového poradenství poskytované již od roku 2003 až dosud . . . . . 44

3. místo | **Úřad práce ve Frýdku-Místku** | Semináře k dalšímu vzdělávání . . . . . 47

DRUHÁ ČÁST

Vítězná organizace

# Úřad práce ve Frýdku-Místku

s příspěvkem:

## Dvoudenní informační seminář „Byznys klub“ pro zájemce o podnikání

### Vize a poslání organizace:

Úřad práce je správním úřadem řízeným MPSV ČR. V rámci své působnosti zpracovává koncepci vývoje zaměstnanosti, sleduje situaci na trhu práce a přijímá opatření na ovlivnění poptávky a nabídky. Uchazečům o zaměstnání zprostředkovává práci, vyplácí podporu v nezaměstnanosti, informuje o možnostech dalšího vzdělávání, poskytuje poradenské služby, kariérové poradenství a poradenství pro volbu povolání a rekvalifikace vč. realizace kurzů. Zaměstnavatelům nabízí poradenské a informační služby, na volná pracovní místa doporučuje uchazeče o zaměstnání, v rámci aktivní politiky zaměstnanosti poskytuje příspěvky při vytvoření pracovních míst pro nezaměstnané a spolupracuje na projektech v oblasti rozvoje lidských zdrojů.

Ke stručnému výčtu nejrůznějších činností, které úřady práce ze zákona realizují, patří také lékařská posudková služba, vyplácení příspěvků státní sociální podpory, aktivity v oblasti zahraniční zaměstnanosti a dále také prohlubování spolupráce s municipalitami a dalšími subjekty na trhu práce.

**Název aktivity či služby kariérového poradenství (dále jen služba), se kterou se hlásíte do soutěže:**
Dvoudenní informační seminář „Byznys klub“ pro zájemce o podnikání

**Co je cílem přihlášené služby?**
Cílem dvoudenního informačního semináře s názvem Byznys klub je seznámit uchazeče o zaměstnání s podmínkami, pravidly, zákonnými povinnostmi a dalšími záležitostmi, které souvisí s výkonem samostatné výdělečné činnosti (dále SVČ) a rovněž poskytnout potenciálním podnikatelům další užitečné informace, kontakty a náměty pro budoucí rozvoj zvolené podnikatelské aktivity. Účelem této aktivity není pouze připravit co nejvíce klientů úřadu práce či zájemců o podnikání z řad veřejnosti na realizaci SVČ, ale především poskytnout komplexní informace, které napomohou účastníkům semináře se rozhodnout, zda se mají do podnikání vůbec pustit či nikoliv. Cílem této aktivity tedy není zvýšit počty podnikatelů ani nasměrovat co nejvíce klientů na SVČ, ale spíše přimět zájemce o podnikání, aby na základě prezentovaných informací co nejlépe zvážili své záměry a přehodnotili mnohdy příliš odvážné či málo reálné podnikatelské plány.

Domníváme se, že je-li výstupem tohoto semináře rozhodnutí jednotlivého účastníka, že raději bude dále vyhledávat klasické pracovní místo, jelikož podnikání je složitější a náročnější než předpokládal, splnil seminář také svůj cíl. Na druhou stranu nechceme prezentovat informace tak, abychom zájemce o podnikání odrazovali. Konfrontace s realitou, kterou podnikání přináší, však může pro mnoho účastníků znamenat předejití budoucím problémům a zbytečným komplikacím, do kterých by se dostali, kdyby podnikání zahájili nerozvážně bez dostatečných znalostí související problematiky a příslušných zákonů.

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována (uveďte počet měsíců)?**
Seminář je realizován pravidelně každý měsíc od listopadu 2000. K aktuálnímu datu je tedy poskytován 102 měsíců.

**Na základě jaké potřeby vznikla tato služba kariérového poradenství?**
Seminář Byznys klub byl vytvořen proto, aby ti uchazeči o zaměstnání, kteří se rozhodnou podnikat, byli lépe připraveni na možná rizika a překážky, které je potkají. Z dlouhodobých zkušeností úřadu práce vyplynulo, že nezaměstnaní se mnohdy pouštějí do podnikání zcela neuváženě a teprve po zahájení SVČ zjišťují, jaké mají povinnosti vůči nejrůznějším státním institucím, jak je to s platbou daní, pojistného atd. Z osudů mnoha uchazečů o zaměstnání vracejících se po ukončení podnikání zpět do evidence úřadu práce bylo v minulosti vysledováno, že pokud by měli včas dostatečné informace, nemusela by jejich podnikatelská aktivita skončit nepříjemným ekonomickým propadem.

Jedním z nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, na kterou stát přiděluje finanční prostředky k podpoře uplatnění uchazečů o zaměstnání, je příspěvek na zřízení samostatné výdělečné činnosti (dle zákona o zaměstnanosti jej úřady práce poskytují těm uchazečům o zaměstnání, kterým nebylo možno zprostředkovat vhodné zaměstnání, a oni se tedy rozhodli řešit svou situaci zahájením podnikání). Tento příspěvek byl do konce roku 2000 poskytován Úřadem práce ve Frýdku-Místku bez povinnosti předchozího proškolení zájemců o podnikání, což zapříčinilo velké množství zmařených dohod mezi úřadem práce a klientem právě z důvodu předčasného ukončení podnikání následkem ekonomické neprosperity. To v konečném důsledku způsobilo ještě další zhoršení situace uchazeče o zaměstnání, kterému z podnikání pak mnohdy zůstaly jen velké dluhy (nesplacené závazky vůči státu tak mohly vést k soudnímu vymáhání, případně až k exekuci). Ze statistik úřadu práce vyplývá, že do roku 2000 musela značná část začínajících podnikatelů poskytnuté příspěvky vracet, z nichž někteří následně čelili nepříznivé finanční situaci.

Poté, kdy bylo pro poskytnutí příspěvku na zahájení SVČ v rámci aktivní politiky zaměstnanosti povinně stanoveno absolvování semináře Byznys klub a také následné rekvalifikace spočívající ve zpracování podnikatelského záměru vč. finančních výkazů, značně ubylo zmařených dohod a předčasných ukončení podnikání, jak vyplývá ze statistik úřadu práce.

**Komu je služba nabízena – vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku (např. žáci a studenti bez kvalifikace, kteří předčasně ukončili vzdělávání na střední odborné škole a učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené; apod.)?**
Služba je poskytována zdarma a je dostupná všem osobám, které zvažují podnikání, bez ohledu na aktuální zaměstnání resp. nezaměstnanost, vzdělání, zkušenosti, věk atd. Seminář je určen nejen uchazečům o zaměstnání, ale také zájemcům o zaměstnání (jde o osoby, které sice spolupracují s úřadem práce při hledání zaměstnání, ale nejsou v evidenci nezaměstnaných, jsou to např. matky na mateřské dovolené či osoby ve výpovědní lhůtě u zaměstnavatele) a dalším osobám z řad veřejnosti. Ze zkušeností vyplývá, že informace o konání semináře je již v okrese Frýdek-Místek poměrně rozšířená a zúčastňuje se jej vždy několik posluchačů, kteří nejsou vedeni v evidenci úřadu práce jako nezaměstnaní (možno doložit prezenčními listinami z jednotlivých konání semináře).

**Kolik klientů tuto službu doposud využilo?**
Semináře se k tomuto datu zúčastnilo celkem 2801 osob (počty účastníků semináře jsou od jeho prvního konání sledovány a vykazovány).

**Kolik % z klientů dané služby dosáhlo stanoveného cíle?**
Jelikož hlavním cílem semináře je zvýšit informovanost zájemců o podnikání o povinnostech souvisejících s výkonem SVČ, dá se říci, že stanoveného cíle dosáhli všichni jeho účastníci. Z anonymního dotazníkového šetření vyplývá, že 99 % osob bylo spokojeno s obsahem i průběhem semináře a prezentované informace se jim zdály užitečné. O tom, že jednotlivá vystoupení odborníků a kompetentních pracovníků příslušných institucí jsou zajímavá a přínosná, svědčí také fakt, že někteří občané absolvovali Byznys klub opakovaně, a běžné také je, že účastníci jej doporučují svým známým.

Ze statistického sledování databáze úřadu práce vyplývá, že cca 41 % účastníků Byznys klubu začalo následně podnikat, což odpovídá předpokladu, že pouze necelá polovina z těch, kdo zvažují podnikání, se po vyslechnutí informací skutečně stane podnikateli. Některé uchazeče o zaměstnání tento seminář naopak přiměje k intenzivnějšímu hledání práce v klasickém pracovním poměru, o čemž svědčí údaj, že z evidence ÚP je po absolvování Byznys klubu vyřazeno téměř 70 % jeho účastníků. Pozitivní je také ten fakt, že obvykle je podnikání zahájeno nebo je nástup do pracovního poměru realizován do 3, resp. 6 měsíců od účasti na semináři.

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět?**
Aktuální termín konání semináře vč. podrobnějších informací o jeho programu je zveřejňován na internetových stránkách MPSV v části určené Úřadu práce ve Frýdku-Místku (http://portal.mpsv.cz/sz/local/fm_info/fm_aktuality/aktualni_inf). V budově úřadu práce i na pobočkách ÚP jsou na nástěnkách vyvěšovány pozvánky na seminář a k dispozici jsou letáčky s aktuálním termínem, které si může každý event. zájemce vzít s sebou.

Pozvánka na seminář je předávána zprostředkovatelkami a poradci, kteří ji mají vždy s předstihem k dispozici v elektronické podobě, těm klientům, kteří se zmíní, že uvažují o zahájení podnikání.

**Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení).**
Úřad práce ve Frýdku-Místku nabízí zájemcům o podnikání komplexní třístupňový systém podpory:
**1)** předání informací v rámci semináře Byznys klub
**2)** rekvalifikační kurz „Základy podnikání“
**3)** poskytnutí příspěvku na realizaci SVČ z prostředků aktivní politiky zaměstnanosti.

V průběhu všech tří fází je uchazečům o zaměstnání nabízeno individuální poradenství poradci ÚP a dalšími odbornými pracovníky.

Seminář Byznys klub, který je jakožto nadstandardní služba Úřadu práce ve Frýdku-Místku přihlašován do této soutěže, je poskytován bezplatně všem zájemcům o podnikání (tedy i těm, kteří nejsou v evidenci uchazečů o zaměstnání).

Program každého jednotlivého semináře a jednotlivá vystoupení externích hostů i pracovníků ÚP organizuje a řídí poradce úřadu práce. Na počátku semináře je účastníkům představen plánovaný program a nastíněn obsah informací, které budou v obou dnech prezentovány. V průběhu programu jsou mezi jednotlivými vystoupeními

dostatečně dlouhé přestávky (účastníci je mnohdy využívají k osobní konzultaci s přednášejícími hosty).

Seminář je rozdělen na dvě části (tj. do dvou dnů o celkové délce 10 – 12 hodin), přičemž v programu prvního dne jsou zásadní informace státních institucí o zákonech, které se týkají podnikání, a druhý den jsou pak prezentovány doplňkové informace a rady, které mohou budoucím podnikatelům v mnohém napomoci nebo jim být inspirací do budoucna. Seminář je organizován vždy každý měsíc. Probíhá obvykle v první dekádě daného měsíce, vždy ve čtvrtek a následující úterý, od 8,00 hod. do cca 14,00 hod. (doba trvání je závislá na délce jednotlivých prezentací).

Na konci semináře vyplňují účastníci anonymní dotazník, který poskytuje zpětnou vazbu týkající se spokojenosti posluchačů s jeho programem, obsahem a organizačním zajištěním.

**Jaké používáte v rámci tohoto poradenského procesu nástroje a pomůcky?**
V zasedací místnosti úřadu práce s kapacitou 40 osob mohou prezentující využít flipchart, magnetickou tabuli a notebook propojený s dataprojektorem. Někteří z nich mají připraveny informace v PowerPointu či jiných programech, jiní rozdávají písemné podklady a dávají k dispozici potřebné dokumenty a kontakty.

Od r. 2003 vydává Úřad práce ve Frýdku-Místku sborník s názvem "Informační brožura pro začínající podnikatele" (dle potřeby je prováděna jeho aktualizace). Tento informační materiál je předáván zejména na Byznys klubu, ale získat ho mohou zájemci také v rámci individuálního poradenství. Brožura obsahuje nejen kontakty na instituce, které s podnikáním souvisí, ale také řadu důležitých informací, odkazů na příslušné zákony atd. V elektronické podobě je dostupná také na internetu:
http://portal.mpsv.cz/sz/local/fm_info/fm_pro_obcany/brozura.pdf.

**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**
Klienti jsou vyzýváni k tomu, aby v průběhu jednotlivých vystoupení a zejména na jejich konci pokládali dotazy. Je jim také umožněno, aby si po jednotlivých prezentacích promluvili s vystupujícími individuálně či si dohodli následnou osobní schůzku.

Uchazeči o zaměstnání mohou také využít individuálního poradenství u specializovaných pracovníků ÚP, a to kdykoliv v průběhu zmíněného poradenského procesu. Stěžejní je poradenská konzultace po absolvování obou dnů Byznys klubu, kdy jsou s klientem prodiskutovány detaily jeho podnikání. Po doporučení poradcem může být klient následně zařazen do kurzu „Základy podnikání".

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací v průběhu zapojení do této služby?**
Na Byznys klubu je jednotlivými vystupujícími předáváno množství kontaktů a také www adres, kde je možno získat doplňkové informace nebo si potřebné znalosti prohloubit či rozšířit. Úřad práce nabízí každodenně po celou úřední dobu možnost bezplatného přístupu na internet.

**Jaký je počet klientů na 1 pracovníka?**
Tento dotaz je s ohledem na poskytovanou službu nerelevantní. Seminář organizuje jeden pracovník úřadu práce a dalších cca 9-10 prezentujících jej zajišťuje obsahově (2 z ÚP a ostatní z externích organizací a státních institucí) a to tak, že se podílí svými prezentacemi na jeho programu dle předem dohodnutého harmonogramu.

Průměrná návštěvnost semináře je cca 27 posluchačů.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci a jak se dále vzdělávají?**
Poradci a další odborní pracovníci, kteří organizují seminář či na něm vystupují, mají vysokoškolské vzdělání technického, případně humanitního směru a průběžně své znalosti rozšiřují na tematicky zaměřených seminářích nebo v rámci vzdělávacího systému, který je součástí služeb zaměstnanosti.

**Mají tito poradenští pracovníci/tyto pracovnice možnost supervize?**
Nadřízení pracovníci úřadu práce poskytují dle potřeby supervizi a průběžně ověřují kvalitu poskytovaných služeb.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**
Zdrojem informací, které jsou následně posluchačům semináře prezentovány, jsou zejména zákony upravující oblast podnikání, dále však také internet, kde lze nalézt další informace využitelné v podnikatelské činnosti (např. možné dotace EU pro podnikatele). V neposlední řadě využívají pracovníci úřadu práce možnosti konzultací s pracovníky ostatních institucí (ŽÚ, FÚ, OSSZ) a zúčastňují se nejrůznějších školení a seminářů.

**Jak je v rámci poskytované služby zajištěna uplatnitelnost na trhu práce a návaznost na další vzdělávání klientů?**
Návazně na seminář Byznys klub jsou pak ti klienti, kteří se rozhodnou v procesu přípravy na podnikání pokračovat, pozváni k individuálnímu pohovoru s poradcem. Zde jsou detailně prodiskutovány jejich možnosti, předpoklady a připravenost pro podnikání. Pokud je plánovaná podnikatelská aktivita posouzena jako reálná, může být klient zařazen do měsíčního rekvalifikačního kurzu s názvem „Základy podnikání" (tento kurz hradí úřad práce). Zde se dozví další potřebné informace pro zahájení a rozvoj své podnikatelské aktivity a sestaví si podnikatelský plán. V případě úspěšného absolvování tohoto kurzu může uchazeč o zaměstnání požádat úřad práce o příspěvek z prostředků aktivní politiky zaměstnanosti na pořízení nezbytných movitých věcí a majetku, který potřebuje pro zahájení podnikání. K žádosti dokládá mj. podnikatelský plán vč. ekonomických kalkulací, výkaz předpokládaných příjmů a výdajů v následujících měsících a řadu dalších propočtů, které zpracoval v uvedeném rekvalifikačním kurzu. Po přiznání příspěvku následuje vyřazení uchazeče o zaměstnání z evidence úřadu práce a zahájení podnikání.

**S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenské služby? Uveďte konkrétní příklady.**
Ve spolupráci se státními institucemi a dalšími organizacemi nabízí úřad práce v rámci tohoto semináře potenciálním podnikatelům podněty, co vše musí zvážit a posoudit, a informace, které jsou nezbytně nutné pro zahájení podnikatelské činnosti nebo mohou být pro podnikání přínosné v budoucnu. Dále jsou předávány informace o projektech EU dostupných pro podnikatele, o možnostech spolufinancování podnikatelských záměrů z různých zdrojů, o službách nabízejících zprostředkování obchodních kontaktů, o nabídce odborných poradenských služeb atd. Pro některé budoucí podnikatele, kteří se stanou zaměstnavateli, mohou být přínosné informace z pracovního práva. S ohledem na požadavky klientů jsou poskytovány také základní informace z oblasti účetnictví a ekonomiky vedení firmy.

V rámci semináře vystupují pracovníci úřadu práce, okresní správy sociálního zabezpečení, živnostenského úřadu, finančního úřadu, Hospodářské komory a Nadačního fondu Dalkia ČR. Doplňkové informace prezentují zástupci soukromé společnosti Kazuist, s. r. o. z Třince a POE Educo, s. r. o. z Ostravy, jde zejména o informace z oblasti dotací EU, účetnictví, ekonomiky atd. Dle možností bývá program doplněn také o vystoupení podnikatele, který dříve využil služeb úřadu práce vč. účasti na Byznys klubu, a v současné době úspěšně podniká.

Všichni výše uvedení zástupci organizací a firem vystupují bez nároku na honorář.

**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**
Jak je uvedeno v bodech č. 14 a 20, s klienty je po absolvování semináře udržován intenzivní kontakt a je ověřováno, jak se vyvíjí jejich připravenost pro podnikání. U těch, kteří se na základě získaných informací naopak rozhodnou podnikání nerealizovat, probíhá zprostředkování vhodného zaměstnání včetně dalších poradenských služeb (např. doporučení absolvování vhodné rekvalifikace k rozšíření vědomostí či schopností nebo k získání nových pracovních dovedností).

**Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům – uveďte konkrétně kterým?**
Jelikož je seminář Byznys klub zcela otevřený pro veřejnost, stalo se již několikrát, že si jej přišli vyslechnout učitelé středních škol nebo kolegové z jiných úřadů práce, kteří se chtěli inspirovat, aby podobnou službu mohli také začít nabízet.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace?**
Je to jistě možné a Úřad práce ve Frýdku-Místku je ochoten nabídnout potřebné informace o způsobu organizace semináře všem organizacím, které o to projeví zájem (dosud si podklady k semináři vyžádalo několik úřadů práce z okolních okresů nebo se jejich zástupci přímo této akce zúčastnili). Možnost organizování semináře v podobném rozsahu závisí zejména na dohodě s organizacemi a institucemi, které se zabývají problematikou podnikání nebo mají zákonem stanovenou působnost v této oblasti. Jelikož prvnímu konání Byznys klubu předcházela osobní jednání se zástupci zainteresovaných institucí, je nutné, aby si zájemci o organizaci takovéhoto semináře v jiných regionech nejdříve zjistili ochotu ke spolupráci zejména ze strany ŽÚ, OSSZ a FÚ.

**Jaký je způsob podávání a řešení stížností uvnitř vaší organizace týkající se konkrétně dané služby?**
Prozatím jsme se stížností související s touto službou nesetkali. V případě, že by se tak stalo, bude postupováno dle interních předpisů úřadu práce, které upravují řešení stížnosti, a touto by se pak zabývali kompetentní vedoucí pracovníci.

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby?**
Úspěšnost této služby (tj. Byznys klubu), je sledována, statisticky vyhodnocována a zaznamenávána díky zpětné vazbě od účastníků tohoto semináře, kteří vyplňují anonymní dotazník. Ověřuje se také, kolik účastníků Byznys klubu opustilo evidenci úřadu práce a z jakého důvodu,

tj. zda zahájili podnikání nebo si našli zaměstnání v pracovním poměru.

Dlouhodobě je statisticky sledován počet těch uchazečů o zaměstnání, kteří začnou podnikat po absolvování rekvalifikačního kurzu „Základy podnikání" a vyhodnocována je také efektivita poskytnutých příspěvků aktivní politiky zaměstnanosti na zahájení SVČ.

**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby?**
Úřad práce ve Frýdku-Místku je jakožto státní instituce povinen poskytovat všechny služby v souladu s etikou a morálkou, což mj. upravuje také Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě (viz http://portal.mpsv.cz/sz/local/pb_info/pritikorupcni/kodex).

---

**Zpracujte prosím jeden příklad dobré praxe ze zkušeností s poskytováním dané služby.**
Za těch několik let, kdy je Byznys klub organizován, by se dalo zmínit mnoho pozitivních příkladů a zajímavých příběhů, kdy úřad práce díky svým službám a podpoře podnikání přispěl k realizaci úspěšného podnikatelského záměru. Mnoho klientů, kteří prošli všemi zmiňovanými aktivitami a nakonec získali i příspěvek na rozjezd podnikání, se po čase opět na úřad práce obrátilo s žádostí o další spolupráci - například při výběru vhodných zaměstnanců. Je velmi potěšující, když ti, kteří byli se službami spokojeni, toto vyjádří nahlas nebo ještě po dlouhé době vzpomenou, že jim ta která aktivita výrazně napomohla v jejich pracovním životě. Jeden příklad za všechny:

V roce 2001 byla do evidence uchazečů o zaměstnání zařazena tehdy dvaatřicetiletá klientka, svobodná a bez závazků, středoškolačka, která měla za sebou několikaletý pobyt v zahraničí a následně dva roční pracovní poměry v Praze. I přes odborné zkušenosti v administrativě a výborné jazykové znalosti se rozhodla vrátit do rodné vesnice v Beskydech, aby se zde pokusila zrealizovat svůj sen. Šlo skutečně doslova o sen, jelikož opakovanou představou, která se jí vtírala do snů, bylo to, že v rodném domě vaří mýdlo. Rozhodla se tedy tento sen naplnit a šla nekompromisně za svým cílem. Po několikaměsíčních peripetiích a útrapách konečně získala představu, jak se vlastně takové přírodní mýdlo vyrábí. Chtěla se zaměřit výhradně na rostlinná mýdla, která budou vhodná i pro alergiky. Poté co absolvovala Byznys klub, navázala spolupráci také s Nadačním fondem Dalkia ČR, jehož zástupce je jedním z pravidelných prezentujících na semináři. Po úspěšném absolvování rekvalifikačního kurzu pak klientka získala nejen příspěvek úřadu práce, ale také dotaci právě z Nadačního fondu Dalkia ČR, který rovněž podporuje začínající podnikatele. Byla velmi šťastná, že v součtu obdržela přes 100 tis. korun, které jí výrazně napomohly k vytvoření zázemí pro výrobu mýdla. Nicméně ještě stále to nebylo dost na to, aby si mohla zřídit provozovnu, a proto výroba probíhala v jejím rodném domě ve spolupráci s rodiči a dalšími příbuznými. Rozjezd byl velmi těžký a první zisky přicházely jen pomalu, ale podnikatelka se nevzdávala. Vlastní pílí a houževnatostí se jí dařilo postupně výrobu rozšiřovat, získávat nová a nová odbytiště a dokonce proniknout i na zahraniční trhy. Když se po několika měsících výroba rozjela natolik, že ani zapojení všech příbuzných nestačilo, přestěhovala podnikatelka výrobu do větších pronajatých prostor a požádala úřad práce o zprostředkování vhodných klientů, kteří by chtěli být v její firmě zaměstnáni. V průběhu několika let tak přijala do pracovního poměru více než 5 nezaměstnaných a po několika letech se stav zaměstnanců firmy, která se časem stala společností s ručením omezeným, dostal na více než 10 osob. Nyní je firma zmíněné podnikatelky velmi úspěšnou a známou společností, a to zejména díky svým kvalitním výrobkům, které jsou nabízeny nejen v klasické obchodní síti, ale lze se s nimi setkat také na nejrůznějších jarmarcích, trzích a prezentacích řemesel.

Paní podnikatelka je velmi aktivním člověkem, který od počátku šel cílevědomě za svým snem a s velkou houževnatostí a nesmírným pracovním nasazením nakonec dosáhl plánovaných cílů. Jde také o velice charismatickou osobnost a obětavého člověka, který si nechtěl nechat své zkušenosti, rady a nápady jen sám pro sebe. A tak jsme s paní podnikatelkou několik let spolupracovali také v rámci Byznys klubu, kde chodila pravidelně přednášet a ráda se podělila s novými potenciálními podnikateli o své zkušenosti s těžkými podnikatelskými začátky. Mnohdy to působilo velmi povzbudivě, když uchazeči o zaměstnání viděli, jak lze „z ničeho" vybudovat velmi prosperující firmu.

Životní příběh nejmenované podnikatelky i její výrobky a obchodní strategii lze nalézt na těchto internetových stránkách: http://www.prirodnimydla.cz/cz/o-firme.htm.

**Z jakých zdrojů je financována nabízená služba?**
Seminář Byznys klub je nabízen bezplatně a jak bylo výše uvedeno, také nikdo z vystupujících nepobírá žádnou odměnu. Pracovníci úřadu práce se na organizaci semináře resp. na jeho programu podílejí v rámci výkonu své běžné každodenní činnosti (jejich mzda je tedy financována ze státního rozpočtu).

**Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového (pracovně-profesního) poradenství?**
Úřad práce ve Frýdku-Místku, stejně jako ostatní úřady práce v ČR, nabízí řadu dalších služeb, které se snaží nasměrovat klienty ke vhodné volbě povolání, dalšího vzdělávání nebo rekvalifikace. Kariéroví, resp. profesní poradci radí uchazečům o zaměstnání, kam by měli zaměřit svou pozornost, jaká pracovní místa by měli vyhledávat, případně co vše musí udělat pro to, aby požadovanou práci získali. V rámci individuálního poradenství jsou nabízeny četné konzultační služby a dále také specializované poradenství pro osoby se zdravotním postižením. V rámci skupinového poradenství je realizována řada tematicky zaměřených job klubů, seminářů, školení a dalších skupinových aktivit pro uchazeče o zaměstnání za účelem zvýšení jejich možností uplatnit se na trhu práce.

Při realizaci vzdělávacího procesu a nabídce rekvalifikací či poradenských programů spolupracuje úřad práce s řadou škol a vzdělávacích organizací.

Pro volbu vhodného studijního či učebního oboru resp. vysoké školy funguje na úřadech práce tzv. Informační a poradenské středisko (dále IPS), jehož klienty jsou, na rozdíl od ostatních poradenských kanceláří úřadu práce, převážně osoby z veřejnosti, zejména žáci a studenti a jejich rodiče. IPS poskytuje například tyto služby: besedy k volbě povolání pro žáky 8. tříd základních škol vč. nabídky individuálního poradenství, besedy s učni a studenty posledních ročníků středních škol o variantách dalšího vzdělávání vč. nabídky individuálního poradenství, individuální poradenství pro učně a studenty při nedokončení učebního/studijního oboru či jeho změně, individuální poradenství pro dospělé občany o možnostech dalšího vzdělávání, pracovní diagnostiku. Důležitá je spolupráce s výchovnými poradci základních a středních škol, pedagogicko-psychologickou poradnou a speciálním pedagogickým centrem. Dále se IPS věnuje sběru dat o možnostech vzdělávání na středních školách a vyšších odborných školách v okrese Frýdek-Místek. IPS také vydává brožury o možnostech vzdělávání na středních školách (denní studium) a brožury o možnostech vzdělávání na středních školách (dálková a večerní forma studia) a v neposlední řadě také pořádá přehlídky středních škol „Trh studijních a učebních oborů" vč. prezentací zaměstnavatelů, kteří nabízejí perspektivu budoucího uplatnění.

2. místo

# Počítačová služba, s. r. o. Olomouc

s příspěvkem:

## Velmi úspěšná realizace dvou národních projektů MPSV „Návrat do práce v Olomouckém kraji“ a „Najdi si práci v Olomouckém kraji“ s návazností na další služby v oblasti kariérového poradenství poskytované již od roku 2003 až dosud

---

Vize a poslání organizace:

Firma působí na českém trhu od roku 1990 a od roku 1996 se zaměřuje na oblast vzdělávání dospělých. Nabízí široké portfolio rekvalifikačních kurzů, zakázkových školení a celou škálu kurzů profesních. Další služby, které naše firma nabízí, jsou individuální a skupinová poradenství pro nezaměstnané, včetně psychologického zhodnocení pracovních schopností.

---

**Název aktivity či služby kariérového poradenství (dále jen služba), se kterou se hlásíte do soutěže:**
Velmi úspěšná realizace dvou národních projektů MPSV „Návrat do práce v Olomouckém kraji“ a „Najdi si práci v Olomouckém kraji“ s návazností na další služby v oblasti kariérového poradenství poskytované již od roku 2003 až dosud

**Co je cílem přihlášené služby?**
Pomoci nezaměstnaným a jinak znevýhodněným skupinám uchazečů o zaměstnání úspěšně se znovu integrovat na regionálním i národním trhu práce. Snahou je zvýšení zaměstnatelnosti osob nezaměstnaných, ať již jsou nezaměstnáni dlouhodobě, nebo i těch, kteří jsou v evidenci úřadu práce jen krátce. Cílem je věnovat se všem lidem, s různou úrovní vzdělání stejně jako lidem znevýhodněným.

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována (uveďte počet měsíců)?**
Služba začala být naší firmou poskytována v lednu 2003 a je nabízena a realizována dosud (76 měsíců - s přestávkami).

**Na základě jaké potřeby vznikla tato služba kariérového poradenství?**
Až do poloviny 90. let fenomén nezaměstnanosti nepředstavoval v České republice žádný vážnější problém či hrozbu, ale s postupem času se ukázalo, že lidé nejsou na tuto skutečnost téměř vůbec připraveni jak po stránce psychické, tak ani praktické. Vznikla tedy naléhavá potřeba začít s nezaměstnanými komunikovat a pracovat, aby neztratili zájem se znovu zapojit do pracovního procesu, aby se dokázali lépe přizpůsobit měnícímu se trhu práce a aby u nich nebyla více prohlubována jejich frustrace z nepříznivé osobní i společenské situace.

**Komu je služba nabízena – vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku (např. žáci a studenti bez kvalifikace, kteří předčasně ukončili vzdělávání na střední odborné škole a učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené apod.)?**
Služba je nabízena co možná nejširší škále všech nezaměstnaných osob - absolventům škol, krátkodobě nezaměstnaným, dlouhodobě nezaměstnaným, lidem s různou úrovní vzdělání i různou kvalifikací (nízkokvalifikovaným i absolventům VŠ) i osobám znevýhodněným věkem (osoby nad 50+), lidem se sníženou pracovní schopností.

**Kolik klientů tuto službu doposud využilo?**
Doposud tuto službu využilo více než 2000 osob, z toho 733 v rámci projektu „Návrat do práce v Olomouckém kraji“ a 710 účastníků projektu „Najdi si práci v Olomouckém kraji.“

**Kolik % z klientů dané služby dosáhlo stanoveného cíle?**
Na základě dostupných informací - úspěšnost absolvování námi nabízených programů byla 90 %. Úspěšnost návratu do zaměstnání a na trh práce byla do roku 2008 téměř 80 %. V současné době ale nemáme možnost získat zpětnou vazbu, kolik klientů našich programů si dokázalo nově získané zaměstnání udržet.

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět?**
Informačními letáky, nabídkovými katalogy, prostřednictvím informačních stojanů na úřadech práce, internetovým webem www.poc-sluzba.cz

**Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení).**
Na základě nabídky se nejprve zájemci účastní skupinových aktivit - motivačního programu, kurzu obsluhy PC - různé úrovně, bilanční diagnostiky, poradenský program s využitím PC a portálu MPSV. Pak následuje individuální poradenství na základě zjištěných potřeb každého uchazeče o zaměstnání. Závěrem je psychologické zhodnocení schopností každého účastníka.

**Jaké používáte v rámci tohoto poradenského procesu nástroje a pomůcky?**
Individuální poradenský plán, poradenský program bilanční diagnostiky, psychodiagnostické metody, nabídky rekvalifikačních a kvalifikačních kurzů, využití PC a portálu MPSV, Balíček rad pro uchazeče o zaměstnání.



**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**
Velmi důležitým prvkem je nastolení důvěry mezi poradcem a klientem, stejně jako individuální přístup ke každému jednotlivci, jeho možnostem a potřebám. Společně s poradci je vytvořeno jednoduché portfolio na základě potřeb klienta s cílem maximální motivace a získání sebedůvěry nezaměstnaného člověka k znovuzapojení se na trhu práce.

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací v průběhu zapojení do této služby?**
Klienti mohou celodenně využívat internetových informací z volně přístupných počítačů v prostorách naší firmy.

**Jaký je počet klientů na 1 pracovníka?**
V průběhu realizace národních projektů bylo přibližně 100 klientů na jednoho pracovníka. Nyní se cyklicky jeden poradce věnuje přibližně 20 klientům.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci a jak se dále vzdělávají?**
Všichni poradci mají vysokoškolské vzdělání buď pedagogického směru, nebo v oboru andragogiky. Bilanční diagnostika je řízena profesionálními psychology.

**Mají tito poradenští pracovníci/tyto pracovnice možnost supervize?**
Supervize je především prováděna odbornými pracovníky úřadů práce.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**
Vzdělávací akce, semináře, studium, konference, spolupráce s úřady práce, spolupráce s Hospodářskými a Agrárními komorami, s regionálními firmami.

**Jak je v rámci poskytované služby zajištěna uplatnitelnost na trhu práce a návaznost na další vzdělávání klientů?**
Je dlouhodobě navázána spolupráce s místními a regionálními firmami především v Olomouckém kraji, spolupráce s Úřady práce, s veřejnou i státní správou, s některými vzdělávacími institucemi i školskými zařízeními. Tato všestranná spolupráce vede především k získávání nových kvalifikací a rekvalifikací klientů a vzájemnému a systémovému působení za cílem zvyšování zaměstnanosti.

**S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenské služby? Uveďte konkrétní příklady.**
Úřad práce Olomouc, Prostějov, Přerov, Šumperk, Jeseník, Bruntál, Vyškov, Kroměříž, Vsetín, Svitavy, Okresní hospodářská komora Olomouc, Krajská hospodářská komora Olomouc, Agrární hospodářská komora Olomouc, OTC Olomouc, soukromé firmy.

**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**
Klienti mají po domluvě možnost individuálního pohovoru a poradenství v případě jejich zájmu a potřeby.

**Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům – uveďte konkrétně kterým?**
Motivační a rekvalifikační programy pro soukromé firmy převážně v Olomouckém kraji - Graso a.s., Visimpex a.s., TOS apod.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace?**
Metody jsou popsány ve dvou poměrně podrobných zprávách a metodikách a v rámci spolupráce s úřady práce vznikly konkrétní poradenské a informační Balíčky rad pro uchazeče o zaměstnání, které jsou rozděleny a určeny čtyřem cílovým skupinám: absolventům škol, nezaměstnaným 50+, lidem se sníženou zdravotní schopností, matkám po rodičovské dovolené.

**Jaký je způsob podávání a řešení stížností uvnitř vaší organizace týkající se konkrétně dané služby?**
Stížnosti a nedorozumění je možno řešit přímo osobně s vedením naší firmy nebo prostřednictvím anonymních hodnoticích dotazníků.

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby?**
Dotazníkovým šetřením a evidencí o úspěšnosti získání zaměstnání, absolvováním rekvalifikace nebo nové kvalifikace či nově získaným osobním postojem a přístupem k hledání zaměstnání u každého klienta.

**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby?**
Individuálním přístupem ke klientovi, zajištěním mlčenlivosti a ochrany osobních dat i všech dalších osobních informací včetně výsledků psychologického zhodnocení schopností klientů.

---

**Zpracujte prosím jeden příklad dobré praxe ze zkušeností s poskytováním dané služby.**
Paní M. byla po 27 letech propuštěna ze zaměstnání u Českých drah. Byla dlouhodobě nezaměstnaná,

přestože měla velký zájem a úsilí si práci najít. Absolvovala motivační program a vzhledem k jejímu velmi dobrému vztahu k lidem jí byl doporučen rekvalifikační kurz pracovníka pro sociální péči. Po úspěšném absolvování teoretické i praktické výuky, byla natolik aktivní a ochotná při vykonávání praxe, že ji paní ředitelka sociálního zařízení přijala do zaměstnaneckého poměru.

**Z jakých zdrojů je financována nabízená služba?**
Většina služeb je financovaná státními prostředky Ministerstva práce a sociálních věcí, potažmo úřady práce. V menší míře jsou rekvalifikace hrazeny samotnými firmami nebo z prostředků ESF a státního rozpočtu.

**Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového (pracovně-profesního) poradenství?**
Zakázková školení, profesní kurzy, počítačové kurzy, kurzy a školení pro veřejnou a státní správu, kurzy pro školy i soukromé firmy.



3. místo

# Úřad práce ve Frýdku-Místku

s příspěvkem:

## Semináře k dalšímu vzdělávání

Vize a poslání organizace:

**Zabezpečování služeb zaměstnanosti**
Úřad práce je správním úřadem (organizační složkou státu) řízeným MPSV ČR. V rámci své působnosti zpracovává koncepci vývoje zaměstnanosti, sleduje situaci na trhu práce a přijímá opatření pro ovlivnění poptávky a nabídky. Uchazečům o zaměstnání zprostředkovává práci, vyplácí podporu v nezaměstnanosti, informuje o možnostech dalšího vzdělávání, poskytuje poradenské služby, kariérové poradenství a poradenství pro volbu povolání a rekvalifikace vč. realizace kurzů. Zaměstnavatelům nabízí poradenské a informační služby, na volná pracovní místa doporučuje uchazeče o zaměstnání, v rámci aktivní politiky zaměstnanosti poskytuje příspěvky při vytvoření pracovních míst pro nezaměstnané a spolupracuje na projektech v oblasti rozvoje lidských zdrojů.

Ke stručnému výčtu nejrůznějších činností, které úřady práce ze zákona realizují, patří také lékařská posudková služba, vyplácení příspěvků státní sociální podpory, aktivity v oblasti zahraniční zaměstnanosti a například také prohlubování spolupráce s municipalitami a dalšími subjekty na trhu práce.

**Název aktivity či služby kariérového poradenství (dále jen služba), se kterou se hlásíte do soutěže:**
Semináře k dalšímu vzdělávání

**Co je cílem přihlášené služby?**
Podání přehledu o možnostech zvýšení kvalifikace dospělým osobám s různým stupněm ukončeného vzdělání, se zaměřením na regionální dostupnost a využitelnost v praxi.

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována (uveďte počet měsíců)?**
Únor 2009, tedy 3 měsíce.

**Na základě jaké potřeby vznikla tato služba kariérového poradenství?**
Podpora vlastní aktivity občana vedoucí k uplatnění na trhu práce, podpora zvyšování kvalifikace, podpora celoživotního vzdělávání.

**Komu je služba nabízena – vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku (např. žáci a studenti bez kvalifikace, kteří předčasně ukončili vzdělávání na střední odborné škole a učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené apod.)?**
Mladiství a dospělí – se základním vzděláním, dospělí – vyučení, dospělí – s maturitou.

**Kolik klientů tuto službu doposud využilo?**
Dospělí s nejvyšším ukončeným vzděláním základním: 27 osob
Dospělí – vyučení: 3 osoby
Dospělí – s maturitou: 5 osob

**Kolik % z klientů dané služby dosáhlo stanoveného cíle?**
Anonymním dotazníkovým šetřením, které proběhlo na závěr seminářů, byla písemně podložena převážná spokojenost zúčastněných s obsahem a formou. Na otázku „Dozvěděl/a jste se dnes něco zajímavého" jsme obdrželi 95 % odpovědí ANO, a zároveň tito respondenti žádnou část semináře nepovažovali za zbytečnou.

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět?**
Při osobní návštěvě Úřadu práce ve Frýdku-Místku (na nástěnkách, u zprostředkovatele práce, u profesního poradce, u pracovníka IPS), k dispozici je leták „Na učení není nikdy pozdě! Kdy? Právě teď!!!", na internetové stránce Úřadu práce ve Frýdku-Místku http://portal.mpsv.cz/sz/local/fm_info/fm_aktuality/aktualni _inf.

**Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení).**
*Počátek:*
Přivítání, představení = „kolečko" – jakou má účastník zkušenost se studiem (ukončeným i neukončeným), seznámení s obsahem semináře, organizační záležitosti.

*Průběh:*
Prezentace poradce + vstupy účastníků → dotazy, vlastní zkušenosti nabyté při studiu, při hledání práce, při zaměstnání (např. žena se základním vzděláním, která pracovala jako pomocná síla v kuchyni, nemohla po odchodu kolegyně - kuchařky do důchodu nastoupit na uvolněné místo, tehdy si uvědomila potřebu zvýšení své kvalifikace, získání výučního listu).

Program prezentace:
- Informace o situaci na trhu práce se zaměřením na přítomné (např. počet evidovaných uchazečů o zaměstnání s nejvyšším vzděláním základním x počet volných míst pro občany se základním vzděláním x nabídka volných míst pro občany s výučním listem).
- Formy vzdělávání (dálkově x večerně x denně,

kombinovaně x prezenčně) – výhody a nevýhody.
- Možnosti zvýšení kvalifikace studiem – uvedení konkrétních oborů a podmínek studia na konkrétních školách v nejbližších regionech, tj. Frýdecko-Místecko, Ostravsko, Novojičínsko, Karvinsko.
- Zkrácené formy studia – seznámení, konkrétní nabídka.
- Zkoušky dílčích kvalifikací – seznámení, konkrétní nabídka.
- Zdroje informací o nabízených možnostech.
- Test vlastního pracovního profilu = Job tip – seznámení, doporučení, nabídka.

*Ukončení:*
Shrnutí poskytnutých informací + dostupných zdrojů.
Zdůraznění významu dalšího vzdělávání.
Sjednání termínu individuálního pohovoru.

**Jaké používáte v rámci tohoto poradenského procesu nástroje a pomůcky?**
- vlastní prezentace v power-pointu
- letáky IPS-Informačního a poradenského střediska pro volbu povolání
- vlastní informativní letáky – např. přehled webových odkazů
- letáky vzdělávacích zařízení
- psací potřeby, výpočetní technika

**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**
Dotazování na konkrétní vlastní zkušenosti, znalosti (např. znáte ve Vašem okolí školu, která přijímá ke studiu dospělé? Víte, kde najdete Střední školu elektrostavební a dřevozpracující ve FM – tzv. „Horničák"? Má pro Vás otevřeny tyto obory:…).

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací v průběhu zapojení do této služby?**
Ano:
- v průběhu semináře prostor pro vlastní dotazy
- po ukončení „přednáškové" části – možnost využití internetu, dostupných databází IPS, materiálového vybavení IPS – např. profesiogramy, videoukázky profesí, informace o situaci na trhu práce, informace o studijních oborech konkrétních škol.

**Jaký je počet klientů na 1 pracovníka?**
Seminář zabezpečuje 1 poradce pro volbu povolání, seminář je uskutečňován pro max. 20 osob.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci a jak se dále vzdělávají?**
- vysokoškolské vzdělání ekonomického směru
- vysokoškolské vzdělání pedagogického směru
- účast na odborných seminářích
- samostudium

**Mají tito poradenští pracovníci/tyto pracovnice možnost supervize?**
Ano.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**
- databáze úřadů práce „Volba povolání"
- výstavky, prezentační akce středních škol okresu Frýdek-Místek a přilehlých okresů
- veletrh vzdělávání Gaudeamus Brno, Praha
- internet
- osobní komunikace se zástupci škol

**Jak je v rámci poskytované služby zajištěna uplatnitelnost na trhu práce a návaznost na další vzdělávání klientů?**
Služba je nabízena s ohledem na využitelnost v praxi a uplatnění na trhu práce (na začátku semináře jsou účastníci seznámeni se situací na trhu práce a aktuálními požadavky zaměstnavatelů), seznamuje s dostupnými možnostmi zvýšení kvalifikace, má motivovat účastníky ke zvýšení kvalifikace, vést k samostatnosti při rozhodování a vyhledávání dalších potřebných informací směřujících k celoživotnímu učení.

**S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenské služby? Uveďte konkrétní příklady.**
Seminář je zabezpečován kmenovým zaměstnancem úřadu práce – poradcem pro volbu povolání.

Zdroje dat jsou volně dostupné na internetu, získávány na veletrzích a prezentačních výstavách škol („Gaudeamus" v Brně, „Gaudeamus" v Praze, „Učeň, školák, vysokoškolák, pedagogika", Fortech v Ostravě,…), a při osobní komunikaci s konkrétními vzdělávacími institucemi, … viz bod č. 19.

**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**
Ano. Individuální konzultace pro klienty:
pondělí 8.00 – 17.00, úterý 8.00 – 13.00, středa 8.00 – 17.00, čtvrtek 8.00 – 13.00, pátek 8.00 – 13.00.

**Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům – uveďte konkrétně kterým?**
Služba je volně přístupná kterémukoliv zájemci z řad veřejnosti.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace?**
Rozhodně ano.

**Jaký je způsob podávání a řešení stížností uvnitř vaší organizace týkající se konkrétně dané služby?**
Účastníci semináře mohou svůj problém konzultovat přímo s pracovníkem IPS nebo prostřednictvím anonymního dotazníku, se stížností nebo podnětem se mohou obrátit na svého zprostředkovatele (týká se evidovaných uchazečů o zaměstnání) nebo na vedoucího pracovníka (např. na vedoucí oddělení poradenství, vedoucího odboru zprostředkování práce a poradenství). K dispozici je poštovní adresa: Úřad práce ve Frýdku-Místku, Na Poříčí 3510, 738 01 Frýdek-Místek a e-mailová adresa: posta@fm.mpsv.cz - volně dostupné prostřednictvím internetu a jiných informačních zdrojů. Ke stížnosti mohou občané využít e-mail: stiznosti@fm.mpsv.cz a protikorupční linku - tel. 950 113 406, 950 113 328, zaslat písemnou stížnost nebo osobně navštívit odbor kontrolní a právní Úřadu práce ve Frýdku-Místku, viz http://portal.mpsv.cz/sz/local/fm_info/boj_proti_korupci/kontakt_korupce.
Stížnost dosud nebyla podána.

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby?**
V průběhu semináře mají účastníci k dispozici dotazník se 6 stanovenými otázkami a sedmou volnou k vyjádření jakéhokoliv kladného či záporného názoru. Při následné individuální konzultaci se osobně vyjadřují k získaným informacím a rozhodují se o svém dalším postupu (jak naloží se získanými informacemi – např. na kterou školu si podají přihlášku ke studiu).

**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby?**
Pracovník IPS je proškolen v sociálních dovednostech pracovníka poradenství úřadu práce.

---

**Zpracujte prosím jeden příklad dobré praxe ze zkušeností s poskytováním dané služby.**
Semináře pro občany s úplným středoškolským vzděláním se v únoru zúčastnila žena ve věku 42 let, vyučená pletařka, s ukončeným středním vzděláním – maturitou absolvovanou na SPŠ textilní, s praxí 22 let v textilním průmyslu jako mistrová. Uvedené zaměstnání bylo v loňském roce ukončeno z organizačních důvodů. Vzhledem k ukončování textilní výroby v regionu zvažovala uplatnění v jiné profesi, chtěla využít své znalosti a dovednosti v administrativní činnosti. Ovládá uživatelsky obsluhu základních programů na PC, z cizích jazyků základy anglického a ruského jazyka, vlastní řidičský průkaz sk. B. Pečuje o dítě ve věku 6 let. Úřadem práce byla zařazena do motivačního programu s výukou anglického jazyka, který absolvovala s velkým nadšením. I přes aktivní hledání zaměstnání se jí dosud nepodařilo nalézt nové uplatnění a je evidována na úřadu práce. Situaci ztěžují zdravotní problémy. Po absolvování uvedeného semináře, seznámení s možnostmi studia v regionu, se rozhodla ke kombinovanému studiu oboru podnikání (studijní program: Ekonomika a management) a podala si přihlášku ke studiu Vysoké školy podnikání, a.s. v Ostravě. Studium by mělo být započato v září roku 2009.

Uvedený příklad přesahuje rámec stanoveného cíle. Cíle informovat, motivovat, přimět k zamyšlení bylo dosaženo a byl následován vlastní iniciativou – zvážením pro a proti, rozhodnutím o potřebnosti dalšího vzdělávání, nalezením vhodné varianty studia a podáním přihlášky ke studiu na konkrétní vzdělávací instituci, v tomto případě na vysokou školu.

**Z jakých zdrojů je financována nabízená služba?**
Seminář je realizován v rámci služeb poskytovaných úřadem práce, zabezpečen zaměstnancem Úřadu práce ve Frýdku-Místku, poskytovaná služba je tedy financována státním rozpočtem ČR.

**Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového (pracovně-profesního) poradenství?**
Informační a poradenské středisko pro volbu povolání zabezpečuje:
- besedy k volbě povolání pro žáky 8. tříd základních škol
- individuální poradenství k volbě povolání pro žáky základních škol a jejich rodiče
- besedy s učni a studenty posledních ročníků středních škol o variantách dalšího postupu po ukončení studia a o situaci na trhu práce „Co dál po střední škole?"
- individuální poradenství pro učně, studenty při nedokončení učebního/studijního oboru
- individuální poradenství pro učně, studenty – změna oboru, volba dalšího studia
- individuální poradenství pro dospělé občany o možnostech dalšího vzdělávání
- pracovní diagnostiku Comdi
- spolupráci s výchovnými poradci základních a středních škol
- spolupráci s pedagogicko-psychologickou poradnou, speciálním pedagogickým centrem
- sběr dat o možnostech vzdělávání na středních školách a vyšších odborných školách v okrese Frýdek-Místek
- vydávání tištěné a webové verze brožury o možnostech vzdělávání na středních školách – denní studium
- vydávání tištěné a webové verze brožury o možnostech vzdělávání na středních školách – dálková a večerní forma studia
- pořádání přehlídky středních škol „Trh studijních a učebních oborů"
- pořádání seminářů pro dospělé (např. Setkání – setkání lidí, kteří se chtějí dobře prezentovat u zaměstnavatele)
- aktivity oddělení poradenství úřadu práce

# Kategorie: Poradenství pro osoby znevýhodněné na trhu práce

Vítězná organizace | **Asistence, Centrum pracovní rehabilitace** | Podporované zaměstnávání pro lidi s tělesným a kombinovaným postižením . . . . . 52

2. místo | **IQ Roma servis, o. s.** | Centrum poradenství a zaměstnanosti - Individuální poradenství v oblasti zaměstnanosti pro osoby starší 15 let znevýhodněné na trhu práce . . . . . 56

3. místo | **APPN, s. r. o.** | Podporované zaměstnávání pro osoby se sluchovým postižením a pro osoby se sluchovým a kombinovaným postižením . . . . . 68

TŘETÍ ČÁST

Vítězná organizace

# Asistence, Centrum pracovní rehabilitace

s příspěvkem:

# Podporované zaměstnávání pro lidi s tělesným a kombinovaným postižením

## Vize a poslání organizace:

Naším posláním je hledat s člověkem s tělesným a kombinovaným postižením jeho vlastní cestu, jak se zapojit v běžném životě.

**Název aktivity či služby kariérového poradenství (dále jen služba), se kterou se hlásíte do soutěže:**
Podporované zaměstnávání pro lidi s tělesným a kombinovaným postižením.

**Co je cílem přihlášené služby?**
Cílem Podporovaného zaměstnávání pro lidi s tělesným a kombinovaným postižením (PZ) je umožnit lidem znevýhodněným na trhu práce získat a udržet si zaměstnání podle jejich individuálních potřeb. Současným cílem je zvyšování samostatnosti uživatelů služby.

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována (uveďte počet měsíců)?**
Poskytování služby PZ v naší organizaci souvisí s překladem a přijetím americké metodiky Podporovaného zaměstnávání. Datuje se tedy k 1. 1. 1996, což je do současnosti 148 měsíců.

V Centru pracovní rehabilitace poskytujeme službu Podporované zaměstnávání od března 2006 do dnešní doby. Celkem 37 měsíců.

**Na základě jaké potřeby vznikla tato služba kariérového poradenství?**
Služba PZ vznikla na základě potřeb absolventů škol Jedličkova ústavu, kteří zůstávali po ukončení studia doma bez možnosti aktivního zapojení do pracovního života. Od roku 2006 nabízíme služby nejen studentům a absolventům škol Jedličkova ústavu, ale také dalším lidem s tělesným a kombinovaným postižením z Prahy.

**Komu je služba nabízena – vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku (např. žáci a studenti bez kvalifikace, kteří předčasně ukončili vzdělávání na střední odborné škole a učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené apod.)?**
Naši klientelu tvoří z největší části studenti a absolventi z Jedličkova ústavu a dále také ostatní lidé z Prahy, kteří si chtějí hledat zaměstnání. Jedná se především o lidi s tělesným a kombinovaným postižením, kteří jsou znevýhodnění na trhu práce vzhledem ke svému postižení. Pracujeme s lidmi, kteří mají nejrůznější pohybová, intelektová, smyslová omezení, rozdíly v druhu vzdělání, rozmanité pracovní zkušenosti či trpí různým stupněm sociálního vyloučení.

**Kolik klientů tuto službu doposud využilo?**
Asistence, o.s. poskytuje službu podporovaného zaměstnávání od doby založení sdružení, tedy od roku 1996. V roce 2006 rozšířila Asistence své pracoviště o Centrum pracovní rehabilitace a služby PZ se poskytují především v této nové pobočce. Od roku 2006 do současnosti tedy v Centru pracovní rehabilitace využilo službu PZ 51 klientů.

**Kolik % z klientů dané služby dosáhlo stanoveného cíle?**
Z 51 uživatelů služby PZ dosáhlo cíle (získalo zaměstnání) 30 uživatelů, což činí 59 %.

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět?**
O všech našich službách, stejně jako o historii vzniku našeho sdružení je možné se dočíst na našich internetových stránkách, které pravidelně aktualizujeme. Účastníme se veletrhů sociálních služeb, které organizují jednotlivé městské části. Pro účastníky máme připravené propagační materiály. Jsme členy Unie pro Podporované zaměstnávání.

V rámci Tranzitního programu jsme v přímém kontaktu s žáky a vedením Jedličkova ústavu. Každý rok pořádáme akce pro veřejnost jako Benefiční koncert či Benefiční akci na Vyšehradě. Působíme jako partner Dopravního podniku při řešení bezbariérovosti pražské MHD. Jsme partnerem v projektu, na kterém spolupracujeme s Pedagogickou fakultou UK. Na všechny naše akce lákáme účastníky prostřednictvím médií. Snažíme se o publikování našich zkušeností v časopisech.

**Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení).**
Poradenský proces podporovaného zaměstnávání představuje sled činností vedoucích k tomu, aby uživatel získal a udržel si vhodné zaměstnání. Tento proces je závislý na zájmu uživatele o podporu při získávání vhodného zaměstnání a na jeho vlastní aktivitě. Začíná navázáním spolupráce mezi uživatelem služby PZ a Asistencí, o. s., konkrétně sepsáním dohody o poskytování služby podporovaného zaměstnávání. V průběhu služby se klient soustředí s pomocí konzultanta na vytvoření představy vhodného pracovního uplatnění, tj. orientuje se ve vlastních dovednostech a pracovních schopnostech. Dále se jedná o zprostředkování, resp. nalezení vhodného pracovního místa a trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa. Do tréninku dovedností patří například oslovování zaměstnavatele a komunikace se zaměstnavatelem, sebeprezentace a další dovednosti, které vyplývají z potřeb uživatele. Poradenský proces končí zpravidla po nástupu uživatele do zaměstnání a v době, kdy už na pracovišti nepotřebuje podporu.

**Jaké používáte v rámci tohoto poradenského procesu nástroje a pomůcky?**
V začátku poradenského procesu klienti zpravidla vyplňují osobní profil, který jim slouží k ujasnění vlastní představy o budoucím zaměstnání. Osobní profil vede klienta k rozpoznání své motivace k práci, svých dovedností, schopností a ke konkrétní představě o náplni práce a její dostupnosti, o platovém ohodnocení a podobně.

K dosažení cíle (získání zaměstnání na otevřeném trhu práce) slouží uživateli individuální plán, který sestavuje s konzultantem na dobu tří měsíců. V individuálním plánu si uživatel klade postupné cíle a specifikuje kroky k jejich dosažení.

Jako další nástroj využíváme „hodnocení dovedností" v rámci pracovní diagnostiky v PZ. Využíváme třífázové hodnocení dovedností v programu SES (program určený pro organizace realizující PZ), které vede k posuzování míry potřebné podpory a následně k možnosti, aby klient rozvíjel své funkční schopnosti v daných oblastech. Klient může zahájit nácvik dovedností jak pracovních, tak osobních, například nácvik cesty do zaměstnání, nácvik práce na PC atd.

Co se týče pomůcek, nejčastěji využíváme kompenzační pomůcky pro práci na PC včetně speciálních programů.

**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**
Aktivita uživatele služby je nedílnou součástí naší spolupráce. Během poradenského procesu klient společně s konzultantem vypracovává individuální plán, jehož cíle se vyhodnocují každé tři měsíce. Tento plán umožňuje klientovi spolurozhodovat při dosažení stanoveného cíle.

Pracujeme s klienty na základě přístupu zaměřeného na klienta. Učení se novým dovednostem probíhá tehdy, pokud ho klient určí za nezbytné pro svůj osobní rozvoj.

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací v průběhu zapojení do této služby?**
Uživatele v rámci služby vedeme k co největší samostatnosti a také k účasti na Job klubech, kde mohou ve skupině získávat informace potřebné k získání zaměstnání a sdílet své zkušenosti s lidmi, kteří hledají nebo již našli zaměstnání.

Součástí Centra pracovní rehabilitace je Kariérová knihovna, kde jsou publikace týkající se práce. Klienti si mohou knížky půjčovat k samostatnému studiu.

Vybízíme klienta k samostatnému řešení úkolů v domácím prostředí. Uživatele motivuje k tomu, aby vyhledávali zdroje podpory ve svém nejbližším okolí.

**Jaký je počet klientů na 1 pracovníka?**
Dle metodiky podporovaného zaměstnávání je maximální počet uživatelů služby 10. V naší organizaci průměrně 7.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci a jak se dále vzdělávají?**
Pracovníci v podporovaném zaměstnávání musejí splňovat požadavky na vzdělání podle Zákona o sociálních službách. Kromě toho musí každý z pracovníků projít kvalifikačním kurzem s názvem Základní kurz pro pracovní konzultanty, který organizuje Česká unie pro podporované zaměstnávání.

Každý z pracovníků má možnost účastnit se různých vzdělávacích aktivit jako konferencí, kurzů, odborných setkání. Všechny se orientují na cíl, který si pracovník stanový ve svém Plánu osobního rozvoje běžně známým pod názvem Plán profesního růstu.

**Mají tito poradenští pracovníci/tyto pracovnice možnost supervize?**
Každý z pracovníků má možnost se 1x do měsíce účastnit případové supervize a podle potřeby také metodického vedení.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**
Zastřešující organizací pro všechny agentury je Česká unie pro podporované zaměstnávání. Unie pořádá konference, kolokvia, vydává časopis IN, ve kterém informuje ostatní agentury o novinkách v dané problematice. Dalším zdrojem informací jsou mezinárodní konference agentur podporovaného zaměstnávání, zahraniční literatura a internetové zdroje, další agentury pro PZ.

**Jak je v rámci poskytované služby zajištěna uplatnitelnost na trhu práce a návaznost na další vzdělávání klientů?**
Uplatnitelnost na trhu práce je zajištěna např. tím,

že uživatel společně s konzultantem pracuje na zvyšování svých kompetencí v oblastech procesu hledání práce. Ty se určí na základě prvotního hodnocení uživatele služby; obvykle to jsou oblasti, ve kterých potřebuje největší podporu.

Uplatnitelnost na trhu práce také zajišťuje fakt, že pracovní činnosti a pozici stanovují konzultanti s uživateli na základě možností, dovedností a zdravotního stavu uživatele. Uživatel má dále možnost zvyšovat své pracovní dovednosti v rámci služby Nácviky práce na počítači s možností využití speciálních pomůcek.

**S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenské služby? Uveďte konkrétní příklady.**
V rámci podporovaného zaměstnávání jednáme hlavně se zaměstnavateli, s ostatními agenturami pro podporované zaměstnávání jako např. Formika, Rytmus, Máme otevřeno, Člověk v tísni, Agentura profesního poradenství pro neslyšící. Spolupracujeme také s organizacemi, které zajišťují distribuci speciálních pomůcek a programů pro práci na počítači jako Life Tool, Petit.

S Úřadem práce hlavního města Prahy jsme ve spojení, pokud má někdo z našich uživatelů zájem o pracovní rehabilitaci.

**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**
Služba podporované zaměstnávání je časově omezena na 2 roky s možností prodloužení na 3 roky. Spolupráce s klientem může být ukončena i dříve, pokud nalezne vhodné zaměstnání a nepotřebuje z naší strany žádnou podporu.

Naši organizaci může znovu kontaktovat v momentě, kdy mu hrozí nebezpečí ztráty zaměstnání, změna pracovní náplně, změna zdravotního stavu, změna pracovního kolektivu a zaměstnaneckých vztahů atd.

**Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům – uveďte konkrétně kterým?**
Podílíme se na vzdělávání studentů v rámci oborů Speciální pedagogika a Ergoterapie na Karlově univerzitě. Poskytujeme odborné praxe studentům vysokých škol se sociálním zaměřením. Dále na požádání pořádáme workshopy.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace?**
Pracovní konzultanti v naší organizaci se řídí podle Metodiky podporovaného zaměstnávání. Tato metodika je určující pro všechny pracovníky ve všech agenturách.

Všechny metody, přístupy a techniky, které používáme při práci s klienty, jsou v organizacích běžně používané. Naše organizace navíc klientům poskytuje poradenství v oblasti Asistivní technologie, protože to vyžaduje naše cílová skupina.

**Jaký je způsob podávání a řešení stížností uvnitř vaší organizace týkající se konkrétně dané služby?**
Klienti jsou seznámeni s procesem podávání stížnosti při sepisování smlouvy o poskytování sociálních služeb.

Stížnosti se v naší organizaci vyskytují jen výjimečně. Obvyklé problémy s klienty řeší konzultanti v momentě, kdy vzniknou.

Všechny stížnosti, které se do sdružení Asistence dostanou, se předávají paní ředitelce a zakládají do Knihy stížností, která je umístěna v pracovně ředitelky. Ředitelka se k těmto stížnostem do 14 dnů vyjádří a uživatel dostane písemnou odpověď.

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby?**
Součástí procesu podporovaného zaměstnávání je zaznamenávání stávajících schopností a dovedností uživatele. Každý konzultant provádí vstupní, průběžné a výstupní hodnocení. Uživatel služeb má možnost pozorovat své pokroky v individuálním plánu, ve kterém si stanovuje krátkodobé i dlouhodobé cíle.

Úspěšnost služby vyhodnocujeme také na základě dosažení cíle stanovené ve smlouvě o poskytování sociálních služeb.

**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby?**
Pracovní konzultanti se řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků a podepisují závazek mlčenlivosti. Každý klient má svou osobní složku, která je umístěna na bezpečném místě. Klienti podepisují souhlas se zpracováním osobních údajů, mohou podepsat souhlas s přístupem studentů do jejich složky a s pořizováním fotodokumentace a videodokumentace. Uživatelé služeb jsou před zahájením spolupráce informováni o metodických vedeních a supervizích, v rámci kterých je pravděpodobné, že se o nich bude jednat. O klientech v rámci těchto setkání mluvíme s úctou, dle platné terminologie a dle modelu People first. Každý z pracovníků byl v rámci kvalifikačního kurzu seznámen s pravidly dodržování profesního vztahu s uživatelem.

---

**Zpracujte prosím jeden příklad dobré praxe ze zkušeností s poskytováním dané služby.**

Příkladem dobré praxe s poskytováním služby PZ je příběh Vojty K.:

Vojta K. kontaktoval Asistenci proto, že si chtěl najít práci a samotnému se mu to nedařilo. Vystudoval Odborné učiliště Vratislavova, učební obor knihařské práce. Už při studiu na praxi zjistil, že mu vadí výpary z barev a na prostředí v tiskárně je nejspíš alergický. Při pozdější praxi v tiskárně Helma se mu problémy opakovaly, a tak se rozhodl orientovat na jiné pracovní odvětví.

V době, kdy jsem s Vojtou začala spolupracovat (v listopadu 2007), byl zaměstnán jako pomocný dělník v autoservisu. Tuto práci našel s pomocí předchozí konzultantky. Vojta se svou současnou prací nebyl z různých důvodů spokojen. Koncem roku 2007 práci ukončil a začala naše spolupráce ve vytypování a vyhledání nové vhodnější pracovní pozice. Vrátili jsme se k osobnímu profilu a orientaci ve vlastních pracovních dovednostech a dalších schopnostech a Vojta si utvořil novou představu o budoucí práci. Orientoval se na práci v administrativě, práci s PC a internetem, což se shodovalo s jeho velkým koníčkem. Pro získání práce byl Vojta dobře motivovaný, jelikož nyní žádnou neměl a finančně se musel poměrně uskrovnit.

Začali jsme s vyhledáváním inzerátů a Vojta samostatně kontroloval pracovní nabídky na internetu a na konzultace pravidelně nosil vybrané inzeráty, kterým jsme se dále věnovali. Vojta měl nepřiměřené nároky na plat a také požadovaná kvalifikace ve většině vybraných inzerátů neodpovídala jeho pracovním dovednostem a vzdělání. Vyplynula nám tedy první oblast podpory – výběr vhodných inzerátů na základě kritérií, která odpovídají reálným dovednostem a pracovním schopnostem. Pro toto uvědomění jsme společně podnikli i dva pracovní pohovory na pozice, o kterých jsem předpokládala, že jsou pro Vojtu velice náročné a on je přesto chtěl zkusit. U jednoho z těchto zaměstnání bylo Vojtovi umožněno si práci i přímo vyzkoušet a připravit se na ni. Poté na konzultacích probíhalo hodnocení vlastního vystupování, hodnocení výkonu práce a náročnosti pozice. Praktická zkouška a sebehodnocení pomohly Vojtovi k tomu, že lépe pochopil úroveň svých pracovních schopností a zmírnilo se jeho vlastní přeceňování.

V průběhu vyhledávání vhodné pracovní nabídky jsme trénovali především, jak se prezentovat zaměstnavateli, jak vést pracovní pohovor, a mluvili jsme o důležitosti dodržování profesionálních vztahů na pracovišti.

Pravidelně jsme odpovídali na inzeráty, Vojta se naučil odepisovat zaměstnavateli, psát motivační dopis a vypracovat životopis.

Po čase jsme byli úspěšní a Vojtovi se podařilo uspět při pohovoru. Nastoupil do firmy Amont, s.r.o., kde pracoval jako administrativní pracovník. Připravoval dokumenty ke skenování, skenoval je a následně upravoval v počítačovém programu. Poskytla jsem mu zpočátku pracovní asistenci, kterou bylo potřeba pouze krátkodobě, poté pracoval Vojta zcela samostatně. Práce ho bavila, ale pracoval na DPČ a nebylo jisté, zda mu dohodu prodlouží. Při práci v Amontu jsme dále spolupracovali na vyhledávání zaměstnání. Vojta chtěl rozvíjet své dovednosti a začal se s dobrovolnicí učit angličtinu, v čemž pokračuje dodnes.

Rozhodli jsme se oslovovat zaměstnavatele přímou cestou a za tímto účelem jsme natočili krátký videoinzerát o Vojtovi. Tato forma prezentace zaujala společnost Santé s.r.o., která Vojtu pozvala na pracovní pohovor. Na pohovor jsme se připravili a podnikli ho společně, já jsem tam figurovala více méně jako psychická podpora. Vojta se velice hezky samostatně prezentoval. Společnost Santé v té době neměla volnou vhodnou pracovní pozici, ale po čase Vojtu kontaktovala s nabídkou práce na pozici pomocného fakturanta. Vojta další pohovor ve firmě Santé absolvoval sám a uspěl. V září 2008 nastoupil jako junior účetní do společnosti Santé, kde dostal pracovní smlouvu a pracuje na poloviční úvazek. Asistenci při zapracování Vojta nevyužil, jelikož mu Santé poskytlo vysokou míru přirozené podpory v jeho začátcích. Vojta se ve firmě stále vyvíjí a dostává nové úkoly, učí se novým pracovním dovednostem.

V současné době naše spolupráce pokračuje formou poradenství k dalšímu studiu, jelikož Vojta chce usilovat o složení maturitní zkoušky na střední škole ekonomického směru.

**Z jakých zdrojů je financována nabízená služba?**
Centrum pracovní rehabilitace vzniklo z prostředků ESF. Z těchto zdrojů byl projekt financovaný do června 2008. Od skončení projektu je financováno více zdroji, z nichž nejvýznamnější je MPSV a Magistrát hlavního města Prahy.

**Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového (pracovně-profesního) poradenství?**
V rámci kariérového poradenství poskytujeme službu Nácviky pracovních dovedností a Pracovní asistenci. Tyto služby jsou důležité pro zvládnutí nároků zaměstnavatele.

2. místo

# IQ Roma servis, o. s.

s příspěvkem:

## Centrum poradenství a zaměstnanosti - Individuální poradenství v oblasti zaměstnanosti pro osoby starší 15 let znevýhodněné na trhu práce

Vize:

Chceme svět, ve kterém budou existovat živé a přátelské vztahy mezi Romy a majoritními obyvateli – svět, ve kterém budou Romové přirozeně zastávat důstojné společenské role s respektem ke své kultuře a národnosti.

Poslání:

Být prostředníkem, který podporuje možnosti, příležitosti a odhodlání Romů na cestě jejich růstu a společenského uplatnění a chrání jejich práva a důstojnost v rámci společnosti.

**Název aktivity či služby kariérového poradenství (dále jen služba), se kterou se hlásíte do soutěže:**
Centrum poradenství a zaměstnanosti - Individuální poradenství v oblasti zaměstnanosti pro osoby starší 15 let znevýhodněné na trhu práce.

**Co je cílem přihlášené služby?**
*Dlouhodobé cíle odborného sociálního poradenství:*
**1.** Klient, který se ve své situaci orientuje (ví, co jej čeká a jaké kroky musí být udělány, aby se jeho situace mohla zlepšit)
**2.** Zvýšení znalostí, dovedností a samostatnosti klientů
**3.** Posílené vědomí odpovědnosti klientů

Za tím účelem:
- pomáháme předvídat důsledky rozhodnutí a jednání
- radíme, jak jednat s lidmi, organizacemi a úřady
- pomáháme s porozuměním, formulací a úpravou textů
- pomáháme s plánováním příjmů a výdajů
- zprostředkováváme kontakt na další poskytovatele služeb a úřady.

*Krátkodobé cíle služby odborného sociálního poradenství:*
**1.** Klient odborného sociálního poradenství zná své povinnosti, je si vědom důsledků, ke kterým vede porušování povinností nebo neřešení problému
- klient plní dojednané úkoly, které si s pracovníkem stanovil (jednání na úřadech, odeslání sepsaných žádostí či dopisů, atd.)
- dodržuje dojednané termíny schůzek, popř. se ze schůzek omlouvá.
- klient dodržuje lhůty dané pro možnost odvolání, sepsání žádosti či odpovědi na výzvu

**2.** Klient zná možnosti, jak může svoji problémovou situaci řešit
- klient ví, na koho (na jakou organizaci) se může při řešení své situace obrátit, tzn., orientuje se v nabídce veřejně dostupných služeb - klient se orientuje v institucích, ví, kam se obrátit a kde problém řešit
- klient ví o návazných sociálních službách (např. potřebuje zjistit jen kontaktní údaje)
- klient samostatně posoudí možné důsledky svého rozhodnutí

**3.** Klient je schopen samostatně jednat (domluvit se na úřadě, po telefonu,…)
- klient nepotřebuje asistenci pracovníka při telefonickém rozhovoru
- klient nepotřebuje doprovod pracovníka při jednání s institucemi
- klient je schopen samostatně vyhledávat informace potřebné k řešení zakázky – veřejně dostupné dokumenty (vývěsky na úřadech, inzertní noviny, orientace v telefonickém seznamu)
- klient je schopen si potřebné informace vyhledat na internetu

**4.** Klient je aktivní při řešení problému
- klient dochází na smluvená setkání, pokud není schopen se dostavit, předem se včas omluví
- klient se orientuje v listinách, na jednání přinese podklady (listiny, dokumenty) dle domluvy.
- plní kroky, na kterých se dohodl s pracovníkem nebo na jednání se zástupci institucí – splátky dle kalendáře, opatří požadované podklady, na kterých se dohodli
- klient nepožaduje, aby pracovník udělal nějaký krok za něj („Mluvte raději vy, vy to umíte líp")

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována (uveďte počet měsíců)?**
Služba začala být poskytována v rámci projektu iniciativy Equal: IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce od 1. 11. 2005. V rámci tohoto projektu byla služba poskytována po dobu 36 měsíců (do 31. 10. 2008). V současné době je služba poskytována jako součást odborného sociálního poradenství a jsou podány projekty OP LZZ zaměřené na pracovní poradenství, u kterých čekáme na jejich vyhodnocení.

**Na základě jaké potřeby vznikla tato služba kariérového poradenství?**
Potřeba specifického kariérového poradenství pro cílovou skupinu osob pocházejících ze sociálně vyloučeného (nebo sociálním vyloučením ohroženého) prostředí. Specifické poradenství pro osoby dlouhodobě nezaměstnané s minimální mírou kvalifikace i pracovních zkušeností. Díky těmto faktům jsou Romové obtížně zaměstnatelní. Významné omezení v pracovním uplatnění také hraje zhoršený zdravotní stav romských uchazečů o zaměstnání a u žen je to péče o děti. Neméně významným faktorem omezujícím možnosti nalezení zaměstnání je i diskriminační přístup ze strany zaměstnavatelů, a to nejen kvůli etnicitě, ale i paradoxně z důvodu evidence na úřadu práce.

Hlavním důvodem vzniku Centra poradenství a zaměstnanosti byla neexistence služeb ve městě Brně, které by na tyto specifické faktory reagovaly, hlouběji se jimi zabývaly a byly ochotny s nimi pracovat.

**Komu je služba nabízena – vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku (např. žáci a studenti bez kvalifikace, kteří předčasně ukončili vzdělávání na střední odborné škole a učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené apod.)?**
Služby Centra poradenství a zaměstnanosti mohou využít lidé starší 15 let, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, zejména Romové.

V nepříznivé sociální situaci je v rámci naší cílové skupiny člověk, který:
- se potýká s potížemi při uplatňování svých práv (na úřadech, u zaměstnavatele apod.)
- potřebuje a hledá práci
- nezvládá splácení svých dluhů
- potřebuje urovnat vážně narušené vztahy v rodině nebo sousedství
- ztratil bydlení nebo mu ztráta bydlení hrozí
- žije v lidsky nedůstojných podmínkách
- snaží se překonat následky trestného činu nebo podobného jednání

Jako Romové jsou vnímáni:
- lidé romského původu
- lidé považovaní za Romy jejich okolím
- lidé žijící v romské nebo smíšené rodině

U převážné většiny klientů služeb zaměstnanosti se setkáváme s tím, co se nazývá kumulované znevýhodnění na trhu práce – téměř všichni klienti služeb zaměstnanosti jsou Romové a v 80 % případů se jedná o lidi nízkokvalifikované, tzn. s částečným či úplným základním vzděláním. V mnoha případech do jejich životní situace intervenovaly i další faktory, jako jsou zdravotní problémy (způsobené dlouholetou těžkou manuální prací nebo nevyhovujícím bydlením, způsobujícím zdravotní potíže a nezdravý životní styl. Dále se jedná o ženy, které se po období péče o děti chtějí vrátit nebo vstoupit na trh práce, mladé lidi bez pracovních zkušeností a návyků atd.

Ženy celkově tvoří dvě třetiny klientů služeb zaměstnanosti. Může se zdát, že celkové procento žen na rodičovské dovolené, které využívaly služeb zaměstnanosti, je pouhých 2,2 % z celkového počtu klientů – v reálu je však toto číslo mnohem vyšší. Musíme vzít totiž v potaz, že žena v klasické romské rodině má potřebu zůstat s dětmi a starat se o domácnost mnohem delší dobu, než jak je tomu běžné u majoritní společnosti. Tzn. ženy, které nás kontaktují, mají své děti ve školním věku, nicméně potýkají se se stejným problémem – buď odešly na mateřskou po dokončení či v průběhu vzdělávacího procesu a nemají tak žádné pracovní zkušenosti, nebo z pracovního trhu na několik let „vypadly" a chtějí se vrátit zpět. Tato skupina žen je typická především svými specifickými požadavky na pracovní dobu – zpravidla se jedná o hledání zaměstnání na částečný úvazek v různých částech dne, a to především podle toho, zda, kdy a na jak dlouho můžou mít zajištěnou pomoc někoho z rodiny s péčí o děti.

**Kolik klientů tuto službu doposud využilo?**
568 zakázek s tématem zaměstnanosti, tzn. v oblasti hledání či zprostředkování nabídek práce od počátku fungování projektu Equal po současnost.

**Kolik % z klientů dané služby dosáhlo stanoveného cíle?**
Úspěšnost řešených zakázek se pohybuje okolo 25 % (konkrétně 146 zakázek bylo doposud řešeno úspěšně, tzn. tolika klientům bylo nakonec zprostředkováno zaměstnání, do kterého nastoupili).

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět?**
*Tištěné informační materiály*

**1.** Informační letáky
Informační leták IQ Roma servis, o. s. s nabídkou služeb - nabízí přehled o všech službách poskytovaných organizací, seznamuje s hodnotami a posláním organizace, uvedeny jsou kontaktní údaje na jednotlivé programy (centra).

Leták „Informace pro klienty“ - obsahuje informace o zásadách poskytovaných služeb pro klienta, o možnosti a důvodech odmítnutí služby a o možnosti podání stížnosti při neposkytnutí kvalitní služby, uvedeny jsou kontaktní údaje na poradenské pracovníky a „otvírací“ hodiny.

Oba typy letáků jsou zájemcům o službu předávány při prvním kontaktu v poradně (případně v terénu). Letáky jsou vyvěšeny na viditelných a volně přístupných místech v jednotlivých poradnách. Jsou také umístěny na některých úřadech (např. SSP, OSP, bytové odbory), které případní zájemci o službu často navštěvují. Tyto instituce jsou informovány o našich službách a mohou zájemce o službu na nás odkázat. Distribuovány jsou také informační letáky upozorňující cílovou skupinu na aktuální nabídky (např. vzdělávací kurzy), změny v sociální a právní oblasti s uvedením postupů při řešení některých problematických situací (např. leták „Insolvenční řízení“) a jiné tematické letáky (např. „Pracovní agentury“, „Jak si hledat zaměstnání?“). Letáky obsahují vždy kontakt na příslušné pracoviště.

**2.** Informační brožura „Jak se neztratit II“
Informační průvodce pro klienty, poskytuje rady pro řešení nejčastějších problémových a rizikových situací, popř. rady, jak těmto situacím předcházet. Na rozdíl od informačních letáků je obsáhlejší. Na konkrétních příkladech přibližuje srozumitelnou formou nejen problematiku zaměstnanosti, ale také bydlení, sociálního systému, školství, komerční zadluženosti, diskriminace, práv cizinců, drogových závislostí. Informuje o politice státu, daních, přístupu úředníků.

**3.** Informační plakáty
Informují o aktuálních nabídkách a akcích (např. o vzdělávacích kurzech, pořádání komunitních akcí, výstav).

**4.** Analytická zpráva / Zpráva o činnosti IQ Roma servisu
Je vydávána každoročně, shrnuje veškerou činnost sdružení a jednotlivých poraden, informuje o poskytování služby v uplynulém roce, obsahuje např. hodnocení, příklady dobré praxe.

**5.** Vizitky
Pracovníci mají k dispozici vizitky s údaji potřebnými pro klienty i instituce.

**6.** Další informační „tištěné“ zdroje informací
- informační polep vstupních dveří do poradny na Hybešově 41
- orientační tabule v chodbě za vstupem do budovy na Hybešově 41
- informační výloha poradny na Cejlu 49
- informace umisťované na nástěnky a v držácích na zdech v poradnách
- informace o službě předávané přímým oslovením

S cílem informovat zájemce/klienty o službách poskytovaných sdružením mají v kompetenci všichni pracovníci IQ Roma servis, o. s. Prezentace v institucích a pro veřejnost jsou domlouvány po dohodě s vedoucí/m centra.

Terénní a pedagogičtí pracovníci IQ Roma servis, o. s. podle konkrétního případu odkazují své klienty na služby poradenských pracovníků.
Pracovník poskytuje informace srozumitelně a jasně (vliv i na neformální předávání informací mezi klienty navzájem.
Informování o službě elektronickou formou.
Vlastní webové stránky organizace www.iqrs.sz, kde jsou k dispozici informace o centrech a nabízených službách a www.ethnic-friendly.eu.
Odkazy na webových stránkách různých institucí.
Odkazy na IQ Roma servis, o. s. jsou na webových stránkách partnerských, spřátelených a spolupracujících organizací.
Adresáře, databáze a katalogy
Informace o službách jsou umisťovány v katalozích různých organizací, sítí či vytvářených správními a samosprávnými úřady.
Média
IQ Roma servis, o. s. vydává tiskové zprávy, pracovníci přispívají do periodik nebo jsou vyzýváni k vyjádření se k různým tématům do médií (TV, rozhlas, tisk).

Některé informační materiály jsou zpracovány i v anglické verzi pro účely prezentace organizace v rámci EU – Zpráva o činnosti organizace, webové stránky, vybrané plakáty.

**Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení).**
Naše služby jsou samozřejmě individuálně zaměřené tak, aby vycházely vstříc potřebám uživatelů. Přesto není poskytování služby nahodilé, ale jedná se o strukturovaný proces, který má několik fází.

Řešení obtížné životní situace uživatelů probíhá nejčastěji na základě uzavřené zakázky. Zakázka implikuje skutečnost, že naše služby fungují na základě zákaznického modelu, který byl do oblasti sociálních služeb přenesen z komerční sféry. Uživatel služeb je v tomto modelu vnímán jako zákazník a rovnocenný partner pracovníka, který formuluje svůj požadavek, na který by měl pracovník jako poskytovatel služby reagovat bez toho, aby uživateli vnucoval svá stanoviska a manipuloval s tím, čeho chce uživatel v průběhu poskytování služby dosáhnout.

Podle Úlehly (Úlehla, 1996) vymezuje zakázka dvě věci – oblast spolupráce a cíle této spolupráce. Zakázka je formulovaná na základě osobního cíle klienta s ohledem na jeho potřeby, přání a očekávání. Naplnění zakázky dochází prostřednictvím jednotlivých dílčích kroků, které jsou uživatelem a pracovníkem pečlivě naplánovány v individuálním plánu, potom prováděny v praxi a následně v průběhu řešení zakázky reflektovány. Zakázka směřuje k naplnění cíle. Je-li cíl naplněn, bývá po dohodě obou stran zakázka ukončena. Součástí ukončení je závěrečná reflexe průběhu i výsledku zakázky.

Nechceme podporovat uživatele pouze při řešení jejich aktuálních problémů, našim cílem je i rozvoj jejich kompetencí a celkový posun k samostatnosti a nezávislosti na službě. V průběhu plnění zakázky dochází nejen k naplnění osobního cíle klienta, ale i k procesu učení a k praktickému nácviku sociálních dovedností, které by si měl uživatel „odnést“ i po ukončení spolupráce jako přidanou hodnotu.

Základním předpokladem pro poskytování služby je navázání profesionálního pomáhajícího vztahu mezi pracovníkem a uživatelem, jenž je předpokladem důvěry mezi oběma stranami a zajišťuje otevřenost uživatele při spolupráci. Tento vztah by však neměl přerůst v závislost uživatele na pracovníkovi. Z praxe víme, že je velmi složité stanovit si správné hranice vztahu, protože pracujeme s emocemi uživatelů a někdy jsme jediným stabilním bodem v jejich těžké životní situaci a oni prožívají vděčnost za to, že se jim někdo věnuje. Proto je důležité posilovat autonomii uživatele tak, aby věřil sám sobě a svým schopnostem a neupoutával se příliš na osobu pomáhajícího. Vztah mezi oběma aktéry je nutné neustále reflektovat, a překračuje-li hranice profesionality, potom zvažujeme předání uživatele jinému pracovníkovi. Pracovník by se však měl předtím pečlivě ujistit, že uživatel změnu pochopil a je schopný ji zvládnout. V těchto případech se jedná o záležitosti vhodné pro klientskou poradu a supervizi, která v týmu pravidelně probíhá.

Fáze poskytovaných služeb:
*Navázání kontaktu se zájemcem o službu, uzavření dohody o poskytované službě:*
Existují dva způsoby navázání kontaktu s klientem. Klient nás buď osloví sám přímo v lokalitě, nebo v sociálně právní poradně organizace IQ Roma servis, kontakt na nás získal např. od svých blízkých nebo od pracovníků jiné instituce. V jiných případech naopak klienty oslovujeme my sami v jejich přirozeném prostředí a nabízíme jim naše služby. Kontakt na ně získáme např. od pracovníků úřadu místní samosprávy, od běžných občanů lokality, z médií nebo od jiných klientů, kteří nás informovali o jejich situaci a potřebě využít naše služby.

Terénní sociální pracovníci provádějí v sociálně vyloučených lokalitách běžně tzv. depistáž, jejímž cílem je aktivně vyhledávat a kontaktovat potenciální uživatele služby, kteří ji s ohledem na svou životní situaci potřebují, ale zároveň neví, že služba existuje, nebo jim jejich aktuální životní situace brání službu vyhledat a požádat o ni u poskytovatele.

V počátečních fázích jednání (než dojde k uzavření dohody o poskytované službě) nazýváme ty, kdo nás oslovili, „zájemci o službu“. První kontakt s nimi je důležitý, protože může ovlivnit průběh spolupráce, která může mít i dlouhodobý charakter. Zájemce o službu si při něm vytváří první dojem o pracovníkovi, o službě i o jejím poskytovateli. První dojem může hrát důležitou roli i při vytváření profesionálního pomáhajícího vztahu mezi klientem a pracovníkem. Fáze je náročná na navázání kontaktu a budování vztahu. Málokterý zájemce o službu je nadšen z toho, že ho okolnosti donutily spolupracovat s odbornými službami. Často bojuje s ostychem, s nedůvěrou a s nejistým očekáváním. Pracovník by tedy měl vystupovat citlivě, profesionálně a zároveň by měl i vhodně reprezentovat organizaci.

*Kontaktování, úvodní představení organizace a jejích služeb (kdo jsme a proč jsme tady, co vám můžeme nabídnout):*
Pracovník představí sebe a stručně i svou organizaci, její poslání a aktivity, které cílové skupině nabízí, zvláštní pozornost věnuje službě, o kterou má zájemce o službu zájem, přizpůsobuje způsob komunikace zvyklostem a chápání zájemce o službu tak, aby dosáhli vzájemného porozumění, zájemcům nabízíme informační materiály organizace s kontaktními informacemi (letáček s nabídkou služeb organizace IQ Roma servis, letáček „Informace pro klienty“), důležité jsou projevy vstřícnosti a zájmu ze strany pracovníka, který dává zájemci najevo, že on i organizace, kterou zastupuje je zde pro něho (navození bezpečí, dávání prostoru pro rozvíjení spolupráce, nabízení aktivní pomoci a vytváření příležitosti pro formulaci zakázky ze strany zájemce).

*Identifikace problému, výchozí situace klienta a formulace osobního cíle (Co vás trápí, s čím k nám přicházíte?):*
Pracovník v této fázi zjišťuje prostřednictvím rozhovoru bližší informace od zájemce o povaze jeho obtížné životní situace i o způsobech, které doposud využil k jejímu řešení, rozpoznává, co od služby očekává, podporuje zájemce o služby při určování problému, tedy toho, co vnímá jako nežádoucí a co by chtěl změnit, vytváří příležitosti k tomu, aby si zájemce sám určil svůj osobní cíl a zformuloval svou zakázku. Významným nástrojem pro zjišťování

těchto informací je rozhovor, který by měl probíhat v soukromí mezi čtyřma očima v atmosféře důvěry a bezpečí, protože mnoho informací, které nám zájemce svěřuje, je intimního rázu a neměl by je tedy sdílet kromě těchto aktérů nikdo jiný. Při komunikaci nejlépe pracovníkovi slouží technika dotazování, kladení otevřených otázek, parafrázování, zrcadlení, prostor pro „několik vhodných vteřin ticha“, kdy může uživatel zvážit svou situaci, aniž by mu skočil pracovník do myšlenek.

*Posouzení souladu mezi poptávkou a nabídkou* (Je zájemce o službu vhodným kandidátem na uživatele služby? Existují překážky, které mi brání mu službu poskytnout? Pokud ano, o jaké překážky se konkrétně jedná?):
V této fázi pracovník posuzuje, jestli zájemce o službu spadá do cílové skupiny, které je služba určena, zároveň zvažuje, jestli bude služba vhodným nástrojem pro naplnění osobního cíle zájemce, v případě potřeby zjišťuje podrobnější informace od zájemce o službu, objasňuje si nesrovnalosti a vše, čemu neporozuměl, klade zájemci o službu doplňující otázky. Na konci této fáze by se měl rozhodnout, jestli službu zájemci poskytne s ohledem na její poslání, cíle a celkovou koncepci, nebo zda bude vhodné zprostředkovat jiný způsob pomoci, ve složitých případech, kdy není jednoznačné, jestli patří zájemce o službu do cílové skupiny služby nebo zda bude služba efektivně reagovat na jeho požadavky, má pracovník možnost rozhodnutí oddálit a případ přednést na týmové poradě (zájemce o službu s tím samozřejmě musí předtím souhlasit). V případě, že Centrum prevence kontaktuje zájemce o službu, který je sice v obtížné životní situace, ale zároveň nespadá do cílové skupiny služeb, vždy jej vyslechneme, poskytneme mu emocionální podporu a základní poradenství, předáváme mu i kontakt na relevantní instituci, která bude efektivněji reagovat na jeho situaci, popř. mu zprostředkujeme kontakt na relevantní instituci. Za tím účelem máme k dispozici informace o všech poskytovatelích sociálních a mnoha dalších návazných služeb v Brně a Jihomoravském kraji, pokud by však mohla odmítnutím služby vzniknout zájemci újma (tzn. pokud odpovídající služba pro jeho cílovou skupinu není dostupná nebo neexistuje), zvážíme kapacity pracovníků, a pokud je to možné, službu zájemci o službu poskytneme.

*Dojednání služby:*
Cílem této fáze je, aby se zájemce zorientoval a získal informace o službě, potřebné pro rozhodnutí o tom, zda uzavře s pracovníkem dohodu o poskytování služby nebo jestli využije jiný zdroj pomoci, jednání směřuje k tomu, aby došlo k souladu mezi nabídkou služby a poptávkou ze strany zájemce, oba aktéři při společném dialogu hledají cíl vzájemné spolupráce. Na základě předchozího bodu pracovník vysvětluje zájemci, v čem a jakým způsobem by mohla služba reagovat na jeho požadavky, popř. mu nabízí jiné možnosti řešení a zdroje pomoci (např. zprostředkování návazné služby). Zároveň dává zájemci dostatečný prostor k tomu, aby se vyjádřil k nabídce služeb a k jejich koncepci. V průběhu rozhovoru objasňuje zájemci svou roli a pozici při realizaci služby tak, aby nastavil jasné a pro zájemce srozumitelné hranice možné spolupráce, představuje mu podrobně všechna pravidla, na jejichž základě je služba poskytována, seznamuje jej i s právy a povinnostmi uživatele služeb, s postupem podání stížnosti na kvalitu služby a se způsobem evidence průběhu služby. Ne vždy je možné cíl zájemce naplnit v celkové šíři, protože se např. vymyká posláním a cíly služby - v tomto případě hledají pracovník s klientem společnou cestu a směr spolupráce, snaží se cíl přeformulovat tak, aby na něj mohla služba reagovat.

*Uzavření dohody o poskytování služby:*
Pokud je zájemce dostatečně informovaný o službě a souhlasí se všemi pravidly jejího fungování, potom dochází k uzavření dohody o poskytování služby, pracovník uzavírá dohodu ústní formou, pokud si však uživatel přeje uzavřít dohodu v písemně formě, potom mu v tomto vycházíme vstříc. Součástí dohody je i písemný souhlas se zpracováním osobních údajů, klient může projevit přání být veden anonymně, potom samozřejmě nepodepisuje souhlas se zpracováním osobních údajů a je veden ve všech záznamech o průběhu službu jako anonymní klient. Uzavřením dohody se ze zájemce o službu stává klient sociální služby.

*Plánování služby:*
Poté, co jsme se dozvěděli informace o povaze klientovy obtížné životní situace a byl zformulován jeho osobní cíl, jehož chce dosáhnout při využívání služby, dochází k plánování dílčích kroků k naplnění tohoto cíle. Pracovník i klient plánují postup a jednotlivé kroky zakázky společně. I v této fázi dochází ke zjišťování upřesňujících informací a k objasňování dalších důležitých skutečností, které mohou mít vliv na průběh řešení obtížné životní situace. Pracovník tedy klade další doplňující otázky.

Klíčovou oblastí plánování je nejen stanovení kroků a termínů jejich realizace, ale i určení odpovědné osoby za uskutečnění jednotlivých kroků. Chceme, aby klient přebíral odpovědnost za co nejvíce kroků s ohledem na jeho potenciál a přirozené zdroje podpory. Chceme také, aby jednotlivé kroky byly maximálně rozvojové, spolupráce s klientem by měla být v podstatě proces učení, kdy klient postupně s naší podporou nabývá potřebných kompetencí k tomu, aby svou životní situaci mohl řešit v budoucnu samostatně. Výstupem je v této fázi vytvořený individuální plán klienta. Nyní vám zde ukážeme příklad individuálního plánu.



Plánování služby má svá úskalí. Někdy se může stát, že se nám podaří klientovi vysvětlit jednotlivé kroky, ale klient nerozumí jejich významu, neví, kam směřují. V tomto případě jsme službu nenaplánovali s klientem, ale naplánovali jsme službu klientovi – a to je špatně. Naši klienti jsou často výrazně vizuální typy – máme zkušenost s tím, že místo opakujícího se vysvětlování pomáhají obrázky a fyzické znázornění problému. Například při společném plánování rodinného rozpočtu použít více papírů pro různé typy výdajů – papír s domečkem na nájem, energie a služby spojené s užíváním bytu, papír s mincemi a nápisem exekutor pro splátky dluhů, papír s fotkou dětí pro platby výživného a náklady dětí na školu apod. Naši pracovníci musí být tedy i velice kreativní.

*Realizace kroků a průběžná reflexe individuálního plánu:*
V této fázi dochází k realizaci jednotlivých kroků, které byly stanoveny v individuálním plánu, a k jejich průběžnému vyhodnocování. Na základě průběžné reflexe potom dochází k úpravám plánu tak, aby aktuálně odpovídal změnám v potřebách i cílech klienta, ale i okolnostech, které ovlivňují řešení obtížné životní situace. V průběhu reflexe dostává klient co největší prostor k tomu, aby zhodnotil dosavadní úspěchy či neúspěchy, spokojenost s pracovníkem a přehodnotil dosavadní postup a sám navrhoval změny v individuálním plánu.

*Ukončení zakázky, vyhodnocení jejího výsledku:*
Každá zakázka je zpravidla ukončena, a to buď úspěšně v případě, že došlo k naplnění osobního cíle klienta, nebo neúspěšně, když se nám nepodařilo cíl naplnit. Pracovník i klient by měli mít jasno v tom, co se změní po ukončení zakázky, popř. i po ukončení spolupráce, pokud už není potřeba, aby klient služby využíval.

Na konci zakázky dochází ke společné závěrečné reflexi, jejímž cílem je zhodnocení celého průběhu zakázky a jejího výsledku. Zakázku hodnotí jak pracovník, tak i klient. Oba si všímají zejména toho, jaké dovednosti klient v průběhu spolupráce získal (orientace v životní situaci, aktivizace, míra samostatnosti), zároveň hodnotí i objektivní změny v životní situaci, které v průběhu spolupráce nastaly.

V některých případech je spolupráce ukončena i z důvodu nezájmu klienta, který se sám dobrovolně rozhodl, že už nechce ve spolupráci pokračovat. My respektujeme jeho rozhodnutí, snažíme se zrealizovat i v tomto případě závěrečnou reflexi, abychom zjistili příčiny ukončení spolupráce a vyhodnotili dosavadní výsledky. Ne vždy se to však povede, někdy není klient už dostupný nebo ochotný se na reflexi podílet. Potom reflexi provádí pouze pracovník.

**Jaké používáte v rámci tohoto poradenského procesu nástroje a pomůcky?**
*Rozhovor s klientem – diagnostika klientových možností a zdrojů:*
Na dobře vedený rozhovor je třeba klást maximální důraz a je zároveň důležitým mezníkem pro jakoukoliv další spolupráci. Speciálně pak první rozhovor je tím nejstěžejnějším pro navázání počáteční důvěry mezi pracovníkem a klientem. Během prvních rozhovorů s klientem pracovník/pracovnice zjišťuje zakázku klienta, s jakým problémem klient přichází, s čím potřebuje pomoci. Součástí prvních rozhovorů je mapování problému klienta a jeho zakázky – tedy jakási diagnostika klientovy životní situace. Pracovník ve spolupráci s klientem zjišťují všechny možné okolnosti, které mohou do dané situace intervenovat, například to, zda se klient s touto nebo podobnou situací setkal již v minulosti (nezaměstnanost, diskriminace v přístupu k zaměstnání), jak ji řešil, kdo mu pomohl nebo na koho se sám obrátil. Zda má klient zkušenosti s vyhledáváním nabídek práce v inzertních novinách, jestli se orientuje i ve vyhledávání nabídek na internetu, jaké má klient pracovní zkušenosti, co umí, v jaké práci by se cítil spokojený a co by rád dělal. Pracovník tak zjišťuje možnosti a zdroje klienta stejně jako bariéry, které klientovi doposud bránily v nalezení zaměstnání, vyřešení jiné situace související s pracovněprávní oblastí (komunikace se zaměstnavatelem atd.), ať už se jedná o překážky vnější (v okolí klienta) nebo vnitřní (např. ve způsobu komunikace klienta, v očekávání od druhých atd.). Pracovník klienta podporuje v jeho snaze řešit problém a současně pracovník v klientovi podporuje jeho přirozené zdroje.

U poradenského pracovníka je při rozhovoru kladen důraz na to, aby komunikoval pro klienta srozumitelným způsobem, aby se v průběhu rozhovoru neustále ujišťoval o tom, zda klient porozuměl sděleným informacím. Samozřejmě, že pracovník se klienta jen neptá (vyptáváním pracovníka by pravděpodobně klient nabyl dojmu, že je vyslýchán a rozhodně by to nepřispělo k navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem), ale naopak nechá klienta volně vyprávět, aby získal o klientově situaci lepší obraz, tzn. během rozhovoru používá otevřených otázek, parafrázování, neverbální vyjádření porozumění atd. Pracovník rozhodně klientovi neskáče do řeči ani nehodnotí, jestli to, co klient říká, je důležité či správné. Naopak je nutné předpokládat, že pokud o něčem klient hovoří, pokládá to za důležité – pracovník se v tomto případě doptává na skutečnost, o kterých zrovna klient hovoří, i na důvody, proč je pro klienta to či ono významné. Rozhovor s klientem je pro pracovníka zároveň dobrou příležitostí dozvědět se něco o tom, jak se klient prezentuje navenek, ať už při jednání se zaměstnavateli nebo ostatními institucemi, se kterými může jednat při řešení své situace.

Součástí několika prvních rozhovorů s klientem je i plánování spolupráce mezi pracovníkem a klientem. Pracovník si s klientem určí společný cíl spolupráce, v rámci toho si stanoví dílčí kroky k jeho dosažení i například to, jakým způsobem bude do celého procesu zapojen klient a jak pracovník, a jaká bude jejich následná spolupráce. Takovéto individuální plánování slouží nejen pro rozvoj další spolupráce mezi klientem a jeho pracovníkem, ale také pro nové pracovníky, kterým se tak usnadní jejich práce – rychleji se zorientují v situaci klienta, tj. poznají, čeho již klient ve spolupráci s bývalým kolegou dosáhl, co se naučil, popř. kam ve svém postupu dospěl.

*Nácvik rolí při telefonickém rozhovoru se zaměstnavatelem:*
U mnohých klientů se stává, že nechtějí telefonicky kontaktovat zaměstnavatele sami, ale minimálně požadují jeho zprostředkování se zaměstnavatelem. Důvody mohou být různé – může to být přirozená lidská nechuť volat před nějakou třetí osobou, tj. před někým, kdo klienta svým způsobem kontroluje (v tomto případě pracovníkem), obava z hovoru s někým neznámým, snaha si celou situaci ulehčit, nedoslýchavost atd. Pracovník si v každém z těchto případu pohovoří s klientem, bude se ho snažit motivovat a podpořit jej a zároveň ho informovat o tom, jaký dojem to může udělat na zaměstnavatele, když „potřebuje“, aby mu pohovor domluvil někdo jiný. Dalším důvodem, proč by si měl klient volat kvůli zaměstnání sám, je také, že jako poradenští pracovníci jsme se totiž setkávali s reakcemi zaměstnavatelů, kteří na rovinu řekli, že člověka, za kterého musí volat někdo jiný, v práci nepotřebují – pro některé tím rozhovor skončil. Někteří zaměstnavatelé si sice nechali vysvětlit důvody, proč je kontaktuje pracovník poradny, a ne přímo klient sám, ale vždy se jednalo o komplikaci, která byla v neprospěch klienta.

Pracovník může klienta při telefonickém rozhovoru se zaměstnavatelem podpořit různými způsoby. Nejprve si pracovník s klientem může popovídat o tom, na co je nutné se zaměstnavatele zeptat a na co se ho pravděpodobně bude ptát zaměstnavatel. Klient tak dostane příležitost si v klidu formulovat otázky, které chce zaměstnavateli položit i pravděpodobné odpovědi. Je mu tak dána možnost vystupovat do telefonu mnohem jistěji a sebevědoměji. Pracovník se může s klientem také domluvit na tom, že si klient připraví otázky na papír tak, aby se nezapomněl zeptat na něco důležitého, a zároveň ho pracovník podpoří: zapíše klientovi během hovoru všechny důležité informace (např. na jaký den a hodinu si klient hovor domluvil, na jakou adresu se má dostavit atd.).

Dalším krokem může být natrénování si samotného telefonického rozhovoru. Pracovník dle svého uvážení může klientovi nabídnout, že si mohou společně někde v ústraní telefonický rozhovor zkusit na základě daného inzerátu „nanečisto“ (tj. pracovník sehraje roli zaměstnavatele a klient zájemce o práci), aby mohl být klient při samotném jednání se zaměstnavatelem jistější. Nicméně jako nejpřirozenější způsob se osvědčilo to, když si klient vybere nabídku volné práce, která pro něj není až tak atraktivní (tzn. stres, že nevyjde nadějná práce, o kterou by klient velmi stál, je tu minimalizován). Na telefonátu tohoto typu si vše vyzkouší a následně si s pracovníkem zhodnotí, co bylo dobře a co by se dalo udělat lépe. Tímto je dána příležitost pro vypilování nejen rozhovoru jako takového, ale i spolupráce mezi pracovníkem a klientem během telefonických hovorů. Hovor je tedy zanalyzován klientem i pracovníkem – klient se může vyjádřit k tomu, jestli má z hovoru dobrý, nebo špatný pocit, co by mu ze strany pracovníka pomohlo atd. Pracovník má naopak příležitost klienta upozornit na to, co bylo v hovoru opomenuto, co by se dalo zlepšit, ale především, co se klientovi během hovoru podařilo - a tak ho motivovat k dalšímu rozvoji.

*Nácvik rolí pohovoru u zaměstnavatele:*
Nácvik samotného pohovoru klienta s pracovníkem může klientovi pomoci zorientovat se v tom, jak takový pohovor může vypadat a překonat tak možnou nejistotu, kterou může klient cítit. Pracovníkovi naopak může pomoci dozvědět se něco o tom, jak klient při pohovoru působí a vystupuje. Současně je to dobrá příležitost, aby se pracovník dozvěděl něco o zkušenostech klienta; jakých pohovorů se účastnil, co mu dělalo problémy nebo na co se ho zaměstnavatel ptal a on nevěděl, co odpovědět.

Nicméně je faktem, že drtivá většina klientů nějaké pohovory absolvovala a má s nimi určitou zkušenost - zpravidla je klienti vnímají velmi negativně (někdy dokonce jako legální možnost diskriminovat zájemce o práci). To znamená, že se pracovník v takovém případě zaměří na pozitivní výklad situace – vysvětlí nebo se společně s klientem dopídí k tomu, co všechno z takového osobního pohovoru může získat klient sám. Cílem tedy je, aby klient začal vnímat pohovor jako příležitost, kdy se může přesvědčit o tom, zda by se mu nabízená práce opravdu líbila, dobře dělala a byl v ní spokojený. K tomu je důležité dozvědět se od klienta, co vlastně od takového osobního pohovoru očekává a co podle něj může očekávat naopak zaměstnavatel. Popřípadě informovat klienta, proč je vlastně pohovor důležitý a co je jeho smyslem.

*Reflexe klientovy minulé zkušenosti:*
Základní nití, která se vine celým poradenským procesem, je reflexe minulé zkušenosti klienta. Klient ví, co znamená být nezaměstnaný, a má zkušenosti s jednáním ve firmách jako uchazeč o zaměstnání (co dělal, když se setkal s diskriminací atd). To všechno jsou stavební kameny, se kterými pracovník v jednání s konkrétním klientem může stavět, ať už při prvním rozhovoru s klientem nebo při rozhovoru na téma pracovního pohovoru u zaměstnavatele.

Základem individuálního poradenství je v klientovi rozvinout jeho silné stránky a dovednosti. Proto je nezbytné čerpat i z klientových vlastních zkušeností, podporovat jeho schopnosti a dovednosti a zvyšovat mu tak jeho kompetence nejen při jednání se zaměstnavateli, ale při hledání jeho vnitřních i vnějších zdrojů řešení jeho situace. Zároveň pak klienta nasměrovat k poznání toho, na čem je třeba zapracovat a rozvíjet, popřípadě jakým způsobem. Je už na kompetencích jednotlivých pracovníků a na jejich vztahu ke konkrétnímu klientovi, jestli a nakolik toho dokážou dosáhnout.

Z technické a kancelářské techniky je využíván: počítač každého z pracovníků (a to i klienty), telefony - klienti se mnohdy „učí“ dělat si poznámky v průběhu telefonických rozhovorů využívají tedy papír a propisky.

**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**
Empowerment je jedním z veřejně deklarovaných základních principů, na kterém jsou postaveny služby poskytované IQ Roma servisem obecně. V konkrétní praxi to vypadá, že se pracovníci snaží zjistit potenciál a zdroje každého klienta a naopak si také s klienty definovat jejich bariéry, které jim dle jejich úsudku brání v nalezení zaměstnání. Na základě reflexe klientovy situace se dojednává samotný kontrakt, který je postavený na maximální možné míře klientovy vlastní aktivity – ta je individuální (někteří klienti mají obavu z telefonických rozhovorů se zaměstnavateli, jiní naopak z osobních kontaktů, protože už byli v minulosti tolikrát neúspěšní, jiní klienti nemají žádné zkušenosti s hledáním práce;; mladší generace pak má přístup k internetu). Z toho plyne rozdílná míra zapojení klientů do řešení jejich situace.

Navíc jedním ze základních pravidel fungování služeb zaměstnanosti je požadavek aktivního zapojení do řešení zakázky klientů a posilování pocitu odpovědnosti za jejich vlastní rozhodnutí. Poradenští pracovníci mají naopak za úkol klienty podporovat, podávat možné informace, které mohou ovlivnit rozhodnutí klientů a představit klientům možné varianty, ze kterých si však klient sám vybírá vhodné řešení.

Klientům jsou navíc představovány další veřejně dostupné organizace, které mohou zprostředkovat zaměstnání či různé vzdělávací kurzy – jako jsou personální agentury, některé ze služeb úřadů práce, neziskové organizace, které nabízejí různé služby v oblasti zaměstnanosti. Navíc jsou klientům poskytovány informace o kontaktních údajích na požadovanou skupinu zaměstnavatelů konkrétního oboru, které mohou oslovit přímo – například zasláním životopisu a průvodního dopisu.

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací v průběhu zapojení do této služby?**
Pro klienty jsou v poradnách k dispozici nabídky volných pracovních míst, na nástěnkách visí aktualizované informace ohledně změn týkajících se trhu práce. K dispozici v info-pointech mají klienti různé typy informačních letáků a brožur, které se týkají trhu práce, diskriminace atd.

V poradnách jsou klientům k dispozici také kontaktní údaje různých personálních agentur, konkrétních skupin brněnských zaměstnavatelů (např. úklidových či stavebních firem).Klientů je zpravidla představena možnost získat aktuální nabídky přímo v informační místnosti úřadu práce, kam nemusí docházet, jen pokud jsou objednaní u své zprostředkovatelky. Pro klienty, kteří by se rádi naučili nebo již um, zacházet s počítačem, resp. internetem je u nás nabízena možnost počítačových kurzů, popřípadě sami pracovníci nabízejí klientům asistenci při samostatném vyhledávání nabídek volných pracovních míst.

**Jaký je počet klientů na 1 pracovníka?**
Stanovená kapacita klientů na 1 pracovníka je 30 – 40, z toho 15 – 20 klientů řeší svou situaci intenzivně a dlouhodoběji spolupracují s Centrem poradenství a zaměstnanosti, další část tvoří klienti krátkodobí s 1 či 2 kontakty, kteří se spíše potřebují zorientovat ve své momentální situaci, ale další služby našeho centra nevyžadují.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci a jak se dále vzdělávají?**
Vzhledem k tomu, že v rámci Centra poradenství a zaměstnanosti jsou poskytovány i odborné sociální služby, musí pracovníci splňovat ohledně vzdělání požadavky zákona o sociálních službách (108/2006 Sb.), tzn. požadavky vysokoškolského či vyššího odborného vzdělání v sociálních oborech, nebo si případně do určité doby doplnit vzdělávací kurz pro sociální pracovníky akreditovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Organizace IQ Roma servis dbá na vzdělávání pracovníků obecně, to probíhá na několika úrovních a sice jak v rámci interních, tak i externích školení:

1. Jednotliví pracovníci absolvují vzdělávací kurzy na základě jimi vypracovaných individuálně rozvojových plánů. Vzdělávací kurzy pro poradenské pracovníky byly především zaměřené na komunikační dovednosti, motivaci klientů, ale také na oblasti sebeprezentace, vedení výběrových pohovorů atd.
2. Vzdělávací kurzy určené pro celou organizaci, kde

se například pracovníci vzdělávali v oblasti time-managementu, empowermentu, vyjednávání či v oblasti osobnostně sociální výchovy.

**3.** Samostudium pracovníků – studium literatury, vyhledávání informací na internetu, studium zákonů a jejich novelizací.

**Mají tito poradenští pracovníci/tyto pracovnice možnost supervize?**
Pravidelné skupinové supervize se konají zpravidla 1x měsíčně s možností zažádat si o individuální supervizi. Navíc se v rámci týdenních porad konají klientské porady, kde mají možnost pracovníci řešit obtížnější klientské případy.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**
- internet
- sdílení zkušeností s kolegy
- školení
- odborná literatura
- setkávání s lidmi z oboru v rámci konferencí, workshopů, stáží

**Jak je v rámci poskytované služby zajištěna uplatnitelnost na trhu práce a návaznost na další vzdělávání klientů?**
Organizace IQ Roma servis nabízí klientům možnost komplexního řešení obtížné situace klienta a snaží se poskytovat široké spektrum služeb, které vedou k možnosti lepšího uplatnění na trhu práce.

Služby Centra poradenství a zaměstnanosti jsou postavené na individuálním plánování se samotnými klienty, kdy jsou brány v úvahu klientovy potřeby, cíle, jeho možnosti, případné překážky, a jeho dosavadní zkušenosti. Základem každé spolupráce s klienty je tak ujasnění jejich vlastních cílů, kterých by chtěli dosáhnout, což je základním předpokladem pro rozvoj klienta a jeho možnosti uplatnění na trhu práce.

Ve spolupráci s Centrem vzdělávání při IQ Roma servis je klientům navíc nabízena příležitost absolvovat certifikovaný kurz počítačových dovedností a interní kurz anglického jazyka či administrativních dovedností.

Poradenští pracovníci také spolupracují s organizacemi poskytujícími návazné služby, jako jsou úřady práce (a to především v oblasti rekvalifikací či dalších nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti).

V rámci služeb zaměstnanosti byla také vyvinuta značka Ethnic Friendly zaměstnavatel (www.ethnic-friendly.eu), kterou jsou oceňováni zaměstnavatelé, u nichž je zajištěn nediskriminační přístup k pracovníkům i uchazečům o zaměstnání.

Zároveň poradenští pracovníci v rámci projektu Equal (IQ Roma servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce) kontaktovali brněnské zaměstnavatele, nabízející pracovní pozice, o něž měla naše cílová skupina zájem, s nabídkou spolupráce s Centrem poradenství a zaměstnanosti. Zaměstnavatelé byli seznámeni s posláním, cíli a cílovou skupinou naší organizace i s pracovními postupy. Pokud zaměstnavatelé souhlasili, byla nastavena spolupráce při hledání či obsazování pracovních míst – buď zaměstnavatelé kontaktovali pověřeného poradenského pracovníka, nebo se poradci obraceli na vytypovaného zaměstnavatele.

**S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenské služby? Uveďte konkrétní příklady.**

**1.** Nestátní neziskové organizace poskytující návazné služby – Drom, romské středisko o.p.s., Diecézní charita Brno - poradna Celsuz, Agapo – Agentura podporovaného zaměstnávání, občanské sdružení Práh Brno, občanské sdružení Podané ruce.
**2.** Personální agentury působící v Brně a Jihomoravském kraji.
**3.** Úřad práce Brno – město, Brno – venkov a Břeclav.
**4.** Sociální odbory při Magistrátu města Brna i jeho příslušných městských částí.
**5.** Zaměstnavatelé v Jihomoravském kraji.
**6.** Střední školy (nabízeny Job kluby pro studenty).

**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**
Pokud klient bude chtít, může Centrum poradenství a zaměstnanosti opět kontaktovat. Doba poskytování podpory není pro klienty nějakým způsobem časově omezena. Navíc má Centrum nastavený systém monitoringu klientů tak, aby mohlo být zjišťována situace klientů poté, co přestanou poradnu navštěvovat. Monitoring probíhá pokud možno telefonicky – v případě, že se danému klientovi nedovoláme, snaží se pracovníci organizace klienta kontaktovat na místě bydliště.

**Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům – uveďte konkrétně kterým?**
Organizace IQ Roma servis nabízí možnost školení pro jiné organizace pracující v sociálně vyloučených lokalitách. Tuto nabídku využilo prozatím charitní středisko Khamoro v Olomouci. V budoucnosti má organizace v úmyslu posílit nabídku pracovního poradenství v sociálně vyloučených lokalitách pro organizace působící v podobné oblasti.



**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace?**
Ano, v rámci praxe jsou využívány a aplikovány postupy podporovaného zaměstnávání a s určitými modifikacemi jsou využitelné i pro jiné cílové skupiny.

**Jaký je způsob podávání a řešení stížností uvnitř vaší organizace týkající se konkrétně dané služby?**
Každý uživatel služeb (klient) občanského sdružení IQ Roma servis, o. s. (i zájemce o službu, případně třetí osoba) může podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, a to kterémukoliv pracovníkovi nebo ředitelce IQ Roma servisu.

Každý klient je informován o tom, že má právo podat stížnost, i o postupu podávání stížností. V poradnách je informace o právu a postupu podání stížnosti předávána ústně pracovníky při uzavírání dohody o poskytnutí služby a prostřednictvím letáků „Informace pro klienty", dále je informace pro klienty/zájemce o službu viditelně vyvěšena v prostorách poraden. Uživatel má možnost podávat stížnost anonymně. Požádá-li o to při ústním podání stížnosti, musí být zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Odpovědnou osobou za vyřízení stížnosti je vedoucí centra, s jehož službami není uživatel spokojen. Pokud nebude stěžovatel s vyřízením stížnosti vedoucí/m programu spokojen, může se dále obrátit na ředitelku IQ Roma servisu.

*Písemná forma stížnosti:*
**a)** poštou
- vedoucí Centra poradenství a zaměstnanosti, Cejl 49, 602 00 Brno
- vedoucí Sociálního programu IQ Roma servis, o. s., Hybešova 41, 602 00 Brno
- ředitelka IQ Roma servis, o. s., Hybešova 41, 602 00 Brno
- Rada sdružení IQ Roma servis, o. s., Hybešova 41, 602 00 Brno

**b)** e-mailem
- vedoucí Sociálního programu IQ Roma servis, o. s.: lenka.malerova@iqrs.cz
- ředitelka IQ Roma servis, o. s.: katarina.klamkova@iqrs.cz

**c)** do schránky umístěné u poradny (schránka důvěry)

Jedna schránka důvěry je umístěna vedle vstupu do poradny v budově na Hybešově 41. Každý týden ji vybírá administrativní pracovnice a případné stížnosti pak předává vedoucí pracovnici. V poradně na Cejlu 49 je schránka na stížnosti spojena s poštovní schránkou a je vedoucí poradny vybírána denně.

*Ústní forma stížnosti:*
**a)** osobně
- u kteréhokoliv pracovníka IQ Roma servis, o. s.
- u vedoucí Sociálního programu IQ Roma servis, o. s.
- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti pak u ředitelky IQ Roma servis, o. s. (kancelář ředitelky, Hybešova 41)

**b)** telefonicky

Stejný postup jako je uvedený výše:
- u pracovníků IQ Roma servis, o. s.: 549 241 250, 543 210 725, 543 213 310
- u vedoucí Sociálního programu IQ Roma servis, o. s.: Bc. Lenka Mrkvánková Maléřová: 543 210 725 nebo 774 224 511
- u ředitelky IQ Roma servis, o. s.: Bc. Katarína Klamková, DiS.: 543 213 310 nebo 608 820 637

*Postup při přijetí stížnosti a její vyřízení:*
Pracovník, který stížnost přijme, ji zaeviduje do formuláře a předá ji vedoucí/mu. Pokud má stěžovatel zájem přednést stížnost ústně přímo pracovníkovi, vůči němuž stížnost směřuje, informuje ho pracovník o vhodnosti (z důvodu objektivity) sdělit stížnost jinému pracovníkovi. Pracovník, na kterého se stěžovatel obrátí, nabídne stěžovateli společné zaznamenání obsahu jeho ústní stížnosti do formuláře, který pak stěžovatel na důkaz souhlasu se zaznamenaným podepíše. V případě, že stěžovatel nemá zájem o zaznamenávání stížnosti do formuláře a pouze ji ústně přednese, zaznamená stížnost následně pracovník sám.

Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby bylo zřetelné, co chtěl stěžovatel sdělit.

Formulář evidence stížnosti pracovník založí do složky "Stížnosti" v zamykatelné skříni. O stížnosti je současně povinen informovat vedoucí/ho.

Stížnosti (písemné i ústní) jsou vyřizovány písemně, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů. V odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit, o této skutečnosti i jejich důvodech jsou informováni všichni účastníci.

Stížnosti jsou prověřovány v celém rozsahu. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných faktů, případně s doporučením dalších možností, které je možno využít ke zlepšení věcí, na které byla podána stížnost. Odpověď musí být adresátovi srozumitelná, v případě potřeby je písemná odpověď objasněna ještě v rozhovoru.

Stěžovatel má možnost zvolit si pro vyřizování stížnosti zástupce, který ho bude ve věci zastupovat (může se jednat o osobu fyzickou i právnickou). V takovém případě bude o vyřízení stížnosti informován stěžovatel i jeho zástupce.

Stížnosti jsou předmětem reflexe na pravidelných poradách pracovníků poskytujících službu i poradách vedení organizace. Poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

*Neformální stížnosti*
Kromě formálně podaných stížností, které upravuje výše uvedený text, si mohou klienti stěžovat na kvalitu služby neformálně. Jedná se zpravidla o "komunikační šumy" a vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociálních služeb, kdy pracovník během jednotlivých setkání s klientem apod. zaznamená nespokojenost klienta.

Každý pracovník, který se setká s neformální stížností, je povinen tuto stížnost přednést na nejbližší poradě týmu. Řešení je uvedeno do zápisu z porady. Neformální stížnost je zaznamenána, je vyvozen závěr, stěžovateli se však nezasílá formální odpověď. Stížnost je využita ke zlepšení kvality služby, a to na základě závěru, ke kterému pracovníci společně dospějí.

*Pravidla pro podávání a vyřizování stížností*
- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě, ve srozumitelné formě.
- Pravidla jsou vyvěšena na nástěnce v poradně, v čekárně.
- Uživatel je s pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznamován pracovníkem při dojednávání dohody o spolupráci.
- S postupem pro vyřizování stížností je nový pracovník seznámen při nástupu do zaměstnání.

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby?**
Odpovědnost za zvyšování kvality poskytovaných služeb mají všichni pracovníci v přímé práci s klientem. Každý pracovník se podílí na diskuzích, vznáší náměty a zavádí dohodnutá opatření do praxe.

Systém kontroly práce:
***1.*** *Kvantitativní kontrola*
Jednotliví pracovníci CPZ posílají výkazy práce vždy 5. den v měsíci vedoucí/mu pracovnici/pracovníkovi CPZ. Zároveň vedoucí CPZ provede nehloubkovou kontrolu zápisu výkazu práce a vytíženost jednotlivých pracovníků vždy k 10. dni v měsíci.

Pracovníci analyticko-metodického úseku organizace zároveň provádí půlroční statistiky výkazů pracovníků.

Kapacita služby: pracovníci CPZ mají mít průměrně 5-6 kontaktů s klienty denně, za měsíc zhruba 80 kontaktů.

***2.*** *Kvalitativní kontrola*
Pověřený pracovník organizace - metodik/metodička provádí individuální tutoring pracovníků na základě zápisu z databáze dvakrát do roka, pracovníci si tak mohou ověřit, zda zápisy v databázi jsou podle určité normy a mají správnou strukturu zápisu.

*Hodnocení služeb*
V organizaci IQ Roma servis, o. s. se průběžně hodnotí, zda jsou poskytované služby v souladu s definovaným posláním a zásadami sociální služby. Hodnocení probíhá na několika úrovních. Do hodnocení jsou zahrnuti nejen pracovníci sdružení, ale také klienti a ostatní instituce.

*1) reflexe práce sociálních pracovníků*
Tři úrovně reflexe práce:
- *hloubková* – 2x ročně (duben, říjen) provede každý pracovník reflexi své práce dle pokynů vedoucí/ho centra (struktura reflexe práce se může dle potřeb organizace měnit a doplňovat, aktuální verze je dostupná na serveru iqrs/Evaluace a statistiky), termíny reflexe jsou zvoleny s ohledem na termíny pravidelného hodnocení pracovníků (květen, listopad).
  - očekávání: hodnocení dopadu, pracovník se komplexně zamyslí nad vlastní prací.

- *průběžná* – klíčový pracovník zapisuje do elektronické databáze zakázky, v průběhu řešení zakázky pracovník zapisuje své postřehy do kolonky průběžná reflexe zakázky, po ukončení zakázky probíhá *celková reflexe*:
  - reflexe pracovníka
  - reflexe klienta – pokud byla zakázka komplexní nebo se týkala systémového návrhu, požádá pracovník klienta o nahrávku rozhovoru na diktafon. Závěrečnou reflexi klienta provádí vždy pracovník za spolupráce s klientem, jestliže není možné tuto reflexi provést, pracovník toto do elektronické databáze zaznamená a uvede důvody, proč tomu tak není.
  - očekávání: hodnocení výsledku, zamyšlení se pracovníka i klienta nad průběhem konkrétní zakázky, poučení pro další zakázky (příklady dobré/špatné praxe)

- kontrolní – 1x ročně u každého pracovníka, vedoucí centra vybere dle stanovených kritérií náhodně jednoho klienta daného pracovníka (kritéria: dlouhodobý klient = spolupráce déle než ½ roku, více než 1 zakázka). U vybraného klienta proběhne rozhovor metodou cross-check (rozhovor vede náhodně vybraný kolega daného pracovníka), rozhovor je se souhlasem klienta nahrán na diktafon (v případě nesouhlasu je co nejpodrobněji zapsán).

Na závěr si klíčový pracovník stanoví vlastní rozvojové cíle v práci s klientem, které směřují ke zvyšování kvality jím poskytovaných služeb (např. potřebuji zlepšit komunikaci s klientem, protože z rozhovoru vyplynulo, že mi klient dostatečně nerozumí).
- očekávání: vyhledání silných a slabých stránek v práci s klienty, stanovení rozvojových cílů pro přímou práci s klienty každého pracovníka

**2)** reflexe z pohledu institucí / jednotlivců
1x ročně na konci kalendářního roku vedoucí centra osloví ty instituce, které mohou zhodnotit poskytované služby:
- sociální pracovníci jednají s pracovníky instituce,
- pracovníci posílají klienty do instituce,
- jednotlivci spolupracující s IQ Roma servis, o. s. (dobrovolníci, praktikanti, stážisti).

Sdružení má připraven stručný dotazník pro účely hodnocení. Instituce jsou vybrány náhodně, důležitá je však ochota pracovníků služby sdružení hodnotit.

**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby?**
Centrum poradenství a zaměstnanosti má zpracovaný metodický dokument, který shrnuje situace, kdy může dojít k porušení práv uživatelů služeb (dále „klienti"), a opatření k jejich předcházení a k postupu, pokud k porušení práva dojde.

Metodika rovněž uvádí situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu organizace nebo pracovníka se zájmy klienta, a popisuje pravidla pro jejich předcházení a řešení. Obsah metodiky vzájemně navazuje zejména na Směrnici k ochraně osobních údajů, platnou pro celou organizaci IQ Roma servis, o. s., metodiku k jednání se zájemcem o službu, metodiku upravující podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb atd.

*Práva klientů:*
- Základní práva klientů vycházejí z Listiny základních práv a svobod České republiky.
- Každý má právo žádat služby, které organizace prezentuje na veřejnosti, v médiích a v informačních letácích.
- Klient má právo na ohleduplnou odbornou pomoc prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
- Poskytovaní služeb organizace IQRS je založeno na respektování osobnosti a zachování lidské důstojnosti klienta.
- Podpora poskytovaná klientovi je zaměřená na jeho individuální potřeby. Klient má nárok na takovou podporu, vzdělávání a trénink, které co nejvíce rozvíjí jeho potenciál a schopnosti. Podpora je postupně snižována v závislosti na vývoji jeho schopností apod. Cílem poskytovaných služeb je dosažení samostatnosti uživatele při řešení jeho životní situace.
- Klient má právo získat od pracovníka veškeré informace potřebné k tomu, aby se mohl informovaně rozhodnout o postupu při řešení zakázky. Předtím než pracovník začne s klientem řešit zakázku, musí získat jeho souhlas.
- Klient má právo znát jména pracovníků, kteří mu poskytují podporu.
- Klient (uživatel služby) má právo vyjádřit nesouhlas s pracovními postupy i s jednáním pracovníka organizace. Může podat stížnost a má právo na to, aby stížnost byla předmětem jednání vedení organizace. O výsledku tohoto jednání musí být uživatel vyrozuměn.
- Klient má právo odmítnout pomoc pracovníka. Při jeho uplatnění musí být srozumitelně informován o důsledcích svého rozhodnutí a o možnosti využití dalších služeb k řešení jeho zakázky. Má také právo na zprostředkování pomoci u jiných institucí či odborníků.
- Klient má právo očekávat, že veškeré zprávy a záznamy týkající se jeho spolupráce s organizací jsou důvěrné. Každý pracovník má povinnost dodržovat zásadu mlčenlivosti. Každý pracovník má povinnost dbát ochrany osobních údajů klientů.

Situace vedoucí k porušení práv klientů, jimž je třeba předcházet, jsou podrobně vypracovány v příslušných metodikách Centra poradenství a zaměstnanosti včetně popisu situací, které vedou k porušení práv a preventivních či nápravných opatření.

Obecná opatření přispívající k ochraně práv klientů a zájemců o službu:
Pracovníci jednají v souladu s posláním, cíli a zásadami poskytování služby, dbají přitom na dodržování práv a svobod klientů a dalších osob a pomáhají klientům v jejich uplatňování. Při své práci pracovník postupuje podle vnitřních pravidel organizace a metodik upravujících poskytování dané služby (mj. vymezujících cílovou skupinu, postup řešení zakázky, kritéria pro odmítnutí služby apod.).

- Klientské porady a supervize umožňují pracovníkovi reflektovat jeho vlastní činnost, zjistit nezaujaté stanovisko spolupracovníků, získat nový pohled na osobu klienta (jeho potenciál, zdroje) a na jeho životní situaci.

Klientské porady probíhají v týmu 1x týdně, týmová supervize je zajištěna 1x měsíčně. V případě potřeby může

být pracovníkovi zajištěna individuální supervize (sám vyjádří vedoucí/mu svůj požadavek či mu supervizi doporučí vedoucí).

Výstupy a zápisy z porad a supervizí jsou podnětem pro revize a úpravy interních metodik a zlepšování činnosti pracovníků.

- Řešení stížností klientů či jiných osob na jednání pracovníků a poskytování služby přispívá k reflexi práce a zlepšení či nápravě postupů v poskytování služby. Pracovník má klienta (zájemce o službu) informovat o možnosti vyjádřit nespokojenost a podat stížnost, a poskytnout podporu k vyjádření nespokojenosti se způsobem poskytované služby.

- Pracovník společně s klientem provádí průběžnou reflexi průběhu poskytování služby, získává zpětnou vazbu ze strany klienta. Díky tomu má možnost získat informace o tom, co klientovi nevyhovuje, s čím není spokojený, a podle toho upravit průběh řešení zakázky či změnit svůj přístup ke klientovi, resp. při dalším poskytování služeb.

- Průběžná kontrola práce pracovníků v přímé práci s klienty a zpětná vazba ze strany vedoucí/ho sociálního programu.

- Pravidelné hodnocení práce pracovníků ze strany vedoucí/ho a evaluace práce spojená s kvalitativním hodnocením poskytované služby, kterého se účastní i klienti (mají zde mj. prostor vyjádřit svou spokojenost či stížnost na jednání pracovníků).

- Pravidelné vzdělávání pracovníků, rozvoj jejich osobnosti a zvyšování odbornosti. Pracovníci jsou proškoláni odborníky v oblasti lidských práv a etiky v sociální práci, průběžně absolvují aktivity zaměřené na jejich osobnostní rozvoj a psychohygienu. Účastní se dalších vzdělávacích a rozvojových aktivit, které zvyšují jejich kompetence pro práci s klienty tak, aby bylo v praxi naplněno jejich právo na odbornou pomoc poskytovanou kvalifikovanými pracovníky.

Další osoby, které mohou být zapojeny do poskytování služeb klientům (praktikanti, dobrovolníci, stážisté atp.), jsou proškoleny odpovědnou osobou v oblasti ochrany práv uživatelů služeb. Písemně se zavazují k mlčenlivosti, pracují pod dohledem zkušeného pracovníka, který jim poskytuje zpětnou vazbu, a snaží se zabránit případnému porušení práv klientů z jejich strany. (Pokud k takovému jednání dojde, toto je předmětem šetření ze strany vedoucího programu, který učiní příslušná opatření.).

*Obecný postup řešení situace, kdy dojde k porušení práv klientů:*
Jednání pracovníka, které vedlo/vede k porušení práv klienta, je vždy předmětem šetření ze strany vedoucí/ho (na základě stížnosti klienta, podnětu pracovníků, vlastního zjištění atd.), případně vedení organizace. Úkolem vedoucí/ho je učinit opatření, která zamezí pokračování v jednání či vzniku a opakování podobných situací. Pracovník je potrestán dle Sankčního řádu, který je součástí vnitřních pravidel organizace. Klient je vyrozuměn o výsledku šetření i o přijatých opatřeních k zabránění opakování situace, k vyrozumění je připojena i omluva. Jednání v rozporu s právy klienta (zájemce o službu) a řešení a předcházení situace je předmětem společné reflexe na klientských poradách.

*Situace, ve kterých lze omezit práva či vůli klienta:*
Tato část vymezuje některé okolnosti, za kterých lze výjimečně omezit klienta v jeho jednání nebo rozhodování. Pouze v těchto situacích je legitimní, když pracovník formálně uplatňuje svou autoritu a volí direktivnější, „mocenský“ přístup v jednání s klientem.

V případě ohrožení života, zdraví nebo majetku při nouzových a havarijních situacích (např. požár, porucha elektrického vedení, agresivita jiného klienta) musí klient jednat dle instrukcí pracovníka, který je proškolen v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a seznámen se zásadami poskytnutí první pomoci.

V případech, kdy klient ohrožuje sebe nebo někoho ve svém okolí nebo hrozí spáchání trestného činu, je pracovník povinen udělat maximum proto, aby zabránil škodám na životě, zdraví či majetku, nebo alespoň zmírnil důsledky takového jednání.

Pracovníci, resp. organizace má pověření k sociálně-právní ochraně dětí. V případě jednání klientů, které je v rozporu se sociálně-právní ochranou dětí, má pracovník povinnost zasáhnout do situace rodiny a oznámit ohrožování zájmů dítěte orgánům sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), popř. policii. Pracovník dbá na přiměřenost svého zásahu do soukromého a rodinného života klienta.

Klient má povinnost se zdržet, případně mu pracovník zabrání v činnosti, která by mohla vést k dalšímu šíření infekčního onemocnění (např. hepatitida A, B, C).

**Z jakých zdrojů je financována nabízená služba?**
V minulosti byla služba financována ze zdrojů evropského sociálního fondu, konkrétně projektu:
- projekt Phare 2003 RLZ: Komunitní centrály pro rozvoj lidských zdrojů a profesního potenciálu romské mládeže (1. 5. 2005 – 31. 7. 2006)
- projekt OPRLZ: Můj život – moje volba. Program pro novou perspektivu mladé romské generace.
- projekt Equal: IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce.

V současné době je služba zajištěna z průběžného financování ze zdrojů MPSV, Jihomoravského kraje a Magistrátu města Brna. Čeká se na výsledné schválení projektů evropských fondů Operačního programu lidské zdroje zaměstnanost.

**Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového (pracovně-profesního) poradenství?**
Další službou, která byla v rámci projektu Equal a OP RLZ nabízena, byla skupinová setkání (Job kluby), kde se lidé mohli dozvědět základní informace o trhu práce. Interaktivní formou byly předávány účastníkům informace z oblasti pracovně–právní, práv a povinností jak zaměstnavatelů, tak zaměstnanců, o službách, které mohou při hledání zaměstnání využít atd.

Uživatelům služeb byly také nabízeny vzdělávací a rekvalifikační kurzy – kurz hostesek, administrativních dovedností, počítačových dovedností, jazykové kurzy, kurz autoškoly (ŘP B, C), rekvalifikační kurz obsluhy motorových vozíků, svářečský kurz, rekvalifikační kurz v oboru kuchař, pekař.

3. místo

# APPN, s. r. o.

s příspěvkem:

## Podporované zaměstnávání pro osoby se sluchovým postižením a pro osoby se sluchovým a kombinovaným postižením

### Vize a poslání organizace:

Hlavním cílem je aktivně působit na vytváření a rozvoj zdravého a stabilního trhu práce pro Neslyšící, jejich integrace do světa slyšících zvýšením dostupnosti a kvality sociálních služeb. Uvědomujeme si, že k dosažení tohoto cíle potřebujeme vstřícné a otevřené jednání ze strany majoritní skupiny slyšících, proto se soustředíme zvláště na poskytnutí podpory při získávání a udržení pracovního uplatnění a zvýšení vzájemného respektu a informovanosti o této minoritní skupině. V rámci své práce komunikujeme s příslušnými institucemi i státními orgány. Podstatou projektu APPN a jeho hlavním cílem je zlepšit postavení Neslyšících na trhu práce. Součástí je podpořit nezaměstnané v hledání práce s doplněním všech dovedností, které jsou k tomu zapotřebí, jejich umístění na trhu práce, dále zlepšit jejich pozice na trhu práce spojené s rozšířením jejich kvalifikace, zvláště v oblasti IT, práce s internetem a komunikace.

Tím však služby APPN nekončí. Pro zlepšení pozice Neslyšících je třeba zároveň nastavit slyšící společnost tak, aby věděli, jaká omezení přináší sluchové postižení a jaké přednosti vyplývají z kultury Neslyšících. Další činnosti jsou zaměřené na firmy, aby věděli, jaké pracovníky v Neslyšících získávají, kde jsou jejich přednosti a kde omezení, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním. Dalšími činnostmi v rámci projektu jsou přednášky, pořádání workshopů týkajících se trhu práce, zpřístupňování aktuálních informací, přednášky a multimediální konference. APPN se nezaměřuje pouze na trh v České republice, ale sbírá i informace o řešení zaměstnávání v Evropské unii.

Naší zásadou je úcta ke každému člověku. Uvědomujeme si, jak důležité místo má práce v životě člověka a ctíme právo každého jednotlivce získávat prostředky pro své životní potřeby prací a právo na uplatnění na trhu práce podle svých schopností a dovedností. Proto podporujeme rozvoj znalostí a zvyšování kvalifikace uchazečů o zaměstnání, aby se zvýšila jejich konkurenceschopnost a našli si místo odpovídající jejich představám.

**Název aktivity či služby kariérového poradenství (dále jen služba), se kterou se hlásíte do soutěže:**
Podporované zaměstnávání pro osoby se sluchovým postižením a pro osoby se sluchovým a kombinovaným postižením

**Co je cílem přihlášené služby?**
Cílem služby je, dle metody Podporovaného zaměstnávání, spolupracovat s osobami se sluchovým postižením a se sluchovým a kombinovaným postižením, které mají v důsledku svého zdravotního nebo sociálního znevýhodnění ztížený přístup na otevřený pracovní trh a v důsledku toho jsou omezeni ve svém pracovním uplatnění.

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována (uveďte počet měsíců)?**
Služba je poskytována od července 2006 – 33 měsíců.

**Na základě jaké potřeby vznikla tato služba kariérového poradenství?**
Absence specializovaného přístupu pro osoby se sluchovým postižením, pro neslyšící. Kariérní poradenství má za cíl zlepšit konkurenceschopnost neslyšících na trhu práce, zvláště při ucházení se o pracovní místo a udržení si pracovního místa, dále posílení individuálního přístupu k neslyšícím klientům využívající různé způsoby komunikace. Přispívat k publicitě komunity Neslyšících a šíření informací o jejich kultuře a jazyce. Pomáhat překonávat jazykové a kulturní bariéry, včetně odstraňování zakořeněných předsudků o komunitě Neslyšících, které existují u slyšících.

**Komu je služba nabízena – vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku (např. žáci a studenti bez kvalifikace, kteří předčasně ukončili vzdělávání na střední odborné škole a učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené apod.)?**
- Osoby se sluchovým postižením, které mají sníženou soběstačnost v získání a udržení pracovního místa, cílem je maximálně využít svůj potenciál a dále ho rozvíjet.
- Osoby se sluchovým a kombinovaným postižením, které mají sníženou soběstačnost v získání a udržení pracovního místa, cílem je maximálně využít svůj potenciál a dále ho rozvíjet.

**Kolik klientů tuto službu doposud využilo?**
Službu Podporovaného zaměstnávání doposud využilo 113 klientů.

**Kolik % z klientů dané služby dosáhlo stanoveného cíle?**
2/3 klientů si díky programu Podporovaného zaměstnávání našlo a udrželo zaměstnání a zároveň zvýšilo dovednosti potřebné pro uplatnění na otevřeném trhu práce. S ostatními klienty byla ukončena spolupráce buď na základě jejich požadavku, nebo ze strany pracovního konzultanta v případě porušení pravidel daných smlouvou, nebo na základě doporučení využít jiné služby.

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět?**
Internet, časopisy pro neslyšící, časopisy, noviny, konference a veletrhy (Job days, Veletrh neziskových organizací, INSPO a jiné veletrhy, akce pořádané organizacemi pro neslyšící). Spolupráce s úřady práce, městskými úřady a se školami (poskytujeme praxi studentům).

**Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení).**
*Počátek:*
- plánování postupů vedoucích k posouzení, zda jsou služby PZ nástrojem vhodným k naplnění cíle uživatele,
- zjišťování úrovně dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa,
- zjišťování, zda uživatel má zájem úroveň těchto dovedností zvýšit,
- posuzování, zda k dosažení cíle uživatele nevedou jiné, méně intenzivní způsoby podpory,
- zjišťování, zda uživatel chce a může respektovat pravidla poskytování služeb PZ.

*Průběh:*
*Zahájení spolupráce* – podepsání dohody a sestavení individuálního plánu
- Klient spolupracuje s pracovním konzultantem na vytvoření představy o práci dle klientových dovedností a představ.
- Klient spolupracuje s pracovním konzultantem na vytvoření životopisu, motivačního dopisu, hledání práce pomocí inzerátu.
- Klient i pracovní konzultant společně hledají pracovní místo.
- V případě, že se domluví pracovní pohovor, pracovní konzultant doprovodí klienta na pracovní pohovor.
- Pracovní konzultant dochází s klientem na pracovní asistenci do zaměstnání v délce podle potřeby klienta a zaměstnavatele.
- Pracovní konzultant bude s klientem dále spolupracovat, i když klient nastoupí do zaměstnání a to až do doby, než podepíšou dohodu o ukončení spolupráce (po vzájemné dohodě).

*Ukončení spolupráce* - klient se na pracovišti již osamostatnil a nepotřebuje další podporu ze strany pracovního konzultanta.
- podpis dohody o ukončení spolupráce a sestavení závěrečného plánu (dle možností i ve spolupráci se zaměstnavatelem)
- zhodnocení dovedností a účinnost služby pro klienta

**Jaké používáte v rámci tohoto poradenského procesu nástroje a pomůcky?**
Skupinové aktivity (Job kluby), individuální aktivity – nácviky pracovního pohovoru a jiných dovedností. Nácviky přímo na pracovišti – možnost vyzkoušet si danou práci, aby se zjistilo, zda je daná práce pro klienta vhodná – možnost využít i videokamery pro zpětnou vazbu. Informační zdroje.

**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**
Klienti jsou podporováni a vedeni k samostatnosti, která je pravidelně zapisována do individuálního plánu, na kterém se podílí i sám klient. Pro hodnocení pokroku v jednotlivých úkonech procesu podporovaného zaměstnávání slouží také hodnocení dovedností, které určí jak míru podpory, tak i míru samostatnosti po uplynutí určité doby.

**Jaký je počet klientů na 1 pracovníka?**
Na jednoho pracovního konzultanta v plném úvazku je 8 klientů v podporovaném zaměstnávání. Dále každý pracovní konzultant spolupracuje s klienty v rámci poradenství, telefonického zprostředkování a intervence.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci a jak se dále vzdělávají?**
Dle zákona o sociálních službách musí splňovat tyto požadavky na vzdělání: VOŠ nebo VŠ v sociální oblasti nebo VŠ vzdělání v jiném oboru a alespoň 5 let praxe v sociální oblasti a znakový jazyk na komunikační úrovni. Další kurz, který musí absolvovat, je základní kurz pro pracovní konzultanty, kurzy znakového jazyka a další vzdělávání dle potřeby.

**Mají tito poradenští pracovníci/tyto pracovnice možnost supervize?**
Ano, formou metodického vedení, týmové i individuální supervize.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**
Kurzy od ČUPZ, metodické vedení ve spolupráci s občanským sdružením FORMIKA, o. s.

**Jak je v rámci poskytované služby zajištěna uplatnitelnost na trhu práce a návaznost na další vzdělávání**

**klientů?**
Spolupracujeme se zaměstnavateli a navazujeme nové kontakty. Máme již vybudovanou síť zaměstnavatelů, kteří se na nás také sami obracejí v případě volného místa.

**S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenské služby? Uveďte konkrétní příklady.**
Formika o. s., ČUPZ, NRZP, FRPSP

**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**
Vždy je to na individuální potřebě klienta. Klient je informován, za jakých okolností nás může kontaktovat (ztráta zaměstnání, změna podmínek v zaměstnání, nesrovnalosti a jiné). Dále pořádáme různé aktivity (kurzy, kina, přednášky, akce pro klienty i zaměstnavatele), takže je možnost se od klientů dozvědět, jak se jim daří.

**Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům – uveďte konkrétně kterým?**
Zatím ne.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace?**
Ano, samozřejmě. Máme v plánu zapojit seminář o práci s osobami se sluchovým postižením do kurzu Základní kurz v podporovaném zaměstnávání.

**Jaký je způsob podávání a řešení stížností uvnitř vaší organizace týkající se konkrétně dané služby?**
Pro vyřizování stížností existuje písemně stanovený postup. Obsah tohoto dokumentu je obsažen ve smlouvě, kterou na začátku zájemce o službu podepisuje. Jeden výtisk zůstává uživateli, který tak může do něj kdykoliv nahlédnout. Uživatelé jsou také aktivně podporováni, aby si připomínky a nápady ke službě nenechávali pro sebe.

*Základními principy procesu podávání a vyřizování stížností jsou:*
Bezpečnost uživatele: je zaručeno, aby uživatel podáním stížnosti nebyl v žádném ohledu poškozen.

Aktivní podpora pro podávání stížností: stížnost lze podat písemnou i ústní formou. Vícestupňový proces vyřizování stížností: stížnost vždy vyřizuje organizačně nadřízená složka vůči té, na kterou je stížnost směřována (sociální poradce – vedoucí APPN – statutární orgán APPN, o. s.).

*Možnost dovolání:* uživatel má možnost obrátit se na nezávislé instituce (Český helsinský výbor, veřejný ochránce práv apod.).

*Informace pro stěžovatele:* o způsobu vyřízení stížnosti je ten, kdo stížnost podal, vždy informován vhodnou formou.

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby?**
Jednotlivé výkony poskytované služby jsou zapisovány do programu Equip - software pro měření účinnosti služeb, který každý měsíc vykazuje statistiky.

**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby?**
Pracovní konzultanti se řídí kodexem sociálních pracovníků a kodexem pracovních konzultantů APPN, o. s. a standardy Metodiky pro Podporované zaměstnávání. Pravidelně se také účastníme metodického vedení a týmové a individuální supervize.

---

**Zpracujte prosím jeden příklad dobré praxe ze zkušeností s poskytováním dané služby.**
V době, kdy pan Tadeáš přišel poprvé do APPN, byl již 8 let nezaměstnaný. Je vyučený čalouník a tato práce ho hrozně baví, proto jeho přáním bylo hledat práci v oboru čalouník. Zpočátku pan Tadeáš moc nevěřil, že se nám povede najít práci. Ze svých zkušeností při hledání zaměstnání byl zklamaný, říkal, že toho zkoušel hodně. Hledání zaměstnání vyžaduje trpělivost, proto pan Tadeáš již po prvním měsíci, kdy jsme nebyli úspěšní při hledání zaměstnání v oboru čalouník, chtěl vyzkoušet jinou práci. Chtěl opravdu tolik pracovat, že nastoupil jako pomocník v kuchyni. Měl zde na starosti zejména mytí nádobí a úklid na konci směny. Po třech dnech pan Tadeáš z práce odešel. Důvodem jeho odchodu byla alergie na mycí prostředky a také dával najevo, že ho tato práce nebaví, proto ji nevykonával pečlivě.

S ohledem na alergie a další zdravotní problémy, které jsou s tím spojené, jsme se domluvili, jak je důležité, aby pracovní konzultant znal všechny informace, které jsou pro hledání zaměstnání důležité. Po třech měsících intenzivní spolupráce jsme našli zaměstnání v čalounické firmě. Pan Tadeáš měl radost, že začal pracovat v čalounické dílně, pan majitel s ním byl také velice spokojen, moc pana Tadeáše chválil, že je šikovný a rychle se učí. S panem majitelem jsme otevřeně hovořili o alergii pana Tadeáše, což se týkalo zejména práce s barvami a laky.

V průběhu zkušební doby pracovní konzultant pravidelně komunikoval s panem Tadeášem i majitelem firmy. Po několika měsících se začaly vyskytovat nesrovnalosti, pan Tadeáš začal chodit pozdě do práce, občas nepřišel vůbec. Upravila se pracovní doba, aby pan Tadeáš stíhal včas dojet do práce. Také docházelo k nedorozumění při komunikace přes SMS zprávy. Pan Tadeáš občas pochopil, že nemusí přijít do práce. Pracovní konzultant nabídl možnost vysvětlit SMS zprávy, možnost využít online tlumočnickou službu. Pro pana Tadeáše platí stejné podmínky, nemůže mít neomluvené absence. Postupem si pan Tadeáš osvojil pracovní návyky, a i potíže při komunikaci se zaměstnavatelem ustaly, zejména díky podpoře pracovního konzultanta.

**Z jakých zdrojů je financována nabízená služba?**
V současné době ze státního rozpočtu ČR

**Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového (pracovně-profesního) poradenství?**
Mezi další služby patří služba krátkodobého profesního poradenství, Job kluby, kurzy, intervence pro pražské zájemce i mimopražské zájemce.

**Národní cena kariérového poradenství 2009**
**9 vítězných soutěžních příspěvků**

Publikace vznikla při příležitosti konference *„Kariérové poradenství v praxi“*

Redakce a jazyková korektura: Centrum Euroguidance

Tento projekt byl realizován za finanční podpory Evropské unie. Za obsah příspěvků odpovídají výlučně autoři/ky. Publikace nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jejím obsahem.

Praha 2009

ISBN: 978-80-904005-9-7

euro | guidance

DZS Dům zahraničních služeb MŠMT

NAEP Národní agentura pro evropské vzdělávací programy

ISBN: 978-80-904005-9-7