

# Národní cena kariérového poradenství 2010

Sborník vítězných příspěvků





# Národní cena kariérového poradenství 2010

Sborník vítězných příspěvků



euro|guidance



**Národní cena kariérového poradenství 2010**  
**Sborník vítězných příspěvků**

Vydavatel: Dům zahraničních služeb pro Centrum Euroguidance  
Praha 2011

Tento projekt byl realizován za finanční podpory Evropské unie. Za obsah publikace odpovídá vydavatel. Publikace nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jejím obsahem.

ISBN 978-80-87335-18-5

# Obsah



- **Úvodem . . . 4**

## I. Kategorie **Celoživotní poradenství . . . 6**

- **Úvodní text** / Jasmin Muhič . . . 8
- **Vítězný příspěvek** / APERIO – Společnost pro zdravé rodičovství  
– Sóló rodiče a vstup/návrat na trh práce . . . 10
- **2. místo** / Úřad práce v Náchodě – Pravidelné střední poradenské schůzky  
pro evidované klienty a veřejnost . . . 18
- **3. místo** / Úřad práce v Mělníku – Poradenský program pro manažery . . . 24

## II. Kategorie **Prevence sociálního vyloučení . . . 30**

- **Úvodní text** / PhDr. Zuzana Hadj Moussová . . . 32
- **Vítězný příspěvek** / Diecézní charita Brno, Celsuz – sociální rehabilitace  
– Pomáháme najít cestu k zaměstnání . . . 34
- **2. místo** / SPOLEČNOST TADY A TEĎ – Program mentoring . . . 42
- **3. místo** / GLE, o. p. s. – Podnikání jako cesta ze sociálního vyloučení . . . 46

## III. Kategorie **Podpora profesního rozvoje kariérových poradců . . . 54**

- **Úvodní text** / Mgr. Lenka Hloušková, Ph.D. . . . 56
- **Vítězný příspěvek** / Gymnázium Jana Palacha, Praha 1, s. r. o.  
– Najdi cestu své seberealizace . . . 58
- **2. místo** / Vysoké učení technické v Brně, Institut celoživotního vzdělávání, sekce Poradenství  
pro studenty – Techniky kariérového koučování ve vysokoškolském poradenství . . . 64

## IV. Kategorie **Kariérové poradenství na pracovišti . . . 70**

- **Úvodní text** / Mgr. Markéta Borecká . . . 72
- **Zvláštní cena** / Magistrát hlavního města Prahy – Mentoring na Magistrátu hl. m. Prahy . . . 74

## V. Kategorie **Nezvítězili, ale zaujali . . . 80**

- IMPRESS – Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců Impress, a. s. . . . 82
- Základní škola Blovice – Cesta za povoláním . . . 88
- **Dovětek . . . 94**

# Úvodem

Vážené čtenářky, vážení čtenáři,

do rukou se vám dostává publikace vycházející ze soutěže *Národní cena kariérového poradenství 2010*, kterou vyhlásilo Centrum Euroguidance při Domu zahraničních služeb. Jednalo se již o druhý ročník klání, jehož cílem je zviditelnit užitečnost kariérového poradenství pro společnost a ukázat, že v naší zemi existují služby, které mají tendenci naplňovat ideje celoživotního poradenství definované rezolucemi Rady Evropské unie z let 2004<sup>1</sup> a 2008<sup>2</sup>. Podle těchto rezolucí by poradenské služby měly u občanů rozvíjet dovednosti plánovat vlastní vzdělávací a profesní dráhu, měly by být snadno dostupné, uživateli hodnoceny jako kvalitní a koordinovány by měly být od lokální po národní úroveň.

Ve všech evropských zemích se teprve nastavují mechanismy, které by měly iniciovat vytvoření systému služeb celoživotního poradenství, a proto jsme se rozhodli v roce 2010 ocenit také služby, u nichž je významným způsobem podpořen profesní rozvoj samotných poradců, jelikož ti mají pro kvalitu poradenského procesu klíčový význam. Doposud není pozice ani vzdělání kariérového poradce v naší zemi nijak přesně definována, a proto se snažíme touto cestou poskytnout informaci, jakým způsobem se ti, kteří poskytují podle našich kritérií kvalitní služby kariérového poradenství, vzdělávají v současné situaci.

Rok 2010 byl vyhlášen Evropským rokem boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení, což úzce souvisí se smyslem kariérového poradenství. Jeho cílem by mělo být maximálně využít potenciálu, který v lidech dříme, ve prospěch společnosti a pomoci těm občanům, kteří se nacházejí v určitém krizovém momentu svého života, aby v sobě našli potenciál, který budou moci nabídnout nejen na trhu práce. Z toho důvodu se i Centrum Euroguidance přihlásilo k myšlence Evropského roku boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení a ocenili jsme služby, které podle hodnotící komise nejvíce naplňují myšlenky této kampaně.

Do druhého ročníku soutěže se přihlásilo celkem 17 soutěžních příspěvků: podobně jako v prvním roce soutěže se opět ukázala široká škála poskytovatelů služeb kariérového poradenství zahrnující jak veřejnou, tak soukromou sféru. Podmínkou účasti v soutěži bylo vyplnit online dotazník obsahující 28 otázek (z nichž jedna spočívala v povinnosti poskytnout konkrétní kazuistiku). Hodnotící komise se nakonec rozhodla ocenit tři služby v kategorii *Celoživotní poradenství*, tři soutěžní příspěvky v kategorii *Prevence sociálního vyloučení* a dva přístupy v kategorii *Podpora profesního rozvoje kariérových poradců*. Dále se hodnotitelé rozhodli udělit jednu zvláštní cenu za *Kariérové poradenství poskytované na pracovišti*.

Tento sborník nabízí vybrané části popisu služeb oceněných příspěvků a příspěvků doporučených hodnotiteli k publikování. Texty jsou řazeny podle kategorií, ve kterých uspěly, což čtenářům umožní porovnávat různorodé přístupy ke kariérovému poradenství. Tato publikace Vám tedy nabízí příležitost seznámit se s ukázkami autentických odpovědí ze strany poskytovatelů

1/ [http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/guidance/resolution2004\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/guidance/resolution2004_en.pdf)

2/ [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_Data/docs/pressdata/en/educ/104236.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_Data/docs/pressdata/en/educ/104236.pdf)

poradenských služeb a stejně jako soutěž Národní cena kariérového poradenství, jejíž třetí ročník plánujeme na rok 2011, aspiruje na to, aby svým dílem přispěla k mapování služeb kariérového poradenství v České republice.

Přejeme Vám inspirativní čtení a budeme rádi, pokud i nadále budete sledovat vývoj Národních cen kariérového poradenství a kariérového poradenství jako takového!

*Tým Centra Euroguidance*



KATEGORIE

# Celoživotní poradenství

Cena za službu, která svým charakterem sleduje cíle celoživotního poradenství

I.

- **Úvodní text** / Jasmin Muhič . . . 8
- **Vítězný příspěvek** / APERIO – Společnost pro zdravé rodičovství  
– Sóló rodiče a vstup/návrat na trh práce . . . 10
- **2. místo** / Úřad práce v Náchodě – Pravidelné středeční poradenské schůzky  
pro evidované klienty a veřejnost . . . 18
- **3. místo** / Úřad práce v Mělníku – Poradenský program pro manažery . . . 24





# Celoživotní poradenství

**Jasmin Muhič**

*vedoucí oddělení interkulturního poradenství,  
kariérového poradenství a mezinárodní spolupráce*

Institut pedagogicko-psychologického poradenství ČR

*český zástupce v Evropské síti na podporu celoživotního poradenství*

European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN)



**V**liv trvalých demografických, ekonomických a společenských procesů má za následek podstatnou změnu ve vnímání kariérní dráhy občanů. Četnější změny zaměstnání a profesní diskontinuita jsou znakem současného jevu utváření kariéry, která probíhá často jako nelineární proces a zahrnuje profesní uplatnění znalostí a dovedností získaných v různých prostředích a na základě rozmanitých zkušeností. Současné pojetí kariérní dráhy obsahuje tak nejenom tradiční představu „vertikálního“ kariérního postupu v rámci profesní hierarchie, ale čím dál více také „horizontální“ posuny mezi odlišnými druhy pracovních činností.

Nabývání profesně uplatnitelných znalostí a dovedností se stává trvalým procesem, který probíhá kontinuálně v rámci profesního a soukromého života člověka. Kariérové poradenství reaguje na tuto realitu profesního rozvoje nabídkou služeb *napříč životem* a v současném pojetí nastoluje otázky, které tradičně do profesního poradenství nepatřily. Poradenství se zaměřuje na identifikaci a rozvoj profesně uplatnitelného potenciálu lidí bez ohledu na životní kontext, ve kterém tento potenciál vzniká.

Zvýšení průměrné délky lidského života, stárnutí populace, krize důchodového systému a technologické změny hospodářské struktury jsou prvky procesu, jenž klade požadavek na prodloužení aktivního zapojení lidí do pracovního a občanského života společnosti. Poradenství se v důsledku stává podpůrnou činností, která provází občany *v průběhu celého života*.

Z těchto důvodů je v posledních letech zdůrazňován celoživotní aspekt kariérového poradenství.

Celoživotní poradenství označuje tedy soubor činností, které mají umožnit občanům jakéhokoliv věku a v jakékoli fázi jejich života identifikovat jejich schopnosti, kvalifikaci a zájmy.

Cílem je, aby občané mohli provádět smysluplná rozhodování v oblasti svého vzdělávání, odborné přípravy a zaměstnání a aby mohli určovat své životní dráhy ve vzdělávání, práci a dalších životních situacích, ve kterých jsou tyto schopnosti a kvalifikace získávány a využívány. Poradenství je poskytováno v různých kontextech: v odborné přípravě, ve vzdělávání, zaměstnání, v sociálních a v osobních otázkách. Poradenství pomáhá občanům stát se kompetentními při plánování a řízení jejich vlastních procesů vzdělávání a povolání včetně přechodů a změn v průběhu kariérní dráhy a předpokládá spolupráci mezi občanem a poskytovatelem se zřetelem k takovým faktorům, jakými jsou např. poskytovatelé vzdělání, podniky, členové rodiny nebo zájmy komunity, a vyžaduje aktivní zapojení občanů.

V Evropě a ve světě existuje jen málo příkladů plně rozvinutého integrovaného systému služeb kariérového poradenství pro všechny věkové a společenské skupiny uživatelů. Některé současné praktiky poradenských a informačních služeb úřadů práce v ČR nesou zárodek takového přístupu. V lepších případech poskytují tyto poradenské služby podporu založenou na přesné identifikaci specifických potřeb uživatelů, což umožňuje vytvoření nabídky služeb „šitých na míru“ uživatelů. Lze jenom doufat, že tvůrci politik podpory zaměstnanosti dokážou rozpoznat společenský a ekonomický význam kariérového poradenství v celoživotní perspektivě a že se v nadcházejících letech budeme s úspěšnými příklady poradenské praxe nejenom na úřadech práce setkávat častěji.



# Vítězný příspěvek

Název příspěvku:

**Sólo rodiče a vstup/návrat na trh práce**

Název organizace:

**APERIO – Společnost pro zdravé rodičovství**

Adresa organizace: Plzeňská 66, 151 24 Praha 5

Web: [www.aperio.cz](http://www.aperio.cz)

Kontaktní osoba: Mgr. Dagmar Ouřadová

Email: [aperio@aperio.cz](mailto:aperio@aperio.cz)



**Z komentáře hodnotitelů:**

Ústup neziskového sektoru do oblasti poskytování úzce specializovaných služeb kariérového poradenství je velice příznačným ukazatelem stavu systému poradenství ve státním sektoru. Program Sólo rodiče a vstup/návrat na trh práce realizovaný organizací APERIO je dobrým příkladem komplementarity poradenských služeb ve veřejném sektoru s nabídkou specializovaných služeb, vznikajících v prostředí nevládního sektoru. U programu služeb organizace APERIO lze zejména ocenit nedirektivní chápání poradenského procesu, smysluplnou podporu samostatnosti klientů ve vyhledávání informací a asistence, kvalitní sledování výsledků poskytnuté pomoci a účelné využívání externích odborníků.

Mezi uplatňované metody organizace patří víkendové semináře a také „webináře“, tj. semináře na internetu. Interaktivní diskuze jako součást poradenského procesu umožňují nejen aktivní zapojení uživatelů a aktivaci vlastních zdrojů, ale také zdůrazňují význam nedirektivní poradenské interakce. Jedná se o komplexní soubor aktivit propojených s kariérovým poradenstvím, které zahrnují klíčové otázky spojené s rodinou, s péčí o dítě a se související organizační a právní problematikou. Systematické monitorování kvality služeb je realizováno prostřednictvím promyšleného systému získávání zpětné vazby od klientů.

Úsilí organizace o standardizaci služeb a o zajištění poskytování služeb i z finančního hlediska svědčí o ambici organizace stát se trvale přítomným aktérem kariérového poradenství v rámci komplexních služeb, zaměřených na specifickou skupinu uživatelů.

**Výběr z textu soutěžního příspěvku:****Jaká je vize/poslání vaší organizace?**

Poslání: APERIO – Společnost pro zdravé rodičovství podporuje informovanou volbu, osobní zodpovědnost, aktivní a vnímavý přístup k rodičovství.

Hlavní cíl: Zlepšení služeb v mateřství a rodičovství a podpora rovného zacházení se ženami a muži v rodině a na pracovním trhu.

**Jaké služby poskytujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?**

APERIO poskytuje následující služby v rámci kariérového poradenství pro sólo rodiče:

- Víkendové poradenské programy zaměřené na vstup/návrat na trh práce a sladování práce a rodiny. Jedná se o prezenční programy v rozsahu dvou dnů, celkem 12 – 16 hodin přímé práce s klienty/klientkami. Témata jednotlivých bloků: personalistika obecně, příprava CV, nácvik průběhu pracovního pohovoru, pracovně-právní minimum, psychologický blok, finanční poradenství – plánování, individuální konzultace a poradenství, individuální práce klientů/klientek – příprava individuálního plánu návratu/vstupu na trh práce, skupinové diskuze/sdílení zkušeností. Jednotlivé bloky jsou vedeny pečlivě vybranými odborníky/odbornicemi. Vzhledem k charakteristice klientů/klientek (sólo rodiče) nabízíme hlídání dětí během konání vzdělávacích seminářů a ubytování pro mimo-pražské účastníky/účastnice.

- Webináře/on-line poradenství zaměřené na personalistiku a pracovně-právní informace. Jedná se o internetové poradenství v rozsahu 2 hodin. Podstatná část webináře je věnována odborným informacím ze strany lektora/lektorky, v závěrečné části následuje diskuze účastníků/účastnic.
- Poradna pro stávající a budoucí rodiče (bezplatná, on-line), která nabízí bezplatné poradenství v oblasti pracovně-právní, sociálně-právní, psychologické, personální. Klienti/klientky vkládají on-line svoje konkrétní dotazy a poradci/poradkyně z daného oboru vypracují a zašlou odpověď na emailovou adresu tazatele/tazatelky. Zároveň mají klienti/klientky možnost čerpat informace z již zodpovězených a zveřejněných dotazů.

V roce 2010 tvoří rozpočet/náklady na aktivity kariérového poradenství pro sólo rodiče 26 % předpokládaného rozpočtu sdružení.

### **Popište vývoj poskytovaných služeb. K jakým změnám došlo v průběhu poskytování služeb?**

APERIO začalo poskytovat specifické služby pro sólo rodiče v roce 2008, nejdříve formou internetového poradenství, v rámci on-line poradny pro stávající a budoucí rodiče a poskytování informací. Kariérní poradenství je poskytováno od roku 2009 formou víkendového prezenčního programu spojujícího interaktivní skupinové workshopy a individuální poradenství. Od roku 2010 je nabídka rozšířena o poradenství po internetu – webináře/on-line semináře. Tímto způsobem je umožněna účast většímu okruhu klientů/klientek z celé ČR. Průběžně přizpůsobujeme detailní obsah konzultací i způsoby práce s klienty/klientkami v návaznosti na jejich zpětnou vazbu. Ta probíhá vždy po skončení víkendového setkání a pak po 3 měsících od ukončení programu.

### **Komu je služba nabízena? Vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku.**

Služby jsou nabízeny sólo rodičům, tj. rodičům vychovávajícím své děti bez partnera/partnerky z důvodu rozvodu, rozchodu, úmrtí partnera/partnerky, vlastní volby aj. Dalšími kritérii jsou nezaměstnanost, nebo neexistence pravidelného příjmu z pracovní činnosti (zaměstnání, podnikání) a zájem o vstup/návrat na pracovní trh.

Pro skupinu sólo rodičů jsou typické následující charakteristiky (vyplývají ze sociologické analýzy klientů/klientek a potenciálních klientů/klientek našich služeb provedené formou dotazníkového šetření, uskutečněné v letech 2009–2010):

- ženy: matky ve věku od 20 do 44 let (nejvíce okolo 32 let), muži jen minimálně;
- počet dětí: nejčastěji jedno, jsou zde však i klienti/klientky se třemi a čtyřmi dětmi;
- věk dětí: nejčastěji do tří let;
- aktuálně na mateřské či rodičovské dovolené: polovina klientů/klientek, průměr doby takto strávené činí přesně 4 roky;
- vzdělání: střední s maturitou – polovina klientů/klientek, ve zbývajících polovině rovnoměrně rozložené od základního po vysokoškolské;
- stav – většina svobodná/ý či rozvedená/ý, jen malé procento ovdovělých a ženatých/vdaných (žijících odděleně);
- převážně velmi motivovaní pro hledání práce;
- s nízkým sebevědomím plynoucím ze ztráty partnerského vztahu i z dlouhé nepřítomnosti na trhu práce;
- tísnivé existenční podmínky.

### **Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, osobní a životní dráhy? Jak podporujete rozvoj dílčích kompetencí?**

Respekt k individualitě klientů a jejich potřeb je zakotven v základní myšlence poradenství. Klientky a klienti si uchovávají plnou kontrolu nad svou profesní a životní drahou, v průběhu poradenství nedostávají žádné hotové a jasné „rady“. V průběhu skupinové práce získávají interaktivní formou znalosti (legislativa,

možnosti sladování práce a rodiny, situace na trhu práce) a dovednosti (sebe prezentace při vstupním pohovoru, time management, finanční plánování), které jim pomáhají při nalezení zaměstnání a sladování práce a rodiny. Všichni klienti / všechny klientky jsou podporováni/ podporovány ve sdílení zkušeností a „dobré praxe“ v těchto oblastech. Tak si zvyšují důvěru ve svou schopnost náročnou situaci zvládnout a osvojují si i další zdroje podpory a sebe podpory.

U cílové skupiny sólo rodičů je důležité i posílení sebevědomí a získání efektivních nástrojů pro zvládání rodičovské role, aby po upevnění pozice na trhu práce nedošlo k pocitům selhání při výchově dětí, které jsou z důvodu limitovanějšího času i energie u sólo rodičů pravděpodobnější. Proto jsou součástí skupinové práce i otázky výchovy dětí ve věkovém období, kdy se sólo rodiče nejčastěji vrací do zaměstnání.

Hlavním nástrojem poradenství je individuální plán, který si každý klient / každá klientka sestavuje při skupinové práci a dolaďuje pak při individuálním poradenství. Úkolem poradců/ poradkyň je při skupinové i individuální práci podporovat rodiče v uvědomění si nejen svých potřeb, ale i vlastních příležitostí i omezení, která mají vliv na formulaci cíle a konkrétních kroků pro realizaci individuálního plánu. Důraz je kladen na realističnost a přiměřenost, aby rodiče neselhali hned při prvních krocích vstupu na trh práce, a nebyli tak odráženi od dalších aktivit.

### **Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**

Od klientů je v rámci projektu plánovitě očekávána určitá úroveň aktivního zapojení, která je pomáhá mobilizovat pro řešení jejich životní situace. Už při vyplňování přihlášky musí klienti/klientky zformulovat svou stávající životní situaci a potřeby související s návratem na trh práce. Počátek poradenského víkendu je pak věnován aktuálním očekáváním všech klientů/klientek. V průběhu skupinové práce jsou pak všichni povzbuzováni k aktivnímu sdílení

svých zkušeností a dobré praxe a k dotazování. Úkolem poradců/poradkyň je tedy mj. vytvořit dostatečně bezpečné prostředí, aby k tomuto sdílení a dotazování mohlo dojít, a motivovat účastníky/účastnice ke sdílení.

V návaznosti na své aktuální potřeby a očekávání si každý klient či klientka mohou zvolit, jaký typ individuálního poradenství využijí. Mají tak možnost konzultovat podrobnosti své situace v soukromí a určit si priority.

Přímo po ukončení víkendového setkání a po dalších 3–4 měsících navíc klienti poskytují zpětnou vazbu formou dotazníku.

### **Popište standardní postup k odkazování klientů na další služby. S kterými organizacemi/ institucemi spolupracujete při poskytování poradenských služeb? Jsou klientům k dispozici informace o pracovních a studijních příležitostech v ČR i v zahraničí?**

Klientům/klientkám jsou v rámci poradenství poskytovány kontakty v ústní i písemné podobě na další služby péče o děti v regionu jejich bydliště, eventuálně služby psychologa, finančních poradců a další užitečné kontakty. APERIO dále nabízí návazné služby své bezplatné webové právní poradny pro rodiče (pracovní právo, dávky, pracovní režimy a podmínky aj.) a užitečné odkazy a informace na internetu ve zvláštní sekci pro Sólo rodiče, jejíž součástí je i diskuzní fórum pro sólo rodiče, a v informační příručce *Nebojujte s úřady a zaměstnavateli*.

Spolupráce probíhá i v případě potřeby bezplatného zastupování organizací PRO BONO v právních sporech, kterou APERIO klientům v případě potřeby doporučuje, nebo s občanskými poradnami v případech dluhového poradenství. APERIO je navázáno i na další organizace a instituce poskytující specializované poradenské služby v různých životních situacích, např. Liga lidských práv, ordinace klinických psychologů aj.

V neposlední řadě je třeba zmínit spolupráci se specializovanou firmou poskytující technické a organizační zázemí webinářům.

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

Kvůli časovým omezením programu a charakteristice cílové skupiny (nespojuje je kvalifikace, ale životní situace) je uplatnitelnost na trhu práce zvyšována právě rozvojem přenositelných kompetencí v rámci poradenského procesu. Klienti/klientky se učí při náviku pracovního pohovoru a sdílení zkušeností ve skupině zároveň i srozumitelně komunikovat, prezentovat se a zvládat stres s tím spojený. Při sestavování životopisu si obnovují dovednosti typu srozumitelně se písemně vyjádřit a formátovat text. Kompetencemi, které jsou prvoplánově rozvíjeny, jsou time management a podpora sladování práce a rodiny.

V rámci programu mají klienti/klientky také možnost naučit se orientovat v nabídce rekvalifikací a dalšího vzdělávání.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**

APERIO vychází při designování a poskytování služby především z informací od skupiny sólo rodičů, se kterými pracuje průběžně v rámci diskuzního prostoru, kurzů, průzkumů a poradenství. Získané informace se týkají především jejich situace, problémů a potřeb. Na webových stránkách např. probíhal v roce 2009 a 2010 průzkum mezi sólo rodiči k jejich problémům a potřebám ohledně situace na trhu práce. Průzkumu se zúčastnilo cca 100 sólo rodičů a sociologicky zpracované analýzy jsou k dispozici na webových stránkách APERIA.

Vzhledem k neexistenci dalších institucí a organizací, které by se zabývaly situací a pomocí sólo rodičům v ČR, čerpá APERIO informace z jednotlivých oborů od odborníků (psychologů, právníků či finančních poradců), a v neposlední řadě ze zkušeností zahraničních organizací orientujících se na danou cílovou skupinu.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci? Jakým**

**způsobem je zajištěno jejich další vzdělávání, účast na konferencích, studijních návštěvách, školeních apod.?**

Poradci/poradkyně poskytující služby pro sólo rodiče jsou vysokoškolsky vzdělaní odborníci/odbornice ve svých oborech (personalistika, psychologie, právo, finance). Mají dlouholeté zkušenosti z práce s klienty v oblasti týkající se zejména uplatnění na trhu práce. Zároveň však poskytují i služby zaměstnavatelům, takže mohou využít zkušeností z obou stran. Další odborné vzdělávání si poradci/poradkyně zajišťují většinou sami, v rámci odborné práce a dalších pracovních aktivit.

APERIO jim však poskytuje možnosti odborného rozvoje souvisejícího s poradenstvím pro sólo rodiče – zajišťuje a hradí např. školení nezbytné pro lektorování webinářů nebo kurz rétoriky.

Koordinátorka poradenských služeb se účastní odborných konferencí a předává informace poradcům na společných setkáních. Dále jim předává potřebné informace k práci se sólo rodiči vyplývající z jejich potřeb zjištěných pomocí zpětných vazeb, z webové poradny, diskuzního fóra, anket i individuálního kontaktu s klienty.

**Pokud popisované služby kariérového poradenství považujete za inovativní, uveďte, v čem inovativnost služby podle vás spočívá.**

Služby kariérového poradenství poskytuje mnoho organizací a institucí. APERIO však přišlo jako první a doposud jediné s poradenstvím pro cílovou skupinu sólo rodičů. Tato skupina má svoje specifické problémy a potřeby vyplývající z jejich osobní situace. APERIO tyto potřeby nejdříve zjistilo a definovalo, a pak vytvořilo program kariérového poradenství ušitý na míru.

Jedinečnost programu dále spočívá v komplexnosti poskytovaných informací souvisejících s návratem na trh práce – kromě kariérového poradenství např. informace o službách péče o děti v regionu, psychologické poradenství

ohledně problémů spojených s návratem na trh práce a další. Jde tedy o propojení kariérního poradenství s osobní, resp. rodičovskou sférou.

V neposlední řadě je inovativní také forma poradenství po internetu (tzv. webináře), která umožňuje klientům z celé republiky v pohodlí domova a s dětmi za zády získat potřebné informace.

**Spolupracujete za účelem odborného rozvoje poradců a služeb s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.**

Služby kariérního poradenství pro sólo rodiče jsou vysoce specifické a unikátní. Po důkladném prozkoumání APERIO zjistilo, že se sólo rodiči v České republice i přes jejich stále stoupající počet nikdo systematicky nezabývá. APERIO se tedy při práci inspiroje především zkušenostmi ze zahraničí – ve Velké Británii např. existuje organizace „Ginger Bread“ pomáhající sólo rodičům.

V ČR APERIO spolupracuje s dalšími organizacemi zabývajícími se mimo jiné pomocí rodičům, jako je např. STŘEP, azylové domy pro matky s dětmi v tísní či Liga lidských práv.

APERIO je zapojeno do sítě PRO BONO bezplatného právního poradenství a také zahajuje spolupráci s organizacemi sdruženými v EAPN – European Anti-Poverty Network (Evropská síť proti chudobě).

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace? (Považujete váš model služby za přenositelný? Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům? Pokud ano, uveďte konkrétně kterým.**

Možnost přenositelnosti našich metod a přístupů k poradenství sólo rodičům existuje. Celý poradenský proces je velmi dobře naplánovaný a zdokumentovaný. Vzhledem k relativně krátkému období poskytování služby

se však služby stále vyvíjí a standardizují. APERIO tedy zatím neposkytuje žádná školení jiným organizacím ani jednotlivcům.

#### Kazuistika:

Nada, 32 let, SŠ vzdělání s maturitou ekonomického směru, půl roku rozvedená, 2 děti (7,5 a 2,5 roku), žije v okrajové části většího města, několik měsíců před koncem rodičovské dovolené. Bývalý manžel se na životě rodiny nepodílel, výživné posílal nepravidelně, kritická finanční situace rodiny (příjmy jen z výživného, rodičovského příspěvku a sociálních dávek). Zaměstnaná před rodičovskou dovolenou v jiném městě, v obchodě a administrativě na nižších pozicích nevyžadujících zvláštní kvalifikaci; na rodičovské dovolené práce měsíc jako telefonistka v telemarketingu, místo zrušeno. Bez perspektivy zaměstnání umožňujícího sloučit péči o rodinu s výdělkem.

Důvody zapojení do programu (dle její přihlášky):

- leták v místním mateřském centru; spadala do cílové skupiny;
- nalézt práci na částečný úvazek s dostatečným platem;
- potřeba zvýšení sebedůvěry a nových informací a dovedností pro zvýšení šance návratu na trh práce;
- hlídání dětí v průběhu setkání.

#### PROCES PORADENSTVÍ A REAKCE KLIENTKY – prezenční víkendový seminář:

Úvodní workshopy (personalistika, psychologie, právo, finance) – nově vnímá zvládnutelnost situace, uvědomuje si, že „v tom není sama“ – velký přínos a zdroj inspirace a energie.

Na základě vstupního očekávání a předchozích kontaktů s poradci volí psychologické, personální a finanční individuální poradenství:

- ujasňuje si výdaje a příjmy domácnosti – kolik musí vydělat, kde lze ušetřit;
- uvědomuje si osobní potřeby pro návrat na

trvalý pracovní poměr, možnosti a limity při péči o děti (je „dost dobrá máma“), ujištění, že rozvod není známkou její nedostatečnosti a lidského selhání;

- přehled o stávajících možnostech na trvalý poměr a náhled na předchozí pracovní zkušenosti i zkušenosti z období rodičovské dovolené jako smysluplné a užitečné i pro potenciální zaměstnavatele, zacílení vhodné skupiny zaměstnavatelů.

Nácvik psaní CV (skupina) – cílenou otázkou poradkyně-personalistky si uvědomuje, jak své zkušenosti z období rodičovské dovolené může v CV přeformulovat a prezentovat zaměstnavatelům.

Nácvik přijímacího pohovoru (skupina) – nejprve ostýchavě aktivně klást dotazy, málo přesvědčivá; pozitivní zpětná vazba skupiny i poradce a připomenutí silných stránek zvýšilo její sebevědomí a zpevnilo ji. Poradce jí pomohl najít odpověď na otázku týkající se její osobní situace a péče o děti.

Tvorba individuálního plánu (IP) (práce s poradcem) – základ jasný, hledala podporu při rozhodnutí ohledně rekvalifikace, s poradkyní probrala předpoklady a kontext, rozhodla se sama. Poradkyně doporučila podrobnější rozplánování některých kroků pro větší jistotu při plnění plánu.

Konkrétní výstupy z víkendů: CV, IP, kontakty na různé související služby v jejím regionu.

#### **NÁSLEDNÁ AKTIVITA KLIENTKY:**

- registrace na úřadu práce jako zájemkyně o zaměstnání;
- telefonické oslovení vybraných zaměstnavatelů, zaslání CV (internet v knihovně);
- práce s jobservery a jinou inzercí, reakce na vhodné nabídky;
- pohovory s některými zaměstnavateli, s postupně rostoucí úspěšností;
- kontakt s právní poradnou APERIO kvůli právním podmínkám a možnostem pracovních smluv;

- telefonický kontakt s koordinátorkou – poskytnutí zpětné vazby, získání ocenění a povzbuzení;
- zkoumání možností péče o děti po nástupu na trvalý pracovní poměr, nalezeno záložní řešení pro případ, že mladší dítě nepřijato do mateřské školy.

Po 2,5 měsících nástup do solária, částečný úvazek, dostatečný plat.

Po 3 měsících kontaktována koordinátorkou kvůli vyplnění dotazníku; opětovná rekapitulace dosažených pokroků.

Silné stránky klientky v poradenství: motivovaná, aktivní, přiměřená kvalifikace a praxe, schopná orientovat se v nabídce poradenství a využít ji, schopná zužitkovat aktivizaci z poradenství při hledání práce. Dobrá pravděpodobnost udržení si místa.

Slabé stránky: nedostatek sebevědomí, informací pro nasměrování aktivit a dovedností pro prezentaci při pohovorech.

V podstatě typická klientka – sólo matka na rodičovské dovolené. Malá skupina sólo rodičů má i další rizika (velmi nízký socioekonomický status, onemocnění...) – vhodné navíc i dlouhodobější individuální provázení, postupná mobilizace a učení klienta aktivnímu a samostatnému přístupu k životu.





## 2. místo

Název příspěvku:

**Pravidelné střední poradenské schůzky  
pro evidované klienty a veřejnost**

Název organizace:

**Úřad práce v Náchodě**

Adresa organizace: Kladská 1092, 547 01 Náchod

Web: [http://portal.mpsv.cz/sz/local/na\\_info](http://portal.mpsv.cz/sz/local/na_info)

Kontaktní osoba: Hana Vránová

Email: [hana.vranova@na.mpsv.cz](mailto:hana.vranova@na.mpsv.cz)



**Z komentáře hodnotitelů:**

**P**rávidelné středeční poradenské schůzky pro evidované klienty a veřejnost, realizované na Úřadu práce v Náchodě, jsou příkladem promyšlené organizace standardní poradenské nabídky úřadů práce, jež je vesměs v souladu s myšlenkou celoživotního poradenství.

Jedná se o logicky a účelně propracovanou komplexní poradenskou službu. Mezi pozitivní stránky je třeba započítat systémový přístup, relativně značný dopad v oblasti působnosti a meritorně pochopené role jednotlivých odborníků v rámci pracovního týmu.

Popsané aktivity reagují na skutečné potřeby a požadavky klientů a jsou v tomto ohledu značně flexibilní. Významným přínosem pro klienty je vysoký stupeň interaktivnosti, tedy zapojení uživatelů do poradenského procesu. Zaměření seminářů a posloupný proces s přechodem ze skupinových informačně-vzdělávacích aktivit k individuálnímu poradenství je ucelený a logický.

Stěžejní část poradenského programu je realizována formou pravidelných schůzek klientů. Středeční setkávání klientů s poradenskými pracovníky ÚP umožňují diskuzi nejen s poradci, ale i s ostatními účastníky, kteří jsou v podobně tíživé situaci. Jedná se o program, který se vyvinul na základě potřeb klientů, a jeho obsah je upravován postupně podle toho, jak se tyto potřeby proměňují, což je znakem pozitivní pružnosti a kreativity, jež je v prostředí státem zajišťovaných služeb spíše pozitivní výjimkou.

**Výběr z textu soutěžního příspěvku:**

**Jaké služby poskytujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?**

Poskytování kariérového poradenství je jednou z mnoha aktivit zabezpečovaných úřadem práce. Kariérové poradenství je realizováno především Informačním a poradenským střediskem (IPS) úřadu práce. Spadá sem individuální i skupinové (formou besed a prezentací) poradenství pro žáky základních škol v rámci volby dalšího studia a pro studenty škol středních při volbě povolání či dalšího studia na vysoké škole. Na IPS jsou realizovány i pravidelné středeční schůzky, které jsou určeny jak pro evidované klienty, tak pro

širokou veřejnost. Schůzky trvají přibližně dvě hodiny, dle zájmu a dotazů klientů, a pravidelně se na nich opakují následující témata: 1. středa v měsíci: životopis – poradenství uchazečům i veřejnosti pro sepsání, používání, odeslání a uložení životopisu, možnosti využití portálu, 2. středa – přijímací pohovor u zaměstnavatele – význam pohovoru, video ukázka – 2 typy pohovoru; význam neverbální komunikace a „prvního dojem“, připravenost na otázky zaměstnavatele, praktický nácvik, nejčastější chyby; 3. středa – možnosti dalšího vzdělávání – obecné možnosti a podmínky studia, přehled základních rekvalifikačních kurzů, kurzy v rámci Evropských sociálních fondů, studium na VOŠ, VŠ, SŠ dálkově; 4. středa – podnikání je příležitost – informace o možnostech podpory při zahájení podnikání.

Služby kariérového poradenství představují kolem 20 % z činností zabezpečovaných v rámci aktivní politiky zaměstnanosti.

### **Na základě jaké potřeby služba/projekt/aktivita vznikla?**

Aktivita vznikla díky zvyšujícímu se zájmu klientů úřadu práce i osob z řad veřejnosti o informace týkající se možností, jak si doplnit vzdělání – a to nejrozličnějšími formami, od studia na školách až po rekvalifikační kurzy. Tuto zvýšenou poptávku jsme zaznamenali jednak od rodičů žáků a studentů posledních ročníků škol, jednak od klientů, kteří chtějí touto cestou reagovat na změny na trhu práce a najít uplatnění v jiném než dosavadním zaměstnání. Dalším důvodem pro realizaci středních schůzek bylo poskytnutí informací o možnostech podpory ze strany úřadu práce a dalších institucí, ale i nejrozličnějších „úskalí“ při zahájení podnikání. Aktivita sestavení životopisu a hledání zaměstnání byly zařazeny jednak z důvodu zájmu klientů, a dále z důvodu našich zkušeností, kdy jsme prací s klienty zjistili, že mnozí nacházejí velmi špatně uplatnění na trhu práce jen kvůli tomu, že se neumí dobře prezentovat, ačkoliv ve skutečnosti mají zaměstnavateli co nabídnout.

### **Komu je služba nabízena? Vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku.**

Služby jsou nabízeny a poskytovány nejen osobám evidovaným na úřadu práce (uchazeči, zájemci), ale i široké veřejnosti (rodinní příslušníci, známí evidovaných klientů, pracovníci ve výpovědní lhůtě, kdokoliv se o tuto tematiku zajímá nebo mu může pomoci pro jeho další rozvoj). Cílová skupina není definována věkem, vzděláním ani jinými kritérii. Její charakteristika je závislá na individuálních potřebách jednotlivých klientů. Aktivita tedy využívá široké spektrum osob, k nimž patří například absolventi škol, matky na rodičovské dovolené, dlouhodobě nezaměstnaní uchazeči, osoby starší 50 let, osoby se zájmem o zahájení podnikání a další.

### **Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení, metody, techniky, pomůcky apod.).**

Průběh a obsah 1. až 3. schůzky si organizují a realizují kariéroví poradci, a to vždy na IPS s využitím moderního technického vybavení. 4. setkání si pak realizují zejména odborní pracovníci z oddělení trhu práce zabývající se problematikou poskytování příspěvku do začátků podnikání. V úvodu jsou vždy účastníci po navození přátelské atmosféry seznámeni s obsahem schůzky. Ta trvá celkem 2 hodiny, někdy i déle, s ohledem na individuální potřeby klientů. Průběh 1. a 2. středních aktivit je popsán níže v otázce Jak podporujete aktivní zapojení klientů? Ve 3. střední aktivitě v měsíci na téma „Možnosti vzdělávání“ jsou představeny účastníkům, formou přehledně zpracované neformální prezentace, různé možnosti jak si lze doplnit, rozšířit či zvýšit vzdělání, odbornost, kvalifikaci apod. Na začátku si klient v předloženém dotazníku zvolí, jaká oblast ho zajímá konkrétně, jelikož nabídka je velice široká. V další části je z hlediska efektivnosti velice důležité postupovat dle již zjištěných skutečností. Poradce pro volbu povolání se tak následně věnuje jednotlivě klientům se zájmem o studium či uznání kvalifikace. Poradce pro změnu povolání se věnuje skupince klientů se zájmem o informace týkající se zvýšení či rozšíření kvalifikace a projektům Evropských sociálních fondů. Zároveň se poradci snaží o povzbuzení, motivaci a aktivaci klienta k vyhledání možností dalšího vzdělávání, zaměstnání nebo případně k jinému řešení jeho situace. Všem jsou dle zájmu poskytnuty předem připravené materiály – internetové odkazy, letáky, tiskové zprávy, brožury či atlasy se seznamy škol, oborů, kontaktů či návody, jak postupovat v různých situacích apod. Před samotným ukončením je velmi často domluvena budoucí, již individuální a intenzivní spolupráce. 4. střední aktivita „Podnikání je příležitost!“ je obdobně nejdříve zahájena formou připravené prezentace včetně příkladů dobré praxe, a pak pracovníci trhu práce řeší individuální záležitosti klientů. V každé ze středních aktivit klienti před ukončením obdrží praktické materiály.

### **Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**

Aktivní zapojení klientů je zajištěno v průběhu celé aktivity – kromě vyzývání k dotazům kdykoliv v průběhu prezentací či případných individuálních sezení jsou klienti vyzýváni k tvorbě vlastních poznámek. Pro práci s celou skupinou jsou více než vítány jejich praktické zkušenosti, příklady, situace, ve kterých se sami ocitli. Příspěvky jsou s nimi náležitě rozebrány na kladné a záporné stránky s nastíněním dalších možných variant řešení a upotřebení. Ve 3. a 4. středu se hlavní aktivita klientů projevuje v individuálních konzultacích po skončení připravené prezentace, protože každý klient vyžaduje individuální poradenství a nasměrování.

Každá aktivita vyžaduje specifické zapojení klientů: 1. středeční aktivita – životopis: pro tuto aktivitu jsou klienti hned v úvodu setkáni rozděleni do 2 skupin, každá dostane vzor životopisu (v základním strukturovaném tvaru) rozstříhaný na heslovité kartičky a na skupinách je, aby životopis sestavily opět dohromady podle vlastního názoru. S těmi, kteří sami neovládají práci s PC, může být sepsán životopis a motivační dopis přímo v IPS (nebo po doplnění základních informací nutných pro jeho sestavení i v domluveném jiném termínu) a klienti počítačově zdatní si mohou sestavit svůj životopis doma a následně jej zkonzultovat s poradcem. 2. středeční aktivita – přijímací pohovor: aktivní zapojení klientů do procesu je zabezpečeno od začátku besedy, kde je představena videoukázka s tematikou průběhu přijímacího pohovoru. Ta je pak ve skupině rozebrána, jsou vyzdvíženy kladné situace, podporující úspěšný průběh pohovoru, stejně tak jako záporné, které většinou klienty pobaví a tím pozitivně naladí na aktivní spolupráci s lektory i skupinou. Jejich aktivitu podporuje i výzva k představení zkušeností klientů s průběhem přijímacích pohovorů, stejně jako zodpovídání vzorových, nejčastěji kladených otázek při výběrových řízeních. Svou roli při pohovoru hraje i neverbální komunikace, proto je na závěr puštěno několik krátkých DVD ukázek s rozborem.

### **Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, osobní a životní dráhy? Jak podporujete rozvoj dílčích kompetencí?**

Nezávislost a samostatnost klientů je podporována už jen tím, že účastníci získají řadu zajímavých a cenných informací, o kterých dříve nevěděli. Ve spojení s vědomím, že mohou využít odborné pomoci poradců, kteří ji v průběhu setkání nabízejí, se vytváří u klientů motivace. Někteří z nich získají i větší pocit jistoty díky vědomí, že jim s jejich situací někdo aktivně chce a může pomoci. Proto je i v budoucnu navázána s klientem intenzivní spolupráce, jak již bylo výše zmíněno. Dalším příkladem mohou posloužit zkušenosti jak lektorů, tak ostatních účastníků. Ty ukazují, že v obdobné situaci se klient nenachází sám, a dodává tak řadě z nich v jisté míře sebedůvěru a chuť se dále rozvíjet.

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

Každá část aktivity je na trhu práce velmi dobře uplatnitelná. Životopis + obsluha portálu Ministerstva práce a sociálních věcí vybaví klienty základními znalostmi a dovednostmi v prvotní snaze kontaktovat zaměstnavatele a najít nové zaměstnání. Dalším krokem v cestě za novým zaměstnáním bývá pozvánka k výběrovému řízení, proto se 2. středeční aktivita zabývá přesně touto problematikou: zaměřit se na jeho co možná nejlepší absolvování. Pro klienty, kteří si hodlají doplnit nebo rozšířit své vzdělání a dovednosti (a následně je na trhu práce uplatnit) je určitě nápomocná 3. středeční aktivita, která je informuje o všech možných a dostupných variantách, v některých případech i podporovaných úřadem práce. I čtvrtá středeční aktivita splňuje uplatnitelnost a přenositelnost kompetencí, protože se díky ní klienti dozvědí o podmínkách, postupech a svých možnostech při rozhodnutí o zahájení samostatné výdělečné činnosti, dostanou informace o možnosti absolvování kurzu „Základy podnikání“.

Eventuálně se přímo mohou dotázat na podmínky poskytování příspěvků na zřízení společensky účelného pracovního místa za účelem provozování samostatné výdělečné činnosti. Rozvoj přenositelných kompetencí je v celé aktivitě hlavním předpokladem.

**Jaké podmínky má poradce pro poskytování služeb kariérového poradenství (role v týmu, velikost úvazku, podíl kariérového poradenství v náplni práce, počet klientů na jednoho poradce apod.). Existuje ve vaší organizaci samostatná pozice kariérového poradce?**

Samostatná pozice kariérového poradce na našem úřadu práce není. Aktivita je z největší části realizována zaměstnanci oddělení poradenství a 4. schůzka týkající se zahájení podnikání i zaměstnanci oddělení trhu práce, kontroly apod. Kariérovému poradenství pro žáky a studenty se nejvíce věnuje odborná pracovnice IPS, kde kariérové poradenství tvoří zhruba 75 % jejího pracovního úvazku. Naprostá většina aktivit se žáky a studenty škol je realizována touto poradkyní.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci? Jakým způsobem je zajištěno jejich další vzdělávání, účast na konferencích, studijních návštěvách, školeních apod.?**

Poradci organizující aktivitu mají kvalifikaci všestrannou – od středoškolského vzdělání v textilním nebo zemědělském průmyslu, přes vyšší odborné v hotelnictví a turizmu, vysokoškolské se zaměřením na hospodářskou politiku a správu, etnologické až k sociálně antropologickému. Dále své znalosti a dovednosti soustavně rozšiřují v různých doškolovacích kurzech, speciálně zaměřených workshopech, seminářích, konferencích i v rámci vzdělávacího systému úřadu a využívají zajímavých zkušeností i ze zahraničních stáží zaměřených na obdobnou problematiku služeb zaměstnanosti. Široký okruh vzdělání poradců realizujících

aktivitu umožňuje předání zkušeností z více oblastí, přizpůsobení se potřebě klientů.

#### **Kazuistika:**

V důsledku hospodářské krize ukončila svou činnost firma, která se orientovala na strojírenský průmysl, a do evidence úřadu práce přišli všichni její zbývající zaměstnanci, kteří ve firmě pracovali někdy i desítky let. Mezi nimi i paní ve věku blížícím se k 50 rokům, se vzděláním ve strojírenství, rozvedená, dcera v její péči studující na vysoké škole, obě žijící na vesnici s problematickým dojížděním na směnný provoz. Praxi klientka měla pouze ve strojírenství, v jejím okolí se nevyskytuje dostupný zaměstnavatel, u kterého by mohla najít zaměstnání nové. Na úvodní informační schůzce po zaevidování se na úřadu práce se klientka dozvěděla o středečních aktivitách, zajímala se o jejich průběh (obava z kontaktu s lidmi, psychické problémy) a nakonec na jedné z nich přislíbila účast. Dostavila se na besedu první (životopis), kde s ní byl domluven individuální termín pro pomoc se sepsáním životopisu, a její ... jít i na schůzku následující (k přípravě na přijímací pohovor). Při individuálním zpracování životopisu s ní poradce probral mezi čtyřma očima osobní situaci, kdy klientka se slzami v očích popisovala složitou finanční situaci v návaznosti na nákladné studium dcery a neschopnost uhradit všechny finanční závazky, nutnou potřebu zaměstnání, strach z jednání s lidmi apod. Absolvovala úspěšně i druhou besedu, ve zpětné vazbě uváděla jako největší pomoc návod na zodpovězení nejčastějších dotazů zaměstnavatelů, možnost uniknout z domu do příjemné společnosti, snahu o zachování pravidelného pracovního režimu díky pravidelnosti aktivity a „udržení se ve střehu“. Ve finále přišla i na schůzku třetí (možnost vzdělávání), kde byla mimo jiné seznámena s možností rekvalifikace. Především ji zaujaly floristické práce, jelikož již při tvorbě životopisu poradci sdělila obrovské hobby – květiny, aranžérské

práce, bylinky apod. Odsud už byl jen krok ke schválení rekvalifikace, protože při kontaktu potencionálních zaměstnavatelů se obrátila i na několik květinářství (před individuálními konzultacemi s poradcem se obávala z důvodu možného odmítnutí shánět zaměstnání s jiným zaměřením než strojírenským), s jedním z nich se po ukázce svých aranžmá domluvila na zaměstnání (po absolvování rekvalifikačního kurzu). V současné době je téměř rok zaměstnána v oblasti, která ji baví, naplňuje, kde se může zcela realizovat a kam se v pracovní době bez problému dostane. Tato na začátku utrápená a zamlklá klientka již v průběhu besed pomalu pookřávala, snažila se aktivně přispívat k probíraným tématům a v současné době prostřednictvím květin dává na oplátku kus radosti svým zákazníkům.



### 3. místo

Název příspěvku:

**Poradenský program pro manažery**

Název organizace:

**Úřad práce v Mělníku**

Adresa organizace: Nová ul. 2571, 276 01 Mělník

Web: [portal.mpsv.cz](http://portal.mpsv.cz)

Kontaktní osoba: PhDr. Alena Vajnerová

Email: [alena.vajnerova@me.mpsv.cz](mailto:alena.vajnerova@me.mpsv.cz)



## Z komentáře hodnotitelů:

Úřadu práce v Mělníku se podařilo identifikovat specifickou cílovou skupinu nezaměstnaných manažerů a vedoucích pracovníků. Službu lze z hlediska volby cílové skupiny a specifického zaměření na pomoc ve znovuzískání lidské a profesní sebedůvěry hodnotit jako značně inovativní. Komplexní přístup k reálným potřebám uživatelů služeb vyžaduje jistý přesah kompetencí a kapacity vlastní organizace, což pracovníci ÚP Mělník dokázali rozpoznat a zajistit účinné řešení. Proces odkazování klientů na jiné poskytovatele poradenské podpory je promyšlený a v plném souladu s celoživotním poradenstvím.

Poradenský program pro manažery je skutečně „šitý na míru“ cílové skupině uživatelů služeb a plně respektuje charakteristiky klientely, pro kterou je určen. Program je koncipován zejména jako psychologický servis a poskytuje takové služby, jako jsou orientace v sociálním systému, umění nabídnout se na trhu práce či řešení finanční nedostatečnosti. Aktivita tedy není cílená k okamžitému nalezení zaměstnání, ale k orientaci v běžném životě, což je problém, kterému většina příslušníků dané cílové skupiny čelí často poprvé v životě. Omezenost nabídky úřadů práce byla při realizaci programu překonána prostřednictvím zapojení externího partnera – vzdělávacího zařízení Dům techniky ČS VTS, s. r. o., v Kladně.

## Výběr z textu soutěžního příspěvku:

**Jaké služby poskytujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?**

Úřad práce v Mělníku nabízí řadu služeb, které se snaží nasměrovat klienty k vhodné volbě povolání, dalšího vzdělávání nebo rekvalifikace. Máme zřízen úsek speciálního poradenství. Kariéroví poradci vedou uchazeče i zájemce o zaměstnání tak, aby výstupem byla profesní kariéra, která jeho nositele bude uspokojovat. V rámci skupinového poradenství realizujeme Job cluby a další aktivity pro uchazeče o zaměstnání pro zvýšení jejich možnosti uplatnit se na trhu práce. Při realizaci rekvalifikačních či poradenských programů spolupracujeme s řadou vzdělávacích a odborných zařízení, nakupujeme motivační i rekvalifikační kurzy. Na ÚP v Mělníku je zřízeno Informační a poradenské středisko pro volbu povolání (dále IPS), jehož

posláním je pracovat s dětmi na základních a středních školách, s rodičovskou a pedagogickou veřejností. IPS poskytuje poradenství k volbě povolání pro žáky 8. a 9. tříd základních škol, besedy se středoškoláky, poradenství pro neúspěšné studenty, poradenství pro dospělé o možnostech dalšího vzdělávání, pracovní diagnostiku. Spolupracujeme s výchovnými poradci základních a středních škol a pedagogicko-psychologickou poradnou. Prostřednictvím informačních brožur každoročně seznamujeme veřejnost s možnostmi studijní nabídky v celém regionu, jsme spoluorganizáteli pravidelné výstavy vzdělávání (přehlídka škol a zaměstnavatelů v regionu).

**Na základě jaké potřeby služba/projekt/aktivita vznikla?**

V souvislosti s nástupem ekonomické krize přichází do evidence na úřady práce od konce roku 2008 do současnosti nová skupina klientů, s níž dosud nebyly téměř žádné zkušenosti – vysoce kvalifikovaní a významně postavení pracovníci firem, kteří zcela neočekávaně přišli o zaměstnání. Úřady práce nemají dostatek

nástrojů, jak právě tuto kategorii klientů efektivně ošetřovat a pomoci jim vrátit se zpět na trh práce. Rovněž metody práce používané běžně úřady práce nejsou pro tuto novou skupinu vždy vhodné. Hledali jsme proto novou cestu, nový program právě pro kvalifikované a donedávna významně pracovní postavené uchazeče o zaměstnání. Protože úřady práce mají omezenou nabídku, požádali jsme o spolupráci našeho partnera – vzdělávací zařízení Dům techniky ČS VTS, s. r. o., v Kladně. Úřad práce v Mělníku plnil roli nositele myšlenky a zadavatele, DT realizátora, který byl schopen okamžitě reagovat podle představ zadavatele.

### **Popište vývoj poskytovaných služeb. K jakým změnám došlo v průběhu poskytování služeb?**

Přibližně v březnu 2009 jsme konstatovali, že v evidenci ÚP přibývají uchazeči o zaměstnání s dosud pro nás novými charakteristikami: vysokoškolské vzdělání, úzká specializace, významné postavení v posledním zaměstnání, nulová znalost trhu práce z pohledu uchazeče o zaměstnání – to vše v kontextu s vyšším věkem uchazečů. V posledních zaměstnáních byli vysoce finančně ohodnoceni, zastávali zpravidla vedoucí funkce. Do evidence ÚP se dostali v souvislosti se změnami na trhu práce v důsledku světové finanční a ekonomické krize, zpravidla velmi neočekávaně, a ocitli se v životní situaci, se kterou se v dané chvíli neuměli vyrovnat.

Vyvstala otázka: „Co s nimi?“ Administrativní úkony potřebné pro evidenci na ÚP byly splněny, běžně dostupné nástroje se pro tuto skupinu jeví jako nevhodné, nedostatečné. Například možnost rekvalifikace je zde zcela iluzorní; klienti stále doufají, že se jim podaří vrátit se do zaměstnání nejlépe na obdobnou, stejně oceněnou pracovní pozici. S přibývajících týdnů zjišťují, že realita je jiná, což se odráží v poklesu jejich dosavadní aktivity.

V této fázi začal probíhat poradenský proces, kdy se společně hledaly cesty, jak řešit

nastalou situaci každého jednotlivce – osobní pohovor u zprostředkovatelky-poradkyně, kde zpravidla bylo konstatováno, že běžné nástroje k návratu na trh práce nepokrývají potřeby této skupiny. Bylo tedy třeba hledat nové cesty, způsoby, metody práce s klientem, pro něhož nemá úřad práce adekvátní portfolio nabídek ať už pracovního umístění, nebo následného vzdělávání.

Ve spolupráci s odborným poradenským útvarem úřadu práce byla připravena půda pro realizaci nové aktivity, která vycházela z poznatků o této skupině a dosavadních možnostech ÚP.

Byla nastíněna koncepce nového poradenského programu, jehož cílem byla motivace klienta k pozitivní změně v sebehodnocení a životní orientaci a jeho aktivizace k dalším činnostem směřujícím k uplatnění na trhu práce.

### **Komu je služba nabízena? Vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku.**

Účastníky programu jsou uchazeči o zaměstnání z evidence ÚP v Mělníku – vysokoškolaři s manažerskými zkušenostmi, případně vysokoškolaři s dlouhou dobou pracovního zařazení u stejného zaměstnavatele, kteří se neumějí pohybovat na volném trhu práce a je jim nad 40 let. Jsou aktivní, motivovaní, kvalifikovaní, s přibývajícím dobou bez zaměstnání s klesajícím sebevědomím.

### **Jak a kde je možné se o službě dozvědět? Kde inzerujete? Oslovujete klienty aktivně?**

Výběr do projektu proběhl přímým oslovením potenciálních účastníků, prvotní výběr provedly zprostředkovatelky-poradkyně. Vzhledem k cílenosti aktivity nebyla použita žádná metoda běžné inzerce nebo nabízení na vývěskách.

### **V jakých časech/formách (osobně, telefonicky, jinak) je služba poskytována?**

Skupinové poradenství pro tyto uchazeče bylo aktuálně zrealizováno v okamžiku, kdy podle

počtu patřičných klientů v evidenci ÚP nastala potřeba jejich situaci řešit a byla sestavena skupina dle klíčové charakteristiky. Šlo tedy o průběžnou aktivitu – průběžně byla situace v evidenci monitorována, operativně jsme reagovali na potřeby klientů a program zahájili.

Vzhledem k citlivosti problému veškeré konzultace probíhaly osobním jednáním.

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

Vlastní skupinový poradenský proces byl sestaven ze čtyř relativně samostatných bloků (40 hodin), které se však navzájem prolínaly tak, aby bylo dosaženo dílčích cílů v následujících oblastech:

- informačně poznatkové,
- poradensko-psychologické,
- sociálně-komunikativní,
- technicko-servisní.

Přestože se jedná o poradenství skupinové (skupiny čítaly 5 a 6 uchazečů), v programu byl prostor i pro individuální práci.

1. blok – psychologie v rozsahu 23 hodin: komunikace (přesvědčivá komunikace, schopnost zaujmout, schopnost naslouchat, druhy komunikace), motivace (motivace ke komunikaci, nemotivované chování atd.), konflikt (proč dochází ke konfliktům, jak jim předcházet, jak je řešit), stres (co to je, předcházení stresu, pozitivní a negativní stres, nácvik zvládání stresových situací).
2. blok – pracovně-právní vztahy v rozsahu 7 hodin: aplikace výkladu legislativy týkající se zaměstnanosti, a to s ohledem nejen na konkrétní situaci klienta, ale i s výhledem na jeho další pracovní uplatnění.
3. blok – počítačové dovednosti v rozsahu 5 hodin: předpokládala se znalost práce s PC, účastníkům byla dána možnost vybrat si z nabídky současných technologií pro běžný život a pro podnikání.
4. blok – vybrané kapitoly z oblasti finančnictví

v rozsahu 5 hodin: aktivní politika zaměstnanosti – dotace úřadu práce, Evropský sociální fond, finanční produkty (půjčky, úvěry, spoření, pojištění, leasing).

Použité metody: přednáška, výklad, diskuze, práce ve skupinách, samostatná práce, nácvik, výměna zkušeností, zpětná vazba, řešení případových studií.

Technické vybavení a pomůcky: flipchart, data-projektor, notebooky pro každého účastníka, radiomagnetofon, k dispozici byl denní tisk a přístup k internetu. Účastníci byli vybaveni psacími potřebami (tužky, papíry) a výukovými materiály pro jednotlivé bloky.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci? Jakým způsobem je zajištěno jejich další vzdělávání, účast na konferencích, studijních návštěvách, školeních apod.?**

Odborné poradkyně jsou vysokoškolačky se sociálním nebo pedagogickým zaměřením, poradci v první linii pak středoškoláci se sociálním zaměřením a dlouholetou praxí v práci s lidmi. V rámci rezortního systému vzdělávání všichni absolvují povinná školení, dále školení nástavbová, tematicky zaměřená, a mají možnost se vzdělávat také v rámci komerčních seminářů.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace? Považujete váš model služby za přenositelný? Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům? Pokud ano, uveďte konkrétně kterým.**

Naše zkušenosti jsme prezentovali na pravidelném setkání pracovní skupiny pro Job cluby při Ministerstvu práce a sociálních věcí (MPSV), následně jsme připravili podklady pro vydání tiskové zprávy MPSV, kde už bylo prezentováno, že úřady práce jsou připraveny pracovat s novou klientelou. Na základě této tiskové zprávy byl na žádost MPSV společně s realizátorem připraven obsah doškolovacího třídního semináře pro poradce Job clubů úřadů práce, jehož se zúčastnilo celkem

140 kariérových poradců z celé ČR, kteří tento způsob práce přenášejí na své klienty. V současné době se připravuje obdobný seminář pro zprostředkovatele úřadů práce, který by měl stejnou formou a pro zhruba stejný počet účastníků proběhnout v září 2010.

**Pokud popisované služby kariérového poradenství považujete za inovativní, uveďte, v čem inovativnost služby podle vás spočívá.**

Na uvedené skupině v rámci poradenského programu pro manažery byly otestovány nové metody práce v rezortu práce a sociálních věcí, konkrétně úřadů práce. Úřady práce se dosud s touto klientelou ve větší míře neselektovaly, pokud se v evidenci někdo s klíčovou charakteristikou objevil, jednalo se spíše o výjimku. V souvislosti s ekonomickou a finanční krizí se ovšem v evidencích ÚP objevovali lidé, kteří pracovat chtěli a úřady jim neměly co nabídnout (viz výše). Odzkoušeli jsme, že se není třeba obávat nového přístupu k nové klientele, vytvořit pro ně zcela mimořádné podmínky v nestresovém prostředí, nabídnout jim poradenskou aktivitu s volnějším režimem, kde cílem je psychicky je podpořit, „podržet hlavu nad vodou“ a ukázat jim cesty, jak se v běžném praktickém životě neztratit na trhu práce. Zjistili jsme, že jsou pro ně naprosto cizí úplně běžné věci, jako např. orientace v sociálním systému, umět se nabídnout na trhu práce. Poprvé v životě museli řešit otázku finanční nedostatečnosti. Aktivita tedy nebyla cílená k okamžitému nalezení zaměstnání, ale orientaci v běžném životě, který tito naši klienti příliš neznají.

**Kazuistika:**

Vybraným klientem je muž ve věku 54 let, vysokoškolák, 2 měsíce nezaměstnaný. Ženatý, dvě dospělé děti, rodina fungující. Do evidence úřadu práce přišel na začátku července 2009, pracoval jako vedoucí obchodního oddělení v pražské firmě, předtím cca 10 let podnikal v oblasti prodeje výpočetní techniky. Dostal se

do problémů s obchodními partnery a musel tyto problémy řešit soudní cestou. V době, kdy kurz probíhal, neměl ještě všechno dořešeno a byl z toho v psychické nepohodě.

Ve skupině byl zpočátku velmi odtažitý, od kurzu neměl žádná očekávání, snad jen zúčastnit se. Působil velice sebevědomě a pasivně čekal, co přijde, nicméně program nenabourával. Občas měl nějakou připomínku či poznámku, což lektorka vždy jen přijala a okomentovala s tím, že každý jsme jiný a máme různé postoje a názory a je třeba to respektovat. Ostatní členové skupiny byli vstřícní a otevření a svým přístupem ho tak trochu vtáhli do skupinového dění. Prováděly se různé interaktivní techniky, při kterých byla možnost, aby se klient do skupiny čím dál víc zapojil.

Ke konci kurzu při nabídce diagnostiky pomocí barev byl nedůvěřivý, protože nerozuměl jejich racionálnímu podkladu, nicméně vyzkoušel to. Na následnou interpretaci přišel pozdě, což byl pozitivní moment, který tak trochu snížil jeho „auru dokonalosti“. Moc se omlouval a lektorka reagovala tak, že se to stává a je to lidské.

Výsledky testu přijímal a byl překvapen, protože odpovídaly realitě. Je to individualista, který dělá věci po svém. Aktuálně se nacházel ve fázi bilancování minulosti a hledání vizí do budoucnosti, potřeboval čas. Je hodně rozumně zaměřený a většinou také takto konstruktivně řeší problémy. Optimálně vyhodnocuje podněty, které k němu zvenku přicházejí, i své prožívání, má dobrou sebekontrolu. Jeho snímek však byl vyvážený, s dobrým výhledem do budoucnosti, a to ho potěšilo.

Po skončení kurzu byl prvním, kdo přišel podat osobně zpětnou vazbu k zadavateli na odborný poradenský útvar. Nadšeně hovořil o celém kurzu, i když přiznal, že k některým pasážím byl zejména zpočátku velmi rezervovaný. Zvláště hovořil o svých nových poznatcích z psychologického bloku, kdy jej nejvíce zaujala barvová diagnostika: „To je úžasné, co to o vás všechno vypoví, dosud jsem tomu nevěřil.“ Dle jeho

sdělení jej poradenský program dostal do pohody, může se více soustředit na řešení aktuálních problémů a také našel cesty, jak se dlouho v evidenci úřadu práce nezdržet.

K 28. 2. 2010 odešel na vlastní žádost z evidence úřadu práce a nastoupil do zaměstnání.



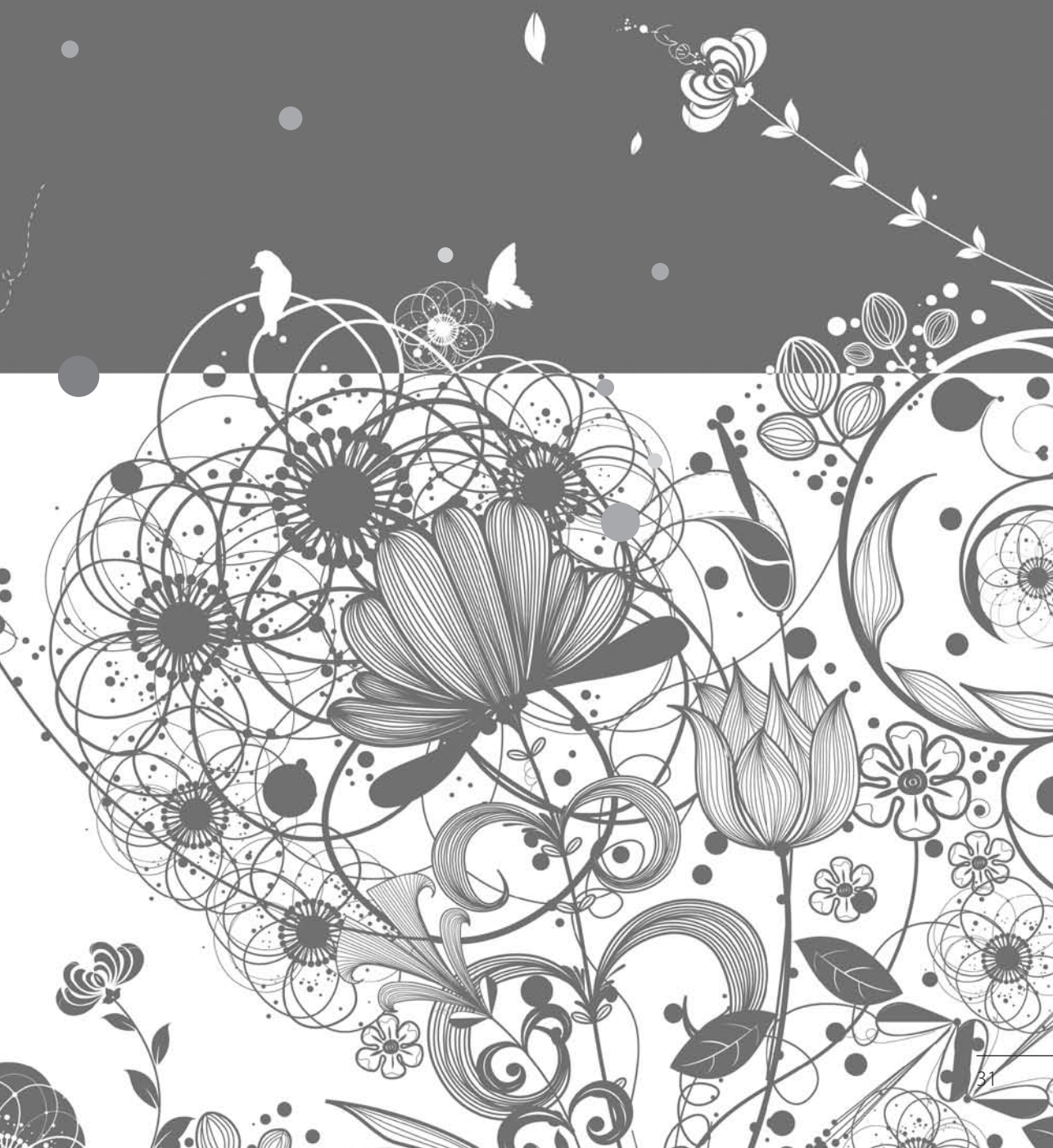
KATEGORIE

# Prevence sociálního vyloučení

Cena za službu, která výrazně přispívá  
ke snížení rizika sociálního vyloučení

II.

- **Úvodní text** / PhDr. Zuzana Hadj Moussová . . . 32
- **Vítězný příspěvek** / Diecézní charita Brno, Celsuz – sociální rehabilitace  
– Pomáháme najít cestu k zaměstnání . . . 34
- **2. místo** / SPOLEČNOST TADY A TEĎ – Program mentoring . . . 42
- **3. místo** / GLE, o. p. s. – Podnikání jako cesta ze sociálního vyloučení . . . 46



# Prevence sociálního vyloučení

**PhDr. Zuzana Hadj Moussová**

*odborná asistentka*

Univerzita Karlova, Fakulta pedagogická, katedra psychologie

Vysoká škola ekonomická, Fakulta financí a účetnictví,  
katedra didaktiky ekonomických předmětů



**S**ociální vyloučení nebo znevýhodnění se týká skupin osob, které nemají úplný a rovnoprávný přístup k realizaci svých základních lidských práv. Proto je nutné věnovat těmto skupinám pomoc a prevenci.

V civilizované zemi není možné připustit, aby existovaly skupiny lidí, jejichž zákonná práva nejsou respektována, kteří žijí na okraji společnosti a kterým není dána příležitost zapojit se rovnocenně do života společnosti.

Jelikož sociálně vyloučené skupiny jsou tvořeny jedinci, kteří z různých důvodů nejsou schopni sami tuto situaci napravit, je nutné, aby jak stát tak i další instituce v této oblasti aktivně zasahovaly.

Jde vlastně o působení ve třech směrech:

- 1) prevence a intervence na úrovni státu i dalších institucí včetně snahy o vymýcení předsudků, jež sociální vyloučení posilují,
- 2) sociální podpora těchto skupin ne pouze pro zajištění jejich materiálního přežití, ale pro umožnění dosáhnout sociální a vzdělanostní úrovně ostatních členů společnosti,
- 3) pomoc jednotlivcům těchto skupin překonat důsledky sociálního vyloučení, které dlouhodobým působením a předsudky společnosti deformují jejich vývoj.

Smyslem prevence je dosáhnout toho:

- aby lidem, kteří touto situací trpí, bylo náležitě pomoheno,
- aby se tito lidé naučili sociálnímu vyloučení úspěšně čelit,
- aby se situace sociálního vyloučení nepřenesla prostřednictvím sociální dědičnosti do dalších generací,
- aby sociálně vyloučené skupiny nepřetržovaly a nevznikaly.

## Možnosti prevence sociálního vyloučení

Na úrovni státu jsou tyto možnosti prevence sociálního vyloučení:

- zákonodárné aktivity,
- činnost orgánů sociálního zabezpečení.

Aktivity představují nutný rámec, jedná se o úpravy se širokým dosahem, ne vždy se však daří zajistit jejich patřičnou účinnost až ke konkrétním jednotlivcům. Navíc vzhledem k nutně plošným opatřením je vždy riziko, že v jednotlivých případech se záměry úprav minou účinkem, který byl smyslem jejich zavedení.

Na úrovni individuální práce s ohroženou populací jde o činnost neziskových organizací a dobrovolníků. V těchto organizacích je individuálním přístupem a specificky zaměřenými aktivitami zvyšována jejich účinnost. Nevýhodou je menší dosah nabízených služeb, vyplývající ze zaměření na práci s jednotlivci, proto je zapotřebí posilovat ochotu a energii, kterou pracovníci těchto organizací a jejich dobrovolníci investují do své činnosti.

Dalo by se obecněji říci, že stát zajišťuje určitý rámec, kterým je vymezena pomoc sociálně vyloučeným skupinám, což je povinnost demokratického státu. Neziskové organizace a dobrovolníci však svou angažovaností prokazují a posilují existenci idejí sociální soudržnosti a kvalitu společenského života.

Všechny příspěvky oceněné v této kategorii ukazují mnohotvárnost možností prevence a pomoci lidem ze sociálně vyloučených lokalit, lidem v ekonomické a sociální nouzi i těm, kteří svou cestu z krizové situace teprve hledají. Představují tedy nejen příklady kvalitně vytvořených programů, ale zcela určitě i inspiraci pro další ochotné jednotlivce i skupiny, kterým není lhostejná situace jejich bližních.



# Vítězný příspěvek

Název příspěvku:

**Pomáháme najít cestu k zaměstnání**

Název organizace:

**Diecézní charita Brno, Celsuz – sociální rehabilitace**

Adresa organizace: tř. Kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno

www: [www.celsuz.cz](http://www.celsuz.cz)

Kontaktní osoba: Ing. Radek Vaníček

Email: [radek.vanicek@caritas.cz](mailto:radek.vanicek@caritas.cz)



**Z komentáře hodnotitelů:**

Účelové zařízení, které podává tento příspěvek, je především zajímavé šíří služeb, jež poskytuje. Řada z nich se nevyskytuje u ostatních institucí zúčastněných v této soutěži, některé v nich prozrazují nápaditost a originalitu zaměřující služby nejen poradensky, ale nepřímo k sociálnímu začlenění klientů (např. dílna světové kuchyně). Poradenská služba je primárně zaměřena kariérním směrem, ale poskytuje také osobní poradenství v případech, kdy je to zapotřebí pro úspěšné začlenění do zaměstnání (viz kazuistika). Příspěvek byl vysoce oceněn pro šíři poskytovaných služeb, variabilitu pomoci od kariérového až po osobní poradenství v případě potřeby. Dále byl oceněn pro nabídku originálních aktivit pro klienty, které jim pomáhají začleňovat se do společnosti ve smyslu hlavního záměru poskytovatele, tj. sociální rehabilitace.

**Výběr z textu soutěžního příspěvku:****Jaká je vize/poslání vaší organizace?**

Celsuz – sociální rehabilitace je služba Diecézní charity Brno. Jejím posláním je nabízet pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci při zvyšování schopností, znalostí a dovedností potřebných k uplatnění na trhu práce.

Toto poslání je uskutečňováno prostřednictvím odborného poradenství, vzdělávání a dalších činností podporujících klienta v aktivním řešení jeho nepříznivé situace.

Motto služby je: „Pomůžeme Vám najít cestu k zaměstnání“.

Věnujeme se sociálně znevýhodněným osobám, které jsou bez zaměstnání a příjmů a nedovedou si pomoci vlastní silou. Vycházíme z toho, že spolu se ztrátou zaměstnání přichází každá osoba o přirozené vazby, které neodmyslitelně patří k životu každého z nás. Prostřednictvím práce člověk uskutečňuje své touhy a sny, naplňuje sociální, ekonomické a kulturní potřeby a vytváří vazby, které jsou nutné pro kvalitní a důstojný život.

Kariérové poradenství chápeme široce jako služby a aktivity zaměřené na podporu pohybu na trhu práce, které klientům pomáhají při zvládnutí jejich profese, pomáhají rozpoznat a mobilizovat jejich osobnostní a profesní potenciál, usnadňují zapojení do dalšího vzdělávání.

Cílem naší služby je klient, který:

- si umí vyhledat nabídky práce a je připraven na jednání se zaměstnavatelem,
- ví, v jaké profesi se může uplatnit a co je potřeba znát k jejímu vykonávání,
- umí vhodně komunikovat v situacích spojených s hledáním a získáním zaměstnání,
- je duševně vyrovnaný a motivovaný k aktivnímu řešení své situace spojené s nezaměstnaností,
- má základní povědomí v oblasti pracovních právních vztahů.

Celsuz – sociální rehabilitace je jednou ze 115 sociálních služeb poskytovaných Diecézní charitou Brno.

**Jaké služby poskytujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?**

Osobní konzultace jsou základem celé služby. Snahou je doprovázet klienty, dojednávat s nimi navazující aktivity, sjednávat plán služby. Dále poskytovat individuální pracovní poradenství (zpracování dokumentů, využívání PC, příprava na pohovor), podporu v tíživé situaci nezaměstnanosti, pomáhat klientovi mapovat jeho dovednosti, zájmy a další možnosti.

Dále nabízíme tyto služby:

- Vzdělávání – připravujeme pro klienty kurzy, které jim mají umožnit získat nové schopnosti a dovednosti potřebné k uplatnění na trhu práce. Jedná se o dlouhodobé kurzy s akreditací (PC a kom., Administrativní pracovník) a kurzy krátkodobé, které vycházejí z individuálních potřeb a poptávky klientů (např. Job-klub zaměřený na hledání práce, Outlook, Správa PC, Pracovní právo).
- Počítače – umožňujeme klientům využít přístup na počítač s internetem. V případě dotazů se klienti mohou obrátit na odborného pracovníka, který jim pomůže. Dále je možnost využít také bezplatně telefon pro hledání práce.
- Samostudovna umožňuje klientům přístup k odborné i populární literatuře tematicky zaměřené na trh práce, práci s výpočetní technikou a další.
- Psychologické poradenství pomáhá klientům, kteří se vlivem nezaměstnanosti ocitli v těžké životní situaci a kteří nevědí, jak tuto situaci řešit. Je určeno těm, kdo potřebují podporu a pomoc.
- Právní poradenství poskytuje klientům rady a informace, které souvisí s právními předpisy z oblasti pracovního práva.
- Poradce pro volbu povolání pomáhá klientům zorientovat se v dosavadní kariéře, radí, jakým způsobem změnit povolání, zprostředkovává informace potřebné pro danou profesi.
- Poradce pro vzdělávání usnadňuje orientaci v situaci, kdy si chce klient doplnit vzdělání, chce se přihlásit na školu, potřebuje pomoc při uznání zahraničních titulů apod.
- Tvořivá dílna a dílna světové kuchyně nabízí prostor pro setkávání s lidmi s podobnými zájmy a problémy, výměnu zkušeností a podporu při navazování přirozených sociálních vazeb.

### **Na základě jaké potřeby služba/projekt/aktivita vznikla?**

Počátky služby pracovního poradenství se datují do roku 2005. V té době začala být vnímána

mezera ve službách pro dlouhodobě nezaměstnané osoby, nezaměstnané osoby starší 50 let, rodiče po rodičovské dovolené bez dalšího specifického omezení (např. zdravotní postižení či drogová závislost) nebo občany z určité etnické skupiny (např. romští občané). Podnětná byla též zkušenost ze studijní cesty do londýnských organizací, které poskytují aktivity nezaměstnaným. Od roku 2006 tedy začala postupně vznikat jednotlivá centra (Centrum vzdělávání, Centrum zaměstnanosti, Aktivační centrum a Informační centrum). Cílem těchto center bylo zvýšení úrovně zaměstnanosti, konkurenceschopnosti a pracovní flexibility, a tím podpoření sociální integrace osob. Postupně se pak ukázala potřeba jednotlivá centra sjednotit (zejména v oblasti posílání, cílů, postupů a metodik), vyhovět požadavkům zákona o sociálních službách a také zajistit jednotné a stabilní financování projektu. Ukázala se též potřeba posílit individuální práci s klienty. Vznikla tedy služba Celsuz – sociální rehabilitace, která sjednotila jednotlivá centra dohromady.

### **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 či učilišti; rodiče hledající zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené apod.).**

Služby Celsuz – sociální rehabilitace jsou určeny osobám starším 18 let, které jsou znevýhodněné na otevřeném trhu práce a nemají dostatečné znalosti a dovednosti nutné pro uplatnění v pracovním procesu. Jedná se o tyto skupiny osob:

- osoby se zdravotním postižením (osoba zdravotně znevýhodněná, invalidní osoba v I. nebo II. stupni, ve III. jen pojištěnec, který je schopen výdělečné činnosti za zcela mimořádných podmínek),
- osoby starší 50 let věku,
- rodiče po rodičovské dovolené (matka nebo otec po dobu 6 měsíců od ukončení rodičovské dovolené),
- osoby nezaměstnané déle než 6 měsíců,
- osoby s nízkými příjmy pobírající sociální příspěvek.

Službu Celsuz – sociální rehabilitace není možno poskytovat osobám, které nejsou vedeny jako uchazeči o zaměstnání a nespádají do výše uvedených skupin, osobám, jejichž zdravotní pomůcky nedovolují orientaci a volný pohyb po budově, a osobám s překážkou v komunikaci, která brání aktivní spolupráci při poskytování služby.

### **Jak a kde je možné se o službě dozvědět? Kde inzerujete? Oslovujete klienty aktivně?**

Zájemce o službu Celsuz – sociální rehabilitace může získat základní informace zejména z informačních letáků a internetových stránek organizace (<http://www.celsuz.cz>). Tyto informační materiály jsou průběžně podle potřeby aktualizovány a distribuovány tak, aby mohly oslovit skupiny osob, s nimiž se v rámci služby pracuje. V tomto roce byly informační materiály distribuovány na pracoviště úřadů práce (ÚP Brno-město a ÚP Brno venkov), na vybrané sociální odbory jednotlivých městských částí Brna, na brněnské farní úřady a do některých dalších organizací. Potencionální klienti byli osloveni také prostřednictvím dne otevřených dveří (4. března 2010).

V informačních materiálech lze nalézt veřejný závazek, základní popis sociální služby, kontaktní údaje, údaje o pracovní době a další důležité informace.

Náborové oslovování klientů bylo uplatňováno v minulosti (v roce 2008), v současné době o něm opět uvažujeme.

Pokud klient již využívá služeb, je průběžně informován o jednotlivých aktivitách prostřednictvím osobních konzultantů, nástěnek v rámci budovy a je mu pravidelně zasílána nabídka aktivit elektronickou poštou.

### **V jakých časech/formách (osobně, telefonicky, jinak) je služba poskytována?**

Zájemce či zájemkyně o službu Celsuz – sociální rehabilitace nás může kontaktovat osobně, telefonicky (535 700 950, 739 389 111) nebo prostřednictvím elektronické pošty ([celsuz.dchbrno@caritas.cz](mailto:celsuz.dchbrno@caritas.cz)) každý pracovní den

od 8:00 do 18:00 hod., v pátek od 8:00 do 16:30 (v průběhu letních prázdnin každý pracovní den od 8:00 do 16:30).

Klienti služby pak mohou navštěvovat osobní konzultanty v dohodnutém čase. Pracovní doba osobních konzultantů je ve všedních dnech mezi 8:00 a 17:00 hod. Všechny navazující aktivity jsou realizovány v tomto časovém rámci.

### **Popište prostředí, ve kterém probíhají konzultace a další služby kariérového poradenství.**

Budova, v níž je poskytována služba Celsuz – sociální rehabilitace, je umístěna v těsné blízkosti centra Brna na klidné třídě Kpt. Jaroše 9. V budově jsou poskytovány další sociální služby, jedno patro je pronajímáno externímu subjektu. Důležitá je spolupráce mezi přítomnými službami – klient sociální rehabilitace může využít služeb odborného poradenství a naopak klient některé z poraden se může po vyřešení svých aktuálních problémů zařadit mezi uživatele sociální rehabilitace. Budova byla celkově zrekonstruována a předána k užívání v polovině roku 2006. Nemá bezbariérový vchod, ale vstup pro imobilní osoby je umožněn posazením nájezdových ližin na stávající schod. Po budově se může pohybovat imobilní osoba již bez bariér.

Konzultace s osobními konzultanty, poradci, psychologkou nebo právníčkou probíhají ve třech samostatných konzultačních místnostech. Tyto místnosti jsou vybaveny počítačovou technikou a příjemným posezením na sedacích soupravách či v křeslech. Toto prostředí zajišťuje dostatečné soukromí a bezpečný prostor pro individuální práci.

Učebna je místnost, kde probíhají krátkodobé vzdělávací kurzy nebo některé skupinové aktivity, místnost je vybavena 8 počítačovými stanicemi a stoly je možno variabilně uspořádat.

IT učebna je místnost, kde probíhají vzdělávací kurzy a aktivity počítače. Místnost je vybavena 16 počítačovými stanicemi, lektorským počítačem, promítací technikou a tiskárnou

s kopírkou. V rámci této místnosti je též zřízena samostudovna – knihovna obsahující více jak 500 titulů.

Konferenční místnost je využívána ke skupinovému setkáváním klientů.

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

Každému zájemci o službu Celsuz – sociální rehabilitace je nejprve služba popsána do takové míry, aby se mohl svobodně rozhodnout, zda ji chce využít. Zároveň je potřeba posoudit, zda spadá do cílové skupiny osob, jimž může být služba poskytnuta.

Pokud má osoba zájem a pokud spadá do cílové skupiny, uzavírá smlouvu o poskytování služby. Tato smlouva je vždy na dobu určitou (zpravidla šest měsíců, ale je možné smlouvu odůvodněně prodloužit až na dva roky). Schůzky klienta s osobním konzultantem probíhají maximálně dvakrát týdně, minimálně jednou za šest týdnů. Jejich intenzita je volena s ohledem na časové možnosti klienta a průběh spolupráce. Maximální či minimální počet schůzek v navazujících aktivitách je stanoven dle individuálních potřeb klienta a pravidel dané aktivity.

Při prvních individuálních schůzkách mapuje konzultant životní situaci klienta, jeho minulost (např. délka nezaměstnanosti, pracovní historie), současnost (zejména zdroje a současné bariéry) a budoucnost (tužby, přání a osobní cíle). Po určité době dochází ke stanovování cílů spolupráce, které vycházejí z osobních cílů klienta a zároveň musí být ve shodě s cíli služby. Cíle spolupráce jsou poté rozpracovány: kde jsou zdroje k jejich naplnění (jestli s osobním konzultantem, v rámci navazujících aktivit nebo jinde, např. v jiné službě), jaká jsou kritéria jejich naplnění, tedy podle čeho se pozná, že bylo cíle dosaženo a do kdy mají být cíle splněny.

Na dalších schůzkách dochází již k naplňování vytyčených cílů. Osobní konzultant vypisuje zakázkové listy do jednotlivých navazujících aktivit nebo se na naplnění cílů přímo podílí.

Plnění cílů spolupráce je sledováno v průběhu celé služby, stejně tak jsou s klientem vyhodnocovány jednotlivé navazující aktivity. Celkové vyhodnocení cílů spolupráce pak probíhá při uzavírání služby (co se změnilo, co se (ne) podařilo, co zbývá dokončit). V této fázi se ověřuje, zda bylo dosaženo i osobního cíle klienta.

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací?**

Schopnost samostatně získávat informace je jednou ze základních snah naší služby. Tato schopnost je podmíněna také dovedností ovládání výpočetní techniky a internetu. Na tyto kompetence je zaměřen zejména kurz PC a komunikace a některé další rozvíjející krátkodobé kurzy, dále je tato schopnost rozvíjena a udržována v rámci aktivity počítače. Zde jsou klienti vybízeni, aby si samostatně vyhledávali nabídky práce, odpovídali na ně, nebo aby si vyhledávali další informace, které potřebují ke změně své situace.

Ve studovně mají klienti též samostatný přístup k informacím. Mohou si dvakrát týdně vypůjčit knihu s tématem hledání či udržení zaměstnání, počítačovou literaturu nebo jinou odbornou či populární literaturu.

Schopnost získávání a zpracování informací je rozvíjena i při osobních konzultacích.

Dalším přístupem, založeným na samostatném vyhledávání informací, je modelové výběrové řízení – při něm musí klienti najít vhodný inzerát, o který by měli ve skutečnosti zájem (a někteří na něj také ihned reagují), a poté se prezentovat jako zájemci o práci.

Tzv. job-klub je zaměřen přímo na získávání informací. Uživatelům jsou formou workshopu v různých tematických celcích (například portály práce a jejich využití) přiblíženy základy problematiky s důrazem na další budoucí využití a rozvoj získaných zkušeností.

Klienti mají přístup k informacím i na nástěnkách, které jsou rozmístěny na chodbách budovy, ve které je služba poskytována.

### **Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**

Klienti jsou aktivními spolutvůrci poradenského procesu, zejména tím, že si stanovují cíle, kterých chtějí při poskytování služby dosáhnout. Osobní konzultanti poté hledají reálnou shodu mezi požadovanými cíli klienta a cíli služby. Dále osobní konzultanti pomáhají při hledání kritérií úspěšnosti dosahování cílů, nabízejí cestu, jak jich dosáhnout a pomáhají při stanovování termínu dosažení cíle.

Každý klient má v průběhu služby dále právo:

- ovlivnit frekvenci schůzek,
- vybrat si pracovníka v případě, že to umožňuje kapacita služby,
- nahlížet do svého spisu,
- spoluurčovat průběh poskytované služby,
- podat stížnost,
- ukončit službu.

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

Uplatnitelnost na trhu práce se snažíme podpořit spoluprací s některými zaměstnavateli. Důležité je též, že vycházíme z aktuálních potřeb a zájmů klientů, které reflektují požadavky trhu práce (např. v poslední době se objevuje v inzerátech požadavek na ovládání programu Outlook, proto jsme začali nabízet tento kurz klientům). Zároveň se snažíme mít přehled o současném stavu pracovního trhu a nabídkách vzdělávání.

Přenositelné kompetence jsou rozvíjeny zejména v navazujících aktivitách a částečně při individuální práci osobních konzultantů. Počítačové znalosti a dovednosti jsou vytvářeny v aktivitě vzdělávání (60hodinový kurz PC, krátkodobé kurzy jako např. Word a Excel, Outlook) a dále upevňovány v aktivitě počítače, komunikační schopnosti v aktivitě

vzdělávání (30hodinový kurz komunikace) nebo v aktivitě psychologické poradenství. Organizační schopnosti jsou částečně rozvíjeny při práci s osobním konzultantem (klient se musí dostavit včas na dohodnutou schůzku, případně se omluvit, tvoří a připravuje si materiály na další setkání) a částečně v aktivitě tvořivá dílna a vaření, jazykové znalosti jsou rozvíjeny v aktivitě tvořivá dílna (konverzace v angličtině a hravá angličtina). Schopnosti nést odpovědnost a samostatně se rozhodovat jsou podporovány zejména při individuální práci s osobními konzultanty (konzultanti vyžadují dodržování dohodnutých pravidel služby, klient se spolupodílí na dosahování cílů služby a rozhoduje o průběhu jejího poskytování), u klienta je posilováno přijetí odpovědnosti za svůj vlastní život a vytváření vlastních zdrojů pro zvládnutí aktuální situace.

### **Z jakých zdrojů jsou financovány nabízené služby?**

Služba Celsuz – sociální rehabilitace je financována z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR v rámci realizace projektu Zajištění vybraných sociálních služeb na území Jihomoravského kraje ([www.socialnisluzby-ipjmk.cz](http://www.socialnisluzby-ipjmk.cz)).

### **Mají poradci k dispozici případovou či týmovou supervizi? Jak je tato supervize zajištěna? Jak využíváte kolegiální podporu?**

Supervize a intervize významně přispívají ke kvalitě poskytovaných služeb a jsou nedílnou součástí práce celého týmu služby. Supervize, která je zajištěná externím pracovníkem, probíhá jednou za šest týdnů v rozsahu tří hodin. Je rozdělená do dvou částí, a to na supervizi týmovou a supervizi klientskou. Každý odborný zaměstnanec má navíc možnost požádat externího supervizora o individuální supervizi.

Intervize (tedy sdílení klientské práce, zkušeností, vzájemné podpory a reflexe mezi kolegy

a kolegyněmi) probíhá každý týden v rozsahu 1,5 hodin. V rámci tohoto setkání, které je oddělené od jiných týmových porad, jsou sdíleny zkušenosti s prací s jednotlivými klienty, předávány informace o úspěších klientů v rámci služby, je ujasňován postup spolupráce apod.

**Pokud popisované služby kariérového poradenství považujete za inovativní, uveďte, v čem inovativnost služby podle vás spočívá.**

Za inovativní považujeme tyto aspekty naší služby:

Komplexnost – služba Celsuz – sociální rehabilitace se nezaměřuje výhradně na nezaměstnanost, ale chce vidět celého člověka v jeho společenském i osobním životě, jeho minulost, přítomnost i budoucnost. Proto se snažíme o co nejširší nabídku služeb.

Individuální přístup – každá osoba je jedinečná, ve svém příběhu, v bariérách, které musí překonat na cestě ke vzdělávání a uplatnění na trhu práce. Každá osoba má též jedinečný osobní cíl, touhu či přání. Pracovníci služby se vždy snaží tuto jedinečnost reflektovat a pracovat s každým klientem podle jeho potřeb a zájmů. Ve svém přístupu se snaží o nediskriminační pohled.

Zaměření na změnu – snahou práce odborných pracovníků je dosáhnout změny v životě jedince tak, aby dokázal překonat překážky, které mu brání ve vzdělávání a uplatnění na trhu práce.

Cílená práce – s klienty služby se vždy pracuje podle individuálně nastavených cílů spolupráce. Tyto vycházejí z osobních cílů klienta a musí být v souladu s cíli služby. Důležité je též průběžné hodnocení a závěrečné vyhodnocení cílů.

Podpora procesu celoživotního učení – služba nabízí rozmanité a dostupné vzdělávací nabídky, které motivují osoby s rozdílnými předpoklady a zájmy k účasti na vzdělávání. Vzdělávání je zaměřené na rozvoj širokého spektra kompetencí důležitých pro uplatnění v pracovním životě, ale nabízí i občanské vzdělávání, které vytváří předpoklady pro

kultivaci člověka, a zájmové vzdělávání, které respektuje individuální zájmy a umožňuje seberealizaci.

**Kazuistika:**

**Výchozí situace**

Paní Jana Nováková (dále JN) se na začátku září 2009 obrátila na službu Celsuz – sociální rehabilitace s tím, že by potřebovala pomoc při hledání zaměstnání. Celsuz zná ze své předchozí zkušenosti, kdy zde absolvovala kurz PC a komunikace (v rámci centra vzdělávání).

Práci hledá intenzivně zhruba rok, hlavně z domu přes internet, kupuje si také noviny s nabídkami práce. Při hledání často naráží na nedokončené středoškolské vzdělání (je vyučená šička, bez maturity), chybějící znalost angličtiny a na časovou flexibilitu (má 3letého syna, který chodí do školy).

JN často trpí trémou z pohovoru, má pak „okno“ a není schopná podat odpovídající výkon. Tréma se objevuje také ve chvíli, kdy se uchází o zaměstnání, které dříve nedělala. Paní si není jistá, zda hledat zaměstnání v oboru elektrotechnickém nebo v kanceláři.

**Popis případu**

Paní spadá do cílové skupiny služby a chodí k osobnímu konzultantovi Liboru Třeškovi. Ten s ní podepsal smlouvu o poskytování služby.

JN na první schůzce uvádí: „Přišla jsem, protože nemám práci.“ Jejím osobním cílem je najít si práci, kterou by mohla skloubit s povinnostmi vůči rodině.

V rámci rozhovorů s klientkou došlo postupně k definování těchto cílů spolupráce: 1. vytvořit si průvodní dopis; 2. zbavit se strachu z toho, že nezvládne pohovor; 3. připravit se na práci v administrativě; 4. získat kontakty na jazykové kurzy. Na těchto cílech je možné pracovat, protože jsou v souladu s cíli služby. Dále bylo naplánováno, v jaké aktivitě budou tyto cíle naplněny, jaká budou kritéria naplnění cílů a do

kdy mají být cíle naplněny. Tyto informace jsou zapsány v dokumentu plán služby.

### **Průběh poradenského procesu**

S konzultantem absolvovala JN dosud 16 individuálních schůzek. Kromě plánování služby a jejích cílů s ním probírala průvodní dopis. Nakonec si připravila dva, pro různé druhy pracovních pozic. Cíl byl naplněn, když ke konečné verzi průvodního dopisu neměla žádné poznámky ani klientka ani konzultant.

U psycholožky se JN nejprve na 3 schůzkách učila zvládat trému a stresové situace, na dalších 6 schůzkách se zaměřila na zlepšení komunikace. Zároveň JN probírala s konzultantem otázky, které se často vyskytují u pohovorů. Po čase se podařilo dosáhnout cíle, tedy takového snížení nervozity, že absolvovala pohovor bez výrazného strachu. Dosažení cíle bylo ověřeno i cvičným pohovorem zaznamenaným na kameru a posléze rozebraným s konzultantem.

Klientka absolvovala konzultace s poradkyní pro volbu povolání, ze 4 schůzek vyšlo doporučení pracovat v administrativě, prodeji nebo v manuálních oborech. Bylo jí doporučeno dodělat si maturitu, a tím zvýšit možnost pracovního uplatnění. Aby rozšířila své znalosti potřebné k nalezení pracovní pozice v administrativě, absolvovala 120hodinový kurz skladového hospodářství. Kromě toho ještě 10hodinový kurz Outlook. Tím bylo dosaženo cíle, paní je připravená na práci v administrativě. V této oblasti stále hledá práci, ale zatím se jí nedaří.

Snahou bylo také pracovat na zlepšení úrovně angličtiny, navštívila proto poradkyni pro vzdělávání, která jí předala (prostřednictvím elektronické pošty) kontakty na jazykové kurzy. Klientka částečně dosáhla cíle, získala kontakty na vybrané kurzy. Na tomto cíli se nadále pracuje.

Paní Nováková si na konci března našla práci jako agenturní zaměstnankyně v oblasti elektro (převážně manuální práce). S prací je spokojená, baví ji.

### **Návaznost na další služby**

Poradkyně pro vzdělávání předala klientce kontakty na kurzy angličtiny.

Osobní konzultant předal kontakt na správu sociálního zabezpečení, aby si mohla zjistit, zda za ni zaměstnavatel odvádí sociální pojištění.

### **Diskuze případu**

Klientka uvažovala o práci v administrativě, přesto nakonec našla povolání v oboru, ve kterém již má zkušenosti. Zjistila, že i v této profesi může adekvátně sladit svůj rodinný a profesní život. Vzdělání přesto mělo smysl, protože zvýšilo kompetence klientky. Je otázka, zda ji nadále podporovat v hledání práce v administrativě.



## 2. místo

Název příspěvku:

**Program mentoring**

Název organizace:

**SPOLEČNOST TADY A TEĎ**

Adresa organizace: Mikulášské náměstí 17, 301 00 Plzeň

Web: [www.tadyated.org](http://www.tadyated.org)

Kontaktní osoba: Jakub Václavů

Email: [jakub.vaclavu@tadyated.org](mailto:jakub.vaclavu@tadyated.org)



**Z komentáře hodnotitelů:**

Celý program činnosti organizace je zaměřen na pomoc lidem ze sociálně vyloučených oblastí. Jedná se o individualizovanou podporu při vzdělávání, nabývání sociálních dovedností potřebných pro začlenění do majoritní společnosti a do zaměstnání. Jde tedy o podobné kompetence jako v případech jiných nezaměstnaných jedinců, zde je však kladen důraz na osobní provázení klienta. Příspěvek byl oceněn pro aktivity v oblasti pomoci začlenění klientů do společnosti. Pozitivně hodnotíme intenzivní, vysoce individualizované působení mentorů pracujících s klienty, pomoc klientům v nabývání sociálních dovedností a získávání důvěry k sociálnímu prostředí a provázení klientů při hledání smysluplného zaměstnání.

**Výběr z textu soutěžního příspěvku:****Jaká je vize/poslání vaší organizace?**

Posláním organizace je podpořit rodiny s nezaopatřenými dětmi v oblasti vzdělávání tak, aby její 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.

**Jaké služby poskytujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?**

V rámci kariérového poradenství poskytujeme základní sociální poradenství ve smyslu zákona o sociálních službách, samotný program mentoring a program podpory vzdělávání, který je registrován podle zákona o sociálních službách jako sociální služba. Další pracovník se pak specializuje na finanční poradenství, součástí orientace na kariérové poradenství je také aktivita Ghetttout – trenažér životních strategií ([www.ghettout.cz](http://www.ghettout.cz)).

**Komu je služba nabízena? Vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku.**

Služba je nabízena dětem a mladistvým, kteří vyrůstají v sociálně vyloučeném prostředí, a jsou tedy socializováni do vzorců jednání a životních strategií, které jsou pro toto prostředí charakteristické. Charakteristické jsou například tendence k tomu, aby se dívky ze sociálně vyloučeného prostředí staly co nejdříve pomocnou domácí silou. U chlapců je naopak tendence k tomu, aby co nejdříve začali přispívat výdělkem do domácího rozpočtu. Vzhledem k dosaženému základnímu vzdělání najdou uplatnění jen ve velmi nízké ohodnocených profesích bez možnosti dalšího rozvoje, nebo v takzvané práci na černo. Tyto charakteristické strategie souvisejí s celkovou nízkou vzdělanostní úrovní v rodinách klientů, z čehož pramení všeobecná skepse k dalšímu vzdělávání po základní škole.

Klienty lze rozdělit do tří skupin, které se částečně navzájem prolínají.

1. Děti, které ukončí základní školu a neví, zda mají pokračovat v dalším stupni vzdělání. Ve svém okolí nemají v tomto směru pozitivní vzory ani podporu, jejich rodiče nemají s učňovským nebo středoškolským vzděláním zkušenosti a nechávají rozhodnutí na dětech. Častá je také situace, kdy rodiče nedokáží podpořit své dítě v přípravě na přijímací řízení a ve vřízení administrativních úkonů, které jsou v ČR ve větší míře starostí samotných dětí a jejich rodičů.

2. Klienti, kteří již základní školu ukončili nebo brzo ukončí a nemají zájem o pokračování v dalším studiu, ale mají zájem o práci na legálním trhu práce.
3. Klienti, kteří tráví problematicky svůj volný čas a vliv jejich rodičů je velmi omezen. Jsou to klienti, kteří se již dostali do konfliktu se zákonem nebo tento konflikt hrozí, a vzhledem k nastartované životní dráze lze předpokládat, že budou mít v rozhodujícím období ukončování povinné školní docházky vážné problémy s pokračováním ve studiu (hrozí snížené známky z chování, umístění do ústavní výchovy, zápisy v rejstříku trestů a celkový propad na sociální dno spojený s kriminální kariérou).

#### **Jak a kde je možné se o službě dozvědět? Kde inzerujete? Oslovujete klienty aktivně?**

Vzhledem k častým návštěvám pracovníků organizace v sociálně vyloučených lokalitách v Plzni a v návaznosti na službu Podpora vzdělávání jsme do programu mentoring zapojili předem vytypované klienty, kteří spadají do výše zmíněných okruhů a o program projeví zájem. V současné době nás noví klienti nejčastěji kontaktují na základě doporučení od stávajících klientů – informace se šíří pomocí sociálních sítí klientů.

Informace o službě jsou také dostupné na webových stránkách organizace a na propagačních materiálech organizace.

#### **Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení, metody, techniky, pomůcky apod.).**

Poradenský proces probíhá nejčastěji dvěma způsoby. Princip rozdělení je v tom, kdo jakou roli zastává, přičemž role mentora je jiná než role pracovníka, i když společně spolupracují na stejném cíli. Počátek procesu je na pracovníkovi, který aktivně vyhledá nového klienta a dojedná s ním podmínky spolupráce a poskytování služby. Pracovník vyhledá a proškolí mentora, připraví ho na vstup do klientovy situace. V průběhu zapojení klienta do programu se vytýčí

postupné kroky, které by měly vést k naplnění individuálního cíle. Pracovník dohlíží, aby byl klient veden ze strany mentora k samostatnosti při řešení dílčích kroků vedoucích k cíli. Klient je v průběhu trvání programu aktivně informován o vývoji zakázky, všechny kroky jsou s ním konzultovány tak, aby porozuměl jejich významu. Základní metodou při postupu je rozhovor. Poté, co je vytvořen základní vztah důvěry mezi klientem a mentorem, motivuje mentor klienta k tomu, aby aktivně přistupoval k naplnění cíle programu, respektive svého individuálního cíle. K tomuto motivování dochází stále, zejména při volnočasových aktivitách. Klient s mentorem chodí nejčastěji do kina, sportovat, na procházky a neformální posezení. K prohloubení důvěry organizace příležitostně realizuje také výlety mimo město a sebezkušenostní týdenní tréninky v přírodě. Pomůckou je například přístup k internetu pomocí notebooku s vlastním připojením k mobilní síti.

V průběhu spolupráce dochází také k poskytnutí jiných služeb (pracovní poradenství, úřad práce a oddělení rekvalifikací, pracovní agentury), a zároveň se tyto a další služby (např. právní poradenství, krizová intervence) nabízejí ostatním členům domácnosti, kde klient bydlí, a jejichž situace může mít rozhodující vliv při rozhodnutí dítěte o jeho dalším studiu.

V průběhu programu se koordinátor snaží ovlivňovat průběh vztahu i spolupráce tak, aby řešení situace dítěte bylo komplexní (orientované i na jeho okolí), aby vztah mezi mentorem a jeho klientem byl bezproblémový.

#### **Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci? Jakým způsobem je zajištěno jejich další vzdělávání, účast na konferencích, studijních návštěvách, školeních apod.?**

V současné době v rámci programu pracují dva terénní aktivizační pracovníci. Pracovníci mají ukončené bakalářské antropologické vzdělání a nadále studují magisterský obor sociální práce a sociální politika na ZČU v Plzni. Pracovníci dále absolvovali program „Terénní sociální pracovník“

(organizace Drom v Brně v rozsahu 167 hodin), vzdělávací seminář „Vzdělávání poskytovatelů sociálních služeb v oblasti prevence kriminality a sociálního začlenění mládeže v ČR“ (pořádal Institut pro kriminologii a sociální prevenci v Praze), dále pak odborné školení na lektorské dovednosti, které organizuje Sdružení pro probaci a mediaci v justici, o. s. (program je akreditován u Ministerstva spravedlnosti jako probační program).

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace? Považujete váš model služby za přenositelný? Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům? Pokud ano, uveďte konkrétně kterým.**

Právě proto, aby byla služba v maximální možné míře přenositelná do jiných organizací, vznikla po 20 měsících realizace programu podrobná metodika, která je určena zejména jiným organizacím. Metodika je volně ke stažení na stránkách organizace, nebo k zapůjčení v tištěné podobě v sídle organizace.

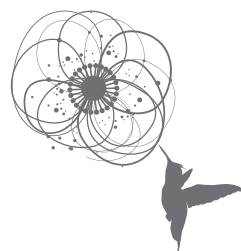


.....

#### Kazuistika:

Klientka Z. byla poprvé oslovena na přelomu února a března 2008 koordinátorem služby s dotazem, zda by nechtěla pokračovat po skončení základní školy praktické ve studiu na učilišti. Klientce bylo ze strany rodičů doporučeno, aby šla raději pracovat (rodina byla v dosti špatné finanční situaci). Klientka měla velmi nízké sociální a komunikační dovednosti, při přijímacím pohovoru nedovedla vystupovat samostatně a sebevědomě a vzhledem k ukončenému typu základní školy byla na trhu práce těžko uplatnitelná. Celý rok byla evidována na úřadu práce a nepodařilo se jí zprostředkovat žádné zaměstnání. Mentoring se tedy postupně zaměřil na zvýšení potřebné sebedůvěry a komunikačních schopností tak, aby se zvýšila možnost přijetí na nekvalifikované pracovní místo. Díky úspěchu v této oblasti se klientka po roční pauze ve studiu nakonec rozhodla,

právě díky mentorce a její motivačně-aktivizační činnosti, zkusit pokračovat v získávání kvalifikace na středním odborném učilišti. Koordinátor programu v průběhu roku projednával klientčinu budoucnost s rodiči (zprostředkoval také kontakt s terénní sociální pracovnící z jiné organizace, která se začala zabývat finanční situací rodiny). Klientka Z. si podala přihlášku na střední odborné učiliště, v přijímacím řízení obstála úspěšně a v září 2009 nastoupila na učiliště do oboru pekař, který si sama vybrala. Přes letní prázdniny 2009 byl mentoring zaměřen na získání potřebných dovedností a návyků, které klientce umožní nástup do školy. V současnosti má za sebou klientka první rok studia, do učiliště dochází bez větších problémů a dle jejích slov ji učení baví, i když je pro ni obtížné.



### 3. místo

Název příspěvku:

**Podnikání jako cesta ze sociálního vyloučení**

Název organizace:

**GLE, o. p. s.**

Adresa organizace: Křižíkova 185/35, 186 00 Praha 8

Web: [www.gle.cz](http://www.gle.cz)

Kontaktní osoba: Hana Galiová

Email: [hana.g@gle.co.uk](mailto:hana.g@gle.co.uk)



## Z komentáře hodnotitelů:

V tomto příspěvku, kromě obsahu činnosti, je pozitivní přenos zahraničních zkušeností do našeho prostředí. Lze tedy říci, že základní zaměření je přejato z londýnské mateřské organizace, konkrétní činnosti však musely a musí být průběžně přizpůsobovány realitě, ve které je poradenství poskytováno. Služba byla tedy vyvolána skutečnou potřebou klientely a způsob jejího poskytování splňuje očekávání. Příspěvek je oceněn pro nabízenou službu, která se v naší společnosti dosud ve službách kariérového poradenství nevyskytuje. Oceňujeme také zprostředkování užitečné zahraniční zkušenosti. Pozitivní je důraz na vlastní aktivity klientů, kterým podpora organizace poskytuje pomoc.

## Výběr z textu soutěžního příspěvku:

### Jaká je vize/poslání vaší organizace?

Naše mateřská organizace GLE v Londýně chce být vedoucí nezávislou evropskou organizací v oblasti ekonomického rozvoje, která poskytuje služby, produkty a investice vedoucí v co největší míře ke zvýšení potenciálu lidí, malých firem a rostoucích podniků skrze skupinu samostatných organizací. Pražská GLE, o. p. s., se k této vizi připojuje v některých bodech, zejména v podpoře osob vyloučených na trhu práce a osob ohrožených sociální exkluzí prostřednictvím nabídky služeb pro tyto osoby.

### Jaké služby poskytujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?

V rámci kariérového poradenství nabízíme služby podnikatelského poradenství pro osoby se ztíženým přístupem na trh práce – imigranty/imigrantky, osoby dlouhodobě nezaměstnané, rodiče s dětmi do 15 let. Klienti/klientky mají možnost v rámci projektu „Podnikání jako cesta ze sociálního vyloučení“ podpořeného z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Praha – Adaptabilita využít jak individuálního poradenství

(individuálních konzultací se svým podnikatelským poradcem), tak seminářů a školení s tematikou podnikání (např. Základy podnikání, Povinnosti v začátcích podnikání, Komunikační a prezentační dovednosti, Možné zdroje financování, Marketing – nástroj úspěšných podnikatelů, Nahlédnutí do účetnictví apod.). Tyto služby představují v současné době téměř 100 % nabídky služeb naší organizace.

Služby podnikatelského poradenství (jak si založit živnostenský list či s. r. o., jaké platit odvody, kde se zaregistrovat apod.) využily mimo výše zmíněný projekt také některé neziskové organizace, např. Evropská kontaktní skupina v České republice, InBáze Berkat o. s., vyučovali jsme také v integračních kurzech v rámci projektu Integrační vzdělávání vietnamských migrantů v Praze společností InBIT Česká republika, s. r. o.

V budoucnu chceme s poskytováním této služby pokračovat i v dalších regionech České republiky, kromě Prahy zejména ve Středočeském a Pardubickém kraji.

### Na základě jaké potřeby služba/projekt/aktivita vznikla?

Projekt „Podnikání jako cesta ze sociálního vyloučení“ vznikl na základě zjištění pilotního projektu z roku 2007 podporujícího podnikání jako východisko ze sociálního vyloučení, který vycházel z úspěšného modelu Evropské učící se sítě (European Learning Network, L-Net).

Projekt byl realizován GLE ve spolupráci se společností Člověk v tísni. Z rozsáhlého průzkumu vyplynulo, že podnikání je v deprivovaných městských lokalitách České republiky, a zejména v Praze, podporováno nedostatečně. Bylo zjištěno, že řada oblastí trpí vysokou nezaměstnaností a obyvatelé některých městských částí postrádají vhodný přístup, sebedůvěru a motivaci potřebnou pro podnikání. V rámci tohoto pilotního projektu proto vyvstaly následující potřeby cílových skupin: rozšíření informací o možnostech, jak řešit nezaměstnanost, dostatek informací potřebných k tomu, aby lidé z cílových skupin začali uvažovat o podnikání jako o možném řešení své situace, potřeba flexibility, potřeba získat dovednosti pro zahájení podnikání v České republice apod. Na základě zjištění těchto potřeb byl vytvořen projekt „Podnikání jako cesta ze sociálního vyloučení“, který byl podpořen z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Praha Adaptabilita, a může tak být přínosem pro potřeby cílové skupiny imigrantů/imigrantek, rodičů s dětmi do 15 let a osob dlouhodobě nezaměstnaných.

### **Komu je služba nabízena? Vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku.**

Služby projektu jsou nabízeny třem cílovým skupinám:

- imigrantům s legálním pobytem v České republice, kteří zde často čelí diskriminaci na pracovním trhu a mnohdy také sociálnímu vyloučení,
- rodičům pečujícím o děti do 15 let, kteří nemají zaměstnání anebo je pro ně zaměstnání nemožné z důvodu potřeby větší flexibility,
- osobám dlouhodobě nezaměstnaným.

Projekt nejvíce využívají imigranti/imigrantky (88 %), pro které je obtížné začlenit se na trh práce v České republice (nostrifikace vzdělání, nedostatečná znalost českého jazyka) a podnikání je pro ně zajímavou možností, ve které mohou rozhodovat o aktivitách a činnostech sami za sebe.

Všechny osoby zapojené do projektu by měly žít (nebo to plánovat) déle než polovinu roku na území Prahy, přednost při zapojení do projektu mají osoby z městských částí Praha 3, 5, 8, 9 nebo 13, které jsou městskými částmi s větším výskytem sociálně znevýhodněných skupin.

### **Jak a kde je možné se o službě dozvědět? Kde inzerujete? Oslovujete klienty aktivně?**

O službách je možné se dozvědět na webových stránkách naší organizace – [www.gle.cz](http://www.gle.cz). S nabídkou služeb jsme oslovili také řadu mateřských center v Praze, jimž byl zaslán informační leták spolu s popisem projektu a nabídkou seminářů, některá mateřská centra jsme navštívili osobně s představením služeb. Dále jsme kontaktovali úřady práce, městské úřady Prahy 8 a 13, informace o projektu vyšla také v týdeníku Inform (rusky), zveřejnili jsme tiskové zprávy na stránkách [www.ecn.cz](http://www.ecn.cz), [www.ta-gita.cz](http://www.ta-gita.cz) atd., o projektu vyšel krátký článek i v *Informačním zpravodaji Městské části Praha 13*, vydáváme minimálně 2x ročně informační bulletin organizace o průběhu realizace projektu, nabídku služeb, termínech seminářů.

V rámci projektu spolupracujeme také se dvěma partnery projektu – Poradnou pro integraci (celkem 20 měsíců) a Centrem pro integraci cizinců (10 měsíců). Jejich úkolem je aktivně informovat klienty/klientky z řad imigrantů/imigrantek o možnostech zapojení do projektu, vysvětlit jim základní nabídku služeb, popřípadě je objednat na seminář či konzultaci.

O projektu a nabízených službách jsme informovali některé neziskové organizace na Veletrhu neziskových organizací v roce 2009 i 2010.

Dalším způsobem informování klientů je neformální cesta – stávající klienti informují o projektu a nabízených službách podnikatelského poradenství své přátele a známé, takže

do GLE, o. p. s., velmi často přicházejí i noví zájemci/zájemkyně, jimž projekt někdo doporučil osobně.

### **V jakých časech/formách (osobně, telefonicky, jinak) je služba poskytována?**

Služby jsou poskytovány klientům/klientkám v pracovní dny, tj. od pondělí do pátku od 8:30 do 17:00 hodin. Na individuální konzultace si klienti/klientky domlouvají termín schůzky dle své potřeby s podnikatelským poradcem, na semináře, které jsou zpravidla ve středu od 9:00 do 13:00, se z důvodu velkého zájmu také objednávají dopředu. V odůvodněných případech jsme schopni a ochotni poskytovat konzultace i v jiných než takto stanovených časech (ve všední dny). Služby podnikatelského poradenství ve formě individuální konzultace či semináře jsou poskytovány osobně týmem GLE, o. p. s. (podnikatelský poradci, projektová manažerka), v některých situacích poskytujeme klientům/klientkám také informace a rady písemně (emailem) či telefonicky (např. žádost o kontakty na příslušné instituce a úřady, citace zákonů apod.).

### **Popište prostředí, ve kterém probíhají konzultace a další služby kariérového poradenství.**

Individuální konzultace i semináře probíhají ve školící a konzultační místnosti, která je nově vybavena dostatečným počtem stolů a židlí tak, aby při semináři mohl mít každý klient/každá klientka dostatek místa na psaní (kapacita místnosti je cca 20 posluchačů/posluchaček). Na seminářích se používá také flipchart, notebook a dataprojektor. Při individuálních konzultacích je klientovi/klientce zaručeno soukromí, v místnosti vždy probíhá pouze jedna konzultace. Školící místnost GLE, o. p. s., je v Karlíně, nedaleko Florence, je dobře dostupná MHD.

### **Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení, metody, techniky, pomůcky apod.).**

Proces poskytování služeb v rámci projektu lze rozdělit do několika kroků:

#### **Krok číslo 1 – Analýza potřeb**

Klient/klientka si domluví schůzku v GLE, o. p. s., s podnikatelským poradcem. Na schůzce popisuje svoji situaci, svůj podnikatelský záměr, své plány, svou potřebu podpory a svá očekávání. Podnikatelský poradce klade klientovi/klientce doplňující otázky (za pomoci diagnostického formuláře), aby zjistil, co klient/klientka přesně potřebuje. Úvodní schůzka trvá 1,5 až 2 hodiny.

#### **Krok číslo 2 – Individuální poradenské schůzky**

Na základě analýzy potřeb vypracuje podnikatelský poradce s klientem/klientkou plán kroků, které jsou důležité pro zahájení podnikání či pro rozvoj schopností a dovedností. Na každé schůzce klient/klientka dostává úkoly, které její/ji přiblíží k realizaci vlastního podnikání. Jednotlivé kroky může vždy konzultovat s podnikatelským poradcem. Počet schůzek záleží na potřebách klienta/klientky. Většinou trvá schůzka kolem 1,5 hodiny.

#### **Krok číslo 3 – Školení a semináře**

Pokud klient/klientka narazí během individuální konzultace na nějakou oblast, kde by potřeboval/a podrobnější a odbornější informace (např. z oblasti daní, financí apod.), nabízíme účast na seminářích s tematikou podnikání: Základy podnikání, Povinnosti v začátcích podnikání, Marketing – nástroj úspěšných podnikatelů, Možné zdroje financování, Nahlédnutí do účetnictví, Komunikační a prezentační dovednosti apod.

#### **Krok číslo 4 – Ukončování spolupráce**

Ve chvíli, kdy klient/klientka dojde se svým poradcem k požadovanému bodu (např. dokončení podnikatelského plánu, informace o založení společnosti apod.) a nepotřebuje již další konzultaci, je spolupráce ukončena. V případě potřeby se však klient/klientka i po ukončení spolupráce může obrátit na GLE, o. p. s., se žádostí o radu.

Pořadí některých kroků lze zaměňovat (individuální konzultace x semináře). Individuální konzultace probíhají formou rozhovoru, využíváme flipchart, internet, notebook, metodiky, zákony, *Příručka pro začínající podnikatele*, učebnice aj.

### **Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, osobní a životní dráhy? Jak podporujete rozvoj dílčích kompetencí?**

Klienty/klientky podporujeme v každém kroku poradenského procesu v samostatnosti a řízení vlastního procesu či cesty. Při individuálních konzultacích i seminářích jsou klienti/klientky informováni o tom, že účast ve všech aktivitách a službách projektu je dobrovolná, že může být změněno téma konzultací (nový podnikatelský záměr), klient/klientka si určuje termín a oblast konzultací dle vlastních potřeb. Pokud se např. klient/klientka rozhodne přestat využívat služeb a začne pracovat, považujeme i tento výsledek za úspěch, protože klient/klientka se dokázal/a rozhodnout, že v současné chvíli není pro něho/ni podnikání vhodné. Další formou podpory samostatnosti klientů/klientek je zadávání úkolů či oblastí, na které je potřeba se samostatně připravit. Jedná se zejména o získání podkladů k analýze trhu, přípravu položek rozpočtu, zamyšlení se nad podnikatelským záměrem a jeho realizovatelností, přípravu SWOT analýzy konkurence apod. Na základě klientem/klientkou samostatně vypracovaného úkolu pak pokračují individuální konzultace s podnikatelským poradcem. Během celého procesu podnikatelského poradenství klienty/klientky nezavazujeme k účasti na projektu a podporujeme jejich vlastní rozhodování.

### **Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací?**

Klienti/klientky mají přístup k samostatnému získávání informací buď v *Příručce pro začínající podnikatele* či na základě prezentací k jednotlivým seminářům (odkazy na zákony, legislativu, příručky apod.). Většina našich klientů/klientek má přístup k internetu (v domácnosti,

knihovně, u přátel), kde si může informace vyhledávat, popř. aktualizovat. Během konzultací i seminářů klienti/klientky dostávají podkladové materiály, na jejichž základě mohou rozvíjet další získávání informací. *Příručka pro začínající podnikatele* je také dostupná ve třech jazykových verzích na našich webových stránkách ([www.gle.cz](http://www.gle.cz)), kde si ji mohou zájemci/zájemkyně kdykoliv zdarma stáhnout a prostudovat.

### **Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**

Klienti/klientky určují sami/samy aktivně, jakým směrem se bude poradenský proces ubírat. Někteří se chtějí věnovat analýze podnikatelského záměru, jeho realizovatelnosti, jiní mají podnikatelský záměr jasně stanoven a potřebují se připravit po stránce marketingové (analýza trhu, marketingový plán), rozpočtu apod.

Klienti/klientky dostávají během konzultací také úkoly či oblasti, na které je potřeba se samostatně připravit a jež vyžadují jejich vlastní aktivitu.

Další z možností aktivního zapojení klientů/klientek do poradenského procesu je jejich účast na seminářích, které probíhají interaktivně s řadou cvičení, nácvikem modelových situací, klienti/klientky během nich mohou klást otázky či přicházet s vlastními nápady a podněty, s vlastními zkušenostmi.

Klienty/klientky podporujeme v aktivním zapojení také z toho důvodu, že pokud chtějí podnikat, je nutná samostatnost, příprava, orientace, vlastní aktivita.

### **Popište standardní postup k odkazování klientů na další služby. S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenských služeb? Jsou klientům k dispozici informace o pracovních a studijních příležitostech v ČR i v zahraničí?**

Klienti/klientky mají možnost pracovat se šanonem, který jsme pro ně připravili, a jenž obsahuje řadu letáků a informací o různých typech

organizací, jejichž služby by mohli využít (mateřská centra, hlídání dětí, organizace pracujících s cizinci, úřady a instituce apod.)

V rámci projektu spolupracujeme s Poradnou pro integraci (PPI) a s Centrem pro integraci cizinců (CIC), dále jsme v kontaktu s organizací InBáze Berkat, Evropská kontaktní skupina v České republice. Na tyto organizace odkazujeme klienty/klientky, pokud mají dotaz, např. v oblasti víz, občanských průkazů, sociálních dávek apod. Pokud je potřeba, zjišťujeme spolu s klienty/klientkami informace na příslušných institucích – úřady práce, ministerstva, finanční úřad, zdravotní pojišťovny apod.

Klientům/klientkám nejsou k dispozici informace o pracovních příležitostech v ČR ani v zahraničí, o tento druh informací většinou nemají zájem, pokud by se zájem objevil, poskytl bychom klientům/klientkám kontakty na organizace, zabývající se touto oblastí. Co se týká informací o studijních příležitostech, na nástěnkách máme letáky neziskových organizací nabízejících různé kurzy či semináře (např. Centrum pro integraci cizinců a Poradna pro integraci – kurzy českého jazyka, APERIO – kurzy pro sólo rodiče, Altus – Počítačovou gramotností ke snadnějšímu podnikání atd.). Na tyto kurzy klienty/klientky upozorňujeme během seminářů či individuálních konzultací a předáváme jim letáky a kontaktní informace.

### **Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby (např. máte tuto službu zakotvenou v etickém kodexu apod.)?**

Naše mateřská organizace GLE v Londýně je nositelem akreditace ISO a Investors In People, má tedy detailně zpracován postup pro etické poskytování služby. Vychází zejména z principu rovného přístupu ke všem bez ohledu na pohlaví, věk, rasu, národnost, zdravotní postižení atd., tento přístup je aplikován jak ve vztahu ke všem zaměstnancům GLE, tak ve vztahu ke všem klientům/klientkám. Každý ze zaměstnanců/zaměstnankyň GLE je jednou ročně proškolen v oblasti rovného přístupu. Dále se při poskytování služby opíráme o principy etického kodexu sociálních

pracovníků, to např. znamená, že chráníme právo na soukromí a důvěrné sdělení klientů/klientek, získané informace z konzultací zůstávají v rámci GLE, o. p. s., a mají k nim přístup jen ti, kteří jsou spojení s projektem (klienti/klientky jsou o tom informováni/informovány), informace o klientovi/klientce neposkytujeme bez jeho/jejího souhlasu dalším organizacím či institucím, klienta/klientku aktivně zapojujeme do celého procesu, aby mohl/mohla v každém kroku učinit informované rozhodnutí. Všechny kroky, které jsou s klientem/klientkou prováděny, jsou s jeho/jejím souhlasem a vycházejí z dobrovolného rozhodnutí účastnit se aktivit a činností projektu. Etické poskytování služeb je také zakotveno v dokumentu, který nese název *Standardy klientů a pracovníků GLE, o. p. s.*, jehož část Kodex práce s klienty/klientkami v sobě zahrnuje postupy pro etické poskytování služeb a pravidla pro podnikatelské poradenství. V tomto dokumentu, se kterým jsou klienti/klientky seznamováni/y na začátku spolupráce, je také stanoven postup pro podávání a vyřizování stížností.

### **Z jakých zdrojů jsou financovány nabízené služby?**

Nabízené služby podnikatelského poradenství v projektu „Podnikání jako cesta ze sociálního vyloučení“ jsou financovány z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Praha – Adaptabilita (OPPA) v období prosinec 2008 – březen 2011. Pro další období jsme předložili (a plánujeme předkládat) nové projekty pro podporu tohoto typu služeb z prostředků EU.

### **Pokud popisované služby kariérového poradenství považujete za inovativní, uveďte, v čem inovativnost služby podle vás spočívá.**

Služby projektu „Podnikání jako cesta ze sociálního vyloučení“ nejsou v České republice zatím příliš rozvinuté, nejsou nabízeny mnoha organizacemi a když, tak pouze v některých specifických oblastech. V tom je velký potenciál GLE, o. p. s., která může čerpat know-how podnikatelského poradenství ze své mateřské

organizace v Londýně, kde je tato služba nabízena již řadu let. Přínos a inovativnost projektu GLE, o. p. s., pro cílové skupiny (imigranti/imigrantky, rodiče s dětmi do 15 let, osoby dlouhodobě nezaměstnané) spočívá zejména ve zvýšení jejich schopnosti aktivně se začlenit do otevřeného trhu práce podnikáním. Samostatná výdělečná činnost nebo podnikání umožňují klientům/klientkám využít schopností a profesionálních zkušeností (např. získaných v zemích jejich původu, naučených a rozvinutých díky GLE, o. p. s., apod.), eliminuje se tím možná diskriminace, např. při přijímacích pohovorech do zaměstnání, se kterou se někteří klienti/klientky z řad imigrantů/imigrantek někdy setkávají. Pokud se klientům/klientkám podaří v podnikání prorazit a uspět, přispívá poradenství projektu také k jejich pocitu začlenění, potřebnosti, vlastní důležitosti. Pokud nezačnou podnikat, mohou znalosti využít při začleňování se do zaměstnání (druhy pracovních smluv, komunikační dovednosti, různé techniky – SWOT analýza apod.).

#### **Kazuistika:**

Paní MT\* pochází z Ruska a v České republice žije dva roky. Je jí 42 let, je vdaná, má vysokoškolské vzdělání – vystudovala architekturu a v Rusku měla svou vlastní firmu. Působila jako architektka a designérka a prováděla rekonstrukce bytů. Když přijela do Čech, asi půl roku se učila český jazyk, aby se mohla lépe dorozumět. Zařídila si nostrifikaci diplomu a začala hledat práci. Chtěla dále pokračovat v tom, co dělala i doma. Ptala se u známých i různých zaměstnavatelů v oboru, ale neúspěšně, protože nikde nebylo místo.

#### **Začátek spolupráce s GLE, o. p. s.**

O GLE, o. p. s., se paní MT dozvěděla z ruských novin (Inform) vycházejících v Čechách. Nabídka služeb ji zaujala, a tak nás kontaktovala. Když šla do GLE, o. p. s., poprvé, ještě si nebyla jistá, v jakém oboru chce začít podnikat. „Měla jsem připravených několik variant,“ říká, ale hlavně se chtěla dozvědět více informací ohledně podnikání obecně, potřebných

dokladů, o zákonech a povinnostech, které se k podnikání v České republice vztahují.

#### **Semináře a podnikatelský poradce**

Nejdříve navštívila seminář Základy podnikání a několik individuálních konzultací. Na konzultacích s poradcem vyplnila tzv. diagnostický formulář, na základě kterého si stanovili další kroky a oblasti, kterým se během poradenství budou věnovat (marketing, příprava databáze klientů, rozbor reálnosti podnikatelského záměru, finanční plán aj.). „Potom jsem však nějakou dobu nechodila, začala jsem hledat informace o svém oboru a poznávat lidi,“ přiznává se paní MT. Paní MT nás po nějaké době opětovně kontaktovala a navštívila další semináře o povinnostech v začátcích podnikání, kde získala důležité informace ohledně vystavování faktur, vyplňování daňového přiznání atd.

Po seminářích začala paní MT znovu více využívat služeb podnikatelského poradce k individuálním konzultacím. „Poradce mi vysvětlil, jak můžu pracovat se svými zaměstnanci, se svými partnery a dodavateli a dalšími osobami, které se mého podnikání dotýkají,“ chválí služby podnikatelského poradce. Paní MT se rozhodla věnovat rozvoji záměru dělat architektonické návrhy. Začala získávat první zakázky, a potřebovala se proto ujistit, že má vše v pořádku a vše je legální, aby mohla správně vést svou firmu. „Vždycky se vyskytnou nějaké otázky,“ říká ze zkušenosti. Paní MT stále navštěvuje GLE, o. p. s. – zatím se zúčastnila 15 individuálních konzultací a 3 seminářů, obdržela *Příručku pro začínající podnikatele*, v práci s ní postupuje podnikatelský poradce podle stanovených kroků a jejich přání.

#### **Zkušenosti z podnikání**

Na otázku, co jí přišlo jako nejtěžší krok v jejím podnikání, odpovídá: „Myslím, že to, že všechno začíná znovu. Je potřeba znovu udělat všechny kroky, kterými podnikatel na začátku musí projít. Také jsem v jiném státě, a to není jednoduché, potřebuji s tím pomoci.“ Nyní s poradcem připravuje návrh nové služby, která zde

v Čechách není nabízena. A proto konzultuje možnosti, jak oslovit české firmy i jednotlivce.

Ráda by nabídla službu „rekonstrukce bytu“, kterou nabízela již v Rusku a díky které má potřebné zkušenosti a znalosti. Se službou měla v Rusku úspěch a doufá, že uspěje i u nás, neboť dle jejích zkušeností jsou byty k prodeji někdy nabízeny v hrozném stavu a rekonstrukcí či přípravou bytu k prodeji se zvedne šance na úspěšný prodej.

### **Doporučení**

Paní MT je ráda, že GLE, o. p. s., poskytuje poradenství k podnikání, protože ví, že cizincům nejvíce chybí informace. Někdy je získají od svých známých, ale to bohužel není zárukou úplnosti těchto informací, navíc dodává: „Pokud nějaké informace mají, jsou částečné a neúplné, a to nestačí, protože tak mohou pracovat jen jako zaměstnanci.“ Nejvíce tedy oceňuje komplexnost informací ohledně podnikání a jejich pravdivost.

Dle názoru podnikatelského poradce paní MT zahájila úspěšný proces, ve kterém vidí dlouhodobou prognózu. S paní MT budeme ve styku i po ukončení spolupráce, budeme zjišťovat, jak se jí v podnikání daří či zda ještě nepotřebuje další služby.

*\* iniciály byly v rámci ochrany změněny*



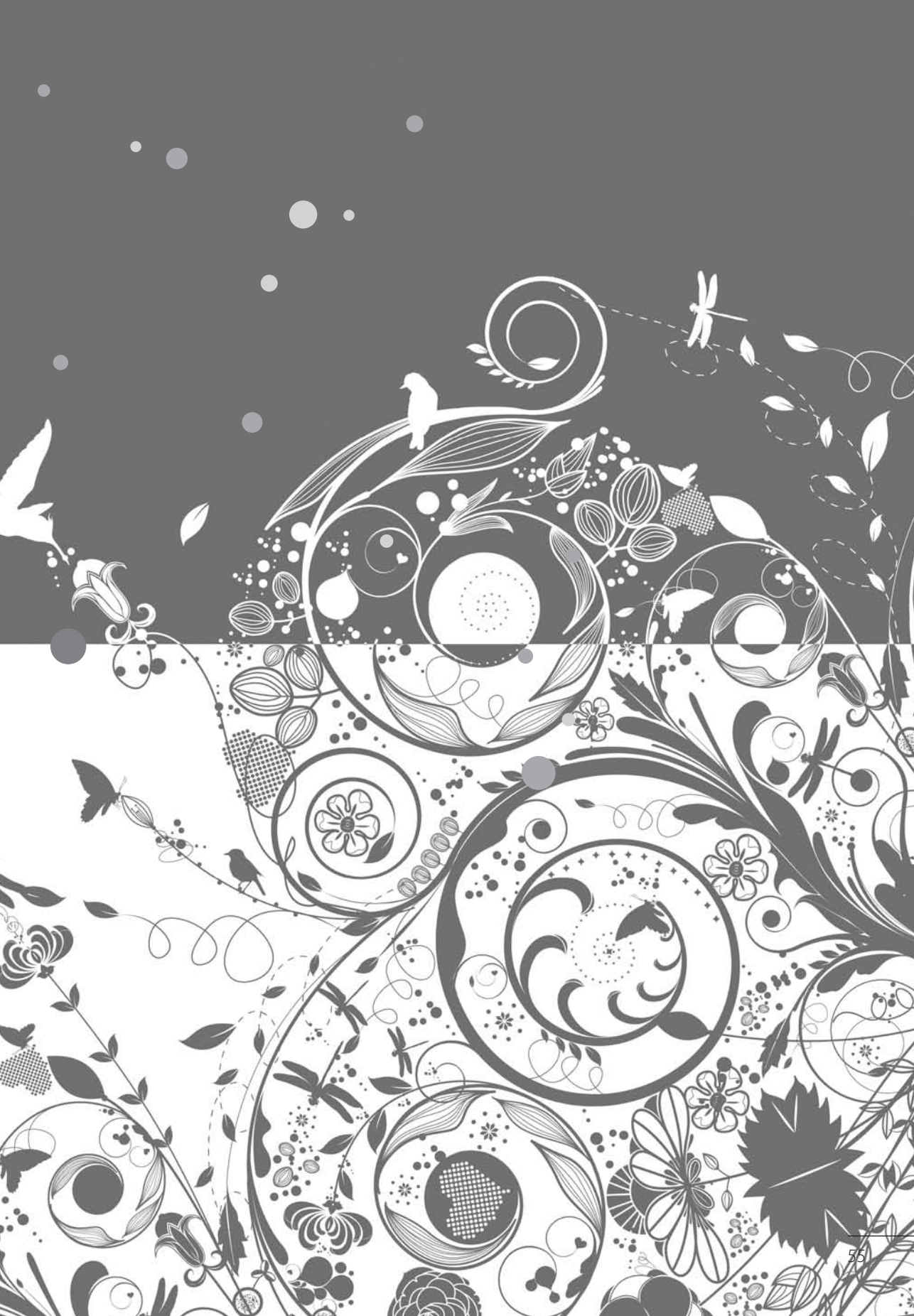
KATEGORIE

# Podpora profesního rozvoje kariérových poradců

Cena za aktivity podporující rozvoj  
poradenských pracovníků

## III.

- **Úvodní text** / Mgr. Lenka Hloušková, Ph.D. . . . 56
- **Vítězný příspěvek** / Gymnázium Jana Palacha, Praha 1, s. r. o.  
– Najdi cestu své seberealizace . . . 58
- **2. místo** / Vysoké učení technické v Brně, Institut celoživotního vzdělávání,  
sekce Poradenství pro studenty – Techniky kariérového koučování  
ve vysokoškolském poradenství . . . 64



# Podpora profesního rozvoje poradenských pracovníků poskytujících služby kariérového poradenství

**Mgr. Lenka Hloušková, Ph.D.**

*odborná asistentka Ústavu pedagogických věd*

Filozofická fakulta MU, Brno

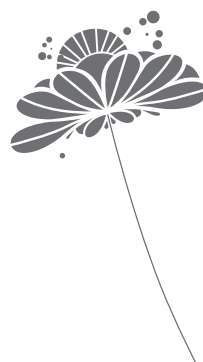


*Cenu předala PhDr. Jana Zapletalová, ředitelka IPPP*

**L**etošní ročník soutěže *Národní cena kariérového poradenství*, který se stejně tak jako v minulém roce nesl v duchu zviditelnění služeb kariérového poradenství, byl tentokrát zacílen na aktuální problémy, které lze z hlediska rozvoje systému služeb kariérového poradenství v ČR považovat spíše za slabé stránky. Právě aktuálnost tématu na jedné straně a slabiny současné praxe na straně druhé stály u zrodu *Ceny za podporu profesního rozvoje poskytovatelů služeb kariérového poradenství*.

Význam udělení této ceny se umocní, když připomeneme, že služby kariérového poradenství jsou poskytovány jako součást jiných služeb (např. sociálních služeb, služeb pedagogicko-psychologického poradenství) nebo jako jedna z variant zcela odlišných profesionálních činností (např. výuky, vzdělávání dospělých, řízení rozvoje lidských zdrojů) a není obvyklé, pokud poskytování služeb kariérového poradenství představuje náplň práce jednoho celého pracovního úvazku. Za této situace se dají předpokládat výrazné rozdíly v poskytování poradenských služeb poradci, kteří mají možnost věnovat se kariérovému poradenství ve větším časovém rozsahu, kteří mají příležitost diskutovat otázky a obtíže spojené s poskytováním služeb se svými kolegy, nebo mají možnost požádat o supervizi, oproti těm, kteří zůstávají se svými otázkami a problémy osamoceni. Rozdíly lze očekávat také mezi poradci, kteří intenzivně využívají možností dalšího vzdělávání nebo stáží, na rozdíl od těch, jimž se stanou organizační či finanční limity organizace bariérou jejich dalšího vzdělávání. Zdá se tedy, že podmínky, které může vytvořit a vytvoří konkrétní zaměstnavatel pro rozvoj svého zaměstnance (pracovních týmů), hrají zásadní roli v poskytování služeb kariérového poradenství.

To však ostře kontrastuje s trendem posilovat kvalitu poradenských služeb na úrovni systému, která má přímou vazbu na vzdělávání a profesní rozvoj poskytovatelů služeb. Proto jsme rádi, že můžeme zviditelnit služby těch, kteří díky řadě okolností mají téměř ideální podmínky k poskytování kvalitních služeb kariérového poradenství, a věříme, že níže popsané příklady dobré praxe se stanou příklady, které „táhnou“.



# Vítězný příspěvek

Název příspěvku:

**Najdi cestu své seberealizace**

Název organizace:

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

Adresa organizace: Pštrossova 13/203, 110 00 Praha 1

Web: [www.gjp1.cz](http://www.gjp1.cz)

Kontaktní osoba: PhDr. Nora Jakobová

Email: [novotna@gjp1.cz](mailto:novotna@gjp1.cz)



## Z komentáře hodnotitelů:

Služby kariérového poradenství jsou poskytovány jako nedílná součást poradenských služeb školní psycholožky. Služby psycholožky jsou provázány s činností školního poradenského pracoviště, s komunikací o žácích uvnitř školy. Kvalita a jedinečnost služby je v její komplexnosti, v propojení poradenského procesu kariérové poradkyně a psycholožky v jedné osobě, který spojuje prvky profesního poradenství a systematické terapie, která ještě umocňuje směřování klienta k vlastnímu, odpovědnému rozhodnutí za svoje další směřování, označované příznačně jako „autorství života“ klienta. Služby jsou dobře dostupné, pravidelné, směřují jak ke skupině (tedy třídě), tak k jednotlivci. Školní psycholožka na škole buduje tuto službu již 4 roky a podařilo se jí vytvořit atmosféru důvěry klientů, kteří se na ni obrací se zakázkou sami, po službě je tedy přirozená poptávka. Kvalita poskytované služby a její jedinečnost je také v ochotě poskytovatelky dále se profesně vzdělávat, rozšiřovat spektrum poradenských, respektive intervenčních i diagnostických postupů, a to jak z domácích, tak i zahraničních zkušeností. Služba je navíc supervidována. Pro kvalitu a komplexnost služeb je velmi důležitá i spolupráce s vedením školy, s pedagogickým sborem a schopnost zajistit vícezdrojové financování služby.

## Výběr z textu soutěžního příspěvku:

### Jaká je vize/poslání vaší organizace?

Gymnázium Jana Palacha (dále jen 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 a probraných učitelů s věkově vyváženou strukturou.

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. Stežejní činností

ŠPP je především kariérní a profesní poradenství. Více k životu školy a ŠPP viz webové stránky <http://www.gjp1.cz/>

### Jaké služby poskytujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?

Kariérové poradenství činí cca 50 % služeb školního poradenského pracoviště. V rámci kariérového poradenství poskytujeme konkrétně screening schopností, zjišťování profesní orientace a osobnostní rozvoj. Tyto služby jsou poskytovány jak skupinově, tak i individuálně.

Cíle kariérového poradenství:

- 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, 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.

### **Popište vývoj poskytovaných služeb. K jakým změnám došlo v průběhu poskytování služeb?**

Nejprve byla služba poskytována s větším důrazem na skupinové testování a diagnostická měřítka. Nyní se vyvinula spíše směrem terapeutickým a aktivizujícím klientovu iniciativu. Došlo ke stmelení týmu školní psycholožka – pedagogický sbor, došlo k dovybavení pracoviště potřebnými nástroji. Školní psycholožka také zdokonalila své poradenské schopnosti pomocí různých kurzů a vzdělávání (např. distanční kurz ve spolupráci se Stockholmskou univerzitou). Jsou využívány další online testy, nové metody a techniky (např. na základě Amundsonova konceptu Aktive Engagement a Peavyho konceptu SocioDynamic Counselling). Byly vytvořeny metodické materiály pro účel profesního poradenství („Jak si zvolit svou profesi?“). Byly inovovány terapeutické konzultace (na základě kurzů narativní terapie Freedmanové, Umění pokračovat, semináře Kurta Ludewiga aj.). Byly zavedeny nové skupinové programy pro třídy vedoucí ke zlepšení vztahů (na základě kurzu MEKKA byla rozšířena nabídka preventivních programů, např. program „Blázníš? No a?“) a programů podporujících multikulturní problematiku (diskuze, trh). Bylo inovováno poradenství a metodická podpora učitelů o metodu videotréninku interakcí (na základě vzdělávání VTI-SPIN).

### **Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby (např. máte tuto službu zakotvenou v etickém kodexu apod.)?**

Sebereflexí služby – respekt k osobním etickým měřítkům.

Dodržování etického kodexu (Etický kodex práce školního psychologa, Etický kodex evropské psychologické asociace EPA).

Supervizní setkání a konzultace s kolegy mimo GJP.

### **Z jakých zdrojů jsou financovány nabízené služby?**

Služba je financována za dvou zdrojů:

- 1) Projekt „Příroda, společnost a kultura jako cesta komplexního rozvoje studenta“ v rámci Operačního programu Praha Adaptabilita,
- 2) z rozpočtu GJP.

### **Jaké podmínky má poradce pro poskytování služeb kariérového poradenství (role v týmu, velikost úvazku, podíl kariérového poradenství v náplni práce, počet klientů na jednoho poradce apod.). Existuje ve vaší organizaci samostatná pozice kariérového poradce?**

- Pozice – školní psycholožka;
- samostatná pozice kariérového poradce neexistuje (je začleněna do role školní psycholožky);
- úvazek 0,8;
- velká podpora vedení školy, kolegů učitelů a učitelek;
- náplň práce:
  - 1) individuální konzultace žákům, rodičům a učitelům v duchu systemického přístupu;
    - konzultace žáků se týkají:
      - kariérového poradenství,
      - osobních a rodinných problémů,
      - schopností (testy IST a Vektor),
      - výukových témat (učební styly),
      - vztahových témat,
      - začleňování jedinců z odlišného kulturního kontextu do kolektivu,
    - konzultace s učiteli pak zahrnují:
      - problematiku chování a učení studentů,
      - metodická a psychodidaktická témata s využitím metody videotréninku interakcí,
    - rodiče pak služby využívají ke:
      - konzultacím o studijních trajektoriích svých dětí, prospěchu a chování;
  - 2) skupinové programy pro třídy:
    - adaptační kurzy pro první ročníky,
    - skupinové programy pro všechny ročníky s různým cílem (vztahy ve třídě, motivace aj.);

### 3) preventivní programy:

- protidrogová prevence,
- prevence rasizmu, xenofobie,
- prevence poruch příjmu potravy,
- prevence duševních onemocnění,
- na jednoho pracovníka – školní psycholožku – je potenciálních cca 50–80 klientů / školní rok se zakázkou profesní orientace, jinak celkově potenciálních 180 žáků školy.

### Mají poradci k dispozici případovou či týmovou supervizi? Jak je tato supervize zajištěna? Jak využíváte kolegiální podporu?

Ano, ale mimo pracoviště:

- intervize a supervize jsou možné s kolegy a kolegyněmi mimo pracoviště (např. v rámci kurzů, školení).

### Spolupracujete za účelem odborného rozvoje poradců a služeb s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.

Spolupracuji s Euroguidance (kurzy, informace), s Institutem pedagogicko-psychologického poradenství (IPPP), např. stáž Academia, poradenské dny aj.

### Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace? Považujete váš model služby za přenositelný? Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům? Pokud ano, uveďte konkrétně kterým.

Ano, není to žádný problém. Vzájemné obohacování a sdílení „dobré praxe“ je vždy cenné.

- Jedná se spíše o jednotlivce a informace o našem know-how v oblasti kariérového poradenství než 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).

### Pokud popisované služby kariérového poradenství považujete za inovativní, uveďte, v čem inovativnost služby podle vás spočívá.

Inovativnost naší služby kariérového poradenství spočívá v propojení terapeutického systemického kontextu s poradenským kontextem a dalšími konstruktivistickými přístupy (Peavy, Amundson). Další novum také tkví ve větším důrazu na aktivizaci klienta a posílení jeho kompetencí a pocitu autorství života oproti přísně diagnostickému přístupu. V neposlední řadě do kariérního poradenství přivádí práci s nejistotou a náhodou jako důležitými faktory určujícími profesní volbu.

### Kazuistika:

„Od psychologie k anglofonním studiím a zase zpět.“

Klientka: Kristýna, věk: 18 let, ročník: 4., počet setkání: 4.

#### 1. setkání

Kristýna mě kontaktuje sama, zakázka: „Chci zjistit, co jít dál studovat“.

a) navázání kontaktu – „problem free talk“ – diskutujeme zájmy, náplň volného času, hlavní hodnoty:

- zájmy o komunikaci s lidmi, pomáhající profese, kulturu a četbu;
- má zdravé sebevědomí, je komunikativní, uvolněná, verbálně velmi zdatná;

b) nabízím rozbor výsledků testů z května 2007, který by mohl poukázat na silné stránky i na slabiny:

- IST – celkové schopnosti – vyšší průměr, ve slovní inteligenci mírný nadprůměr, číselná inteligence a obrazová jsou v průměru;
- diskutujeme, jak by šla mírně nadprůměrná

slovní inteligence využít – pomáhající profese, zejména psychologie a jazykovědné obory;

- paměť: podprůměrná – diskutujeme možnosti zlepšení, seznamuji s publikací Jitky Suché *Trénink paměti pro každý den* – tímto se dostáváme k učebnímu stylu; domlouváme se, že příště jej probereme podrobněji;
  - LMI – test 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 vzhledem ke zvolenému oboru, co je potřeba posílit;
- c) konkrétní obory: psychologie, speciální pedagogika, studium jazyků;
- d) domácí úkol:
- udělat si test profesní orientace dle Hollandova na [www.proskoly.cz](http://www.proskoly.cz);
  - podívat se na [www.infoabsolvent.cz](http://www.infoabsolvent.cz) na nabídku oborů z oblasti psychologie.

## 2. setkání

- a) Zahájení sezení – informace z portálu infoabsolvent a z Hollandova testu:
- zplnomocnění Kristýny a posílení autorství jejího života – které obory si vybrala ona, zdůrazněna její možnost volby;
  - potvrdil se profil SEA – sociální, podnikavý a umělecký;
  - podobný výsledek ukázal test, který dělala kamarádka, jež ji hodnotila;
  - Kristýnu zaujaly obory: psychologie na FF UK, na PedF UK, VAIP, 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: Kristýna hovoří, jak si dané budoucí povolání představuje – komunikace s lidmi, vedení lidí, pomoc ostatním;
  - 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 – vizuální v kombinaci se sluchovým, námět k využití mentálních map (T. Buzan: Mentální mapy) pro organizaci látky;
  - rozebíráme obecné zásady učení a jejich využití, dávám písemně, aby se k tomu mohla vrátit;
- d) domácí úkol: projít si stránky jednotlivých zvolených škol s důrazem na požadavky na přijímací zkoušky a profil absolventa.

## 3. setkání

- a) Zahájení sezení:
- rozbor prohlédnutých stránek;
- b) zakázka: „Potřebuji více informací k přijímacím z psychologie.“:
- rozebíráme průběh přijímacích zkoušek, doporučuji literaturu na nácvik testů (Hoskovcová, Gruber: *Přijímací zkoušky psychologie*, Liam, H.: *Psychotesty u přijímacích pohovorů*);
  - rozebíráme literaturu, dávám tipy na knihovny, knihkupectví;
  - psaní CV, konzultujeme možnost praxe, dávám seznam neziskových organizací, ať si vybere;
  - doporučuji navštívit den otevřených dveří a přípravné kurzy;
- c) ukotvení motivace:
- doporučení spolupráci se spolužáky, kteří směřují na stejný obor;
- d) vracíme se k tomu, že zmiňovala obor anglofonní studia – Metropolitní univerzita;
- e) domácí úkol – napsat CV, praxe;
- f) uzavření spolupráce, možnost kdykoliv školní psycholožku kontaktovat.

#### 4. setkání – neformální

- potkáváme se za rok na plese GJP, Kristýna studuje anglofonní studia, větev pedagogicko-psychologický modul, je velmi spokojená.



## 2. místo

Název příspěvku:

**Techniky kariérového koučování  
ve vysokoškolském poradenství**

Název organizace:

**Vysoké učení technické v Brně, Institut celoživotního  
vzdělávání, sekce Poradenství pro studenty**

Adresa organizace: Rybkova 1, 606 00 Brno

Web: [www.lli.vutbr.cz](http://www.lli.vutbr.cz)

Kontaktní osoba: Magda Šustrová

Email: [sustrova@lli.vutbr.cz](mailto:sustrova@lli.vutbr.cz)



**Z komentáře hodnotitelů:**

**P**řestože je kariérové poradenství velmi důležité i pro studenty VŠ a čerstvé absolventy, není tato služba na vysokých školách běžná. Služba poskytovaná Institutem celoživotního vzdělávání, sekci Poradenství pro studenty, má na Vysokém učení technickém (VUT) v Brně již čtyřletou tradici. Směřuje jak k hledání uplatnění studentů již v průběhu studia, tak zejména po jeho skončení. Tvořivě je provázáno skupinové poradenství, které má charakter vzdělávání a seznamování s pestrými škálami možností poradenských postupů a s individuální poradenskou službou, která již pracuje s konkrétním příběhem klienta. Současně jsou studenti seznamováni s řadou informačních zdrojů, které jim mohou napomoci v jejich dalším rozhodování. Cílem poradenské služby, která se řídí pravidly etiky poradenského procesu, je zprostředkování náhledu na problém – respektive možnosti volby klienta tak, aby na konci procesu pocítoval sílu vlastního rozhodnutí a vyhodnocení vlastní situace ve vztahu k volbě studia nebo profese. Poradenský proces zahrnuje některé prvky z oblasti byznysu a jeho kvalita je navíc podporována možností supervize celého poradenského procesu.

**Výběr z textu soutěžního příspěvku:****Jaká je vize/poslání vaší organizace?**

Poradenské centrum pro studenty VUT v Brně je součástí Institutu celoživotního vzdělávání v Brně ([www.lli.vutbr.cz](http://www.lli.vutbr.cz)). Posláním Institutu je vytvářet komunikační, informační, vzdělávací a koordinační zázemí pro systematický rozvoj celoživotního vzdělávání na Vysokém učení technickém v Brně, poskytovat související poradenské, informační a organizační služby a vlastní vzdělávací a poradenskou činnost vhodně doplňovat vzdělávání a poradenství fakult VUT. Cílem služeb kariérového poradenství je pomoc a podpora při hledání dobrého pracovního uplatnění během studia a hlavně po jeho ukončení. Nabízíme studentům VUT v Brně pomoc při volbě povolání, plánování a řízení kariéry, řešení vnitřních překážek při uskutečnění volby povolání a poradenství při hledání zaměstnání.

**Na základě jaké potřeby služba/projekt/aktivita vznikla?**

Snahou vysoké školy bylo naplnit cíle – viz předchozí otázka. Potřeba vyvstala také na

základě výsledků průzkumů mezi firmami – aby absolventi naplňovali více požadavky firem. Navíc ze zákona vzniká i vysoké škole povinnost zřídit poradenské centrum.

**Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována?**

Po tříleté pauze, kdy poradenské centrum nebylo univerzitou finančně podporováno, vzniklo opět v roce 2006. Konkrétně se schválením decentralizovaného rozvojového projektu v měsíci lednu 2006. Půl roku byla vypracovávána a schvalována koncepce profesního (= kariérového – považujeme za synonymum) poradenství na VUT v Brně a od září 2006 začalo poradenské centrum nabízet nové služby.

**Popište vývoj poskytovaných služeb. K jakým změnám došlo v průběhu poskytování služeb?**

Nabídka poskytovaných služeb se stále rozvíjí, upravuje a rozšiřuje. Zprvu se kariérové poradenství soustředilo převážně na realizaci skupinových aktivit – přípravných a rozvojových kurzů. V dalším roce přibyla profesní

diagnostika, kde se postupně rozšiřovala baterie testových metod a začali jsme využívat Hoganovy osobnostní dotazníky. Rozvíjeli jsme spolupráci s firmami, např. realizaci prezentace pro studenty na téma vstupu na trh práce (ve vztahu k jejich firmě). V posledních dvou letech klademe důraz také na individuální služby ve formě kariérních konzultací a kariérového koučování. Od roku 2009 zaštiťujeme zprostředkování supervizí pro vysokoškolské poradce, podíleli jsme se na tvorbě manuálu pro vysokoškolského poradce (spoluautor J. Černý a M. Šustrová), příručce *Koučem na VŠ* (spoluautor M. Šustrová) a snažíme se také aplikovat poznatky získané na stážích v zahraničí. V prvních dvou letech existence poradenského centra jsme zajišťovali realizaci průzkumu uplatnění absolventů VUT v Brně a průzkumy zaměřené na požadavky zaměstnavatelů na absolventy. V roce 2009 tato kompetence přešla na útvar vnějších vztahů. Výsledky současných i realizovaných průzkumů naleznete na [www.lli.vutbr.cz/vysledky](http://www.lli.vutbr.cz/vysledky). Podílíme se na propagaci veletrhů pracovních příležitostí a na webových stránkách naleznou studenti aktuality z oblasti rozvoje kariéry a mohou odebírat newslettery.

### **Popište prostředí, ve kterém probíhají konzultace a další služby kariérového poradce.**

Sekce profesní poradenství má k dispozici vlastní tréninkovou místnost pro 15 osob vybavenou flipchartem, tabulí a dataprojektorem. Dále konzultační místnost, kde jsou umístěna křesla a stůl. Prostory jsou zútulněny obrazy a květinami. V případě potřeby můžeme využívat další dvě konzultační místnosti a školící místnost pro 25 osob. Poradenské centrum sídlí v budově poblíž kolejí a několika fakult.

### **Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služeb?**

Pravidelné absolvování vzdělávání, např. kurz kariérového poradenství pořádaný Euroguidance ve spolupráci s univerzitou ve Stockholmu,

návštěvy konferencí ve vztahu ke kariérovému poradenství, inspirace ze zahraničí (účast na konferencích, návštěvy univerzit, studium webových portálů). Dále odběr newsletterů vysokoškolského poradenství, setkávání a diskuse s kolegy z kariérových center (VŠE, MZLU, MENDELU atd.) a aplikační sféry, studium literatury, měsíčníků (např. Personál, HR forum).

### **Z jakých zdrojů jsou financovány nabízené služby?**

Služby jsou částečně financovány z rozpočtu školy, pokrývají však pouze omezenou část nákladů a není možné jen díky těmto prostředkům náklady na služby dostatečně pokrýt. Podle typu podporovaných aktivit využíváme prostředky z rozvojových projektů Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, Fondu rozvoje vysokých škol a Evropských sociálních fondů. V budoucnu uvažujeme o spolupodílení se klientů na části nákladů spojených se službami.

### **Jaké podmínky má poradce pro poskytování služeb kariérového poradenství (role v týmu, velikost úvazku, podíl kariérového poradenství v náplni práce, počet klientů na jednoho poradce apod.). Existuje ve vaší organizaci samostatná pozice kariérového poradce?**

Kariérní poradci jsou interní (2x 0,4 úvazek, což tvoří cca 50 % náplně práce a úvazku) i externí (cca 5 pracovníků s 100% náplní kariérového poradenství). Počet klientů není možné specifikovat, tento údaj neevidujeme. (Je to obtížné určit vzhledem ke skupinovému a individuálnímu aktivitám, které jsou klientům nabízeny.) Pozice kariérového poradce existuje, avšak zastává i jiné činnosti, např. psychologické poradenství.

### **Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci? Jakým způsobem je zajištěno jejich další vzdělávání, účast na konferencích, studijních návštěvách, školeních apod.?**

Vysokoškolské vzdělání (interní zaměstnanci obor psychologie). Interní kariérní poradci si

pravidelně doplňují vzdělání. Buď si je financují sami, nebo je jim umožněno vzdělávání v rámci interních vzdělávacích aktivit poradenského centra.

**Mají poradci k dispozici případovou či týmovou supervizi? Jak je tato supervize zajištěna? Jak využíváte kolegiální podporu?**

V rámci projektu Rozvoj vysokoškolského poradenství mohou poradci využívat supervizi bezplatně od roku 2009. Intervize jsou součástí kolegiální podpory, mají formu spíše neformálního rozhovoru, případně využíváme nahrávky ze sezení s klientem, zpětné vazby k vedení kurzu apod.

**Spolupracujete za účelem odborného rozvoje poradců a služeb s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.**

Ano spolupracujeme, zejména s národními organizacemi. Využíváme i kontakty se zahraničními univerzitami. Jsem členem asociace vysokoškolských poradců stejně jako kolega Jiří Černý.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace? Považujete váš model služby za přenositelný? Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům? Pokud ano, uveďte konkrétně kterým.**

*Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace? Myslím, že ano. Považujete váš model služby za přenositelný? Domnívám se, že ano. Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům? Jsme zprostředkovateli, např. kurz věnovaný koučování byl otevřen i jiným poradcům než jen těm, kteří byli autory projektu, který umožnil kurz financovat. V rámci projektu se účastníme s příspěvky na konferencích či pořádáme workshopy pro další VŠ poradce. Viz například Rozvoj vysokoškolského poradenství*

v ČR – Kam směřujeme? (VŠE Praha, 2009); workshop Úvod do kognitivních teorií kariérového poradenství a jejich využití v praxi (M. Šustrová).

**Pokud popisované služby kariérového poradenství považujete za inovativní, uveďte, v čem inovativnost služby podle vás spočívá.**

Některé univerzity poradenským centrem zaměřeným na kariéru studentů vůbec nedisponují. Naše služby se snažíme neustále inovovat a rozšiřovat, domnívám se však, že charakteru „původnosti“ nenabývají. V porovnání se zahraničím poskytují kariérové služby v ČR jistě prostor pro rozvoj. Za inovativní může být považována snaha přenášet prvky rozvoje kariéry z businessu do státního sektoru, např. koučování, školení soft-skills.

.....

**Kazuistika:**

Klient: muž, věk 25 let, student magisterského studia, ekonomické zaměření

Hlavní použité nástroje:

Individuální – koučovací rozhovor (mentorský stůl, škálování, model GROW), délka 3x 1 hod. Skupinové – workshop o koučování (2,5 hod), kurz rozhodování (8 hod), time management (8 hod). Popis situace: klient se účastnil workshopu o koučování, po jehož ukončení projevil zájem o individuální koučovací sezení. Klient se také účastnil kurzu rozhodování a time managementu. Termín sezení byl domluven přibližně s týdenním odstupem. Klient studuje čtvrtý ročník a ocitl se v situaci rozhodování se o své další specializaci, od níž se odvíjí výběr tématu diplomové práce, výběr předmětů, z nichž bude dělat státnice, výběr zahraničního typu studia a především také výběr oblasti dalšího profesního působení po ukončení studia. Zvažuje rozdílné oblasti v ekonomickém směru, jako uplatnění v marketingu, obchodě s cennými papíry, personalistice nebo top managementu. Na prvním sezení jsme stanovovali cíle,

byly úzce propojené. Klíčové bylo rozhodnutí zaměření dalšího studia v zahraničí. V závislosti na zvoleném typu zahraničního studia klient vybere téma diplomové práce a učiní další nezbytné kroky. Druhé sezení s odstupem týdne jsme věnovali zkoumání současného stavu řešení, hledání možností řešení a jejich realizace. V řešení situace jsme postupovali podle techniky GROW (stanovování cílů, zkoumání reality, stanovování možností a vůle realizovat možnosti). Rozhodování jsem podpořila technikou zvanou mentorský stůl, která byla použita v prvním sezení. Technika pracuje s vizualizací. Její použití se nabízí zejména v případech, kdy se klient rozhoduje mezi různými variantami řešení. Více viz příručka *Koučem na VŠ*. Klient zúžil možnosti rozhodování na dvě, a to studium top managementu či marketingu.

Následně jsme pracovali s reflexí naplnění daného cíle pomocí škály (škálování bylo použito i v průběhu rozhovoru):

Poradce: „Jak moc na škále od 1 do 10 jste byl rozhodnutý, když jste sem přicházel?“

Klient: „4.“

P: „Kde jste na této škále od 1 do 10 teď?“

K: „6.“

P: „To je úžasné, takže jste se úplně sám během tak krátké chvíle, co spolu pracujeme, posunul o celé 2 body! Co je to, co vám brání říct 10?“ atd.

V druhém sezení se jako klíčová jevila fáze generování možností, kterou v realitě klient zřejmě zanedbává (jak uvedl v závěrečné zpětné vazbě). Byl maximálně podporován ve vymýšlení velkého množství možností (více než 10), které jsem na závěr doplnila vlastními návrhy (např. nastudovat popisy pracovních pozic, zajistit si stáž na příslušném pracovišti). Podařilo se mu vygenerovat řadu nápadů, jak situaci řešit, např. prohloubit sebepoznání, domluvit setkání s lidmi, kteří vykonávají profese, o které má zájem, zjistit požadavky na jednotlivé typy studií v zahraničí, sestavení seznamu priorit v matici rozhodování (využití poznatků z kurzů rozhodování). U jednotlivých možností klient zhodnotil jejich případné

zisky a ztráty, stanovil termíny realizace a výsledky rozhodování mi měl zaslat do 14 dnů emailem (tento termín vznikl po vzájemné dohodě).

Klient tedy měl dost „úkolů“ v mezidobí. Velmi poctivě vypracoval stanovené úkoly, např. zaslal v pdf formátu tabulku „analýzy rozhodování“ s vybranými vysokými školami v zahraničí. Zvítězila specializace na studium související se zaměřením na top management. Pro reflexi naší spolupráce, která proběhla na třetím závěrečném setkání, jsem využila škálování a otázky: „Co konkrétně Vám bylo užitečné? Co si odnášíte?“ Při reflexi na spolupráci klient ocenil především to, že si na otázku odpověděl z části sám. Oceňoval důraz na hledání možností, resp. to, že byl tlačěn k přemýšlení o nich, ke konkrétnímu stanovení činností, které je třeba udělat pro rozhodnutí. Také ocenil podporu v průběhu sezení a možnost se o výsledky podělit (poslat email). Poslední sezení jsme věnovali také hledání zdrojů, které využil v dané situaci.





KATEGORIE

# Kariérové poradenství na pracovišti

Cena za službu kariérového poradenství  
poskytovanou zaměstnancům na pracovišti

## IV.

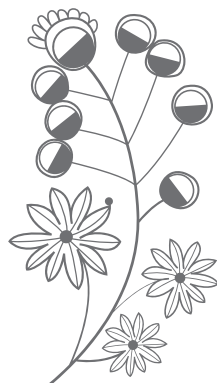
- **Úvodní text** / Mgr. Markéta Borecká . . . 72
- **Zvláštní cena** / Magistrát hlavního města Prahy  
– Mentoring na Magistrátu hl. m. Prahy . . . 74



# Význam kariérového poradenství na pracovišti

**Mgr. Markéta Borecká**

*studentka Ph.D. na Univerzitě v St. Gallenu, Švýcarsko  
dříve konzultantka v M.C.TRITON*



**N**a pracovišti často probíhají nejrůznější aktivity (ojedinělé či zavedené a dlouhodobé), plně či okrajově související s kariérovým rozvojem zaměstnanců. Především systematicky pojaté aktivity nebo programy v této oblasti můžeme zařadit pod hlavičku kariérového poradenství na pracovišti. Jako příklad jmenujme propracované adaptační systémy, koučovací programy v rámci firem, mentoring, vzdělávací akademie umožňující zaměstnancům zvyšovat si kvalifikaci a řídit kariéru atd. O rostoucím významu oblasti profesního a kariérního rozvoje zaměstnanců podniků nelze pochybovat. Systematické soustředění zájmu na tuto oblast může vedení podniků přinést mnoho pozitiv, počínaje větším svázáním zaměstnance s organizací již v průběhu fáze adaptace, přes vyšší míru odborné způsobilosti a loajality zaměstnance k organizaci, která mu umožní řídit profesní dráhu a rozvíjet se v rámci podniku i vně, až po etablování společnosti praktikující kariérové poradenství na pracovišti jako nositele nejlepší praxe přenositelné i do jiných podniků a sfér obecně. Přínosem pro

zaměstnance je jejich osobní rozvoj, lepší vztahy na pracovišti, vzrůstající kvalifikace a motivace pracovat pro firmu, která jim rozvoj a růst umožní. Přesto nemůžeme mluvit o oblasti, jejíž praxe (nemluvě o nejlepší praxi) by byla v České republice zmapována. Právě o to se v posledních letech snaží Centrum Euroguidance. Je více než zřejmé, že budoucnost ukáže důležitost posunu od nahodilých aktivit a systematicky pojatého kariérového poradenství na pracovišti ke kariérovému poradenství strategicky řízenému, systémovému (tj. takovému, na které se z dlouhodobého hlediska nahlíží jako na nedílnou součást propojeného a vzájemně interagujícího podnikového celku). Nově zavedená *Kategorie kariérového poradenství na pracovišti* tak nejen v rámci soutěže *Národní cena kariérového poradenství* získává důležité postavení vzhledem k ostatním, již dříve identifikovaným oblastem kariérového poradenství.



# Zvláštní cena

Název příspěvku:

**Mentoring na Magistrátu hl. m. Prahy**

Název organizace:

**Magistrát hlavního města Prahy**

Adresa organizace: Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1

Web: [www.praha-mesto.cz](http://www.praha-mesto.cz)

Kontaktní osoba: Ing. Libor Peprný

Email: [Libor.Peprny@cityofprague.cz](mailto:Libor.Peprny@cityofprague.cz)



## Z komentáře hodnotitelů:

V případě projektu oceněného zvláštní cenou v kategorii *Kariérové poradenství na pracovišti* se jedná o jakési vnitřní kariérové poradenství na pracovišti – o vytvoření dobře propracovaného systému adaptace nových zaměstnanců prostřednictvím mentoringu. V tomto případě jde o určení tzv. garanta motivace: mentora, který je v intenzivním kontaktu s novým zaměstnancem a umožní mu rychlejší zvládnutí adaptačního procesu. Příležitost stát se mentorem představuje motivační prvek a možnost rozvoje i pro stávající zaměstnance. Zvláštní cena je udělena především z důvodu inovativnosti a přenositelnosti. Nezbývá, než se zamyslet nad otázkou, jak podobný přírůstek systém zavést i do dalších institucí a jak o této aktivitě informovat širokou veřejnost.

## Výběr z textu soutěžního příspěvku:

**Jaké služby poskytujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?**

Magistrát hl. m. Prahy (MHMP) podporuje různé formy vzdělávání prostřednictvím koncepce celoživotního učení. Úsek vzdělávání realizuje pro nově nastupující zaměstnance týdenní vstupní školení Magistrátu hl. m. Prahy, ale i městských částí, kde získají základní informace o činnosti úřadu jako celku. V průběhu školení si všichni zaměstnanci vybírají kurzy, které budou po tříměsíční zkušební době absolvovat v rámci individuálního plánu vzdělávání na základě zákona 312/2002 Sb. Pracovníci úseku vzdělávání každoročně předkládají aktuální program vzdělávacích akcí, ze kterého si zaměstnanci mohou vybírat. Podstatnou součástí adaptačního procesu je možnost mentoringu pro nově nastupující zaměstnance. Mentoring je metoda používající speciálně vybrané a proškolené jedince (mentory), kteří předávají zkušenosti novým zaměstnancům, a tím napomáhají jejich osobnímu rozvoji. Mentor (zkušený, speciálně vybraný a proškolený odborník) poskytuje podporu novému zaměstnanci, mentorovanému. Mentor napomáhá k jeho adaptaci v novém

prostředí a k zahájení osobního růstu. Tento vztah je založen na dialogu, vstřícnosti, důvěře, vzájemné úctě. Je vymezen pravidly – stanovením cílů, hodnocení úkolů, zhodnocení celého procesu mentoringu, vzájemných očekávání a skutečných výsledků. Na Magistrátu hl. m. Prahy spolupracuje mentor s mentorovaným po dobu tří měsíců, kdy končí oficiální část mentoringu, ale neoficiální kontakt pokračuje dále. Mentor doplňuje mentorovanému zaměstnanci potřebné informace, znalosti a dovednosti při výkonu práce. Pomáhá mentorovanému začlenit se do pracovního týmu, seznamuje ho s důležitými kontakty, pomáhá mu v orientaci v organizačních normách i v prostorách úřadu. Magistrát hl. m. Prahy vytváří pro mentorované zaměstnance profesionální podporu pro jejich činnost. Z tohoto důvodu se poskytuje mentorům jednodenní školení.

## Na základě jaké potřeby služba/projekt/aktivita vznikla?

MHMP se snaží v praxi využívat nejnovější poznatky z oblasti rozvoje lidských zdrojů. Vedoucí pracovníci si uvědomují, že je důležité pro zaměstnance vytvářet příznivé podmínky pro pracovní činnost, prostředí, ve kterém budou moci uplatnit svou iniciativu a aktivitu. Dát zaměstnancům možnost využití jejich schopností i seberealizace. To ovšem vyžaduje, aby noví zaměstnanci co nejdříve a co nejpřirozenějším způsobem pronikli do pracovní problematiky,

seznámili se s prostředím úřadu i svého pracoviště, a to nejen po stránce pracovní, ale i institucionální a lidské.

Magistrát hl. m. Prahy se zamýšlel nad tím, jakým způsobem zavést mentoring do personálních činností, které by měli vedoucí zaměstnanci vykonávat. Nový organizační řád z roku 2006 byl určitým impulzem. Na Magistrátu hl. m. Prahy pracovalo 1 850 zaměstnanců, fluktuace se pohybovala v průměru okolo 7,5 %. Z předběžného průzkumu vyplynulo, že tříměsíční zkušební doba je nejen pro nové pracovníky, ale i pro jejich kolegy a nadřízené náročná a problematická. Kromě povinného vstupního školení neexistoval v rámci adaptace jiný systém, který by umožnil novým zaměstnancům snadnější zvládnutí této fáze a možnost stabilizace. Podle světových výzkumů vyplývá, že je v případě použití mentoringu nejen větší spokojenost zaměstnance, ale i jeho rychlejší zapracování, během prvních 12 měsíců je jeho výkonnost o 25 % větší.

Zavedení mentoringu vede tedy jak ke snížení fluktuace zaměstnanců z důvodu rozvázání pracovního poměru v rámci zkušební doby, tak i ke zvýšení efektivity a produktivity práce zaměstnanců. A to je směrem k občanům, kteří právem očekávají rychlé a odborné řešení problémů, to nejdůležitější. Během mentoringu se komunikace a odbornost i problémové situace aktuálně procvičují a řeší. Mezi vedoucími pracovníky byl uskutečněn průzkum, ze kterého jednoznačně vyplynulo, že tito zaměstnanci mají o mentoring skutečný zájem.

### **Komu je služba nabízena? Vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku.**

Mentoring poskytujeme nově nastupujícím zaměstnancům MHMP nebo těm, kteří přecházejí na jiné oddělení nebo odbor.

Přínosy mentoringu pro Magistrát hl. města Prahy:

- usnadnění adaptace pro nové zaměstnance nebo zaměstnance na nové pozici v prostředí, s nímž se teprve seznamují,
- uvedení těchto zaměstnanců přirozeným

způsobem do pracovní problematiky, do chodu úřadu, ale také do kolektivu kolegů a kultury konkrétního pracoviště,

- vytváření podmínek pro získávání perspektivních kolegů a kolegyně, kteří nejen odvádějí kvalitní práci, ale také se cítí být členy týmu a vytvářejí vstřícné vztahy s ostatními kolegy, a tím přispívají k pozitivní atmosféře na pracovišti,
- efektivnější využívání potenciálu odborníků MHMP jako mentorů a zvýšení jejich motivace,
- vytvoření takového prostředí, v němž zaměstnanci budou projevovat osobní angažovanost, aktivitu a iniciativu, což přispěje k tomu, aby občané hlavního města Prahy vnímali náš úřad ještě pozitivněji,
- lepší fungování úřadu a vyšší výkon odborů i zaměstnanců,
- účinný rozvoj znalostí a dovedností mentorovaných zaměstnanců, zejména v prvních třech měsících,
- zlepšení kvality práce a zvýšení osobního uspokojení zaměstnanců.

### **V jakých časech/formách (osobně, telefonicky, jinak) je služba poskytována?**

V den nástupu jsou nově nastupující zaměstnanci informováni osobně, dále prostřednictvím příručky. Mentoring probíhá na oddělení po dobu 3 měsíců, poté je formálně ukončen (závěrečná zpráva, pohovor), ale neoficiálním způsobem probíhá vztah mentora a mentorovaného dále. Jakým způsobem se dvojice mentorovaný a mentor domluví na konkrétním typu schůzek je záležitost jejich vzájemné dohody a komunikace. Na závěr procesu mentoringu dochází k osobní schůzce s pracovníkem úseku vzdělávání.

### **Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení, metody, techniky, pomůcky apod.).**

Mentoring je zahájen v den nástupu vzájemným seznámením mentora a mentorovaného. Celý mentoring trvá po dobu minimálně tří měsíců. Mentor není šéfem, je kolegou, partnerem,

rádce. Vztah s mentorem je založený na komunikaci, důvěře, porozumění a respektu. Schůzky s mentorem se plánují podle potřeby mentorovaného. Mentor plní roli „osobního“ konzultanta a mentorovaný má právo obrátit se v případě potřeby na mentora i mimo domluvené schůzky. Průběh mentoringu je flexibilně přizpůsobován výsledkům mentorovaného a jeho potřebám. Mentor poskytuje potřebné informace, znalosti a dovednosti při výkonu práce mentorovaného. Seznamuje ho s důležitými kontakty, pomáhá se začleněním do pracovního týmu, ve správné orientaci v kultuře úřadu, organizačních normách i v samotné orientaci v prostorách Magistrátu hl. m. Prahy. Mentor nového pracovníka soustavně podporuje, vede, učí a pomáhá řešit nejasnosti a problémy. Důležitá je ovšem také motivace mentorovaného, iniciativa a snaha o zvyšování efektivity jeho práce. Mentoring jako takový má vliv nejen na mentorované, ale i na mentora a organizaci jako celek. Jednou z nejdůležitějších fází spolupráce s mentorem je závěrečná schůzka, na které se hodnotí průběh a výsledky mentoringu. Ten je po třech měsících ukončen závěrečnou schůzkou s pracovníkem personálního oddělení, který má na starosti mentoring. Závěrečná zpráva i schůzka zahrnuje celé období adaptačního cyklu. Tento rozhovor slouží jako podklad pro zlepšení a zdokonalování procesu mentoringu.

**Jaké podmínky má poradce pro poskytování služeb kariérového poradenství (role v týmu, velikost úvazku, podíl kariérového poradenství v náplni práce, počet klientů na jednoho poradce apod.). Existuje ve vaší organizaci samostatná pozice kariérového poradce?**

Pro mentory organizuje úsek vzdělávání jednodenní odborné školení, kde jsou budoucí mentoři seznámeni se základní funkcí mentorování, s pravidly a metodami spolupráce, s kompetencemi mentora, s komunikačními dovednostmi, dále se stýly učení mentorovaných, s plánováním aktivit pro mentorované, způsoby zadávání úkolů metodou SMART. A nakonec i s pravidly zpětné vazby (přijímání

i poskytování), strukturou jednání. Vše je doplněno praktickými ukázkami. V letošním roce se uskutečnila zatím dvě školení, kterých se zúčastnilo 11 zaměstnanců. Na 2. pololetí plánujeme realizaci dalších dvou školení a také rozvoj vzdělávacích aktivit pro již proškolené mentory.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci? Jakým způsobem je zajištěno jejich další vzdělávání, účast na konferencích, studijních návštěvách, školeních apod.?**

Na Magistrátu hl. m. Prahy není přímo vyčleněna pozice kariérového poradce. V současné době máme na pracovní pozici zaměstnance, který má v náplni práce metodickou, poradenskou a konzultační pomoc pro mentory a mentorované.

V roce 2010 jsme také pořádali setkání proškolených mentorů, které mělo za cíl vzájemně se poznat a vyměnit si aktuální a praktické zkušenosti z řízení a průběhu mentoringu na jednotlivých odděleních.

**Spolupracujete za účelem odborného rozvoje poradců a služeb s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.**

Velkým přínosem pro získávání informací z oblasti mentoringu pro nás byl Krajský úřad Vysočina, který byl garantem našeho projektu. Zahraníčními neformálními partnery byla radnice měst Helsinky, Vantaa, Espoo – region Uusimaa, Finsko, která nám poskytla nové poznatky o modelu hodnocení kvality řízení EFQM ve veřejné správě a metodě zvyšování řízení pomocí metody „balanced scorecards“. Tyto metody jsou používány ve strategiích města Helsinky a při práci s lidskými zdroji. Dále jsme byli v pracovním kontaktu s Verwaltungsakademie (Akademie veřejné správy) Berlín.

Další informace na odborné úrovni jsme získávali i prostřednictvím Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Navzájem jsme se inspirovali také s Českým vysokým učením technickým.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace? Považujete váš model služby za přenositelný? Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům? Pokud ano, uveďte konkrétně kterým.**

Ano, je přenositelný. Dalším organizacím školení přímo neposkytujeme, ale informovali jsme o naší činnosti a aktivitách z oblasti mentoringu zahraniční účastníky z Německa, Rakouska, Finska, Velké Británie, Dánska, Malty, Estonska, Litvy na květnové mezinárodní konferenci, kterou jsme pořádali pod názvem: „Vzdělávání ve veřejné správě v České republice a v Evropě – tipy, příklady dobré praxe, zajímavosti“.

O projektu, resp. o našich aktivitách, jsme informovali např. Národní ústav odborného vzdělávání; Black & Decker (Czech), s. r. o.; TRW Autoelektronika, s. r. o., a další. Kromě řady konferencí jsme aktivně vystoupili i v otevřeném kurzu Mentoring, který pořádala vzdělávací společnost Gradua Cegos.

.....

### **Kazuistika**

Mentorovaný O. B., 36 let, bakalářské vzdělání, referent správního řízení, odbor dopravních přestupků. Nastoupil na Magistrát hl. m. Prahy dne 4. 1. 2010.

Mentorovaný byl v den svého nástupu informován o metodě dalšího vzdělávání zaměstnanců – mentoringu. Byl seznámen s tím, že zde probíhal v letech 2006–2008 projekt Mentoring a magistrát. Současně mu bylo sděleno, že se mu bude po dobu tří měsíců věnovat partner z oddělení – odborník, který ho bude motivovat, radit mu a vytvářet profesionální podporu v jeho adaptačním procesu. Mentor mu bude poskytovat pomoc a podporu, která spočívá především v poradenské a konzultační činnosti. Současně mu byla předána *Příručka pro mentorovaného* s informacemi o mentoringu, jeho cílech a přínosech, kde jsou také popsány rady, jak postupovat ve složitějších situacích, s nimiž se v praxi může mentorovaný

setkat. Po úvodním školení odchází nový pracovník na své pracoviště, kde je prostřednictvím vedoucího oddělení seznámen se svým mentorem. V prvních dnech jej seznamuje s informacemi organizačního a technického rázu. Následuje přehled o činnosti celého odboru, oddělení a konkrétní pracovní činnosti. Důležité je, aby vzbudil u mentorovaného pocit důvěry. V následujících dnech vede mentorovaného tak, aby dosáhl rychlé adaptace v novém prostředí. Podněcuje jej ke stanovování cílů. Radí mu při sestavování individuálního plánu vzdělávání a snaží se jej motivovat v jeho rozvoji. Podporuje ho a poskytuje mu zpětnou vazbu o jeho pracovních výsledcích. Mentorovaný se věnoval nejprve teoretické přípravě – studiu právní úpravy správního řízení, projednávání přestupků a provozu na pozemních komunikacích, interních pokynů a nařízení. Dále mu byla zajištěna i praktická příprava – náslechy na ústních jednáních u ostatních kolegů z oddělení, prostudování vzorových spisů a byly mu poskytnuty orientační vzory nejčastěji zpracovávaných písemností. V průběhu prvního měsíce absolvoval také týdenní vstupní školení. Zpočátku mentorovaný řešil jednoduché přestupky, projednání v příkazním řízení. Zbytek agendy projednával při ústním jednání při podání vysvětlení. Mentorovaný projevoval aktivní zájem o práci již od svého nástupu. Jeho vystupování se jeví jako zdvořilé a skromné. Ani procesní stránka správního řízení mu nečinila žádné větší problémy. Projevuje se u něj velká zkušenost a dovednost z praxe v oblasti jednání s občany a byl od začátku schopen zcela sám a bez jakékoliv pomoci vést samostatná jednání s občany. V odborné oblasti se projevují u mentorovaného pouze drobnější nedostatky u aplikace příslušných ustanovení zákonů na konkrétní případy, což lze ovšem přičíst skutečnosti, že se dříve zabýval jinou problematikou. Je proto jen otázkou času, aby tyto nedostatky odstranil, a to v podobě konzultací s ostatními kolegy metodiky, další praxí v dané oblasti, samostudiem právních norem nebo získáním rad ze strany zkušeného mentora. Po delším zapracování se tak dá očekávat zlepšení.

U mentorovaného se projevuje velká samostatnost i velká schopnost samostatného a logického myšlení. Nesnažil se pouze převzít zavedený systém, ale s mentorkou diskutovali o novém pohledu na pracovní činnost. Dovede používat argumenty, projevit svůj názor. Jako zaměstnanec Magistrátu hl. m. Prahy se orientuje v provozních záležitostech oddělení a úřadu, např. v systému příjmu kancelářských potřeb, stravenek, čerpání dovolené, lékařské péče, ohlašování závad apod. Velmi dobře zvládá práci s výpočetní technikou, a to jak s běžným kancelářským softwarem, tak i se speciálními aplikacemi. V oblasti interpersonálních vztahů a komunikace se mentorovaný projevuje jako otevřený, přátelský, kolegiální a nemá problém se začlenit do kolektivu. Mentorku využíval po celou dobu průběhu mentorování, přístup mentorky byl mentorovaným oceňován jako vstřícný, maximálně se mu věnovala. Pokud se v pracovní oblasti vyskytly nějaké nejasnosti, vše spolu řešili bezprostředně.



# Nezvítězili, ale zaujali

Následující příspěvky sice v soutěži nezvítězily, ale hodnotitele zaujaly natolik, že je doporučili k publikování



V.

- IMPRESS – Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců Impress, a. s. . . . 82
- Základní škola Blovice – Cesta za povoláním . . . 88



Název příspěvku:

**Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců Impress, a. s.**

Název organizace:

**IMPRESS**

Adresa organizace: Tovární 67, 503 52 Skřivany

Web: [www.impressgroup.com](http://www.impressgroup.com)

Kontaktní osoba: Helena Futerová

Email: [helena.futerova@cz.imp-group.com](mailto:helena.futerova@cz.imp-group.com)



Přestože se příspěvek společnosti IMPRESS nestal jedním z vítězných projektů, je přínosné jej publikovat, jelikož představuje příklad zajímavé, komplexně pojaté praxe vzdělávání a rozvoje (včetně kariérového poradenství) v podniku. Hodnotitelé ocenili především systematické využití užitečných nástrojů kariérového poradenství, např. hodnotících pohovorů v gesci nadřazených, na kterých je postaven další rozvoj a seberozvoj zaměstnanců, dále pak využití mentoringu a průběžné vyhodnocování zpětné vazby ze vzdělávání za účelem neustálého zlepšování. Za zmínku stojí také snaha HR společnosti IMPRESS o poskytování poradenství zaměstnancům ve všech životních situacích, což hodnotitelé považují za velmi společensky odpovědné a hodné ocenění. Zajímavé možnosti posunu v rámci společnosti IMPRESS (např. snaha vychovávat mistry vlastními silami a z vlastních řad) či možnost zapojit se do řídicích rolí v projektech nabízejí zaměstnancům příležitost budovat si kariéru, zvýšit si kvalifikaci, a tím spíše zůstat ve společnosti IMPRESS dlouhodobě. Věříme, že příklad dobré praxe tohoto příspěvku je inspirativní a přenositelný i do dalších podniků, a proto je otištěn v tomto sborníku.

#### Výběr z textu soutěžního příspěvku:

##### Jaká je vize/poslání vaší organizace?

Společnost Impress patří k nejvýznamnějším světovým výrobcům kovových obalů. Operujeme v 56 závodech na 5 kontinentech s cca 8 000 zaměstnanci. V ČR jsou 3 závody, Skřivany, Teplice a Znojmo.

##### Jaké služby poskytlujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?

Práci personálního oddělení chápeme a pojímáme na 100 % jako poradenský a konzultační servis, který zahrnuje nezbytný marketing služeb a procesů, které neustále zdokonalujeme ve spolupráci s ostatními kolegy ve firmě. Postupně jsme ve firmě úspěšně zavedli následující procesy:

Hodnotící pohovory na všech úrovních, které obsahují analýzu silných stránek zaměstnance, specifikaci rozvojových potřeb, motivátorů a demotivátorů.

Z výstupu pohovorů je zpracováván plán vzdělávání. Kurzy a školení z 80 % šijeme na míru

potřebám zaměstnanců a firmy. Každoročně vzděláváme především v těchto oblastech:

cizí jazyky, manažerské dovednosti – leadership, komunikace, teambuilding, koučovací metody, IT, rekvalifikace klíčových profesí, interní audit, bezpečnost a ochrana zdraví při práci (BOZP) a požární ochrana (PO), zahraniční stáže, speciální školení odborníků údržby, profesní zákonná školení.

Používáme demokratický koučovací styl vedení, čímž se snažíme motivovat zaměstnance k proaktivnímu přístupu. Personální ředitelka působí zároveň jako interní koučka a někteří vrcholoví a střední manažeři mají v rámci svých funkcí roli mentorů pro méně zkušené kolegy.

##### Na základě jaké potřeby služba/projekt/aktivita vznikla?

Na počátku jsme se museli zaměřit především na rozsáhlý nábor a rekvalifikaci klíčových profesí ve výrobě. V roce 2002 jsme analýzou z hodnotících pohovorů zjistili, že jsme dobří v procesních věcech (víme co), ale naší slabinou je nedostatek manažerských dovedností u liniových a středních manažerů (občas nevíme jak). Naši klíčovou profesí jsou seřizovači mechanických lisů, profese na trhu trvale nedostatková, a přitom podíl této profese na celkové počtu zaměstnanců je 34 %. Seřizovače nelze získat

z učňovského školství ani někde externě školit (z finančních a časových důvodů). Jediným řešením je vychovávat si odborníky z vlastních zdrojů a rekvalifikovat pracovníky vyučené v jiné profesi (automechanik a opravář zemědělské techniky). Seřizovači pak jsou jediným zdrojem mistrů. Je to běh na dlouhou trať, protože nelze automaticky předpokládat, že si sami vybudují vztah k nové práci. Naší snahou je, aby svoji novou profesi cítili jako možnost vybudovat si novou kariéru.

### **Popište vývoj poskytovaných služeb. K jakým změnám došlo v průběhu poskytování služeb?**

První hodnotící pohovory byly poměrně jednoduché proto, aby práce s nimi odpovídala úrovni manažerských dovedností hodnotitelů a aby zaměstnanci nestresovali. Byly zaměřené především na tréninkové potřeby. Postupně se jejich forma ve spolupráci s liniovými manažery zdokonalovala a rozšiřovala o další zjištění potřeb. V současné době (od r. 2006) nejdříve zaměstnanci sami specifikují, co se jim nejvíce daří a čím to je, co by mohli dělat lépe, co k tomu potřebují. Poté absolvují pohovor s nadřízeným a společně specifikují potřeby vzdělávání (rozdíl mezi požadovanými a skutečnými kompetencemi), pracovní prostředí, roli a komunikaci v týmu, způsob vedení nadřízeného, největší motivátory a případné demotivátory a nakonec vyhodnocují cíle z minulého a plánují cíle budoucího období.

Trénink seřizovačů probíhal již od r. 1999, ale neměl pevný systém, přesnou specifikaci požadavků ani zpětnou vazbu efektivity. Z tohoto důvodu měla většina seřizovačů a operátorů různou úroveň dovedností a také k obsluze linek přistupovali rozdílně. V letech 2006–2008 jsme po nasbíraných zkušenostech realizovali tréninkový projekt „Tandem“, ve kterém jsme využívali ochoty zkušenějších seřizovačů ke sdílení know-how méně zkušeným kolegům v kombinaci 1 zkušený + 1 méně zkušený kolega.

Projekt „Focus“ (2010), uvedený v příkladu, je již díky zkušenostem mnohem sofistikovanější forma, kterou je možné aplikovat jen díky tomu, že zaměstnanci jsou dostatečně připraveni

po stránce pozitivního postoje ke změnám a vlastnímu rozvoji.

Od r. 2002 také realizujeme 2x ročně teambuilding pro skupiny nebo pro všechny zaměstnance.

### **Komu je služba nabízena? Vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku.**

Top management (TM) – generální ředitel, finanční ředitel, výrobní ředitel, ředitel logistiky, ředitel pro jakost, manažer servisního centra – služby nabízí personální ředitel, který je součástí TM.

Střední management – vedoucí oddělení: údržby, předvýroby, technologie.

Prvoliniový management – vedoucí středisek: nástrojárny, elektroúdržby, strojní a všeobecné údržby, směnoví mistři.

Prostřednictvím těchto článků jsou rozvojové akce nabízeny všem zaměstnancům dle aktuálních potřeb v rámci rozhovorů.

V případech firemních dnů jsou to i zástupci závodů Impress ze zahraničí, což jsou naši interní zákazníci a partneři.

### **Popište, jak probíhá poradenský proces během poskytování služby (počátek, průběh, ukončení, metody, techniky, pomůcky apod.).**

Personální oddělení nabízí nástroje ke specifikaci vzdělávacích a konzultačních potřeb. Linioví manažeři mají přístup k nabídce služeb personalistů na intranetu. Nazýváme to „Kytička služeb HR“. Prezentace je interaktivní a kliknutím na heslo, napsané na lístku květiny, se automaticky objeví detailní popis procesu a návod, jak postupovat a jaké formuláře a kde jsou k dispozici. O našich službách se samozřejmě hovoří průběžně na všech jednáních, workshopech atd. Mnoho dalších informací včetně historie, roztržidných do kategorií, např. komunikace, odměňování, vzdělávání, BOZP, měsíční/roční reporting, úspěchy, mohou uživatelé PC najít ve sdílené databázi „Personální reporting“. Každý k nám má otevřené dveře, jsme v denním kontaktu, a díky naší odpovědnosti za oblast BOZP a PO jsme také často přítomni v provozech.

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

Naši zaměstnanci se díky trvalému rozvoji stávají sebevědomými odborníky, dlouhodobě konkurenceschopnými a vysoce produktivními, tudíž dobře uplatnitelnými na trhu práce. Dokáží vidět problematiku firmy v širších souvislostech, dokáží uplatnit řídicí techniky a vést lidi ke zlepšování výkonnosti, kvality, bezpečné práci, ochraně životního prostředí.

Možnost cíleně se vzdělávat dává účastníkům jistotu dnes i do budoucna. Stávají se odborníky ve strojírenském průmyslu a v servisní účetní činnosti, a tím jim v podstatě zajišťujeme uplatnitelnost na trhu práce. Vážíme si podpory, kterou našim vzdělávacím projektům dává jak naše vedení, tak v některých případech i evropské finanční fondy. Můžeme tak projekty realizovat ve větším rozsahu, než bychom si to mohli dovolit z vlastního rozpočtu. Získání již 85 000 eur v posledních 3 letech svědčí o tom, že naše projekty mají smysl a podporují dovednosti a znalosti uplatnitelné v jakékoli jiné firmě podobného zaměření.

Současné koučování manažerů vede k tomu, aby vedli své podřízené k uplatňování poznatků z kurzů v denní praxi. Je to jako přirozený kruh, protože jsme společností neustálých změn. Aby je mohli uplatňovat efektivně v praxi, musíme jejich dovednosti neustále rozvíjet v závislosti na vývoji firmy jako takové a náročnosti projektů, které s sebou nesou změny.

## **Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**

Protože nejsme poradenská firma, tato otázka úzce souvisí s odpověďmi na předchozí otázky. Ve firmě funguje skvěle týmová spolupráce mezi personálním oddělením a jednotlivými manažery na všech úrovních od mistrů až po top management. Personalisté jsou také členy projektových týmů všech důležitých projektů pro dosažení operační dokonalosti. Všechny si vyžadují rozvoj určitých dovedností, efektivní komunikaci i zpětnou vazbu.

Účast personalistů v projektech považujeme za zásadní pro zjišťování potřeb všech zúčastněných, budování vztahu a důvěry s vedoucími a přes ně i s jejich podřízenými, motivování a stimulování zaměstnanců v projektech zapojených, získávání a poskytování zpětné vazby. Proto na schůzkách aktivně nasloucháme, ptáme se, snažíme se citlivě vnímat signály pro naši práci, aktivně nabízíme řešení a služby, pomáháme stanovovat cíle, plánovat další kroky a sledovat vzájemné návaznosti mezi jednotlivými projekty a akcemi. Zároveň vyhledáváme i drobné úspěchy a stavíme na již dosažených výsledcích, protože jakékoli zlepšení se u nás další den stává standardem a motivaci zaměstnanců je nutné neustále podporovat.

Nezapomínáme samozřejmě ani na rozvoj personalistů. Uvědomujeme si, že i účast v projektech, které se na první pohled nemusí týkat personálního oddělení, je pro nás obrovská zkušenost, která naše dovednosti nepochybně rozvíjí ze všeho nejvíce.

## **Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**

Vzhledem k tomu, že se jedná o naše zaměstnance, jsme s nimi v neustálém kontaktu. Ve firmě funguje plná odpovědnost vedoucích pracovníků za rozvoj jejich podřízených. Hodnotící pohovory probíhají minimálně 1x ročně u administrativních pozic, a u pracovníků, jejichž odměny jsou vázány na cíle je to až 3x ročně. U dělnických pozic je to 4x ročně, protože hodnocení jsou vázána na Q individuální bonus. To se nám jeví jako dostatečně velký prostor pro to, abychom s našimi zaměstnanci hovořili o jejich potřebách rozvoje.

## **Z jakých zdrojů jsou financovány nabízené služby?**

Rozpočet nákladů na vzdělávání vychází z rozpočtu hrubých mezd a činí v průměru 1,1 mil. Kč.

Využíváme zdrojů EU, v r. 2006–2008 to bylo 85 000 eur, v r. 2009 z projektu Vzdělávání je šance 271 000 Kč.

Na r. 2010–2012 jsme získali dotaci 1,8 mil. Kč.

Díky systematické analýze vzdělávacích potřeb a schopnosti přesně specifikovat cíle s dodavatelem se nám daří s těmito prostředky velmi dobře hospodařit.

**Jaké podmínky má poradce pro poskytování služeb kariérového poradenství (role v týmu, velikost úvazku, podíl kariérového poradenství v náplni práce, počet klientů na jednoho poradce apod.). Existuje ve vaší organizaci samostatná pozice kariérového poradce?**

Personální oddělení má složení:

- personální ředitelka – zastává zároveň pozici personální ředitelky pro ČR, tj. metodicky řídí personalisty na dalších 2 pobočkách;
- 1 personalista – specialista pro oblast BOZP a PO a nábor a rekvalifikaci seřizovačů;
- 1 personalista – specialista pro oblast vzdělávání a administrativu.

Všichni 3 působíme jako poradci a konzultanti ve věcech personálních. Personální ředitelka působí jako interní kouč a mentor. Jako další mentor působí v oblasti výroby a údržby výrobní ředitel. Dle potřeby jsou osloveni další kolegové, kteří přebírají pozici mentora méně zkušených kolegů. V rámci adaptačního procesu nováčků pak jsou vždy určeni zkušení garanti, kteří se po dobu adaptace o nově příchozí kolegy starají.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci? Jakým způsobem je zajištěno jejich další vzdělávání, účast na konferencích, studijních návštěvách, školeních apod.?**

- Personální ředitelka: MSc., v oblasti řízení lidských zdrojů od r. 1992; SEŠ + MSC in HRM – MUVS Praha & Hallam University Sheffield (UK), další vzdělání;
- personalista 1: DiS., VOŠ, obor personalistika, BOZP management;
- personalistka 2: Bc., UJAK, obor andragogika.

Průběžně se účastníme kurzů pro personalisty, besed na téma řízení lidských zdrojů nebo BOZP. Učíme se především vlastní úspěšnou praxí, o čemž svědčí ocenění odborné veřejnosti

v oblasti HR: Zaměstnavatel roku 2005 – projekt „Ochrana zdraví a podpora bezpečného chování zaměstnanců Impress, a. s.“ – ocenění jako nejlepší personální projekt regionu.

HREA 2007 – „Projekt na zkvalitnění řídicích, komunikačních a organizačních dovedností“ – ocenění 2. místem.

**Mají poradci k dispozici případovou či týmovou supervizi? Jak je tato supervize zajištěna? Jak využíváte kolegiální podporu?**

Jak již bylo uvedeno, používáme ve firmě převážně koučovací styl vedení, kterým se snažíme vést zaměstnance k vlastní proaktivitě, přinášení nápadů a hledání optimálních řešení. Manažery na všech řídicích úrovních vedeme k tomu, aby byli více supervizory než direktivními „dráby“. Brainstorming a metodiky řešení problémů, jako je např. SCOPE nebo Kepner Tregoe, jsou jedny z nejvíce používaných manažerských nástrojů, vyžadujících aktivní zapojení řešitelských týmů. Všechny nejdůležitější projekty jsou představeny a diskutovány v týmech, které na nich poté pracují. V porovnání s minulostí jsme dnes až překvapeni, jak aktivně si zaměstnanci rozdělují role a přebírají odpovědnost za svěřené úkoly. Totéž platí i pro personální oddělení.

#### Kazuistika:

Ukázka rozvojového projektu mistrů a klíčových profesí, který má za cíl:

- koučováním vést mistry k aplikaci poznatků ze systematického rozvoje „soft skills“ s přímou vazbou na rozvoj „hard skills“ u dělníků;
- zefektivňovat proces tréninku ve vazbě na zvyšování efektivity výroby pod tlakem nepřetržitého provozu;
- podporovat sdílení zkušeností mezi jednotlivci a týmy.

Cílová skupina: 1 interní trenér (trenér), 5 mistrů, 26 seřizovačů – mentorů a žáků.

Realizace: únor 2010 – červen 2010 (projekt trvá).

## Popis

Mistři ve spolupráci s trenérem určují tréninkové týmy v počtu 1 seřizovače mentora + 3 žáků. Zvažují dovednosti, osobnostní rysy a postoje členů týmu, používají nástroje jako SWOT analýzu nebo matici motivace a dovedností, analyzují silné stránky a motivaci účastníků tréninku. Tím předejdou eliminují neúspěšný výběr. Na motivačních schůzkách za účasti výrobního ředitele, personalisty a trenéra jsou účastníkům představeny principy projektu a je komunikován přínos rozvoje jejich dovedností pro ně osobně i pro firmu. Trenér poté moderuje brainstorming, na němž si členové týmu vlastními slovy dochází k poznání, jak zlepšením určité aktivity při obsluze zařízení OSOBNĚ mohou významně ovlivňovat růst efektivity. Členové týmů si plánují harmonogram a použitelné linky, na kterých budou trénink realizovat.

Mistři poté organizují vlastní trénink dovedností, který trvá jen několik hodin a je veden formou výměny zkušeností a volbou nejvhodnějšího postupu, na kterém se tým shodne na základě dosažení nejlepšího bodového výsledku v dané oblasti. Trénink samotný vede zkušený seřizovač – mentor, který využívá jak teoretické manuály, tak sdílí své praktické zkušenosti. Při tréninku dochází k úpravě stávajících manuálů, neboť jsou průběžně nacházena efektivnější řešení než v minulosti. Použití fotodokumentace a nahrávek videokamery při školení vede k zefektivnění tréninku dalších seřizovačů. Vizualizace návodu je pro učení mnohem efektivnější forma než textový manuál.

Hodnocení považujeme za jeden z nejdůležitějších prvků projektu a stavíme na něm další zlepšení. Hodnocení probíhá ve 3 úrovních.

1) Jednotlivé tréninkové týmy pod vedením mistrů vyhodnocují dopad zlepšení dané aktivity do efektivity celého projektu. Míra pozitivního dopadu do efektivity procesu v procentech je hlavním prvkem hodnocení celého tréninku.

2) Mistři poté zpracují vlastní celkové hodnocení průběhu a přínosu tréninku formou prezentace, opět s využitím poznatků z kurzu prezentačních dovedností. Prezentaci jsou přítomni výrobní

a personální ředitel, personalista a trenér, od nichž dostává mistr v závěru svého hodnocení zpětnou vazbu, jak trénink probíhá z jejich pohledu.

3) Výrobní ředitel si nezávisle získává zpětnou vazbu od členů, jak byli spokojeni s prací mistra, lektora, seřizovače – mentora i s poskytovaným servisem. On je také ten, kdo na základě hodnocení všech stran rozhoduje o finanční odměně jednotlivých účastníků tréninkového týmu.

Přínos pro účastníky:

- seřizovači a operátoři si posilují sebevědomí a jistotu při výkonu práce, dokáží si poradit;
- účastníci projektu se dokáží dívat na problematiku výroby v širších souvislostech, jsou proaktivnější, přístupnější změnám, ochotnější vyhovět;
- finanční odměna ve formě navýšení základní sazby u „žáka“, mimořádná odměna pro mistra a „mentory“.

Přínos pro firmu:

- mění se přístup zaměstnanců, pracují s rozmyslem, lépe se soustřeďují a méně chybují;
- zlepšuje se komunikace napříč firmou a týmová spolupráce.

Inovativnost spočívá v:

- používání manažerských nástrojů mistry v praxi s přímou vazbou na rozvoj dovedností dělníků;
- využití koučovacího stylu vedení při hledání vazby mezi slabým místem procesu a firemní strategií;
- využití fotoaparátu a kamery pro záznam.



Název příspěvku:

**Cesta za povoláním**

Název organizace:

**Základní škola Blovice**

Adresa organizace: Družstevní 650, 336 01 Blovice

Web: [www.zs-blovice.cz](http://www.zs-blovice.cz)

Kontaktní osoba: Mgr. Miroslava Březinová

Email: [mirka.b@centrum.cz](mailto:mirka.b@centrum.cz)



Následující příspěvek je do sborníku zařazen, přestože nebyl v soutěži oceněn. Podle vyjádření hodnotitelů se jedná o kvalitní příklad provázanosti kariérového poradenství s kariérním vzděláváním na základní škole jako standardní součásti poradenské činnosti v oblasti kariérového poradenství na škole. Příspěvek se však pozitivně odlišuje od běžné praxe školního kariérového poradenství zejména ve dvou ohledech. Především se jedná o systematické zaměření na poradenskou pomoc žákům, kteří nepatří mezi studijní špičky, avšak právě proto potřebují podporu při hledání smysluplné budoucí profesní dráhy. V promyšleném programu pak navíc nejde pouze o obvyklé informování žáků při exkurzi, ale je jim dána příležitost aktivně si vyzkoušet různé profese, které jsou v navštíveném místě vykonávány. Tak si žáci mohou udělat jasnější představu o tom, jakým způsobem by se mohli zapojit do pracovních činností v tom kterém podniku či instituci. Vzhledem k originálnímu pojetí seznamování žáků s možnostmi budoucích pracovních činností jsme se rozhodli příspěvek pro inspiraci ve sborníku otisknout.

#### Výběr z textu soutěžního příspěvku:

##### Jaká je vize/poslání vaší organizace?

MOTTO: „Škola je dílnou moudrosti, kam všichni učitelé i žáci rádi chodí.“

Naše škola poskytuje základní vzdělání pro cca 470 žáků. Je školou na malém městě, kam dojíždí velké procento žáků z okolních vesnic. Někteří žáci pochází z velmi slabého a nepodnětného sociálního prostředí, a zase naopak, někteří žijí na velice vysoké úrovni materiálního zabezpečení. Proto je skladba našich žáků pestrá a vyžaduje širokou nabídku.

**Jaké služby poskytujete v rámci kariérového poradenství? Jak poskytované služby kariérového poradenství naplňují vizi organizace? Jak velký podíl z nabídky služeb vaší organizace představují služby kariérového poradenství?**

Žáci jsou seznamováni s poptávkou reálných firem a společností v regionu, v místě bydliště a v jeho okolí. Nejprve se seznamují teoreticky s náplní práce jednotlivých oborů, které se uplatňují ve firmách, a poté prakticky ve

formě exkurzí s možností vyzkoušení různých profesí. Zároveň jsou informováni o různých formách přijímacího řízení, jako jsou pohovory, dotazníky a výběrová řízení.

##### Na základě jaké potřeby služba/projekt/aktivita vznikla?

Projekt Cesta za povoláním vznikl jako reakce na zvyšující se poptávku po řemeslných oborech v regionu a vysokou míru nezaměstnanosti. Seznamujeme žáky s poptávkou reálných firem a společností v regionu.

##### Kdy začala být služba poskytována (uveďte měsíc a rok) a jak dlouho byla/je poskytována?

Služba Cesta za povoláním trvá na naší škole 3 roky – od září 2007.

##### Popište vývoj poskytovaných služeb. K jakým změnám došlo v průběhu poskytování služeb?

V průběhu trvání projektu Cesta za povoláním se mění pouze firmy a společnosti, které žáci navštěvují.

**Komu je služba nabízena? Vypište skupiny osob a jejich stručnou charakteristiku.**

Projekt Cesta za povoláním absolvují v průběhu školního roku žáci 8. – 9. ročníků, kteří se při exkurzích a besedách dozvídají informace, které jim mohou pomoci při výběru studijního nebo učebního oboru či střední školy.

**Jak a kde je možné se o službě dozvědět? Kde inzerujete? Oslovujete klienty aktivně?**

Tato služba je poskytována všem žákům naší školy jakmile postoupí do 8. nebo 9. ročníku. Zároveň je poskytována žákům, kteří budou končit povinnou školní docházku v nižším ročníku (7. ročník).

**V jakých časech/formách (osobně, telefonicky, jinak) je služba poskytována?**

V projektu Cesta za povoláním žáci osobně navštěvují různé firmy, společnosti a střední školy nejen v Blovicích, ale v celém regionu.

**Popište prostředí, ve kterém probíhají konzultace a další služby kariérového poradenství.**

Cesta za povoláním probíhá v různých firmách i v budově naší základní školy.

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

V rámci vyučování jsou žákům poskytovány ucelené informace o oborech, středních školách, možnostech dalšího vzdělávání, uplatnitelnosti různých oborů na trhu práce, o podávání přihlášek, termínech přijímacího řízení apod.

Součástí vyučování je i projekt Cesta za povoláním.

**Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, osobní a životní dráhy? Jak podporujete rozvoj dílčích kompetencí?**

Žáci si mohou vybrat obor a střední školu na základě informací z Informačního poradenského

střediska v Plzni (IPS), výsledků z testování v Pedagogicko-psychologické poradně v Plzni (PPP) i ze získaných informací z projektu Cesta za povoláním.

**Mají klienti přístup k samostatnému získávání informací?**

Ano, žáci si před exkurzí nebo besedou zjišťují informace o firmách nebo společnostech, které navštíví.

**Jak v rámci dané služby podporujete aktivní zapojení klientů do poradenského procesu?**

Žákům jsou poskytovány ucelené informace o oborech, středních školách, možnostech dalšího vzdělávání, uplatnitelnosti různých oborů na trhu práce, o podávání přihlášek, termínech přijímacího řízení apod., které využívají při rozhodování o své budoucí profesní dráze.

**Popište standardní postup k odkazování klientů na další služby. S kterými organizacemi/institucemi spolupracujete při poskytování poradenských služeb? Jsou klientům k dispozici informace o pracovních a studijních příležitostech v ČR i v zahraničí?**

Žáci v rámci předmětu profesní výchova navštěvují IPS při Úřadu práce v Plzni a ve spolupráci s PPP Plzeň je jim poskytováno testování profesní orientace.

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

Žáci díky informacím z exkurzí a besed mají lepší přehled o oborech, které se uplatní ve firmách a společnostech v místě bydliště i v regionu.

**Kde získáváte potřebné informace pro poskytování služby?**

Před besedami a exkurzemi proběhne vždy porada s vedením firmy nebo společnosti o formě, době a způsobu (jak dlouhá bude např. beseda, kolik bude moci přijít žáků apod.).

**Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost poskytované služby? Existuje systém získávání zpětné vazby od klientů?**

Ano, zpětná vazba probíhá, např. pomocí dotazníků, pohovorů apod. Úspěšnost nemůžeme změřit, ale vyhodnocujeme ji podle počtu žáků umístěných na střední školy.

**Kolik klientů tyto služby doposud využilo? Kolik % klientů dosáhlo stanoveného cíle?**

Tuto službu v průběhu 3 let, kdy projekt trvá, využili zatím všichni žáci 8. a 9. ročníků.

**Existuje možnost dalšího kontaktu s klienty po ukončení služby? Pokud ano, popište jaká.**

Ano, služba je poskytována i pro bývalé žáky naší základní školy, kteří se na výchovnou poradkyni obrací s dotazy při problémech se studiem, při přestupu na jinou střední školu atd.

**Jakým způsobem zajišťujete etické poskytování služby (např. máte tuto službu zakotvenou v etickém kodexu apod.)?**

Dodržujeme Etický kodex výchovných poradců, projednaný a schválený na Kongresu výchovných poradců v Praze 28. 3. 2008.

**Jaké podmínky má poradce pro poskytování služeb kariérového poradenství (role v týmu, velikost úvazku, podíl kariérového poradenství v náplni práce, počet klientů na jednoho poradce apod.). Existuje ve vaší organizaci samostatná pozice kariérového poradce?**

Ano, na naší základní škole pracuje výchovná poradkyně, která zajišťuje jak kariérové, tak výchovné poradenství. Tato poskytuje poradenství a zároveň vyučuje předmět profesní výchova v rámci pracovních činností v 8. a 9. ročníku.

**Jaká je kvalifikace poradců/poradkyň poskytujících tuto službu ve vaší organizaci? Jakým způsobem je zajištěno jejich další vzdělávání,**

**účast na konferencích, studijních návštěvách, školeních apod.?**

Výchovná poradkyně, která zajišťuje tuto službu, je vystudovaná speciální pedagožka se zaměřením na kariérové a výchovné poradenství, se státní zkouškou z etopedie. Zároveň je absolventkou ročního e-learningového kurzu Kariérové poradenství, každý rok navštěvuje školení pro výchovné poradce a v rámci celoživotního vzdělávání výchovných poradců jezdí na různá školení a porady.

**Mají poradci k dispozici případovou či týmovou supervizi? Jak je tato supervize zajištěna? Jak využíváte kolegiální podporu?**

V rámci pedagogických porad – 4x v průběhu školního roku (každé čtvrtletí).

**Spolupracujete za účelem odborného rozvoje poradců a služeb s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.**

Spolupracujeme s PPP Plzeň, úřadem práce a s Hospodářskou komorou.

**Je možné, aby podobné metody/techniky/přístupy využívala i jiná organizace? Považujete váš model služby za přenositelný? Poskytujete školení v kariérovém poradenství jiným organizacím/jednotlivcům? Pokud ano, uveďte konkrétně kterým.**

Ano, model je přenositelný. Výchovná poradkyně, která službu zajišťuje po metodické stránce, poskytuje poradenství současným žákům a nejenom jim, ale i žákům, kteří základní školu vyšli a potřebují např. poradit s výběrem oboru či střední školy.

**Pokud popisované služby kariérového poradenství považujete za inovativní, uveďte, v čem inovativnost služby podle vás spočívá.**

Cesta za povoláním reaguje na aktuální poptávku a nabídku.

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

Projekt Cesta za povoláním – 1. zastavení: Muzeum jižního Plzeňska.

Při vyučování se žáci nejprve seznámili s nabízenými službami muzea, zároveň se rozdělili do pracovních skupin, ve kterých potom v muzeu pracovali. Průvodkyní a poradkyní se stala Mgr. Vendula Hnojská, která v muzeu pracuje jako historička a kurátorka sbírkového fondu.

Za její asistence se žáci seznámili se způsoby přijímání nových pracovníků a se základní muzejnickou terminologií (např. muzeum, depozi-tář, expozice, výstava, exponát, vitrína...).

Poté byly žákům představeny profese, které se v blovickém (i jiném) muzeu uplatní (průvodce,

knihovník, historik, archeolog, kurátor, elektrikář, ekonom...) a jejich náplň práce.

Dále následovala ukázka sbírkotvorné činnosti.

V poslední části si žáci předem rozdělení do pracovních skupin (kurátoři, průvodci, archeologové aj.) prakticky vyzkoušeli práci na těchto pozicích, např. průvodcovskou činnost, zapiso-vání sbírek, tvorbu evidence, přípravu výstavy, propagaci...

Na závěr žáci prezentovali, jak splnili zadané úkoly, a ostatní spolužáci měli možnost zhod-notit jejich výkon.





## Dovětek

**S**lavnostní vyhlášení a předání cen se uskutečnilo ve Velkém zrcadlovém sále Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy za přítomnosti zástupců Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstva práce a sociálních věcí, organizátorů soutěže a dalších odborníků z oblasti kariérového poradenství.

Autorky a autoři vítězných příspěvků získali jako odměnu studijní výjezd do institucí poskytujících kariérové poradenství ve Švédsku, který spolupřádalo české a švédské Centrum Euroguidance s University of Stockholm.

V listopadu 2010 představili finalisté své soutěžní příspěvky na mezinárodním kongresu „Kariérové poradenství v rychle se měnícím světě“.

Děkujeme tímto všem, kteří se do soutěže přihlásili, a přispěli tak k šíření informací o příkladech dobré praxe v oblasti kariérového poradenství v ČR. Děkujeme rovněž hodnotitelům soutěže a dalším odborníkům, kteří se na průběhu soutěže podíleli.

Tým Centra Euroguidance

*Monika Mrňávková*

*Alice Müllerová*

*Silvie Pýchová*





**Národní cena kariérového poradenství 2010**  
**Sborník vítězných příspěvků**

Grafický design: Hedvika Člupná

Tisk: AF BKK, s. r. o.

Vydavatel: Dům zahraničních služeb pro Centrum Euroguidance  
Praha 2011

Tento projekt byl realizován za finanční podpory Evropské unie. Za obsah publikace odpovídá vydavatel. Publikace nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jejím obsahem.

ISBN 978-80-87335-18-5



# Národní cena kariérového poradenství 2010

Sborník vítězných příspěvků



euro|guidance



GŘ pro vzdělávání a kulturu

Program celoživotního učení