

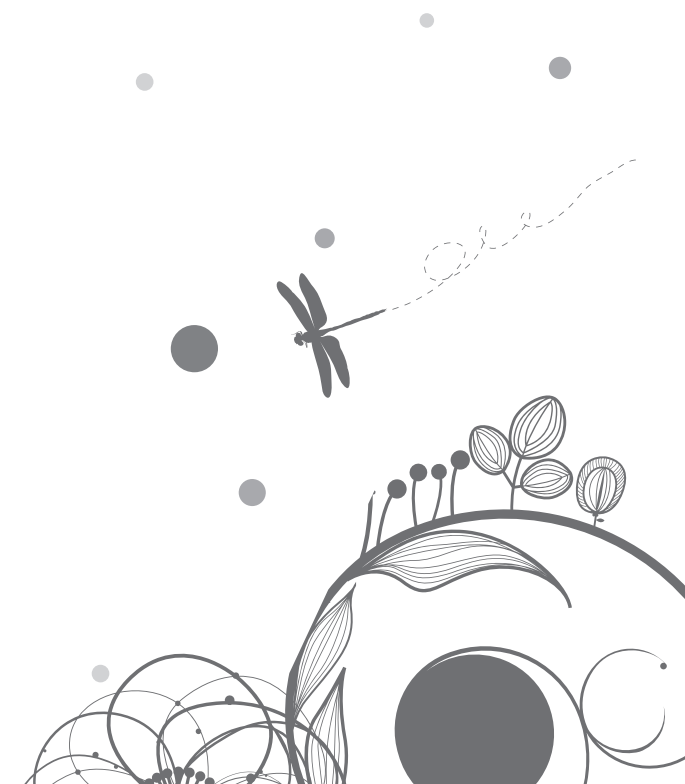
Národní cena kariérového poradenství 2011

Sborník vítězných příspěvků



Národní cena kariérového poradenství 2011

Sborník vítězných příspěvků



Národní cena kariérového poradenství 2011
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 978-80-87335-28-4

Obsah

- **Úvodem . . . 4**
- **Slavnostní vyhlášení Národní ceny kariérového poradenství 2011 . . . 6**
- **Slovo garanta soutěže / Zuzana Hadj Moussová . . . 12**
- **Vítězné příspěvky / 1. – 3. místo . . . 16**
 - **1. místo / Šance na vzdělání, o. p. s. – Podpora klientů Rehabilitačního ústavu Kladruhy při budoucí sociální rehabilitaci . . . 18**
 - **2. místo / DROM, romské středisko – Kariérní poradenství pro klienty nízkopražského klubu Brána . . . 26**
 - **3. místo / ÚŘAD PRÁCE ČR, krajská pobočka v Ostravě, kontaktní pracoviště Frýdek-Místek – Pracovní rehabilitace – cesta k uplatnění na trhu práce . . . 38**
- **Vítězné příspěvky / zvláštní cena . . . 48**
 - **Zvláštní cena za celoživotní poradenství a propojenost sociální rehabilitace se službami kariérového poradenství / Asistence o. s. – Tranzitní program . . . 50**
 - **Zvláštní cena za dlouhodobé poskytování kvalitních služeb kariérového poradenství / APPN, o. s. (Agentura pro neslyšící) – Služba Intervence – zprostředkování zaměstnání . . . 58**
 - **Zvláštní cena za kariérové poradenství poskytované na pracovišti / Tesco Stores ČR a. s. – Absolventský program . . . 66**
- **Národní cena kariérového poradenství na Slovensku . . . 72**
- **Národní cena kariérového poradenství 2012 . . . 73**
- **Dovětek . . . 74**

Úvodem

Vážené čtenářky, vážení čtenáři,

do rukou se Vám dostává Sborník vítězných příspěvků ze soutěže Národní cena kariérového poradenství 2011, jejíž třetí ročník vyhlásilo Centrum Euroguidance. Cílem soutěže je najít, ocenit a zveřejnit příklady dobré praxe v oblasti kariérového poradenství.

Soutěž Národní cena kariérového poradenství však nemá za cíl pouze ocenit a prezentovat příklady dobré praxe, ale jejím posláním je také šířit povědomí o kariérovém poradenství a vyvolávat diskuzi o stavu kariérového poradenství v České republice. Vzhledem k tomu, že se kariérové poradenství týká každého člověka během celého jeho života, měla by mu být věnována dostatečná pozornost. Programy, které byly v rámci Národní ceny kariérového poradenství oceněny, a jim podobné, pomáhají lidem dosáhnout seberealizace, a tím i spokojenosti nejen v pracovním, ale i v osobním životě.

Mottem letošního ročníku bylo: „**Řídím svou kariéru – řídím svůj život**“. Komise sestavená z odborníků hodnotila 28 přihlášených projektů především s ohledem na to, do jaké míry program motivuje své klienty k aktivnímu přístupu k vlastní profesní dráze. Celkem bylo uděleno šest cen – tři ceny hlavní a tři ceny zvláštní, kterými chtěla porota vyzdvihnout služby a projekty s velkým potenciálem v různých aspektech kariérového poradenství.

Téma letošního ročníku považujeme za velmi aktuální vzhledem k nárokům současné společnosti a pracovního trhu. Samostatnost a zodpovědnost v rozhodování, kterou oceněné projekty podporují, je podstatná pro všechny oblasti a sféry lidského života. Aktuálnost tohoto tématu dokumentuje i fakt, že se mu bude věnovat příští ročník mezinárodního semináře Cross Border 2012, jehož workshopy, přednášky a diskuze se budou zabývat tzv. Career Management Skills (dovednosti řízení vlastní profesní dráhy).

Fenomémem letošního ročníku byla větší účast soukromých organizací, kterých se oproti loňskému roku přihlásilo dvakrát více. Přesto byla zachována pestrost přihlášených – kromě organizací ze soukromého sektoru se zúčastnily i neziskové organizace, školská zařízení, úřady práce i osoby samostatně výdělečně činné. V budoucnosti se navíc uvažuje o vyhlášení mezinárodní, česko-slovenské, soutěže, která může přinést řadu nových impulzů do kariérového poradenství v obou zemích.

Ve Sborníku můžete najít podrobný popis vítězných projektů spolu s komentáři garantů soutěže – Zuzany Hady Moussové, Lenky Hlouškové a Jasmina Muhiče. Dále jsme se pokusili shrnout výstupy panelové diskuze konané při slavnostním předávání Národní ceny kariérového poradenství 2011 a nastínit budoucí vývoj Národní ceny kariérového poradenství.

Doufáme, že Vám tato publikace přinese zajímavé podněty pro Vaši práci, a budeme rádi, pokud budete dále sledovat vývoj Národní ceny kariérového poradenství a dalších aktivit centra Euroguidance.

Tým Centra Euroguidance

Slavnostní vyhlášení Národní ceny kariérového poradenství 2011

Slavnostní vyhlášení Národní ceny kariérového poradenství 2011 proběhlo 13. října 2011 v Praze. Ceremoniálu se zúčastnili nejen soutěžící ze všech tří ročníků, ale i zástupci Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky a představitelé dalších institucí sdružující kariérové poradce.

Pro vítěze soutěže byla připravena řada cen. Hlavní vítěz soutěže získal bezplatnou účast na některou z akcí pořádaných společností People Management Forum a Asociací institucí vzdělávání dospělých ČR v roce 2012. Všechny oceněné organizace získaly roční předplatné časopisu HR Forum a Andragogika a poukaz na čtyřdenní studijní cestu do Švédska.



Švédská studijní cesta se stala již pravidelnou součástí Národní ceny kariérového poradenství. Ve spolupráci se švédským centrem Euroguidance je pro zástupce vítězných organizací připraven bohatý program: návštěva úřadu práce, školního poradenského centra či organizace zabývající se kariérovým poradenstvím pro znevýhodněné skupiny. Součástí studijní cesty je samozřejmě i poznávání švédské kultury a stylu života, díky čemuž si účastníci odváží nejen pracovní, ale i osobní zážitky a zkušenosti.

Kromě předávání cen byly na programu také prezentace vítězných organizací, díky nimž se účastníci konference mohli seznámit s oceněnými projekty. Na závěr slavnostního předávání proběhla panelová diskuze vztahující se k tématu celé soutěže – specifickým rozvoje dovedností řízení vlastní vzdělávací a profesní dráhy v jednotlivých

sektorech a kontextech. Panelisté z různých odvětví kariérového poradenství poukázali na zajímavé aspekty a otázky dané problematiky.

Do panelové diskuze se aktivně zapojili tito odborníci: Eva Jarošová, pedagožka a poradkyně působící na VŠE, Zuzana Hady Moussová, vyučující na několika vysokých školách, Jana Brabcová, viceprezidentka Asociace pro vzdělávání dospělých (AIVD), Jana Riebová, personální ředitelka společnosti UniCredit Bank, která zde vystupovala také jako zástupkyně People Management Forum, a v neposlední řadě pan Štefan Grajcár, zástupce slovenského centra Euroguidance. Moderování diskuze se ujala Iva Kirovová (VŠB – Technická univerzita Ostrava) a Jasmin Muhič (Institut pedagogicko-psychologického poradenství, nyní NÚV).



Vnímavost k okolí...

První diskutovaný okruh se týkal otázky, jaké dovednosti, znalosti a schopnosti jsou potřebné pro řízení vlastní vzdělávací, profesní a životní dráhy. Jasmin Muhič upozornil na často nesprávné chápání anglického termínu „Career Management Skills“ jako manažerských schopností řídících pracovníků, a navrhuje proto rozvinutější opis tohoto termínu.

Štefan Grajcár poukázal na fakt, že termín Career Management Skills není často správně pochopen ani mezi těmi, kteří se kariérovému poradenství věnují. Podle něj může být jednou z příčin období socialismu v našich dějinách, kdy, vzhledem k centrálnímu řízení a plánování, potřeba řízení vlastní kariéry nebyla tak klíčová jako dnes.

Eva Jarošová působící na Katedře psychologie a sociologie řízení VŠE a současně v akademické psychologické poradně reflektovala svou zkušenost, dle které jsou studenti ekonomie obecně ve společnosti chápáni jako kariérově orientovaní, ale i u nich jsou profesní úvahy často nezralé. Za klíčové pro úspěch nejen v profesním životě považuje tři druhy kompetencí. První z nich jsou kompetence intrapsychické – sebezpoznání, porozumění sobě samému, svým přáním, cílům a následnému kariérovému rozhodování. Na VŠE se na rozvoji těchto kompetencí u studentů podílí Jarošová v rámci aktivit akademické psychologické poradny i v rámci některých konkrétních předmětů. Druhý okruh kompetencí je podle Evy Jarošové orientován navenek; jedinec musí své požadavky nejen znát, ale umět je také komunikovat navenek – vědět, jak dobře napsat životopis, jak nebyť zaskočen různými požadavky výběrového procesu, jak se sebezprezentovat.



A konečně, za třetí, zmiňuje Eva Jarošová důležitost schopnosti sebeřízení – umění stanovovat si cíle a postupně je naplňovat a současně flexibilně reagovat na požadavky okolí.

Podle Zuzany Hady Moussové je posláním kariérových poradců „...**pomáhat lidem bořit hranice v sobě samých.**“ Rozvoj sebe sama považuje za nekončící celoživotní proces, který je současně přirozenou lidskou potřebou.

Jana Brabcová, viceprezidentka Asociace institucí vzdělávání dospělých, zmínila, že se často setkává s disproporcemi mezi vnímáním požadavků trhu práce a vnímáním vlastních schopností a dovedností. Podle ní **musí největší změna nastat v hlavě**; je nutné přijmout realitu současného pracovního trhu. Za důležitou považuje také **vnímavost k okolí** – k ekonomické a společenské situaci, ale i k mezilidským vztahům.

Za neziskovou organizaci People Management Forum, sdružující zaměstnavatele, kteří považují řízení lidských zdrojů za důležitou součást vedení firmy, se diskuze zúčastnila Jana Riebová, personální ředitelka UniCredit Bank. V jednom z programů, který Jana Riebová vede, se v rámci některých seminářů manažeři zamýšlejí nad pojmem „kariéra“. Podle jejích zkušeností je „kariéra“ chápána v dimenzích statusu a často je zapomínáno na důležitost jejího horizontálního rozšiřování. Zároveň poukázala na fakt, že veškerý pohyb a vývoj nemusí být viditelný; občas stojíme na jednom místě, ale právě tato nutná doba inkubace nás inspiruje k dalším krokům v našem životě a k uvědomění si toho, co od své budoucnosti očekáváme.

Otázka dovedností řízení vlastní profesní a vzdělávací dráhy se do značné míry prolíná s tzv. klíčovými kompetencemi či soft skills. Základ těchto dovedností by měl být položen již ve školní a předškolní výchově, protože začínat s jejich rozvojem na vysoké škole je už pozdě. Důležitou roli v rozvoji těchto kompetencí hraje samozřejmě také rodina. Přístup k řízení vlastní životní dráhy je však také podmíněn

kulturně. V české „národní povaze“ se na tyto kompetence příliš důraz neklade, což může být zapříčiněno mnoha faktory (mj. historií, jak je již zmíněno výše, nebo zvyky, předsudky a stereotypy, které jsou naší společností do určité míry vlastní).

Výchova k práci...

Dalším tématem diskuze byly metody a formy, kterými lze pomáhat k rozvoji dovedností podstatných pro řízení vlastní vzdělávací a profesní dráhy.

Podle Evy Jarošové je to především informovanost: znalost typových pracovních pozic, připravenost na výběrová řízení a jeho různé metody, spolupráce s firmami a možnost nabídnout zkušenost z reálných pracovních prostředí, jenž napomáhá úspěšnému rozvoji profesního života.

Zuzana Hady Moussová se zabírala otázkou vlivu rodiny na rozvoj kompetencí důležitých pro rozvoj vlastní profesní dráhy. Rodiče si často na svých dětech realizují svá nesplněná přání. Obecně podle ní v rodinách chybí výchova k práci; práce je prezentována pouze negativně.

Jana Brabcová zmiňuje běžnou tendenci chápat vlastní vzdělávání a rozvoj pouze institucionálně. Uvádí také statistiku, podle které se v České republice vzdělává pouze 7,5 procent dospělých¹, což je hluboko pod celoevropským standardem. Problém je podle ní také v tom, že často povolání pouze pojmenováváme, často navíc převzatými výrazy, ale ve skutečnosti nechápeme jeho podstatu.

Přijetí zodpovědnosti...

Nabídlí jsme Vám zde jen stručný přehled názorů a komentářů, které zazněly na panelové diskusi při předávání Národních cen kariérového poradenství 2011. Ačkoli podnětů a zajímavých myšlenek zaznělo mnoho, výstupy z diskuze lze shrnout do několika vět.

Současné české kariérové poradenství je velmi roztržité a nejednotné. V některých oblastech a sférách dochází k nadbytečnému dublování projektů, jinde jakákoliv podpora kariérového poradenství chybí. Ideální by bylo propojit a zkoordinovat jednotlivé aktivity, které se uplatňují na úrovni škol, úřadů práce, neziskových organizací a zaměstnavatelů.

Zajímavé by jistě bylo i zamyšlení nad tím, co vlastně očekáváme od naší práce, jestli tato očekávání naplňujeme a zda jsme v tomto ohledu sami se sebou spokojeni. Pochopení a přijetí zodpovědnosti nejen za vlastní profesionální rozvoj, ale za svůj život ve všech jeho oblastech může odhalit řadu dosud netušených příležitostí.

.....
1/ Populace od 25 do 65 let.



Slovo garanta soutěže

Zuzana Hadj Moussová



Soutěž z pohledu hodnotitelů

Soutěž přinesla celou řadu podnětných příspěvků, které svědčí o pozornosti, jenž je kariérovému poradenství věnována v odborné veřejnosti, a které zároveň poskytují inspiraci pro další rozvoj v této oblasti.

Zaměření letošního ročníku soutěže na zvýšení samostatnosti klientů v poskytovaných službách se projevilo v obsahu většiny příspěvků. Této oblasti bude však zapotřebí věnovat pozornost i nadále. V kariérovém poradenství, ostatně jako v poradenství vůbec, je hlavním cílem pomoci klientům zvládat svůj vlastní život – nemůže tedy jít jen o konkrétní jednorázovou pomoc v určité složité situaci. Proto jsme v hodnocení soutěžních příspěvků právě tomuto aspektu věnovali největší pozornost a považovali jsme to za hlavní kritérium při rozhodování o ocenění.

Zaměření soutěže a jeho naplnění

Z kritérií, která byla obsažena v zadání soutěže, je třeba vyzdvihnout především důraz na již zmíněnou podporu klientů v samostatnosti, považujeme za důležité, že služba je založena na potřebách klientů. To znamená, že služba vzniká proto, že přináší potřebnou pomoc klientům a že její průběh i vývoj je potřebami klienta určován. I v tom vidíme důraz na samostatnost klienta, který není jen objektem vytvořeného programu, ale do značné míry ovlivňuje jeho obsah i průběh (jistěže s pomocí poskytovatelů služby).

Většina soutěžních příspěvků obsahovala informace, které nám umožnily vyhodnotit obsah služeb, v příspěvku popisovaných. Naše očekávání kvalitních informací v popisu služeb tak bylo vesměs naplněno. Je zde však na místě

přiznat, že v některých příspěvcích se jednalo o perfektně vytvořený program, kterému se však musel přizpůsobit klient, místo toho, aby program byl přizpůsoben jeho reálným potřebám.

Rozdíly proti loňskému ročníku

Porovnáme-li úroveň vypracovaných příspěvků s minulým rokem, můžeme konstatovat, že došlo k pozitivnímu posunu. Hlavním rozdílem je množství příspěvků, přihlášených do soutěže. Proti loňskému ročníku jsme posuzovali zhruba o třetinu vyšší počet příspěvků (28 : 17). Doufáme, že tento nárůst vyjadřuje zvyšující se význam služeb kariérového poradenství zvláště v současné situaci ekonomických problémů nejen u nás.

Zřetelně se též zvyšuje úroveň poskytovaných služeb, jak o tom svědčí nejen oceněné příspěvky. Je zjevné, že s nabýváním zkušeností jsou poskytovatelé služeb schopni vytvářet kvalitnější programy, viditelný je rovněž vliv spolupráce se zahraničními kolegy z této oblasti. Přestože už v minulých letech byla zřejmá nápaditost tvůrců služeb, vždy znovu překvapuje rozmanitost nejen v jejich obsahu, ale hlavně v objevování oblastí, na které je třeba službu zaměřit – tedy stále nové cílové skupiny. Doufáme, že důkazem toho jsou i letos oceněné příspěvky.

Způsob hodnocení

V průběhu pořádání soutěží Národní ceny kariérového poradenství se vyvíjí také způsob hodnocení soutěžních příspěvků. Naším cílem je dosáhnout co nejobjektivnějšího posouzení každého z příspěvků tak, abychom postihli skutečné kvality poskytované služby. Každý příspěvek prochází dvou až třístupňovým hodnocením, na kterém se podílejí různí hodnotitelé, aby nedocházelo k subjektivnímu zkreslení. Základem hodnocení jsou předem stanovená

kritéria, kterým by měl příspěvek odpovídat. Soutěžící jsou s podmínkami, které je nutno splnit, samozřejmě seznámeni. V první úrovni tedy hodnotitelé posuzují, do jaké míry příspěvek těmto kritériím vyhovuje. V druhé úrovni hodnocení se garanti seznamují se všemi příspěvky soutěže, aby je mohli porovnat navzájem, a kromě zadaných kritérií se soustřeďují především na kvalitu obsahu služby, v příspěvku popsané. Po tomto kole se hodnotitelé i garanti setkají na společné poradě a zabývají se vytvořením předběžného pořadí výsledků soutěže. V případě, že u některých příspěvků nedošlo ke shodě v hodnocení, postupují do třetí úrovně hodnocení, tj. k superviznímu posouzení odborníkem v oblasti poskytované služby, který však není členem týmu hodnotitelů. Na vytváření podkladů pro účastníky soutěže vždy znovu pracujeme při přípravě dalšího ročníku, abychom na základě zkušeností, nabytých v předchozích ročnících, co nejpresněji a nejsrozumitelněji formulovali zadání soutěže. Zároveň také upřesňujeme způsoby hodnocení s cílem dosáhnout odpovídajícího ocenění jednotlivých příspěvků.

Kategorie soutěžních příspěvků

V letošním roce jsme upustili od předběžného vytváření soutěžních kategorií, protože již zmíněná nápaditost poskytovatelů služeb vždy předčí očekávání organizátorů soutěže. Následně je možné rozlišit spontánně vzniklé kategorie, které spojuje především cílová skupina s podobnými potřebami a tomu odpovídající obsah služeb. Jednotlivé kategorie se liší také tím, jaký typ organizace službu poskytuje, protože cílové skupiny tvoří klienti, se kterými organizace převážně pracuje. Z tohoto hlediska je možné rozlišit několik následujících kategorií.

Služby kariérového poradenství jsou poskytované:

● Na školách

Zde jsou cílovou skupinou studenti škol, kteří volí svou další studijní nebo už přímo pracovní

kariéru – podle stupně škol (od základních po vysoké školy). Služby kariérového poradenství v této oblasti jsou již dlouhá léta poskytovány třídními učiteli a výchovnými poradci či školními psychology ve spolupráci s pedagogicko-psychologickými poradnami. Zde je tedy inovativní především obsah služeb, nové programy, které jsou připravovány s cílem pomoci žákům a studentům zvolit další životní dráhu v souladu s jejich možnostmi, zájmy a schopnostmi.

● V neziskových organizacích

Neziskové organizace se nejčastěji zaměřují na klienty, kteří se ocitli na okraji společnosti vlivem sociálního vyloučení nebo nepříznivých životních okolností (letos se v soutěži jedná například o zdravotně postižené nebo romskou populaci). V této kategorii nacházíme především služby, které jsou výrazně budovány na základě potřeb klientů, dá se dokonce říci, že většina služeb zde vzniká právě proto, že je klienti potřebují. Vznikající služby proto svědčí o velké citlivosti poskytovatelů služeb, kteří možnosti pomoci budoucím klientům systematicky vyhledávají. Často tak upozorňují na mezery ve společenském zájmu o některé skupiny obyvatelstva. I to je obecným přínosem služeb, vznikajících v této kategorii.

● Na úřadech práce

Úřady práce se zabývají primárně pomocí nezaměstnaným, nejde ale pouze o nabízení volných pracovních míst, ale také o programy, které jsou zaměřeny na poradenskou podporu dlouhodobě nezaměstnaným (pracovní rehabilitaci). To je příklad služeb, vyvolaných potřebami klientů, kteří jsou již tak dlouho mimo zaměstnání, že ztrácejí sebejistotu a neumějí se na pracovním trhu orientovat ani uplatnit. S nimi je zapotřebí pracovat jiným způsobem než s lidmi, kteří přišli o práci nedávno. Nejde jen o nabídky rekvalifikací, ale doslovně o podporu klientů způsobem, který jim umožní získat potřebné kompetence pro život obecně.

● V podnicích

Velkou část letošních příspěvků tvoří služby nabízené v rámci podniků. Podnikové vzdělávání není samozřejmě neobvyklé, z hlediska kariérového poradenství jsou však přínosné programy, které obsahují také pozornost k potřebám zaměstnance, nejen k potřebám podniku. Jsme rádi, že se takové příspěvky v soutěži objevily, protože svědčí o tom, že kromě zájmu o efektivnost podniku jde zaměstnavatelům často také o zaměstnance jako o lidi s vlastním životem a potřebami. Lze jen doufat, že vzhledem k zájmu, který soutěž v podnikové sféře vyvolala, dojde i zde k posunu v intencích kariérového poradenství, tedy směrem ke klientovi.

Závěrem

Bylo již řečeno, že cílem kariérového poradenství je především poskytování pomoci lidem, kteří tuto pomoc potřebují. V naší soutěži tedy nejde pouze o rozvíjení kariérového poradenství jako významného proudu poradenských služeb, ale primární je zájem o klienta a jeho potřeby. Pro organizátory a hodnotitele soutěže jde také o příležitost seznámit se s aktivitami, které se v této oblasti objevují, ať už jde o nové služby a programy, nebo i služby, které jsou dále prohlubovány a inovovány. Z tohoto hlediska soutěž slouží také jako zdroj informací o dění v kariérovém poradenství.

Pokud soutěž a zveřejňování příspěvků přináší inspiraci k činnosti pro stávající i další možné skupiny a instituce pomáhající lidem v jejich osobním rozvoji, je záměr soutěže naplňován. Snahou organizátorů a hodnotitelů je tyto cíle co nejúčinněji podporovat.

Vítězné příspěvky

1. – 3. místo

- **1. místo** / Šance na vzdělání, o. p. s. – Podpora klientů Rehabilitačního ústavu Kladruby při budoucí sociální rehabilitaci . . . 18
- **2. místo** / DROM, romské středisko – Kariérní poradenství pro klienty nízkoprahového klubu Brána . . . 26
- **3. místo** / ÚŘAD PRÁCE ČR, krajská pobočka v Ostravě, kontaktní pracoviště Frýdek-Místek – Pracovní rehabilitace – cesta k uplatnění na trhu práce . . . 38



1. místo

Název příspěvku:

Podpora klientů Rehabilitačního ústavu Kladruby při budoucí sociální rehabilitaci

Název organizace:

Šance na vzdělání, o. p. s.

Adresa organizace: Škroupova 631, 500 02 Hradec Králové

Kontaktní osoba: Vlasta Krejčová

E-mail: vlasta@sancenavzdelani.org



Slovo za hodnotitele – Jasmin Muhič

Podpora klientů Rehabilitačního ústavu Kladruby při budoucí sociální rehabilitaci je realizována v rámci projektu z operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost s podporou Evropských strukturálních fondů. Přístup k využití finančních prostředků ESF byl zhodnocen týmem hodnotitelů jako jedna z nejsilnějších stránek soutěžního příspěvku. Nejen v České republice, ale ve většině evropských států, jež využívají prostředky ESF, stále přetrvávají systémové problémy, související s roztržitostí jednotlivých projektových aktivit a s příznačně nízkou mírou udržitelnosti činností po ukončení financování ze zdrojů ESF. Řešitelům daného projektu se podařilo překonat tato závažná úskalí programu ESF především systémovým myšlením a zohledňováním konkrétního kontextu, ve kterém je projekt podpory realizován. Budování databáze relevantních subjektů pro sociální rehabilitaci lze považovat za systémový krok ve směru vytvoření funkčních sítí spolupracujících organizací a k zajištění jejich součinnosti.

Hlavní zaměření projektu je usnadnění sociální rehabilitace klientům pomocí rekvalifikace a následným zprostředkováním práce v souladu s jejich kvalifikační a zdravotní způsobilostí. Tento cíl představuje ve své podstatě jádro široce pojaté škály kariérového poradenství v nejlepší slova smyslu. Individuální přístup v rovině práce s klientem je účinně doplňován odpovídající organizační kulturou, zaměřenou nejenom na přímou intervenční činnost, ale také na budování optimálních organizačních modelů spolupráce.

Podpora klientů Rehabilitačního ústavu Kladruby při budoucí sociální rehabilitaci

Jedná se o projekt realizovaný v rámci operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost s podporou ESF. Projekt je určen pro klienty Rehabilitačního ústavu Kladruby. Jeho cílem je usnadnit těmto klientům sociální rehabilitaci umožněním rekvalifikace a následným zprostředkováním práce v souladu s jejich kvalifikační a zdravotní způsobilostí. Specifickým cílem projektu je vytvoření databáze spolupracujících podniků, odpovídajících pracovních míst a vhodných rekvalifikačních tak, aby bylo možné uplatnit klienty ústavu na trhu práce i po ukončení projektu. Jednotliví klienti procházejí bilanční a pracovní diagnostikou, na jejímž základě jim je doporučena vhodná rekvalifikace. Současně je jednáno s podniky o možnosti uplatnění klienta po absolvování rekvalifikace.

Jednotliví klienti absolvují rekvalifikaci, po jejímž ukončení (a ukončení rehabilitace) nastupují na sjednané pracovní místo.

Většina pracovních míst bude sdílená, což u klientů minimalizuje stresující faktory. Uplatnění klientů na jednotlivých pozicích bude hodnoceno; hodnotící informace budou zaneseny do databáze vhodných příležitostí pro klienty (databáze spolupracujících podniků; databáze klientů a zájemců o práci, která bude obsahovat informace o zdravotním stavu klienta, jeho zaměření a optimálním rozsahu úvazku). Součástí projektu jsou aktivity motivující klienty k uplatnění na trhu práce. Významnou složku projektu tvoří vzdělávání účastníků v oblasti možného uplatnění na trhu práce. Vzdělávání zasahuje

do oblastí legislativy (problematika zaměstnávání osob se zdravotním postižením), možnost poradenství (seznámení s možnostmi pracovní a bilanční diagnostiky, subjekty poskytující diagnostiku), kariérového poradenství (subjekty poskytující kariérové poradenství) a činnosti agentur práce. Významnou složku tvoří vzdělávání v oblasti využití moderních IT prostředků k získání přehledu na trhu práce.

Pro jaké cílové skupiny je přihlašovaná služba určena?

Služba je určena pro osoby se zdravotním postižením, zejména s postižením fyzickým, které vzniklo jako následek zlomové životní situace (úraz, operace). Jedná se o osoby, které byly donuceny ze zdravotních důvodů opustit své pracovní místo a jsou nuceny hledat pracovní uplatnění v oblasti, která vyhovuje jejich zdravotnímu stavu. Většinou nové uplatnění vyžaduje další vzdělávání a přípravu pro nové pracovní místo.

Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového poradenství?

Posláním obecně prospěšné společnosti Šance na vzdělání je vést díky konzultačním a vzdělávacím programům sociálně a zdravotně znevýhodněné osoby k orientaci v reálném světě, k nalézání a poznávání sebe sama, k sociálnímu a pracovnímu začlenění, a tím i k psychické vyrovnanosti. Šance na vzdělání, o. p. s., poskytuje komplexní služby kariérového poradenství od pracovní a bilanční diagnostiky přes potřebné vzdělávání až po nabídku možného pracovního uplatnění. Spolupracuje s celou řadou odborníků (diagnostici, lektori) i specificky zaměřených subjektů (agentury práce, další NNO zabývající se problematikou znevýhodněných osob). Vytváří databázi podniků, které mají zájem zaměstnávat znevýhodněné osoby.

Posláním obecně prospěšné společnosti Šance na vzdělání je vést díky konzultačním a vzdělávacím programům sociálně a zdravotně

znevýhodněné osoby k orientaci v reálném světě, k nalézání a poznávání sebe sama, k sociálnímu a pracovnímu začlenění, a tím i k psychické vyrovnanosti. Šance na vzdělání, o. p. s., poskytuje komplexní služby kariérového poradenství od pracovní a bilanční diagnostiky přes potřebné vzdělávání až po nabídku možného pracovního uplatnění. Spolupracuje s celou řadou odborníků (diagnostici, lektori) i specificky zaměřených subjektů (agentury práce, další NNO zabývající se problematikou znevýhodněných osob). Vytváří databázi podniků, které mají zájem zaměstnávat znevýhodněné osoby.

Jaké další poradenské služby poskytujete kromě služeb kariérového poradenství?

1. Vzdělávání veřejnosti • pořádání otevřených kurzů, akcí a workshopů zaměřených na problematiku sociálně slabých skupin, osob se zdravotním postižením, společenské odpovědnosti, sladění rodinného a pracovního života • vzdělávání zaměřené na zvyšování znalostí a dovedností osob v pokročilém věku, dětí i čerstvých absolventů • konzultační činnost v oblasti vzdělávání • vytvoření a provozování informačních webových stránek • vydávání propagačních materiálů sloužících k informování a vzdělávání.
2. Mezinárodní spolupráce • přenos know-how, metod a postupů • pořádání kulturních, sportovních a společenských akcí • rozvoj cestovního ruchu a zájmu o poznání.
3. Další doplňkové činnosti, kterými bude dosaženo účinnějšího využití majetku a zároveň neohrožena kvalita, rozsah a dostupnost obecně prospěšných služeb • mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení včetně lektorské činnosti • provozování kulturních, kulturně-vzdělávacích a zábavných zařízení, pořádání kulturních produkcí, zábav, výstav, veletrhů, přehlídek, prodejních a obdobných akcí • poradenská a konzultační činnost, zpracovávání odborných studií a posudků • reklamní činnost, marketing, mediální zastoupení.

Jak dlouho (odkdy) je přihlašovaná služba poskytována?

Uvedený projekt, který přihlašujeme do soutěže, je realizovaný od 1. 1. 2010. Společnost Šance na vzdělání, o. p. s., byla založena 20. 2. 2009.

Na základě jaké potřeby služba vznikla? Popište základní změny v nabízení, poskytování nebo vlastním průběhu přihlašované služby od jejího vzniku až do současnosti.

Služba vznikla na základě potřeby Rehabilitačního ústavu Kladruby. Toto zařízení je příspěvkovou organizací přímo řízenou Ministerstvem zdravotnictví ČR. RÚ Kladruby měl zájem realizovat pro své klienty nejen zdravotní péči, ale také jim napomoci k budoucímu pracovnímu uplatnění. Tyto aktivity nebylo možné financovat z prostředků MZ v rámci běžné činnosti zařízení ani z prostředků ESF v rámci operačních programů (RÚ Kladruby nebyl z hlediska svého statutu v žádné z dosavadních výzev oprávněným příjemcem dotace). Zástupci RÚ Kladruby se proto obrátili s žádostí o pomoc při realizaci podobných aktivit na naši organizaci.

V jakých časech/formách je služba poskytována?

Jednotlivé aktivity projektu se konají podle následujícího harmonogramu:

- Bilanční a pracovní diagnostika – individuálně po předchozí domluvě s diagnostikem, který pracuje přímo v RÚ Kladruby. Na diagnostice se podílí i ošetřující lékař a sociální pracovník.
- Vzdělávání – maximálně šestičlenné skupiny, dvouhodinové přednášky a semináře realizované v odpoledních hodinách (po léčebných a rehabilitačních procedurách) se začátkem mezi 14 a 16 hod.
- Job kluby (vzájemná výměna zkušeností účastníků projektu spojená s diskuzí s odborníkem o možnostech pracovního uplatnění) – jednou měsíčně od 16 hodin s délkou trvání podle aktuální potřeby účastníků.

- Live Meeting – vzdělávání v oblasti práce s PC, které je realizováno interaktivně prostřednictvím internetu – účastníci jsou vzdělávání v prostředí svého domova, komunikují s lektorem i mezi sebou navzájem. Vzdělávání se koná dvakrát týdně od 17 hodin.

Jak se může o službě dozvědět široká veřejnost? Jak se o službě dozvídají klienti Vaší organizace?

Základní informace o projektu poskytují webové stránky společnosti Šance na vzdělání, o. p. s., www.sancenavzdelani.org, webové stránky RÚ Kladruby www.rehabilitace.cz, webové stránky agentury práce, která se jako partner podílí na realizaci projektu – ETHIC HR, s. r. o., <http://www.ethic-hr.cz/>. V RÚ Kladruby je realizována řada aktivit, v jejichž rámci jsou účastníci informováni o projektu (např. Kladrubské hry, Respekt). O možnosti využít službu jsou klienti informováni svým ošetřujícím lékařem a sociální pracovníci. Uvedenou službu mohou v rámci projektu využít jak klienti celodenní, tak ambulantní péče. Šance na vzdělání, o. p. s., se účastní řady akcí zaměřených na problematiku pracovního uplatnění osob se zdravotním postižením. Na těchto akcích zástupci naší organizace referují o poznatcích z realizovaného projektu (např. Evropské hry handicapované mládeže v Brně, konference Talent a co dál?). S ohledem na strukturu cílové skupiny jsou informace o službě zaměřeny spíše na odbornou veřejnost, která může službu doporučit svým klientům. O projektu byly publikovány články v časopise Diagnóza v ošetrovatelství a články na stránkách www.hrexpert.cz.

Máte pro tuto službu písemně zpracovanou a standardizovanou metodiku? Pokud ano, uveďte odkaz nebo publikovaný zdroj, kde je možné se s metodikou seznámit.

Zpracování metodiky služby je jednou z klíčových aktivit projektu. Metodika služby tedy bude jedním z výstupů projektu.

Jak přihlašováná služba kariérového poradenství naplňuje vizi Vaší organizace / strategie rozvoje lidských zdrojů?

Jak již bylo uvedeno, „Posláním obecně prospěšné společnosti Šance na vzdělání je vést díky konzultačním a vzdělávacím programům sociálně a zdravotně znevýhodněné osoby k orientaci v reálném světě, k nalézání a poznávání sebe sama, k sociálnímu a pracovnímu začlenění, a tím i k psychické vyrovnanosti.“ Projekt je zaměřen na opětovné pracovní uplatnění osob, které prošly zlomovou životní situací, v současné době jsou zdravotně znevýhodněné a nemohou pokračovat v původním zaměstnání. Projekt poskytuje těmto osobám komplexní péči od diagnostiky přes poradenství a vzdělávání až po konečné pracovní uplatnění. Tato služba tedy naplňuje poslání organizace v celé šíři.

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

Klienti RÚ jsou osloveni buď přímo svým ošetřujícím lékařem, nebo sociální pracovníci. Někteří se nejprve účastní Job klubů, kde se seznámí s projektem. V případě zájmu o projekt/ službu jsou kontaktováni odbornou pracovníci projektu, která s nimi vypracuje harmonogram účasti v projektu. Tato pracovníce je pro klienty základní oporou pro orientaci v aktivitách projektu. Klienti nejprve projdou individuální bilanční a pracovní diagnostikou, v jejímž rámci poznají možnosti svého uplatnění a konfrontují je se svými přáními a potřebami. Na základě diagnostiky je jim doporučena odpovídající vzdělávací aktivita (např. práce s PC, angličtina, kurzy ergoterapie). Současně se vzděláváním se klienti účastní motivačních akcí, Job klubů a seminářů věnovaných pracovnímu uplatnění zdravotně postižených, kde získávají znalosti z oblastí legislativy (problematika zaměstnávání osob se zdravotním postižením), seznamují se s možnostmi poradenství, činností agentur

práce a pracovních úřadů a s možnostmi využití internetu při hledání pracovního uplatnění. Zaměstnanec agentury práce (personalista) pomáhá klientům najít odpovídající pracovní uplatnění po dokončení rekvalifikace.

Jak často a na základě čeho aktualizujete nabídku přihlašováné poradenské služby pro klienty?

Přihlašováná služba je jednorázovým projektem s obdobím realizace od 1. 5. 2010 do 30. 4. 2012. Nicméně tato služba je součástí aktivit společnosti Šance na vzdělání, které budou pokračovat i po ukončení projektu. Vzhledem k charakteru organizace (NNO) je základním předpokladem pro realizaci služby dostatek finančních prostředků. Přestože služba počítá s částečným financováním z prostředků klientů, není ji možné realizovat bez dalších finančních zdrojů – dotace, sponzorské dary. Z uvedených důvodů není nabídka služby aktualizována pravidelně, ale podle finančních možností společnosti Šance na vzdělání, o. p. s.

Jakým způsobem dbáte na dodržování etických zásad při poskytování poradenské služby?

Pracovníci projektu mají přístup k citlivým materiálům o klientech. Součástí pracovní smlouvy je proto ustanovení o mlčenlivosti a striktním dodržování zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Nedodržení tohoto ustanovení je postihováno podle interních předpisů organizace. Cílovou skupinou jsou osoby se zdravotním postižením, které vyžadují vysoce citlivý přístup. Proto jsou pracovníci projektu seznamováni s principy komunikace s OZP.

Jakou mají klienti možnost dalšího kontaktu s Vaší organizací po ukončení služby?

Hlavní kontaktní osobou pro klienty je odborná pracovníce projektu. Klienti mohou kontaktovat naši organizaci jejím prostřednictvím i po ukončení projektu.

Čím je Vámi přihlašováná služba inovativní?

Nabízená služba/projekt je inovativní z celé řady hledisek:

- Nabízí osobám se zdravotním postižením možnost přípravy na návrat na trh práce už v době jejich zdravotní rehabilitace (a v poměrně krátké době po zlomové životní situaci).
- Nabízí osobám se zdravotním postižením výcvik k uplatnění na pracovní pozici, která bude v maximální míře odpovídat jejich možnostem.
- Vzdělávání osob se zdravotním postižením bude realizováno podle individuálního vzdělávacího plánu tak, aby co nejvíce odpovídalo možnostem klientů.
- Do vzdělávacích aktivit budou zařazeny semináře/besedy s osobami se zdravotním postižením, které se úspěšně vrátily na trh práce, jako významný motivační činitel.
- Osobám se zdravotním postižením bude sjednáno uplatnění na konkrétní pracovní pozici v konkrétním podniku.
- Bude vytvořena databáze spolupracujících podniků včetně popisů vhodných pracovních míst a jejich nároků, stejně jako databáze zájemců o zaměstnání z řad klientů RÚ s informacemi o jejich zdravotním stavu, kvalifikaci či optimálním rozsahu úvazku.

Existují ve Vaší organizaci standardizované postupy odkazování klientů na služby jiných organizací a institucí poskytujících jiné/doplňující poradenské služby? Pokud ano, popište tento postup.

Šance na vzdělání spolupracuje s celou řadou dalších organizací zabývajících se problematikou osob se zdravotním postižením (NNO, personální agentury) i podniků a podnikatelských uskupení (Hospodářská komora ČR, Agrární komora ČR). Vytváří databázi podniků, které mají zájem zaměstnávat OZP. Vzhledem k rozmanitosti možných problémů OZP nemá Šance na vzdělání popsán standardizovaný postup odkazování klientů na služby jiných organizací. Každý případ je řešen individuálně, klientům je

doporučeno kontaktovat další organizaci podle charakteru jejich potřeb.

Co je ve Vaší organizaci považováno za kritérium úspěšnosti poskytované služby? Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost přihlašováné služby?

Závazným kritériem úspěšnosti služby je získání pracovního místa. Významné je rovněž získání zpětné vazby, která je vyžadována při hodnocení vzdělávacích aktivit (dotazník) a dále zpracovávána (na jejím základě jsou hodnoceni lektoři). Klienti mohou vyplnit hodnotící dotazník na všech akcích pořádaných společností. Tyto informace jsou dále zpracovávány, za úspěšnou je považována služba, kterou hodnotí minimálně 80 % účastníků a v jejímž hodnocení se v žádné položce dotazníku nevyskytuje negativní hodnocení.

Jak probíhá hodnocení přihlašováné služby ze strany klientů? Jak je se zjištěními dále pracováno?

Hodnocení přihlašováné služby ze strany klientů se děje prostřednictvím hodnotícího dotazníku jednotlivých akcí.

Jakou kvalifikaci mají poskytovatelé poradenské služby ve Vaší organizaci?

VŠ magisterský studijní program v oboru andragogika – lektor, personalista, moderátor Job klubů VŠ magisterský studijní program v oboru sociální služby – lektor, garant rekvalifikace VŠ magisterský studijní program – lektori.

Jakými způsoby (konkrétními aktivitami) si poskytovatelé přihlašováné poradenské služby rozšiřují své vzdělání? Jak se účast na dalším vzdělávání promítá do jejich další práce? Pokud možno, uveďte konkrétní příklad.

Diagnostik projektu studuje VŠ bakalářský studijní program v oboru sociálních služeb, 3. ročník. Po ukončení studia bude plně kvalifikovaným odborníkem pro danou oblast.

Jak je zajištěna supervize poskytovatelů poradenské služby? Jak využíváte kolegiální podporu?

Pracovníci projektu působí jako tým. Personalista a lektor má ukončené VŠ vzdělání v oboru andragogiky a poskytuje supervizi dalším členům týmu.

Jak spolupracujete s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.

Šance na vzdělání spolupracuje neformálně s dalšími poskytovateli obdobných služeb a společnostmi zaměstnávajícími OZP – např. Konto Bariéry, Asociace manažerů absolventů, Liga vozíčkářů, T-Mobile, Metropolitní univerzita Praha, Santé s. r. o. Spolupráce je zaměřena na vzdělávání a pracovní uplatnění OZP.

Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, studijní a životní dráhy?

Jednou ze vzdělávacích aktivit je oblast vyhledávání informací a práce s nimi, zejména prostřednictvím internetu. Klienti jsou tak schopni získat informace potřebné k rozhodování o dalším zaměření své profesní dráhy. Současně se v rámci projektu seznamují s působením poradenských organizací, které mohou vyhledat a požádat o pomoc.

Jaké konkrétní samoobslužné nástroje mohou klienti využít?

Především internet, využití databáze spolupracujících firem (databáze vzniká v rámci projektu), využití služeb spolupracujících organizací.

Jak mohou klienti ovlivňovat poradenský proces? Jakou mají klienti možnost samostatné volby dalších aktivit?

Na základě diagnostiky jsou pro klienty vtipovány možné oblasti uplatnění. Klienti si

následně vybírají oblast vzdělávání/rekvalifikace, která nejlépe odpovídá jejich potřebám a požadavkům.

Jsou klienti poradenské služby vedeni ke vzájemné podpoře a spolupráci mezi sebou, např. ve svépomocných skupinách?

V rámci projektu probíhají motivační akce. Těchto akcí se účastní OZP, které se úspěšně uplatnily na trhu práce, a sdělují své zkušenosti účastníkům projektu.

Jak podporujete mobilitu klientů?

S ohledem na charakter postižení klientů je třeba vyhledávat pracovní uplatnění s možností ubytování s bezbariérovým přístupem.

Které přenositelné kompetence Vámi přihlašovaná služba podporuje a jak? Čím konkrétně si myslíte, že zvyšujete schopnost klientů řídit si vlastní život samostatně?

Nejvýznamnější kompetencí, kterou klienti využijí v dalším životě, je schopnost vyhledat potřebné informace a pracovat s nimi. V rámci seminářů získají orientaci v otázkách týkajících se trhu práce – legislativa, činnost úřadů práce, postavení personálních agentur a poradenských organizací. Díky diagnostice poznají své možnosti i omezení pro pracovní uplatnění. Využití souhrnu uvedených poznatků dovolí klientům lépe se rozhodovat o svém dalším životě.

.....

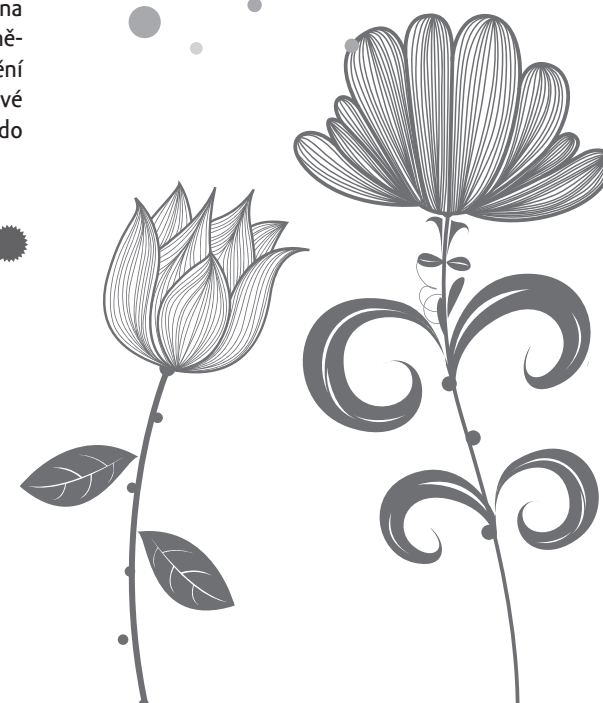
Kazuistika, příklad dobré praxe:

Nemoc může být vnímána jako výzva ke změně způsobu našeho života, popřípadě k rekonstrukci naší hodnotové orientace. Pak ji ovšem můžeme chápat dokonce jako příležitost, kterou jsme dostali na naší životní cestě. Záleží jen na nás, jak dokážeme onu příležitost využít. Já jsem díky okolnostem takovou příležitost dostala. Mojí hlavní motivací k přijetí pozice pracovního a bilančního diagnostika v projektu Podpora klientů Rehabilitačního ústavu

Kladruby byla empatie k lidem, které zdravotní komplikace na jejich životní cestě přiměla k transformaci ze zdravých jedinců v klienty rehabilitačního ústavu, odkázaných na zdravotnickou a sociální péči a naši pomoc.

Důvodem mého rozhodnutí byla osobní zkušenost, která změnila celý můj život. Útlak míchy tumorózní hmotou mi způsobil těžkou paraparézu dolních končetin a léčba způsobila postchemoterapeutickou neuropatii. Následná radioterapie a transplantace kostní dřeně s dlouhodobou rehabilitací mi umožnily společné soužití s lidmi se změněným zdravotním stavem. Na základě této životní zkušenosti jsem mohla vidět problémy z jiného pohledu, než z jakého je vidí lékaři a odborníci, kteří s lidmi se zdravotním postižením pracují.

Dle mého názoru je třeba si uvědomit, že kdykoli z nás se může sám stát osobou se zdravotním postižením, ať už v důsledku nemoci, či nehody. Člověk s postižením se cítí být vyřazen ze společnosti v souvislosti s tím, jakým způsobem s ním daná společnost zachází či jak se k němu chová jeho okolí. Projekt, na kterém společně s týmem spolupracovníků pracuji, mi umožnil seberealizaci, pod kterou se skrývá rozvíjení a soustavné využívání nadání, osobních schopností a uplatnění, a to nejen na trhu práce. U lidí se zdravotním znevýhodněním je seberealizace a s ní související uplatnění na trhu práce daleko obtížnější než u zdravé populace. Velmi si vážím možnosti zařazení do výše uvedeného projektu.



2. místo

Název příspěvku:

**Kariérní poradenství pro klienty
nizkoprahového klubu Brána**

Název organizace:

DROM, romské středisko

Adresa organizace: Bratislavská 41, 602 00 Brno

Kontaktní osoba: Martina Kánská, Anna Krchňavá

E-mail: martina.kanska@seznam.cz



Slovo za hodnotitele – Jasmin Muhič

Služby kariérového poradenství, poskytované pro klienty nizkoprahového klubu Brána, se vyznačují především neobvykle tvůrčím přístupem a značným citem pro skutečné potřeby individuálních uživatelů. Povzbuzování kreativity dětí a mladistvých je v přípravě pro nastavení jejich budoucí profesní a životní dráhy bohužel příliš často spíše výjimkou. Didaktické činnosti, zaměřené na budování schopností profesní orientace, jako například tvorba koláží znázorňujících vzdělávací systém s jednotlivými typy škol a cestu člověka vzdělávacím systémem, jsou metody, které by za optimálních okolností měly patřit k standardním aktivitám v rámci školní výuky. Realizace této a obdobných činností v klubu Brána zajišťuje nezbytnou komplementaritu vůči výukovým aktivitám ve škole a také odhaluje specifické nedostatky současné české školy v oblasti přípravy žáků na řízení vlastní vzdělávací, profesní a životní dráhy.

V situaci nevyvinutého systému odborné přípravy v kariérovém poradenství vyvíjí romské středisko DROM aktivní úsilí o systematický odborný rozvoj vlastních pracovníků. Účast ve vzdělávacích kurzech a v odborných konferencích pracovníků střediska je součástí strategie rozvoje služeb a udržování jejich kvality. Odborná integrita a specifické zanícení pracovníků střediska se pozitivně promítá na volbě konkrétních aktivit a na jejich provedení.

Kariérní poradenství pro klienty nizkoprahového klubu Brána

Klub Brána je otevřený denně kromě víkendů v 15.00–18.00 hod. Pro dílčí službu kariérní poradenství byly navíc stanoveny úřední hodiny každé pondělí a středu v 13.00–15.00 hod. Během školního roku bývá zájem klientů o individuální práci vyšší, proto za námi mohou v podstatě docházet denně po 13. hodině za účelem individuální práce na svých zakázkách.

Zpočátku kariérní poradenství probíhalo v prostoru nizkoprahového klubu, ve formě kontaktní práce s klientem (rozhovory o škole, o známkách, o možném budoucím povolání, o existujících oborech studia a brněnských středních školách). Kariérnímu poradenství jsme věnovali v nizkoprahovém klubu jeden z tematických měsíců, který jsme nazvali „O škole – po škole“. V rámci tohoto měsíce jsme pak více realizovali především skupinové aktivity spadající pod téma kariérního poradenství. Mezi

skupinové aktivity v začátcích formování dílčí služby kariérní poradenství patřila především tvorba koláží znázorňujících vzdělávací systém s jednotlivými typy škol a cestu člověka tímto vzdělávacím systémem. Dále se jednalo o koláže na téma lidských povolání a profesí, oborů studia a informací k těmto oborům. Jako názorný prostředek kariérního poradenství se ukázala návštěva dne otevřených dveří na středních odborných učilištích v Brně.

Těmito aktivitami jsme reagovali na konkrétní problémy klientů, kteří ve většině případů právě stáli před rozhodováním o výběru střední školy. Postupně jsme si stále více uvědomovali, že klienti potřebují zlepšení orientace nejen v oblasti nabídky škol a možností, ale též v oblasti svých vlastních představ a potřeb. Na tuto potřebu jsme reagovali nabídkou testů zájmů a dovedností. Skupinové aktivity byly zaměřené na orientaci ve vzdělávacím systému, v povoláních,

na propojení vzdělání a profesní sféry. Kariérní poradenství se tedy ukázalo jako potřeba našich klientů, a proto bylo profilováno jako jedna dílčí součást, možnost, v rámci sociální služby NZDM. Postupem času se ukázalo, že klienti mají navíc potřebu řešit problémy spadající do kariérního poradenství i mimo otevírací dobu v klubu, v rámci individuální práce. Navíc se počet klientů, kterým jsme kariérní poradenství poskytovali, postupně rozšířil do takové míry, že nebylo možné efektivně pracovat v prostředí nízkoprahového klubu. Rozhodli jsme se tedy, že ustanovíme tzv. úřední hodiny pro kariérní poradenství, aby se dostalo do povědomí klientů, že za námi mohou chodit se svými zakázkami i mimo otevírací dobu v klubu.

V současnosti tedy za kariérní poradenství považujeme především individuální práci s klientem na jeho zakázce, která tematicky spadá do oblasti kariérního rozvoje (týká se vzdělávání, volby střední školy, hledání brigád, orientace na trhu práce apod.) a je realizována především mimo otevírací dobu Klubu.

Pro jaké cílové skupiny je přihlašovaná služba určena?

Klub Brána navštěvují klienti ve věku od 12–18 let.

Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového poradenství?

Kariérní poradenství probíhá především formou individuální práce s klientem. Dále organizujeme skupinové diskuzní aktivity v rámci Klubu, kdy klienti společně diskutují nad různými otázkami (obory studia, povolání, návaznost jednotlivých vzdělávacích stupňů, kdy mám ukončené základní vzdělání, kdy mohu jít na brigádu). Skupinová práce probíhá rovněž v rámci počítačového workshopu, kdy klienti plní předem připravené úkoly (vyplnění e-dotazníku zájmů a dovedností, dle výsledku proběhne výběr z nabízených povolání, poté vyhledávání vzdělávacích institucí, kde mohou

vybrané obory studovat; jaké povolání po vystudování zvoleného oboru mohou vykonávat apod.). V prostředí klubu rovněž organizujeme tematické měsíce a přizpůsobujeme jim výzdobu klubu. Jedná se o měsíc leden (O škole – po škole) a měsíc květen (Člověk a svět práce). Základem kariérního poradenství je však individuální práce s klientem mimo otevírací dobu Klubu, v rámci hodin určených pro individuální kontaktní práci. Naším záměrem není vytvořit z nízkoprahového klubu poradnu. Naším záměrem je nabídnout klientům různá témata, které s námi mohou řešit.

Jaké další poradenské služby poskytujete kromě služeb kariérového poradenství?

Kromě kariérního poradenství poskytujeme rovněž základní sociální poradenství (pomoc s listinami, zprostředkování dalších služeb, informační servis), odborné sociální poradenství.

Jak dlouho (odkdy) je přihlašovaná služba poskytována?

Dílčí služba kariérního poradenství je v DROMu poskytována v rámci projektu „Šanci dětem!“ od března 2010. Přibližně od září roku 2009 se na nás klienti začali obracet se zakázkami, které svým zaměřením spadaly pod kariérní poradenství.

Na základě jaké potřeby služba vznikla? Popište základní změny v nabízení, poskytování nebo vlastním průběhu přihlašované služby od jejího vzniku až do současnosti.

Na podzim roku 2009, po stabilizaci týmu kontaktních pracovníků NZDM Brána, se s námi klienti začali bavit o známkách ve škole a volbě další školy na své vzdělávací dráze. Rozhovory mezi klienty a pracovníci na téma volby další vzdělávací dráhy byly iniciovány na základě podnětů ze školního prostředí, a projevila se tak potřeba našich klientů zmíněné téma řešit zároveň i v jiném než školním prostředí. Klienti projevovali v rozhovorech o volbě další vzdělávací dráhy:

- demotivaci k dalšímu studiu (většinou se jedná o znechucení navštěvovat školu);

- nepřikládání významu vzdělávání pro jejich život (chybí příklady osob, kterým se podařilo úspěšně projít vzdělávacím systémem a zároveň si najít zaměstnání);
- neznalost základních prvků vzdělávacího systému, jeho jednotlivých stupňů a posloupností (systém přijímacích zkoušek, co je to maturita, výuční list apod.);
- neznalost náplně jednotlivých lidských povolání a profesí (klienti znali pouze základní povolání jako zedník, kadeřnice; záleželo především na tom, zda znají někoho, kdo tyto obory studuje, případně kdo v rodině pracuje jako zedník, malíř apod.);
- chybějící představy o náplni jednotlivých oborů studia (jaké předměty se zde studují, jak často probíhají praxe apod.);
- slabá informovanost o možnostech studia na brněnských středních školách;
- nejasná představa o vlastních zájmech, o tom, v čem jsem dobrý/á, nedávání těchto představ do souvislosti s volbou oboru studia, další školy a budoucím uplatněním;
- zájem o studium na uměleckých středních školách, absentuje však příprava na náročné přijímací řízení;
- v případě, že si dávají přihlášky na střední školy, nejsou si jistí tím, že studium úspěšně ukončí;
- slabá motivace ke studiu, s ní spojená nízká docházka do školy v 8. a 9. ročníku, a horší školní výsledky způsobují nízké šance na přijetí ke studiu na střední odborné školy, klienti využívají šance na studium na středních odborných učilištích.

V jakých časech/formách je služba poskytována?

Skupinová práce v klubu. Dílčí aktivity v rámci klubu, jako např. tvorba koláží; tyto aktivity jsou rámované společným tématem vybraných měsíců. V lednu se např. jedná o měsíc „O škole – po škole“, kdy klienti řeší především výběr vhodné školy, podávání přihlášek; tyto zakázky se objevují rovněž v měsíci únoru a březnu; měsíc květen jsme nazvaly „Člověk a svět práce“. Těmto tematickým měsícům je podřízena i výzdoba

klubu. Na nástěnkách v klubu mohou klienti najít informace o tom, jak se pozná seriózní nabídka brigády, jak má správně vypadat životopis, kde na internetu mohou hledat brigády apod. Klub Brána je místem, kam chodí klienti trávit svůj volný čas, a proto jim chceme předat informaci, že s námi rovněž mohou individuálně řešit školu i brigády, ale nechceme, aby jediným cílem spolupráce bylo kariérní poradenství. Nástrojem kariérního poradenství v klubu je osobní rozhovor, za možného využití nástěnek v klubu a dalších informačních materiálů. V prostředí klubu se tedy jedná především o kontaktní práci a informační servis.

Skupinová práce v počítačové místnosti. Jako nástroj kariérního poradenství využíváme téměř vždy informační a komunikační technologie, pokud se tedy nejedná o kariérní poradenství v rámci klubu – zde nemáme připojení na internet. Ukázalo se, že oblíbenou aktivitu pro klienty představuje počítačový workshop profesní orientace. Klienti vyplňují předem připravený formulář na základě informací, které získají z výsledků e-testů dovedností a zájmů. Dalším z počítačových workshopů, který se uskutečnil koncem měsíce června, je nácvik celého procesu výběrového řízení, respektive jednání s potenciálním zaměstnavatelem (kterého představuje lektor počítačového workshopu).

Individuální práce s klientem. V současné době je tato forma kariérního poradenství nejrozvinutější a z našeho pohledu nejefektivnější. S klienty pracujeme individuálně v kontaktní místnosti.

Jak se může o službě dozvědět široká veřejnost? Jak se o službě dozvídají klienti Vaší organizace?

Prostřednictvím informací na webových stránkách (<http://drom.cz/>), tiskových zpráv o kariérním poradenství v klubu Brána (<http://www.streetwork.cz/>, <http://www.romea.cz/>), prostřednictvím letáček a cedulí s informací o úřední době. Často klienty na možnost využití kariérního poradenství upozorňujeme

rovněž osobně. Pokud jsou klienti se službou spokojeni, sami ji pak doporučují svým kamarádům a známým. Domníváme se, že v našem pracovním prostředí funguje verbální sdělení mezi klienty efektivněji než informační cedule a letáčky.

Máte pro tuto službu písemně zpracovanou a standardizovanou metodiku? Pokud ano, uveďte odkaz nebo publikovaný zdroj, kde je možné se s metodikou seznámit.

V současné době pracujeme na tvorbě systému kariérního poradenství, ale metodiku dosud v ucelené a zveřejněné podobě zpracovanou nemáme.

Jak přihlašovaná služba kariérového poradenství naplňuje vizi Vaší organizace / strategie rozvoje lidských zdrojů?

„Hlavním posláním je poskytovat sociální služby v souladu se zákonem č. 108 / 2006 Sb., o sociálních službách, zmírňovat rizika sociálního vyloučení a napomáhat zlepšení životní situace osob ohrožených sociálním vyloučením prostřednictvím nabídky sociálních služeb: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, terénní programy a dalších aktivit“.

(Zřizovací listina DROMu, romského střediska, Předmět činnosti organizace [on-line] Zdroj: www.drom.cz).

NZDM je určeno různým neorganizovaným dětem a mládeži, kteří tráví většinu času na ulici. Nízkoprahovost služby i přístupu do zařízení spočívá právě v tom, že neomezuje zájemce o službu financemi, zájmem, dobou příchodu a pobytem v zařízení ani výběrem konkrétní volnočasové aktivity. Zájemce o službu si může vybrat, zda se chce věnovat stolnímu tenisu, poslechu hudby, fotbálku, promluvě s kamarády, nebo jiné aktivitě. Provozované volnočasové aktivity tvoří často důležitý kontext skutečné poradenské a preventivní práce. Prostředí NZDM se tedy stává bezpečným prostorem, kde se může dospívající bavit o svých problémech, a za pomoci školených pracovníků

hledat řešení své obtížné situace. V každém NZDM fungují určitá pravidla a práva klientů, které zabezpečují bezpečný prostor a možnost výkonu sociální práce a která musí být respektována jak pracovníky, tak návštěvníky NZDM (Nízkoprahový klub, 2006 [on-line], Zdroj: www.streetwork.cz).

V kolektivu pracovníků NZDM DROM, romské středisko, převažuje přesvědčení, že možnou cestou ze sociálního vyloučení je kromě dosažení co nejvyššího vzdělání rovněž také podpora rozvoje osobnosti klienta a jeho kompetencí. Naší snahou je nejen v rámci kariérního poradenství podpořit klienta na cestě vlastního uschopnění.

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

Samotnému poradenskému procesu předchází navázání kontaktu s klientem a vytvoření vztahu důvěry. Poradenský proces začíná ve chvíli, kdy se klient dostaví na smlouvanou schůzku. Dochází ke krátkému úvodnímu rozhovoru na téma klientovy zakázky. Pokud je zakázka ne-reálná, a to může být např. v momentě, kdy klient ještě nedosáhl 16 let a přeje si najít brigádu, snažíme se klientovi navrhnout, že se zatím může učit, jak se brigády hledají. Poté dojde k sepsání individuálního plánu, kdy společně pracovníce s klientem formuluje, co jsou úkoly klienta a co budou úkoly pracovníce. Jedná se o předběžnou formulaci postupu spolupráce.

Rovněž zde dojde k definování cílového stavu, kdy pracovníce motivuje klienta, aby se zamyslel nad tím, jaká je odpověď na otázku „Jak poznám, že se to povedlo?“ V této fázi používáme formulář individuálního plánu, do kterého se zapisují termíny, jednotlivé úkoly, hodnocení dosažených dílčích cílů a jméno toho, kdo úkol splnil. Jako příklad můžeme uvést celkem častou zakázku „Chci si najít brigádu“ u klienta, kterému již bylo 16 a je studentem odborného učiliště. Pracovnice seznámí klienta s postupem

práce, informuje ho o úředních hodinách, ve kterých se může dostavit a věnovat se práci na zakázce. Prvním krokem bude sepsání životopisu a založení e-mailové schránky, kde dojde rovněž k zálohování vytvořeného životopisu. Následně pracovníce seznámí klienta s webovými stránkami, na kterých může vyhledávat brigády. Pracovnice jeho volby komentuje, případně mu vysvětluje slova, kterým nerozumí, zjišťuje, jaká práce by ho bavila, kterou by nepreferoval a jaké jsou jeho časové možnosti vzhledem k jeho školním povinnostem. V případě, že klient najde zajímavou nabídku brigády, pracovníce mu vysvětluje, jak napsat průvodní e-mail. Dále si může za asistence pracovníce navštívit telefonát a zavolat potenciálnímu zaměstnavateli. Spolupráce končí buď dosažením cíle, anebo ztrátou zájmu klienta. Výsledkem procesu kariérního poradenství jsou konkrétní dovednosti.

Jak často a na základě čeho aktualizujete nabídku přihlašované poradenské služby pro klienty?

V nabídce máme uvedeny konkrétní příklady zakázek jazykem klientů, protože samotný název kariérního poradenství pro ně není příliš srozumitelný. Mezi takové zakázky patří: „Chceš vědět, jaké obory můžeš v Brně studovat a na jaké škole?“, „Chceš pomoci s vyplněním přihlášek na střední školu?“, „Chceš pomoci s hledáním brigády, psaním životopisu?“, „Chceš se dozvědět více o tom, jaká povolání existují a na které by ses hodil?“ apod. Není ojedinělou zakázkou klienta zjišťování průměrného měsíčního platu u preferovaných profesí. K cílené aktualizaci nabídky kariérního poradenství dochází v podstatě alespoň jednou za půl roku podle zakázek klientů, protože průběžně pracujeme na systému kariérního poradenství. Určité shrnutí nabídky našich témat v rámci kariérního poradenství (tzn. vytěžení témat a zakázek kariérního poradenství, které se objevovaly během individuální práce) probíhá jednou za půl roku v rámci počítačového workshopu.

Za dobu fungování kariérního poradenství jsme s kolegyní nasbíraly řadu zkušeností, minulý

rok vznikl určitý rámec přihlašované dílčí služby, tento rok jsme měly více prostoru pracovat na jeho zdokonalení. Do budoucna chceme navíc rozvinout a formálně shrnout způsob a postup práce do ucelenější a všeobecnější formy, kterou bude možné využívat jako základ pro kariérní poradenství v našem zařízení i v dalších letech. Další oblastí našeho zájmu je spolupráce se základními školami, z kterých naši klienti vycházejí. Od této spolupráce si slibujeme komplexnější práci a lepší informovanost, které by měly společně vést k lepší orientaci klienta ve své životní situaci, a tím i ke kompetentnějšímu rozhodování o další vzdělávací dráze. Třetí oblast, na kterou se v budoucnosti chceme zaměřit, vede k samotným klientům, jejich sebepoznání, vlastní sebereflexi a sebevědomí. Předpokládáme, že posunem v těchto oblastech u jednotlivých klientů bychom mohli přispět k jejich lepšímu začlenění do majoritních kolektivů, ať už na středních školách, nebo v zaměstnáních.

Jakým způsobem dbáte na dodržování etických zásad při poskytování poradenské služby?

Profesně jsme s kolegyní na pozici sociálních pracovníků. Řídíme se tedy Etickým kodexem sociálních pracovníků. Naším hlavním záměrem je v souladu s Etickým kodexem podpořit klienta na cestě zvládnutí jeho života. „Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvození lidí v zájmu zvýšení blaha.“ (Etický kodex, 2006, s. 5, Zdroj: www.nahradnirodina.cz)

NZDM DROM je jedním z členských organizací České asociace streetwork (ČAS), řídíme se tedy rovněž Etickým kodexem České asociace streetwork (vychází z EK sociálních pracovníků), který je určen pro pracovníky působící v nízkoprahových sociálních službách (Kontaktní centra, NZDM, terénní programy). Domníváme se, že tento EK pro nízkoprahové služby klade vzhledem k podmínkám poskytování sociálních služeb důraz především na partnerství ve spolupráci s klienty a na právo klienta zůstat v anonymitě. „Mezi základní hodnoty řadíme

práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v profesním přístupu pracovníků. (...) Pracovník respektuje uživatele služeb jako partnera se všemi právy a povinnostmi, včetně zodpovědnosti za svůj život. (...) Pracovník shromažďuje pouze informace nezbytně nutné pro poskytování služeb. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se vztahují k uživatelům služeb.” (EK ČAS, 2006, Zdroj: www.streetwork.cz)

V EK ČAS je rovněž zdůrazněno předcházení závislosti uživatele na službě, ke které by došlo, pokud bychom řešili klientovu situaci za klienta. Snažíme se ale této závislosti předcházet tím, že klienta učíme dovednostem, které povedou k jeho schopnosti řešit různé životní situace společensky přijatelnými způsoby.

Jakou mají klienti možnost dalšího kontaktu s Vaší organizací po ukončení služby?

Kariérní poradenství představuje jednu z tematických oblastí možné spolupráce pracovníků s klienty v rámci sociální služby NZDM. Naši klienti s námi mohou řešit některé z témat kariérního poradenství v hodinách k tomu určených, mimo otevírací dobu nízkoprahového zařízení. V poslední době se zájem klientů o individuální práci zvyšuje, takže s nimi spolupracujeme i mimo úřední hodiny kariérního poradenství. Klienti vědí, že nás mohou v kanceláři zastihnout denně od 13.00 do 15.00 hod. za účelem spolupráce na individuálních zakázkách. V podstatě nic nebrání klientům být s námi v kontaktu i v rámci otevírací doby Klubu.

Další možností, zejména pro starší klienty, je kontakt s terénními sociálními pracovníci, které je mohou v případě potřeby doprovázet do vzdělávacích institucí, řešit s nimi bydlení, práci apod. V tomto směru je, domnívám se, dostatečně zajištěna návaznost služby kariérního poradenství, neboť klienti pak mohou využívat terénní programy DROMu. Zde není přímo vyčleněna služba kariérního poradenství, ale

terénní pracovníce rovněž s klienty řeší podobné zakázky, jako pracovníce Klubu, spíše však zaměřené na oblast světa práce než na oblast vzdělávací (hledání práce, založení e-mailu, telefonáty s potenciálním zaměstnavatelem, re-kvalifikace apod.).

Čím je Vámi přihlašovaná služba inovativní?

Domníváme se, že se jedná především o to, že naše služba kariérního poradenství se neustále vyvíjí a reaguje bezprostředně na aktuální potřeby klientů. S oporou o odbornou literaturu si rovněž vytváříme vlastní názorné materiály a pomůcky, abychom se našim klientům více přiblížili, a oni tak mohli vytěžit maximum informací a dovedností z našich aktivit. Rovněž se v rámci kariérního poradenství snažíme vnímat širší kontext klientova života. Dalším naším záměrem je spolupráce se školami, na kterých klienti studují a na které budou odcházet, a naše snaha o pozitivní ovlivňování širší veřejnosti ve směru přijetí našich klientů.

Dále se domníváme, že klienty učíme dovednostem, které jsou přenositelné rovněž do jiných oblastí života, než je studium a práce (že hovořit o tzv. měkkých dovednostech – komunikační dovednosti, dovednost užívat počítač, ochota učit se novým věcem). Rovněž klademe důraz na jejich zodpovědnost za svůj život a na uvědomování si nutnosti jejich vlastní aktivity ve smyslu ovlivňování sebe i svého bezprostředního okolí. Snažíme se o to, aby klienti nezůstávali pasivními příjemci nabízené služby, ale aby aktivně ovlivňovali její průběh, podobu a obsah. Toho se snažíme dosahovat především prostřednictvím pravidelných revizí práce a rovněž přímým zapojením klienta do práce na zakázce.

Existují ve Vaší organizaci standardizované postupy odkazování klientů na služby jiných organizací a institucí poskytujících jiné/doplňující poradenské služby? Pokud ano, popište tento postup.

V metodice NZDM máme vytvořen seznam návazných institucí, na které klienty odkazujeme,

pokud nejsme kompetentní řešit klientovu zakázku. V některých případech můžeme klienty odkázat na pracovníky terénních programů a na pracovníky poradny v rámci DROMu. Dále odkazujeme na další návazné instituce (muzea, nemocnice, volnočasová centra, poradny a další).

Co je ve Vaší organizaci považováno za kritérium úspěšnosti poskytované služby? Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost přihlašované služby?

V současnosti hodnotíme úspěšnost poskytované služby především subjektivně, prostřednictvím pozorování, a hodnotíme tak míru osvojení konkrétní dovednosti u klienta. V momentě, kdy se klient dostaví na smlouvanou schůzku, např. kvůli hledání brigády, většinou nemá založený e-mail, nemá napsaný životopis, neví, jak má telefonovat, a neví, jak má postupovat při vyhledávání brigády. Asistujeme klientovi při plnění jednotlivých úkolů a postupem času můžeme pozorovat větší samostatnost a sebejistotu klienta v jednotlivých krocích procesu hledání brigády. Samozřejmě kritériem úspěšnosti je nalezení brigády a její absolvování, a další kontaktování od poskytovatele brigády.

Pracovnice jsou si ale vědomy toho, že tento „šťastný“ konec je do jisté míry dílem náhody a štěstí. Samotné „osvědčení“ klienta na brigádě a opětovné nabídky ze strany poskytovatele brigády jsou již zásluhou schopností klienta samotného. Naším primárním cílem ale zůstává to, aby se klient během našich schůzek něco dozvěděl a něco se naučil. Všimáme si rovněž projevů chování u klientů, jakými jsou schopnost hovořit o svých kvalitách a dovednostech, projevovaná motivace ke studiu a dosažení určitého kvalifikačního stupně, schopnost deklarovat, co by mi šlo a co již méně, schopnost hovořit o svých preferencích ve studiu a v práci.

Za velký úspěch považujeme rovněž samotný zájem klientů o službu kariérního poradenství. Od začátku roku 2010 využilo služby kariérního poradenství 58 klientů ve věku 12–18 let. Klienti se zapojovali v různém rozsahu podle

svých aktuálních potřeb. O zájmu o tuto službu však svědčí kromě toho i to, že doba kontaktních hodin je plně využívána na práci na individuálních zakázkách klientů, a dokonce je potřeba často se s klienty domlouvat i na schůzky mimo kontaktní hodiny.

Jak probíhá hodnocení přihlašované služby ze strany klientů? Jak je se zjištěními dále pracováno?

Službu kariérního poradenství hodnotíme prostřednictvím pravidelně se opakujících revizí práce, které probíhají formou rozhovoru pracovníce a klienta. Klienti mají možnost se k průběhu spolupráce s pracovníci vyjádřit. Hodnocení kariérního poradenství klienty se ale nijak neliší od jejich hodnocení spolupráce na jiných zakázkách, a na toto hodnocení nemáme vytvořené žádné zvláštní postupy nebo nástroje.

Jakou kvalifikaci mají poskytovatelé poradenské služby ve Vaší organizaci?

V DROMu, romském středisku se kariérnímu poradenství v klubu Brána věnují Mgr. Martina Kánská a Bc. Anna Krchňavá. Martina Kánská vystudovala obor Sociální pedagogika a poradenství na ÚPV FF MU. Anna Krchňavá vystudovala obor Sociální politika a sociální práce na FSS MU. Obě pracují na pozici sociálních pracovníků v sociální službě NZDM.

Jakými způsoby (konkrétními aktivitami) si poskytovatelé přihlašované poradenské služby rozšiřují své vzdělání? Jak se účast na dalším vzdělávání promítá do jejich další práce? Pokud možno, uveďte konkrétní příklad.

Pracovnice se pravidelně účastní dalšího vzdělávání, jehož cílem je zdokonalení samotných poradenských dovedností (např. kurz Poradenské dovednosti, organizátor: o. s. Podané ruce, Motivační rozhovory, poskytovatel: IPPP). Dále se účastní konferencí, např. konference Euroguidance „Vocational and Career Guidance in a Rapidly Changing World“, konference České

asociace streetwork zaměřené na individuální plánování s klientem. Pracovnice neabsolvovaly všechny školení společně, ale ta, která se školení účastní, se vždy snaží předat získané informace své kolegyni. Absolvování zmíněných kurzů a účast na konferencích vedlo k inspiraci pracovnic především v oblasti komunikačních dovedností při práci s klientem a k zlepšení dovedností plánovat a organizovat společnou práci s klientem. Školení rovněž slouží k výměně příkladů dobré praxe. Konference přispívají ke zvýšení povědomí o aktuálních trendech v oblasti kariérového poradenství. Nedílnou součástí rozšiřování vzdělání pracovnic je rovněž samostudium.

Jak je zajištěna supervize poskytovatelů poradenské služby? Jak využíváte kolegiální podporu?

Celý tým NZDM v našem zařízení se pravidelně účastní supervize a porad týmu. Kolegiální podpora je tedy zajištěna především v rámci porad týmu. Dvojice pracovnic, které poskytují kariérové poradenství, navíc jednotlivé postupy, problémy a inovace konzultují společně. Vznikající systém kariérového poradenství lze tedy považovat za výsledek týmové spolupráce.

Jak spolupracujete s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.

Na projektu Šanci dětem!, díky kterému můžeme kariérové poradenství v rámci NZDM realizovat, spolupracujeme s o. s. Ratolest, Brno, konkrétně s NZDM Pavlač. Dále spolupracujeme se základní školou, kterou naši klienti navštěvují. Jsme členskou organizací České asociace streetwork.

Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, studijní a životní dráhy?

Výsledkem našich poradenských snah je rozvoj konkrétních dovedností, které si klienti osvojují

v procesu kariérového poradenství. Domníváme se, že se jedná o tzv. klíčové dovednosti, které jsou přenositelné i do jiných oblastí lidského života než je „pouze“ studium a pracovní život. Jednou z našich zásad je to, že neděláme dílčí úkoly vyslovené zakázky z oblasti kariérového poradenství za naše klienty. Poskytujeme jim informace, vysvětlujeme, objasňujeme a dáváme jim instrukce. Konkrétní kroky ale klienti realizují sami. Naším cílem je to, aby se klienti kariérového poradenství v procesu spolupráce něco naučili, něco se o sobě dozvěděli, něco si vyzkoušeli a uměli „prodat“ to, co umí.

Pokud se máme zamýšlet nad konkrétními dovednostmi, k jejichž rozvoji se snažíme přispívat, tak se jedná o komunikační kompetenci – konkrétně především o rozvoj písemného i mluveného projevu. Dále se jedná o rozvoj schopnosti vyhledávat si potřebné informace a orientovat se v systému vzdělávání, v nabídce oborů studia a existujících profesích, v jednotlivých možnostech a podobách vzdělávacích drah, v procesu přijímacího řízení na střední školy, v souvislosti produktů vzdělávání a jejich přenesení na trh práce, v jednotlivých nabídkách brigád a práce, v existujících typech smluvních vztahů, v nepsaných pravidlech trhu práce apod. Dále klienty vedeme k rozvoji schopnosti sebereflexe a k dovednosti nahlédnout své kvality a schopnosti. S tím snad souvisí i důvěra ve vlastní kompetence, sebedůvěra, kdy klienti za svým konkrétním úsilím vidí jeho výsledky – ať už se jedná o e-mailovou odpověď zaměstnavatele, jeho telefonát, přijetí na odborné učiliště, funkční životopis. Dále se snažíme přispět ke klientově schopnosti umět se učit. Zjistili jsme, že rozhodnutí klientů týkající se volby další školy nepodléhají plně našemu působení, ale jsou do velké míry ovlivněny i rozhodnutím rodičů, přesto zde služba kariérového poradenství funguje jako podpůrná ve směru klientovi schopnosti se rozhodnout.

Jaké konkrétní samoobslužné nástroje mohou klienti využít?

K využívání samoobslužných nástrojů dochází především během počítačových workshopů.

Jako nástroj kariérového poradenství využíváme téměř vždy informační a komunikační technologie. Ukázalo se, že oblíbenou aktivitu pro klienty představuje počítačový workshop profesní orientace. Klienti vyplňují předem připravený formulář na základě informací, které získají z výsledků e-testů dovedností a zájmů. Po vyplnění e-testů dovedností a zájmů jim vyjde několik povolání, na které by se hodili. Klienti si z těchto několika povolání vyberou jedno nebo dvě a následně na internetu dohledávají informace o oboru, který musí studovat, aby se mohli stát např. učitelkou v mateřské škole. Dále vyhledávají možnosti studia v Brně a okolí apod. U těchto aktivit jim asistují pracovnice a lektor počítačového workshopu.

Průběh červnového workshopu byl následující: klienti si na internetu, za asistence pracovnice, vyhledali nabídku brigády, která je oslovila. Vytvořili si životopis a založili si e-mailovou schránku. Životopis odeslali za asistence pracovnice a lektora počítačového workshopu na adresu poskytovatele brigády. Poté si vylosovali pořadí, ve kterém budou chodit na výběrové řízení a odešli s pracovníci do klubu Brána. Lektor pak klientům telefonoval a společně si domluvili osobní pohovor. Lektor se po skončení pohovoru snažil o jeho reflexi s klientem. Cílem aktivit v rámci počítačového workshopu byl rozvoj kompetencí klienta (komunikační kompetence) a rozvoj v oblasti počítačové gramotnosti (vyhledávání informací na internetu, práce s počítačem). Za další samoobslužné nástroje považujeme testy dovedností a zájmů dostupné na internetu.

Jak mohou klienti ovlivňovat poradenský proces? Jakou mají klienti možnost samostatné volby dalších aktivit?

Klient je hlavním aktérem, který ovlivňuje průběh poradenského procesu. Na jeho přítomnosti a aktivní účasti je celý proces založen. Účast na poradenské práci je pro klienta naprosto dobrovolná. V případě, že již nemá o další spolupráci zájem, jednoduše se nemusí dostavit a nemusí nadále s pracovníci spolupracovat. Na takové

rozhodnutí a jednání má klient právo. Spolupráci s klienty NZDM máme založenou na partnerském přístupu ke klientovi a na tom, že klient nejlépe ví, co je pro něho nejlepší. Po několika prvních setkáních s pracovníci klient často navrhuje další postup, který mu z těch vyzkoušených nejlépe vyhovuje.

Jsou klienti poradenské služby vedeni ke vzájemné podpoře a spolupráci mezi sebou, např. ve svépomocných skupinách?

Naši klienti jsou ve věku, kdy pro ně čas trávený v rámci vrstevnické skupiny má velký význam. Proto jsme se rovněž snažily v rámci aktivit kariérového poradenství uspořádat skupinové diskuze v Klubu. Setkáváme se ale spíše s odmítavým postojem: klienti v klubu chtějí v klidu trávit volný čas s kamarády, spíše než se organizovaně zabývat svými studijními záležitostmi, což je, domnívám se, pochopitelné. Nesnažíme se proto s kolegyní „zahlcovat“ prostor Klubu kariérovým poradenstvím. Uvědomily jsme si, že je mnohem lepší nechat těmto věcem volný průběh a spíše se zapojovat do volně vznikajících diskuzí s klienty. Často se stane, že některý z klientů, který je motivovaný ke studiu a přikládá mu význam, sám začne hovořit s jinými klienty na toto téma. Přirozeně pak dochází ke konfrontaci skeptičtějších klientů s těmi, kteří považují studium za důležité pro svůj život.

Jaké technologie a pomůcky včetně IT využívají poskytovatelé poradenství ke své práci?

Ke své práci používáme především informační a komunikační technologie. Klienti si vyhledávají informace na internetu, posílají e-maily, učí se pracovat s MS Word (psaní životopisu), telefonují s poskytovateli brigád. Dále využíváme různé tištěné materiály, které si připravujeme na základě prostudované odborné literatury.

Jak podporujete mobilitu klientů?

Snažíme se prostřednictvím svých služeb podporovat sociální mobilitu svých klientů.

Domnívám se ale, že naše snahy narážejí na uzavřenost majoritních kolektivů. V prostředí středních odborných učilišť, které často bývají jedinou příležitostí většiny našich klientů na vyšší než základní vzdělání, však naši klienti jako jedinečné bytosti, které potřebují podat pomocnou ruku, nahlížení nejsou. Vstupují sem se stigmatem romského studenta, který je a priori problémový. Studenti z řad majoritní společnosti se v prvním ročníku odborných učilišť zpravidla poprvé setkávají s Romem v živé podobě, ale stává se to v době, kdy už mají v důsledku „masáže“ médií a rodičů vytvořeny solidní předsudky vůči čemukoliv, co je jiné a nad čím nebo kým by mohli přemýšlet v trochu jiném duchu. Romský žák toto stigma jasně pociťuje, navíc je syceno přístupem vyučujících.

V současné době stále více musíme připravovat naše klienty na to, že právě takového světa se mají stát součástí. Nejedná se o příliš pozitivní vyhlídky, a proto se nemůžeme divit, že řada klientů se rozhodne takového světa nebýt součástí a „vypadne ze systému“, ať už vzdělávacího, nebo společenského vůbec. Stále řešíme, co udělat s lidmi, jimž přisuzujeme nějaký problém. Když už s nimi ale kvalitně pracujeme, stávají se schopnější a osvojují si klíčové kompetence, někdo je odmítne, aniž by poznal jejich kvality, a to pouze z důvodu jejich tmavší pleti.

Možná bychom se měli ptát, co uděláme s námi, protože pak se jeví všechny naše snahy jako marné. Setkáváme se s odmítáním našich klientů od širších společenských vrstev, nemalou část „odmítajících“ tvoří jedinci s vysokoškolským vzděláním.

Které přenositelné kompetence Vámi přihlašovaná služba podporuje a jak? Čím konkrétně si myslíte, že zvyšujete schopnost klientů řídit si vlastní život samostatně?

Jsmo toho názoru, že pravidelné individuální schůzky za účelem kariérního poradenství vedou k tomu, že se klienti stávají kompetentnější v nejrozličnějších oblastech, jako např. e-mailová komunikace, psaný projev, mluvený projev,

vyhledávání informací na internetu, rozeznávání kvalitních nabídek brigád od tzv. „lživých“, lépe se orientují v nabídkách a vůbec v situaci na trhu práce, umění „prodat“ své předpoklady. Vedlejším produktem, neméně důležitým, lež hůře dosažitelným, pro nás představuje skutečné nalezení brigády klientem. Zatím se tak stalo pouze v jednom případě, kdy klient našel brigádu, úspěšně odpracoval smluvený objem práce ve smluveném čase, tzn. že se osvědčil, a poté mu poskytovatel brigády volal zpět kvůli další pracovní příležitosti, kterou ale z důvodu školní docházky nemohl využít. Takto by to mělo dle našeho názoru fungovat, aby si klienti hledali cestu do širší společnosti a prostřednictvím kontaktů získávali přístup k příležitostným přívýdělkům během studia.

Naše klienty se však snažíme především motivovat ke studiu. Dále se jedná o kompetence, které jsou důležité pro život jako takový, ne pouze pro oblast studia nebo práce. Jedná se o komunikační kompetence (písemný i mluvený projev, do jisté míry rovněž umění jednat s lidmi – sociální kompetence), dovednost „učit se učit“ (která patří ke klíčovým kompetencím základního vzdělávání, přesto někteří klienti tuto kompetenci nemají dostatečně zvládnutou), dovednost užívat informační a komunikační technologie (vyhledávání informací na internetu, kritické vyhodnocení informací, rozlišování a třídění informací), podpora klienta v rozhodování, schopnost sebereflexe. Lze tvrdit, že přispíváme k rozvoji zmíněných kompetencí, u různých klientů, v různé míře. Osvojení konkrétních dovedností vede u klientů ke zvyšování sebevědomí a k seberozvoji.

Kazuistika, příklad dobré praxe:

Klientka (16 let) přišla se zakázkou najít si brigádu. V květnu roku 2010 došlo k uzavření individuálního plánu s pracovníci, jehož cílem bylo nalezení brigády. V té době bylo klientce 15 let a šance na nalezení brigády byla tedy velmi malá. Klientka byla s touto situací seznámena. Prvním společným úkolem bylo sestavení

životopisu a založení e-mailu. V procesu sepisování životopisu byla klientka vedena k tomu, aby definovala své přednosti a předpoklady. Dále zde měla popsat své pracovní zkušenosti. Zpočátku si neuvědomovala své kladné stránky. Pracovnice se snažila, aby si klientka dokázala sama sebe představit jako zaměstnavatelku. Koho by ona sama chtěla, aby u ní pracoval? Jaké by musel mít předpoklady a pracovní zkušenosti? Poté klientka zvažovala, které z těchto předpokladů má i ona sama. Pracovnice jí poradila webové stránky, kde je možné brigády hledat. Klientka si pak vybírala ty inzeráty, které ji nějakým způsobem zaujaly. Většinou se jednalo o nabídky práce, které ve svém titulku nabízely spoustu peněz za málo námahy. Postupem času již uměla rozoznat pochybnou nabídku práce od seriózní. Zpočátku měla problémy se správným psaním e-mailu, s pravopisnými chybami v psaném projevu a s formulacemi vět. Postupem času

dokázala bez problémů sestavit e-mail a zlepšovala se v psaném projevu. Nejprve nechtěla samostatně telefonovat a chtěla, aby pracovníce telefonovaly za klientku. Společně nacvičovaly mluvený projev. Klientka chodila v letním období téměř denně. Podařilo se jí úspěšně vyzkoušet jednu brigádu: prodej reklamních předmětů. Sama brzy zjistila, že není jednoduché uspět v prodeji a vydělat si takto peníze. Přestože se jí touto cestou nepodařilo získat dlouhodobou a výdělečnou brigádu, došlo k zlepšení její komunikační kompetence, písemného projevu, sebehodnocení a sebezpojetí, získala zkušenosti v jedné pracovní oblasti, naučila se komunikovat přes telefon, naučila se rozeznat seriózní nabídku práce od pochybné. Pochopila, že musí umět „prodat“ své dobré předpoklady pro výkon konkrétní práce.

3. místo

Název příspěvku:

Pracovní rehabilitace – cesta k uplatnění na trhu práce

Název organizace:

**ÚŘAD PRÁCE ČR, krajská pobočka v Ostravě,
kontaktní pracoviště Frýdek-Místek**

Adresa organizace: Na Poříčí 3510, 738 01 Frýdek-Místek

Kontaktní osoba: Bc. Edita Pustková

E-mail: edita.pustkova@fm.mpsv.cz



Slovo za hodnotitele – Jasmin Muhič

Program pracovní rehabilitace kontaktního pracoviště ÚP ve Frýdku-Místku je příkladem úspěšného uplatnění nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, umožňujících začlenění osob se zdravotním postižením na volný i chráněný trh práce. Hlavním cílem této aktivity je zvýšení míry pracovní uplatnitelnosti a adaptace osob s postižením. Služba má komplexní charakter, přičemž její flexibilita umožňuje vysokou praktickou využitelnost. Celostní charakter spočívá ve službách poradenství k dalšímu pracovnímu začlenění, poradenství zaměřeného na volbu povolání, volbu zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti, teoretickou a praktickou přípravu pro zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost, zprostředkování zaměstnání, udržení a změnu zaměstnání a změnu povolání.

Přidanou hodnotu služby pracovní rehabilitace lze v provedení pracoviště Frýdek-Místek spatřit zejména ve specifickém zvyšování kvality služeb skrze spolupráci na lokální úrovni se subjekty ze státního a nestátního sektoru. Aktivní vytváření lokální sítě subjektů kariérového poradenství zajišťuje návaznost a komplementaritu služeb poskytovaných jednotlivými organizacemi a je důležitým krokem k zajištění integrovaného systému služeb kariérového poradenství pro uživatele všech věkových skupin a zdravotního nebo sociálního stavu.

Pracovní rehabilitace – cesta k uplatnění na trhu práce

Pracovní rehabilitace je jeden z nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, který umožňuje začlenění osob se zdravotním postižením na volný i chráněný trh práce. Využitím jednotlivých forem pracovní rehabilitace se podstatným způsobem zvyšuje míra uplatnitelnosti a adaptace osob s postižením. Služba má komplexní charakter, přičemž její flexibilita umožňuje vysokou praktickou využitelnost. Celostní charakter spočívá ve službách poradenství k dalšímu pracovnímu začlenění, poradenství zaměřeného na volbu povolání, volbu zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti, teoretickou a praktickou přípravu pro zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost, zprostředkování zaměstnání, udržení a změnu zaměstnání, změnu povolání.

Pro jaké cílové skupiny je přihlašovaná služba určena?

Aktivity pracovní rehabilitace jsou určeny osobám se zdravotním postižením ve smyslu § 67

odst. 2 zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, tj. osobám uznaným v I.–III. stupni invalidity a osobám s přiznaným statutem osoby zdravotně znevýhodněné. Do pracovní rehabilitace lze zařadit na základě doporučení ošetřujícího lékaře i osobu uznanou za dočasně práce neschopnou.

Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového poradenství?

Poskytujeme poradenství informačním poradenským střediskem pro volbu a změnu povolání pro klienty, kteří končí základní vzdělání, a také pro klienty, kteří chtějí vzdělání získat nebo si ho zvýšit. Dále je poskytováno poradenství k zahájení samostatné výdělečné činnosti. Klienti mohou také využít nabídku seminářů zaměřených na získání informací a dovedností spojených s uplatněním na trhu práce (např. vypracování životopisu, příprava na výběrové řízení, vyhledávání pracovních nabídek na internetu aj.).

Jaké další poradenské služby poskytujete kromě služeb kariérového poradenství?

Úřad práce poskytuje poradenské a informační služby zaměstnavatelům a občanům v souladu se zákonem o zaměstnanosti. Hodně žádané jsou informace v oblasti zaměstnávání cizinců. Také občané naší republiky se zajímají o možnosti zaměstnání v zemích evropské unie. Pro občany se zdravotním postižením je poradenství zaměřeno na poradenství o sociálních dávkách a službách, které poskytují jiné subjekty.

Jak dlouho (odkdy) je přihlašovaná služba poskytována?

Pracovní rehabilitace je poskytována od 1. 10. 2004 v souvislosti s novelou zákona o zaměstnanosti. V prvních dvou letech byla služba poskytována jen ve formě poradenství. Od roku 2006 se služba rozšířila o další formy, což umožnilo zařazení většího počtu klientů. Podařilo se navázat spolupráci s chráněnými dílnami, se zaměstnavateli, kteří vytvořili chráněná pracovní místa, i se vzdělávacími institucemi.

Na základě jaké potřeby služba vznikla? Popište základní změny v nabízení, poskytování nebo vlastním průběhu přihlašované služby od jejího vzniku až do současnosti.

Pracovní rehabilitace je nástrojem aktivní politiky zaměstnanosti, který vychází z potřeby zvýšené ochrany osobám se zdravotním postižením (dále OZP) na trhu práce. Tato potřeba je upravena zákonem číslo 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Právní norma ukotvuje základní principy pracovní rehabilitace a zabezpečuje možnosti souvislé činnosti zaměřené na získání a udržení vhodného zaměstnání. Obsah pracovní rehabilitace je stanovován podle individuálních potřeb klienta. Pracovní rehabilitace zpočátku nabízela převážně poradenské služby zabezpečované vlastními pracovníky úřadu práce. Poradenství se soustředilo na přenos informací o trhu práce, o požadavcích na pracovní sílu, o vhodné sebe prezentaci klienta před zaměstnavatelem a na pracovněprávní problematiku

zaměstnávání OZP. Při práci s klienty se projevovála potřeba rozšířit formu poradenství o formu přípravy k práci, o zabezpečení specifických rekvalifikačních kurzů a poskytování poradenství zaměstnavatelům v možnostech využití prostředků aktivní politiky zaměstnanosti. Služba pracovní rehabilitace byla zpočátku nabízena osobám se zdravotním postižením, které byly evidovány jako uchazeči o zaměstnání. Postupně došlo k přenosu dobré praxe a informovanost o této službě se rozšířila do nestátních neziskových organizací a organizací zaměstnávajících zdravotně postižené. Přenosem pozitivních zkušeností se v posledních dvou letech o službu zajímají i OZP, které nejsou evidovány na úřadu práce, ale spolupracují s jinými subjekty. V současné době úřad práce kooperuje se subjekty, které pomáhají řešit zařazení OZP na trhu práce.

V jakých časech/formách je služba poskytována?

Pracovní rehabilitace vychází z individuální osobního poradenství. Frekvence osobních kontaktů s poradcem je stanovována podle potřeb klienta. Minimálně jednou měsíčně klient konzultuje své možnosti uplatnění na trhu práce. Při stanovení cíle, který vychází z potřeby klienta, jsou stanovovány dílčí cíle. Tyto dílčí cíle prezentují plnění zadaných úkolů v souladu s principy SMART. K plnění dílčích cílů mohou být využity postupně všechny formy pracovní rehabilitace. Zpravidla počáteční formou je poradenství k diagnostikování osobnostních předpokladů k výkonu zamýšlených činností. Klient je veden k hledání možností uplatnění na trhu práce. Je využíváno facilitace, persuaze a pozitivní argumentace k motivování klienta vyhledávat činnosti, kde může najít pracovní uplatnění. Při poradenské činnosti dochází i k pozitivnímu ovlivňování emoční stability klienta, která zpětnově působí na sebepojetí a sebehodnocení. Klienty je upřednostňována forma přípravy k práci, protože jsou zařazeni na pracovištích zaměstnavatelů, kteří jim umožňují získat praktické zkušenosti a dovednosti. Rozsah a obsah přípravy k práci vychází ze zůstatkového

pracovního potenciálu klienta. Zaměstnavatelé respektováním daných možností klienta vytvoří pracovní podmínky a umožní klientovi obnovit, doplnit a získat pracovní zkušenosti a dovednosti, které jsou využitelné i v jiných životních situacích. Po dobu realizace přípravy k práci kontinuálně probíhá poradenství, které pomáhá klientovi řešit pro něho nové nebo nezvyklé situace a úkoly. Klient může využít telefonické, e-mailové nebo osobní konzultace.

Jak se může o službě dozvědět široká veřejnost? Jak se o službě dozvídají klienti Vaší organizace?

Široká veřejnost se o službě dozvídá zejména z internetových stránek úřadu práce (http://portal.mpsv.cz/sz/obecne/cinnosti_up). Informace o pracovním uplatnění vyhledávají převážně osoby se zdravotním postižením nebo rodiče těchto osob. Při ztrátě zaměstnání v důsledku změny zdravotního stavu jsou klienti zpravidla vedeni v evidenci uchazečů o zaměstnání a spolupracují se zprostředkovateli, kteří jsou nositeli prvotní informace o pracovní rehabilitaci. Klient, který projeví zájem se blíže se službou seznámit, je směřován k poradkyni, a ta podá úplnou informaci o možnostech služby. Klienti, kteří nemohou být vedeni v evidenci uchazečů o zaměstnání, protože jsou uznáni ve III. stupni invalidity, a hledají vhodné pracovní uplatnění, se dozvídají o službě prostřednictvím jiných subjektů poskytujících sociální služby.

Máte pro tuto službu písemně zpracovanou a standardizovanou metodiku? Pokud ano, uveďte odkaz nebo publikovaný zdroj, kde je možné se s metodikou seznámit.

Pracovní rehabilitace vychází ze zákona č. 435/2004, o zaměstnanosti, kde v § 67–74 je upraveno, komu je služba poskytována, za jakým účelem, prostřednictvím jakých forem a jaké náležitosti musí obsahovat sjednané dohody s klientem a fyzickou nebo právnickou osobou poskytující pracovní rehabilitaci. Interním prováděcím předpisem MPSV je stanoven obsah individuálního plánu pracovní rehabilitace, uznatelné

náklady spojené s prováděním pracovní rehabilitace a způsob úhrady. Celostátní standardizovaná metodika zpracována není. Úřady práce mohou vlastní aktivitou iniciovat poskytování pracovní rehabilitace, její rozsah a obsah. Náš úřad práce vychází z individuálního jednání poradkyně s klientem a řídí se metodami sociální práce, které jsou voleny s ohledem na klienta. Před zařazením do poskytované služby vychází poradkyně z polostrukturovaného rozhovoru a zúčastněného pozorování, které umožňují stanovení potenciálních cílů klienta, jeho osobnostních předpokladů a anticipují míru zbytkového pracovního potenciálu. Individuální práce s klientem může být rozšířena i o skupinové poradenství, kdy je využíváno interních skupinových programů úřadu práce k rozvoji měkkých dovedností, tj. sebe prezentace, získávání informací o volných pracovních místech, příprava na výběrové řízení, sestavení životopisu, buď v samostatných seminářích, nebo v rámci celého bloku, tzn. zařazení do skupinového poradenství, kde dochází klient v pravidelném intervalu alespoň na 5 schůzek. Metody práce s klientem se řídí potřebnostmi klienta a jsou zajišťovány buď interními pracovníky úřadu práce, nebo jsou smluvně dojednány s realizátorem pracovní rehabilitace.

Jak přihlašovaná služba kariérového poradenství naplňuje vizi Vaší organizace / strategie rozvoje lidských zdrojů?

Úřad práce má legislativně upraven rozsah činností, mezi něž patří koordinace opatření v oblasti zaměstnanosti a rozvoje lidských zdrojů na úseku trhu práce v souladu s evropskou strategií zaměstnanosti. V pohledu teorie duálního trhu práce je podpora osob se zdravotním postižením nutností k předcházení marginalizace těchto osob a primárním preventivním opatřením zabraňujícím nežádoucím sociálním jevům nejen u skupiny osob se zdravotním postižením, ale i u širší populace. Pracovní rehabilitace pozitivním způsobem ovlivňuje sociální souznění zdravé i zdravotně postižené pracovní síly. Okres Frýdek-Místek je dlouhodobě zasažen nepříznivými environmentálními vlivy a zdravotní stav práce schopné populace odráží toto

negativní působení. Služba pracovní rehabilitace umožňuje zdravotně postiženým návrat na trh práce. Znovuzačlenění do pracovního procesu využívá zbytkový pracovní potenciál a nedochází ke stagnaci osoby se zdravotním postižením.

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

1. Před podáním žádosti o pracovní rehabilitaci probíhá informačně poradenská etapa, kde jsou získávány základní informace o klientovi prostřednictvím nestrukturovaného rozhovoru. Klient narativním způsobem seznamuje poradkyni s jeho dosavadní pracovní i osobní zkušeností. Délka rozhovoru je max. 1 hod., tak aby klient mohl svou pozornost ve sdělení zaměřit na podstatné informace. Další konzultace vedou k upřesnění cílů klienta. Zde se přechází na polostrukturovaný rozhovor. Klient je poradkyní veden technikou dotazování a parafrázování k objasňování a k vysvětlení svých zamýšlených představ.

2. Podání žádosti o pracovní rehabilitaci. Poradkyně ve spolupráci s klientem vypracuje cíle, projedná vhodnost forem pracovní rehabilitace a sestaví návrh individuálního plánu pracovní rehabilitace (dále IPPR). Poradkyně je povinna návrh IPPR předložit odborné pracovní skupině. Odborná skupina doporučuje formy pracovní rehabilitace.

3. Uzavření IPPR obsahující doporučené formy. Mezi využívané formy pracovní rehabilitace patří:

a) Poradenské činnosti, které mohou být individuální nebo skupinové, mohou být zabezpečeny interními poradci úřadu práce nebo dohodou o zabezpečení s fyzickou nebo právnickou osobou. Obsahem poradenské činnosti může být např. motivační program, bilanční diagnostika apod.

b) Příprava k práci, která se zpravidla provádí maximálně po dobu 12 měsíců a probíhá u subjektu, kde je klient přímo zapojen do pracovního procesu.

c) Rekvalifikační kurz.

d) Dalšími formami je poradenství pro volbu povolání, poradenství pro zprostředkování vhodného zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti. Pracovní rehabilitace je ukončena splněním stanoveného cíle, např. získáním zaměstnání, osvědčením o absolvování poradenského nebo rekvalifikačního programu, absolvováním stanoveného počtu odpracovaných hodin v přípravě k práci apod. V ojedinělých případech je ukončena na žádost klienta, a to zejména při náhlém nepříznivém zhoršení zdravotního stavu, který brání v účasti.

Jak často a na základě čeho aktualizujete nabídku přihlašované poradenské služby pro klienty?

Pracovní rehabilitace je služba, která reflektuje potřeby klientů a každá aktivita je stanovována s ohledem na možnosti klienta. Míra variability v jednotlivých formách pracovní rehabilitace je široká. Nabídka služby je průběžně aktualizována. Klientu je v průběhu individuálních konzultací opakovaně nabízena možnost zvolení intenzity zapojení se do aktivit, výběr strategií vedoucích zejména k získání uplatnění na trhu práce. Například u formy přípravy k práci mohou klienti zvolit od 2hodinového až po úplný úvazek. Obsah přípravy k práci je určen zbytkovým pracovním potenciálem, předpokládáními a odhadovanými možnostmi klienta, ale s ohledem na dosažení stanoveného cíle, který implikuje nejenom udržení stávajících znalostí a dovedností, ale i rozvoj klienta.

Jakým způsobem dbáte na dodržování etických zásad při poskytování poradenské služby?

Etické zásady v rovině klienta odrážejí jeho právo na zachovávání mlčenlivosti. Obsahy rozhovorů jsou zaznamenávány s ohledem na míru

potřebnosti při zařazování do různých forem pracovní rehabilitace. Klient svým podpisem potvrzuje záznam. Rozhovory jsou vedeny jen mezi poradkyní a klientem v uzavřené místnosti bez přítomnosti dalších osob. Poradkyně respektuje jedinečnost klienta a vede klienta k samostatnému rozhodování a odpovědnosti. Klient má právo kdykoliv svou účast v pracovní rehabilitaci ukončit. Poradkyně akceptuje klientovu seberealizaci s využitím všech dostupných možností s ohledem na účelnost, efektivitu a hospodárnost. Poradkyně využívá znalostí metod práce s klientem v souladu se sociální politikou, je otevřena novým doporučením od participujících subjektů, přenáší dobrou zkušenost do své organizace, a tím pozitivně ovlivňuje práci s cílovou skupinou na všech úrovních.

Jakou mají klienti možnost dalšího kontaktu s Vaší organizací po ukončení služby?

Po ukončení pracovní rehabilitace může klient i nadále projednávat své pracovní příležitosti s poradkyní. Intenzita kontaktů není omezoována. Klienti mohou kontaktovat poradkyni prostřednictvím telefonických i osobních rozhovorů, e-mailovou korespondencí.

Čím je Vámi přihlašovaná služba inovativní?

Služba vychází z dobrovolnosti klienta vstoupit do pracovní rehabilitace a spolupodílet se na sestavování vlastních aktivit. V průběhu realizace je možno pružně modulovat obsahy jednotlivých forem dle potřeb klienta. Inovativní je přístup poradkyně, která aktivně vyhledává potencionální subjekty pro realizaci pracovní rehabilitace tak, aby klient nebyl zařazován jen do chráněných dílen na předem určené pracovní činnosti. Klienty vede ke zvyšování motivace k uplatnění se, k seberealizaci, větší samostatnosti, k získání pracovních dovedností a znalostí. Služba umožňuje inkluzi OZP na trhu práce a pozitivně akcentuje celkovou atmosféru v širší společnosti k zaměstnávání OZP. Kladné ohlasy zaměstnavatelů potvrzují, že je posilováno pozitivní pracovní klima a rozvíjí se spolupráce všech zaměstnanců.

Existují ve Vaší organizaci standardizované postupy odkazování klientů na služby jiných organizací a institucí poskytujících jiné/doplňující poradenské služby? Pokud ano, popište tento postup.

Úřad práce je otevřená instituce umožňující jiným organizacím a subjektům prezentování svých služeb. Jakmile je úřad práce osloven subjektem, je dohodnut termín a klienti úřadu práce jsou informováni o možnosti účastnit se této prezentace, kde se sami rozhodnou, zda do služby vstoupí. Klienti vyžadující zvýšenou péči přicházejí v rámci zónového poradenství k poradci, který na základě cíleného pohovoru nabízí kontakty na subjekty, které mohou nabídnout doplňující službu.

Co je ve Vaší organizaci považováno za kritérium úspěšnosti poskytované služby? Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost přihlašované služby?

Kritériem úspěšnosti poskytované služby je dosažení stanoveného cíle a míra spokojenosti klienta. Úspěšnost pracovní rehabilitace je individuálně hodnocena klientem, realizátorem a poradkyní, a to ke každé absolvované formě samostatně. Poradkyně, která provádí společně s klientem hodnocení jednotlivých forem, přenáší výstupy odborné pracovní skupině. Tyto výstupy využívá odborná skupina při doporučování forem pracovní rehabilitace u nových žádostí.

Jak probíhá hodnocení přihlašované služby ze strany klientů? Jak je se zjištěními dále pracováno?

Klienti mají možnost průběžného slovního hodnocení nabízené služby, protože v průběhu celé pracovní rehabilitace dochází k poradenským schůzkám. Závěrem jednotlivé ukončené formy klient zhodnotí písemně aktivitu. Hodnocení není omezoováno v rozsahu ani obsahu. Průběžná i závěrečná hodnocení poskytují poradkyni informace o úspěšnosti služby, mnohdy otevírají prostor pro úpravu aktivit. Tento dialog

v zamýšlených a naplněných cílech můžeme označit retrodukci, neboť jde o proces vzájemného ovlivňování a přizpůsobování stanovených cílů na základě skutečností.

Jakou kvalifikaci mají poskytovatelé poradenské služby ve Vaší organizaci?

Poradkyně má vysokoškolské vzdělání v bakalářském oboru poradenství v sociální práci. Praxi v poradenství zdravotně postiženým v délce 7 let.

Jakými způsoby (konkrétními aktivitami) si poskytovatelé přihlašované poradenské služby rozšiřují své vzdělání? Jak se účast na dalším vzdělávání promítá do jejich další práce? Pokud možno, uveďte konkrétní příklad.

Poradkyně pro osoby se zdravotním postižením pokračuje v navazujícím magisterském oboru sociální práce s poradenským zaměřením. Poradkyně absolvovala v roce 2008 kurz Sociální poradenství – práce s exkludovanými klienty, který byl zaměřený zejména na problematiku klientů se zdravotním postižením a jednání s těmito klienty. V roce 2010 se účastnila workshopu Role kreativity a podnikavosti ve vzdělávání dospělých, kdy podnětnými byly zejména tvůrčí metody brainstormingu a mind-mappingu. Tyto metody poradkyně využívá při skupinové práci se zdravotně postiženými, např. při sestavování myšlenkových map zaměřených na možnosti vyhledávání vhodného pracovního uplatnění nebo přípravy na jednání se zaměstnavatelem při hledání nového zaměstnání.

Jak je zajištěna supervize poskytovatelů poradenské služby? Jak využíváte kolegiální podporu?

Konzultace je poskytována mezi jednotlivými poradci úřadu práce v jednotlivých okresech Moravskoslezského kraje. V loňském roce zorganizovala poradkyně setkání všech zodpovědných pracovníků úřadů práce MSK, kdy proběhlo vzájemné předání zkušeností, a byly

diskutovány postupy při realizaci pracovní rehabilitace. Jednotliví pracovníci při vznikle potřebě hledat optimální řešení využívají průběžných telefonických konzultací. Alternativy jsou konzultovány i s MPSV.

Jak spolupracujete s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.

Pracovní rehabilitace bývá často provázána se sociální rehabilitací, kterou poskytuje na lokální úrovni Slezská diakonie středisko Rút. Se středisky ve Frýdku-Místku a v Třinci je poradkyně v úzkém kontaktu. Dochází ke vzájemnému předávání základních informací klientům o poskytovaných službách, tak aby klient získal komplexní poradenství. Dalšími partnery při realizaci pracovní rehabilitace jsou subjekty, které mají v předmětu podnikání vzdělávání, např. v Třinci sídlící Kvalifikační a personální agentura, o. p. s., středisko Akademie J. A. Komenského ve Frýdku-Místku. Subjekty provozující chráněné dílny a chráněná pracovní místa umožňují klientům získání pracovních zkušeností.

Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, studijní a životní dráhy?

Samostatnost a nezávislost klientů je podporována principem dobrovolnosti a otevřeného přístupu ke službě. Při jednáních s klienty je dodržován princip rovnosti v přístupu k potenciálním aktivitám. Klient je od počátku utvrzován, že jen on sám rozhodne o míře své aktivizace. Pracovní rehabilitace vychází z principu subsidiarity. Poradkyně při konzultacích podává maximální informační servis o jednotlivých profesních nárocích a požadavcích, asistuje při formulaci nejasných témat a využívá popisu typových pozic k objasňování charakteristiky pracovní činnosti, čímž dává klientovi možnost samostatné volby v řízení vlastní své profesní kariéry. Poradkyně je průvodcem klientovou biodromální dráhou.

Jaké konkrétní samoobslužné nástroje mohou klienti využít?

Klienti mohou využít interní testovací program osobnostního zaměření ke zvolení studijních programů. Prioritně je program využíván mladými lidmi, kteří se rozhodují o možnosti získání kvalifikace, popř. o jejím zvýšení, zejména dálkovým studiem. Klienti mohou průběžně využívat samoobslužných informačních kiosků, kde mají přístup k informacím o volných pracovních místech.

Jak mohou klienti ovlivňovat poradenský proces? Jakou mají klienti možnost samostatné volby dalších aktivit?

Poradenský proces je v počáteční fázi zaměřen k získání anamnestických údajů, které poradkyně využívá pro orientaci v dosavadních zkušenostech a možnostech klienta v získání uplatnění na trhu práce. Klient je poradkyní veden ke stanovení vlastního cíle a z toho se odvíjí nastavení vlastních forem pracovní rehabilitace. Obsahové zaměření jednotlivých forem pracovní rehabilitace má pevný rámec, ale klient svými sděleními o představě pracovního zařazení dotváří obsah formy, tj. priority zaměření poradenského programu, délka zácviku na pracovišti apod.

Jsou klienti poradenské služby vedeni ke vzájemné podpoře a spolupráci mezi sebou, např. ve svépomocných skupinách?

V procesu pracovní rehabilitace pracuje poradkyně s klienty převážně individuálně. Skupinové práce je využíváno v poradenské činnosti při předávání obecnějších informací nebo k získání přehledu o dalších možnostech sebezrovoje. Klienti skupiny jsou povzbuzováni lektorem programu k aktivitě, a tím dochází i k přenosu zkušeností mezi klienty.

Jaké technologie a pomůcky včetně IT využívají poskytovatelé poradenství ke své práci?

Poradkyně využívá specifický počítačový program vytvořený k zaznamenávání informací

o klientovi. Má přístup k internetu. Zejména při ověřování aktuálnosti informace o volném pracovním místě má k dispozici telefon, popř. e-mail. Pomocí kopírovacího zařízení je schopna pořizovat kopie dokumentů, které požadují zaměstnavatelé, např. doklady o vzdělání, potvrzení o době zaměstnání, rozhodnutí o uznání OZP. Při skupinové práci využívá poradkyně bílou magnetickou tabuli, flip chart, video ukázky, informační letáky a materiály.

Jak podporujete mobilitu klientů?

Mobilitu klientů vnímáme ve dvou rovinách, a to v otevřenosti přístupu ke službě a osobní mobilitu klientů ke změně. Přístup klientů k poradkyni je bezbariérový. Všichni klienti jsou pozváni v předem stanovených termínech, tak aby měli zajištěnou individuální péči. Poradkyně svým postojem dává po celou dobu klientovi prostor k volnému sjednávání termínů schůzek. Při zprostředkování forem pracovní rehabilitace dbá poradkyně na individuální požadavky klientů v architektonickém a ergonomickém vybavení realizátora pracovní rehabilitace. V pohledu osobní mobility klienta je proces pracovní rehabilitace veden k většímu osamostatnění klienta, v jeho schopnosti využívat svůj potenciál v pracovním životě.

Které přenositelné kompetence Vámi přihlašovaná služba podporuje a jak? Čím konkrétně si myslíte, že zvyšujete schopnost klientů řídit si vlastní život samostatně?

Mezi přenositelné kompetence řadíme posilování dovedností v komunikaci a v navazování kontaktů, ve schopnosti rozhodování a stanovení si cílů. Jsou vedeni k zodpovědnosti za svá rozhodnutí. Je posilována schopnost získávat informace nejen o volném trhu práce. Klienti sami získávají zkušenosti při oslovování potenciálních zaměstnavatelů, jsou poradkyní vedeni k vyhledávání doplňujících informací o předpokládaných požadavcích na hledanou pozici. Klienti jsou individuálním i skupinovým poradenstvím připravováni ke schopnosti zvyšovat své adaptační schopnosti i v běžných životních

situacích. Klient je v průběhu realizace pracovní rehabilitace povzbuzován k aktivitě, samostatnosti a stanovování si dalších dílčích cílů v pracovním i osobním životě.

Kazuistika, příklad dobré praxe:

OMEZENÍ V POHYBU NEZNAMENÁ ZŮSTAT BEZ ZAMĚSTNÁNÍ

Charakteristika klienta a jeho výchozí situace

Žena, věk 27 let, vzdělání: střední ekonomická škola ukončená v roce 2003, svobodná, bezdětná, žije ve společné domácnosti se zaměstnanými rodiči. Klientka se narodila s rozštěpem páteře, je schopna chůze jen s oporou o francouzské hole, má přiznán I. stupeň invalidity. Není schopna fyzicky náročné práce, chůze po nerovném terénu ani delší chůze, zvedat a nosit břemena, chůze do schodů je ztížena. Dosavadní praxe: 2004–2008 administrativní pracovnice u soukromého podnikatele. Když začala spolupracovat s poradkyní, byla nezaměstnaná již 21 měsíců.

Cílem bylo vyhledání zaměstnání administrativního charakteru ve zkráceném úvazku. Během plnění povinností uchazečky o zaměstnání se projevovala jako spolehlivá klientka, která se zodpovědně snaží najít nové pracovní uplatnění. Vlivem dlouhodobé nezaměstnanosti se objevovala počáteční nedůvěra a pesimismus k novým aktivitám, k samostatnému rozhodování. Klientka vnímala celosvětovou hospodářskou krizi velmi citlivě a umocňovala své přesvědčení o nemožnosti najít jakékoliv vhodné zaměstnání.

Popis a analýza případu

a) první kontakt: Poradkyně ke zprostředkování podala klientce prvotní informaci o možnosti projednat využití pracovní rehabilitace při hledání pracovního uplatnění. Klientka projevila zájem a proběhl úvodní poradenský pohovor s poradkyní pro pracovní rehabilitaci. O možnostech pracovní rehabilitace

neměla klientka žádné povědomí. Klientka byla schopna poměrně přesně specifikovat své dosavadní pracovní znalosti a dovednosti a uvědomovala si, že neovládá účetnictví v takovém rozsahu, aby se mohla zajímat o pozice účetní a fakturantky. V průběhu narativního rozhovoru se projevilo, že klientce klesalo sebehodnocení, postupně byla nižší vlastní aktivita k hledání řešení v běžných životních situacích, počínající pesimismus nad budoucností.

b) stanovení cílů: Druhá konzultace byla zaměřena na stanovení cílů. Klientka měla největší zájem o získání přímého zaměstnání. Uvědomovala si, že bude vhodné zařazení do přípravy k práci, kde si zopakuje své dosavadní znalosti a dovednosti. Délka praxe byla volena tak, aby došlo k obnově pracovních návyků. Přiměřená se jevila doba 4 měsíců. Poradkyně navrhla klientce zahrnout do pracovní rehabilitace i formu poradenství, která se zaměřila na zlepšení komunikačních dovedností, zvýšení sebevědomí a motivace k samostatnosti. Oba dílčí cíle směřovaly k nalezení vhodného zaměstnání.

c) realizace pracovní rehabilitace: Poradkyně oslovila potencionální realizátory vyhlášeným výběrovým řízením na dodavatele služby. Požadavkům vyhověl jeden subjekt. Byla sjednána dohoda o zabezpečení pracovní rehabilitace, kde byly stanoveny dvě formy, a to zabezpečení poradenství a přípravy k práci. Klientka docházela na pracoviště, kde pracovala jako administrativní pracovnice. Byla jí poskytována asistence ze strany zaměstnavatele a pracovní postupy byly pod přímou kontrolou. Byla stanovena 4měsíční délka trvání pracovní rehabilitace. Po celou dobu 4 měsíců kontinuálně probíhala i spolupráce klientky s externí poradkyní, která byla zaměřena na posílení měkkých dovedností potřebných pro trh práce. V průběhu realizace pracovní rehabilitace byla zjevná pozitivní akcelerace v chování a jednání klientky. Klientka vykazovala schopnosti rychlého a přesného učení se a zvládání

požadovaných úkolů, zapracovala se do potřebných administrativních činností. V průběhu pracovní rehabilitace došlo u zaměstnavatele k potřebě řešit obsazení uvolněné administrativní pozice. Rozhodl se místo nabídnout klientce, která nabídku přijala. Řádně dokončila stanovený rozsah pracovní rehabilitace a nastoupila do pracovního poměru, který trvá doposud.



Vítězné příspěvky

zvláštní cena

- **Zvláštní cena za celoživotní poradenství a propojenost sociální rehabilitace se službami kariérového poradenství** / Asistence o. s. – Tranzitní program . . . 50
- **Zvláštní cena za dlouhodobé poskytování kvalitních služeb kariérového poradenství** / APPN, o. s. (Agentura pro neslyšící)
– Služba Intervence – zprostředkování zaměstnání . . . 58
- **Zvláštní cena za kariérové poradenství poskytované na pracovišti** / Tesco Stores ČR a. s. – Absolventský program . . . 66

Slovo za hodnotitele Lenka Hloušková

Stejně tak jako v minulých letech, i v letošním roce byly do soutěže o Národní cenu kariérového poradenství přihlášeny služby, které v nějakém ohledu hodnotitele zaujaly. Letos se jedná o služby, které i když mají na zřeteli rozvoj schopností klientů řídit svou kariéru v duchu motto soutěže: „řídím svou kariéru – řídím svůj život“, vynikají spíše jinými charakteristikami a aspekty svého fungování. Právě snaha hodnotitelů zviditelnit i ty služby, které díky svým specifikům mají potenciál poskytovat kvalitní služby kariérového poradenství, vedla k navržení tří zvláštních cen, přičemž název každé udělené ceny symbolizuje právě ono specifikum, které reprezentuje přínos pro rozvoj kariérového poradenství v ČR.



Zvláštní cena za celoživotní poradenství a propojenost sociální rehabilitace se službami kariérového poradenství

Název příspěvku:

Tranzitní program

Název organizace:

Asistence o. s.

Adresa organizace: V Pevnosti 4, Praha 2, 128 41

Kontaktní osoba: Jitka Štanglová

E-mail: jitka.stanglova@asistence.org



Tranzitní program

Je to systém přípravy a podpory při přechodu ze školy do dalšího života, v oblastech dalšího studia, zaměstnání, aktivit pro volný čas, soběstačnosti v běžných denních činnostech, bydlení, mezilidských vztahů a osobního rozvoje. V tranzitním programu těmto mladým lidem pomáháme uskutečnit jejich vlastní plány a představy o dalším životě po skončení školy.

Pro jaké cílové skupiny je přihlašovaná služba určena?

Klienty střediska pro tranzitní program jsou mladí lidé s tělesným a kombinovaným postižením, kteří jsou studenty a absolventy škol Jedličkova ústavu (JÚŠ).

Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového poradenství?

Podporované zaměstnávání.

Jaké další poradenské služby poskytujete kromě služeb kariérového poradenství?

- Poradenství ohledně kompenzačních pomůcek a soběstačnosti.
- Poradenství v oblasti sebeurčující osobní asistence.

Jak dlouho (odkdy) je přihlašovaná služba poskytována?

15 let.

Na základě jaké potřeby služba vznikla? Popište základní změny v nabízení, poskytování nebo vlastním průběhu přihlašované služby od jejího vzniku až do současnosti.

Podnětem k poskytování Tranzitního programu byla situace absolventů, kteří do té doby zůstávali po ukončení studia doma, bez možnosti aktivního uplatnění ve společnosti. Za vznikem občanského sdružení Asistence byla

aktuální potřeba pomoci studentům Praktické školy Jedličkova ústavu při přechodu ze školy a internátu do dalšího života. Asistence o. s. je registrovaným sdružením od roku 1995 a změny v nabízení, poskytování a průběhu služby se odehrávaly v souladu se zaváděním standardů kvality do organizace. Tranzitní program je součástí výuky již v posledním ročníku praktické školy (JÚŠ) a formou individuálních konzultací pokračuje jak v posledním ročníku, tak po skončení školní docházky. Připravuje studenty na situaci po skončení školy a pomáhá jim smyslně se zapojit do společnosti. Změnou bylo rozšíření poskytování služby o poradenství týkající se studia na dalších školách, což odpovídá současnému trendu mladých lidí využít studijních příležitostí, které jsou možné.

V jakých časech/formách je služba poskytována?

Služba je poskytována uživatelům individuální formou. Pracujeme s klientem podle principů přístupu zaměřeného na člověka. Skupinová setkání s klientem, rodinou, dalšími odborníky a přáteli organizujeme v rámci spolupráce v případě, že to vychází z přání a potřeb klienta. Skupinovou formou je veden Job klub. Na telefonické či e-mailové bázi zůstává domluvené schůzky, kontaktování rodičů, další služby atp.

Jak se může o službě dozvědět široká veřejnost? Jak se o službě dozvídají klienti Vaší organizace?

Veřejnosti dáváme o službě sociální rehabilitace (SR), resp. o Tranzitním programu vědět prostřednictvím internetových stránek Asistence o. s. a Jedličkova ústavu a škol, kde informace pravidelně aktualizujeme. Dále se účastníme veletrhů sociálních služeb městských částí, konferencí týkajících se sociálních služeb a jsme členy České unie pro podporované zaměstnání. Organizujeme pravidelné benefiční akce a o sociální rehabilitaci dáváme vědět i na akcích pro veřejnost, které pořádá naše sdružení v rámci

projektu Praha bezbariérová, a v rámci projektu Jedeme v tom s vámi. Na všech zmíněných akcích jsou veřejnosti k dispozici naše propagační materiály. Služba sociální rehabilitace, potažmo Tranzitní program, je určená především studentům JÚŠ a studentům, kteří pokračují na další školy. Úzce spolupracujeme s JÚŠ a kontaktujeme všechny speciální střední školy v Praze i mimo Prahu, v místech bydliště klientů, kteří studují v Praze a chtěli by pokračovat v dalším studiu blíže svému domovu.

Máte pro tuto službu písemně zpracovanou a standardizovanou metodiku? Pokud ano, uveďte odkaz nebo publikovaný zdroj, kde je možné se s metodikou seznámit.

Pro tranzitní program jako dílčí službu sociální rehabilitace samostatná metodika zpracována není. Konzultanti se řídí standardy kvality SR, a především principy přístupu zaměřeného na člověka (PZČ). Na tomto principu stojí základy Tranzitního programu a celkové individuální spolupráce s klientem v naší organizaci. Na využívání metod a postupů při práci s klientem spolupracujeme se společností Quip – společnost pro změnu formou vzdělávání pracovníků. V současné době pracovníci procházejí akreditovaným kurzem Plánování zaměřené na člověka (PZČ), tento přístup navazuje na metodiku The whole life planning (Institute for Community Inclusion), s jejímž využitím jsme Tranzitní program zaváděli do praxe. S tímto pojetím jsme se seznámili na kurzech probíhajících od r. 1993 v Praze; jako lektori pro Tranzitní program zde působili W. Kiernan a J. Butterworth.

Jak přihlašovaná služba kariérového poradenství naplňuje vizi Vaší organizace / strategie rozvoje lidských zdrojů?

Vizi našeho sdružení stručně vystihuje naše poslání: Asistence o. s. rozpouští vnitřní a vnější bariéry v životě lidí s postižením. Jedná se o snahu řešit jak bariéry fyzické v našem životním prostředí, tak o snahu zmírňovat či odstraňovat bariéry a předsudky v myslích lidí – ať už bez postižení, či s postižením. Tranzitní

program a celkově služba sociální rehabilitace tuto vizi naplňuje již svou podstatou. „Tranzitnost“ našich služeb je chápána jako pomoc člověku v určité fázi života, v přechodu ze školy do dalšího života, samostatného bydlení, práce apod., a pomoc při překonávání bariér, které na této cestě čekají.

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

Spolupráce v rámci tranzitního programu představuje široce zaměřené poradenství, v němž je brána v úvahu celková životní situace klienta, v níž se momentálně nachází. Na začátku spolupráce zjistíme zakázku – čím se chce klient zabývat, v čem konkrétně potřebuje pomoci. Tato fáze specifikace oblasti pro spolupráci je důležitá, jelikož absolventi škol často musí řešit hodně věcí najednou – bydlení, další studium či práci, pokrytí osobní asistence apod. Určíme společně cíl a naplánujeme jednotlivé kroky, kterými k dosažení cíle můžeme dojít. To jsme u individuálního plánování průběhu služby. Během spolupráce s klientem používáme různé metody, např. metody plánování zaměřené na člověka, metody aktivního naslouchání, asertivity, poradenského rozhovoru a další. Spolupráce končí ve chvíli, kdy klient dosáhl stanoveného cíle zaznamenaného v individuálních plánech a smlouvě o poskytování služby.

Jak často a na základě čeho aktualizujete nabídku přihlašované poradenské služby pro klienty?

Službu většinou poskytujeme po dobu jednoho školního roku. Do služby se student či absolvent může zapojit kdykoli během školního roku a poskytování služby je možno prodloužit v závislosti na individuálních potřebách klienta. Dle potřeb klientů hledáme další možnosti, jak lépe tuto službu poskytovat a zkvalitňovat, aby směřovala k naplnění stanovených cílů a splňovala hlavní cíl poskytování tranzitního programu – smysluplné

a plnohodnotné zapojení lidí s postižením do běžné společnosti.

Jakým způsobem dbáte na dodržování etických zásad při poskytování poradenské služby?

Všichni pracovníci se řídí etickým kodexem pracovníka v sociálních službách a standardy kvality poskytování služeb. K projednání postupů při vedení spolupráce je pracovníkům k dispozici pravidelná supervize a metodické vedení, kde jsou pravidla nevynášené informací zásadně dodržována.

Jakou mají klienti možnost dalšího kontaktu s Vaší organizací po ukončení služby?

Klienti mohou využívat dalších služeb, které poskytujeme – osobní asistenci a podporované zaměstnávání, které navazuje mnohdy na Tranzitní program. Další pravidelnou aktivitou je klub absolventů Jedličkova ústavu a občasně benefiční akce, vánoční besídka a další společenské akce, které pořádáme.

Čím je Vámi přihlašovaná služba inovativní?

Tranzitní program má nezastupitelnou úlohu v určitých etapách života lidí s těžkým postižením a jako takový nemá obdobu v jiných poskytovaných službách. Jeho hlavní přínos spočívá v celostním pohledu na klienta. Tranzitní program pomáhá klientovi řešit obtíže ve všech oblastech jeho života (práce, bydlení, volný čas) a zároveň pomáhá také nacházet další služby a orientovat se ve své komunitě. Specifikum našeho Tranzitního programu je především v tom, že pomáhá klientům při přechodu nejen ze školy do práce, ale celkově do aktivního života ve společnosti – zahrnuje všechny oblasti. V západních zemích je Tranzitní program mnohem frekventovanější službou, než je tomu u nás.

Existují ve Vaší organizaci standardizované postupy odkazování klientů na služby jiných organizací a institucí poskytujících jiné/doplňující poradenské služby? Pokud ano, popište tento postup.

Pokud naši organizaci osloví uchazeč o služby a zjevně nespadá do naší cílové skupiny nebo má zájem o služby, které naše organizace neposkytuje, máme vytvořenou databázi návazných služeb, o které je nejčastěji zájem, a databázi poskytovatelů služeb v Praze. Dále využíváme veřejně dostupný Registr sociálních služeb MPSV, kde nacházíme kontakty na vhodné poskytovatele, pokud naše databáze nestačí. Pracovník, kterého potenciální uživatel služby osloví, buď sám ví, do jaké organizace dotyčného poslat a jaké předat kontakty, nebo dotyčného přesměruje na kolegu, který se danou částí odborného poradenství zabývá. Přesměřování potenciálních uživatelů služeb nejvíce využívají koordinátoři osobní asistence, a to na pracovní konzultantky či konzultantky v Tranzitním programu.

Co je ve Vaší organizaci považováno za kritérium úspěšnosti poskytované služby? Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost přihlašované služby?

Hlavním kritériem úspěšnosti služby je dosažení cíle stanoveného pro spolupráci, zaznamenaného ve smlouvě o poskytování služby sociální rehabilitace. Tento cíl je pak rozpracován do dílčích cílů v rámci individuálního plánování, tedy kritériem úspěšnosti je i hodnocení naplňování individuálních plánů. Měřítkem dosažení cíle je subjektivní spokojenost klienta a hodnocení klíčového pracovníka – konzultanta klienta. Průběžná hodnocení individuálních plánů i závěrečné hodnocení probíhá vždy na společné schůzce konzultanta s klientem.

Jak probíhá hodnocení přihlašované služby ze strany klientů? Jak je se zjištěními dále pracováno?

Klienti hodnotí průběh spolupráce i dosažení cíle stanoveného pro spolupráci subjektivně v průběhu poskytování služby v individuálním plánování. Jejich hodnocení je obvykle konfrontováno s hodnocením konzultanta, výstupy z hodnocení klienta jsou zpracovávány do následujícího individuálního plánu. Pokud jde o závěrečné hodnocení, výstupy jsou zpracovávány

do závěrečné zprávy, případně je poskytování služby prodlouženo, není-li dosaženo stanoveného cíle.

Jakou kvalifikaci mají poskytovatelé poradenské služby ve Vaší organizaci?

Asistence o. s. klade důraz na multidisciplinární pracovní tým. Konzultantky mají splněnou kvalifikaci pro práci v sociálních službách ukončenou vysokoškolským studiem v oborech: sociální práce, speciální pedagogika, ergoterapie.

Jakými způsoby (konkrétními aktivitami) si poskytovatelé přihlašované poradenské služby rozšiřují své vzdělání? Jak se účast na dalším vzdělávání promítá do jejich další práce? Pokud možno, uveďte konkrétní příklad.

Konzultantky své vzdělání doplňují, v současné době magisterským studiem psychosociálních studií a pedagogiky. Co se týče odborného vzdělávání, účastní se kurzů plánování zaměřené na člověka, kde se učí nové metody lepšího získávání informací od klientů do individuálních plánů. Metody učí konkrétního člověka lépe poznat a zjistit jeho sny a přání atp.

Jak je zajištěna supervize poskytovatelů poradenské služby? Jak využíváte kolegiální podporu?

Pracovníci našeho sdružení se pravidelně účastní supervizí, které vede externí supervizorka. Nejčastější jsou supervize případové, týkající se spolupráce s jednotlivými klienty, ty se odehrávají ve skupině do 6 lidí a domlouvají se dle potřeby, nejméně však jednou za 6–8 týdnů. Pokud je třeba, může pracovník mít supervizi individuální či supervizi s klientem. Co se týče schůzek celého pracovního týmu, alespoň dvakrát do roka se sejde na intervizi, která je zaměřená na směřování a rozvoj sdružení, a je obvykle vedená externím poradcem či facilitátorem. Všichni pracovníci v přímé péči se dále účastní skupinových metodických vedení zaměřených na postup při spolupráci konzultantů s klienty, metody práce apod.

Jak spolupracujete s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.

V rámci lokálních sítí spolupracujeme s pražskými organizacemi poskytujícími návazné služby pro klienty Tranzitního programu. Spolupracujeme ale i s organizacemi ze ziskového sektoru, kam studenti chodí na pracovní praxe a kde případně po skončení školy hledají zaměstnání. Co se týče partnerství, nejprovázanější spolupráci máme s JÚŠ, ale i s organizací poskytující rehabilitační a ergoterapeutický program a s organizacemi poskytujícími tréninková pracovní místa. Spolupracujeme i s dostupnými poskytovateli služeb v místě bydliště studentů mimo Prahu. Jsme členy ČUPZ a pravidelně se účastníme konferencí jak v ČR, tak mezinárodní konference EUSE (European Union of Supported Employment).

Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, studijní a životní dráhy?

Samostatnost klienta je podporována hned při vyjednávání o užívání služby, kde jde o vyjasňování očekávání a stanovení síle spolupráce. Konkrétně využíváme metody plánování zaměřené na člověka, individuální plánování, „empowerment“ – zplnomocňování klienta. Učíme klienty za sebe a svá rozhodnutí přebírat zodpovědnost.

Jak mohou klienti ovlivňovat poradenský proces? Jakou mají klienti možnost samostatné volby dalších aktivit?

Klienti mají možnost ovlivnit poradenský proces v kterékoli jeho fázi, je to hlavním úkolem konzultanta, aby převáděl rozhodování a odpovědnost za ně na klienta.

Jsou klienti poradenské služby vedeni ke vzájemné podpoře a spolupráci mezi sebou, např. ve svépomocných skupinách?

Ano, jsou. Většinou jsou naši klienti studenti jedné školy a vzhledem k tomu, že se často potýkají s obdobnými problémy, mohou o nich hovořit mezi sebou a případně i ve školním kolektivu. Pro vzájemnou spolupráci jsou studenti motivováni i na konzultacích. Dále poskytujeme i službu Job klub, kam chodí lidé, kteří si hledají práci nebo si chtějí do budoucna práci hledat.

Jaké technologie a pomůcky včetně IT využívají poskytovatelé poradenství ke své práci?

Všichni klienti našeho sdružení, ať už ze služby OA, či SR, mají možnost využít doplňující poradenství v oblasti soběstačnosti a kompenzačních pomůcek, které poskytuje konzultantka – ergoterapeutka. Poradenství se týká výběru a pořízení kompenzačních pomůcek – jedná se zejména o mechanické a elektrické vozíky, zvedáky, pomůcky pro soběstačnost – a úprav prostředí. Pokud klient potřebuje pomoci v oblasti soběstačnosti, využíváme nejen běžné kompenzační pomůcky, ale i Asistivní technologii. Ta se zaměřuje na úpravu a samovýrobu menších pomůcek nebo úprav běžných nástrojů (příchod, tužka...) pomocí levných materiálů. Pro potřeby tréninku kognitivních funkcí a přizpůsobení ovládání počítače včetně tréninku práce na počítači máme k dispozici mnoho specializovaných programů, mezi nimiž jsou My dictate, My voice a Newton dictate – programy umožňující ovládat PC hlasem, dále Voice Leader, Click & Type, dotykový monitor a specializované klávesnice a myši.

Jak podporujete mobilitu klientů?

Mobilitu klientů podporujeme poskytováním služby osobní asistence, a to jak řízené OA, tak sebeurčující OA, kde se klient učí pomocí konzultanta zajistit si osobního asistenta a koordinovat si jednotlivé asistence samostatně. Dále poskytujeme již zmíněné poradenství v oblasti soběstačnosti a samostatnosti a poradenství při výběru kompenzační pomůcky, jako třeba elektrického vozíku. Podstatnou součástí podpory mobility klientů je nácvik cesty, ať už do zaměstnání, školy, či na volnočasové aktivity.

Které přenositelné kompetence Vámi přihlašovaná služba podporuje a jak? Čím konkrétně si myslíte, že zvyšujete schopnost klientů řídit si vlastní život samostatně?

Prenositelné kompetence vyplývají z principu empowermentu – posilování rozhodování a odpovědnosti za ně. Důležitou přenositelnou kompetencí je sebeurčující asistence pro klienty, kteří osobní asistenci využívají. Jako důležitý nástroj předávání odpovědnosti se ukazují studijní praxe, které si studenti organizují, a tyto praxe plní funkci přípravy na budoucí povolání.

Kazuistika, příklad dobré praxe:

Petra J. (22 let) kontaktovala Asistenci o. s. poprvé před dvěma lety. Dostala se na Vyšší odbornou školu sociálně právní v Praze (dále VOŠ) a chtěla pomoci se zjišťováním informací ohledně bariér a pomoci s přizpůsobením prostředí i výuky během studia na škole. Předtím studovala v Jedličkově ústavu a školách maturitní obor Sociální péče: sociálně-správní činnost. Již při tomto studiu si uvědomila, že by se chtěla ve svém životě věnovat sociální práci. Petra je sympatická slečna, která se pohybuje na elektrickém vozíku a potřebuje pomoc s některými běžnými denními činnostmi (toaleta, oblékání atp.).

Spolupráci jsme zahájily koncem srpna 2009. Petra úspěšně zvládla přijímací zkoušky na VOŠ, ale nebyla přijata ke studiu, jelikož škola neměla bezbariérové prostředí ani prostředky na jeho vytvoření. Petra byla zklamaná, hledaly jsme společně další možnosti studia. Petra nastoupila na roční pomaturitní studium jazykového kurzu angličtiny a španělštiny, a během studia se rozhodla opět zkusit studovat stejnou VOŠ, jelikož škola během roku zřídila bezbariérové přizemí budovy. V květnu 2010 jsme kontaktovaly VOŠ. Cílem naší spolupráce bylo úspěšné dojednání podmínek studia na VOŠ a nástup Petry do školy. Pro Petru bylo důležité si před schůzkou se zástupkyní školy ujasnit spoustu otázek. Sestavily jsme společně

plán témat, která bude třeba řešit pro nástup ke studiu: dopravu do školy, asistenci během výuky, integraci do kolektivu, uzpůsobení studijního plánu.

Asistence během výuky se ukázala jako hlavní téma, které vyvstávalo z předchozí negativní zkušenosti při studiu na ZŠ, kde integrace neproběhla úspěšně. Proto teď Petra usilovala o to, aby mohla být ve třídě sama se spolužáky a ideálně, aby jí spolužáci poskytli přirozenou podporu a pomoc. Prvním krokem pro dosažení stanoveného cíle bylo navázání spolupráce se speciálně pedagogickým centrem (SPC) v Jedličkově ústavu a školách kvůli zapojení asistenta pedagoga, který by fungoval jako nutná pomoc se studiem a zároveň byl schopen podpořit integraci Petry do kolektivu. Během konzultací jsme zjistily, že by bylo reálné, aby asistent ve škole nebyl na celou dobu výuky a s jednotlivými úkony pomáhali spolužáci. V této fázi spolupráce přišlo na řadu intenzivní jednání s vedením školy o podmínkách studia, které by byly schůdné pro všechny zúčastněné – Petru, spolužáky, učitele i asistenta. Škola zatím neměla žádné zkušenosti s člověkem na vozíku, jednání se týkala jak prolomení obavy o přílišné zatížení spolužáků a narušení hladkého chodu výuky, tak pomoci s řešením vzniklých nečekaných situací: např. sborovna školy je v prvním patře, tudíž se Petra nemůže domluvit s učiteli tak snadno jako ostatní spolužáci; bezbariérová toaleta je v jiné budově, to znamená potřebu delšího času na přestávku; Petra nemůže chodit do školy na osmou hodinu kvůli dopravě, kterou využívá.

Konzultace s vedením školy probíhaly skupinově – většinou se účastnil zástupce ředitele, konzultantka, Petra, pracovnice SPC. Konzultace na stanovení postupných cílů probíhaly individuálně mezi konzultantkou a Petrou. Na nich jsme využívaly metody plánování zaměřeného na člověka a principy empowermentu pro usnadnění rozhodování Petry. Během spolupráce se Petra učila zvládnout stresové situace, stres tvořila hlavně nejistota, zda se vše podaří vyřešit. Zmírnění stresu přispěla i intervence

konzultantky ve škole (naučit spolužáky manipulovat s vozíkem, pustit všem instruktážní video, které natočilo Asistence o. s. pro zcvik osobních asistentů). Všechny bariéry zamezující či limitující Petřino studium se vyřešily a Petra začala studovat. Do třídního kolektivu zapadla dobře. První týden měla ve škole asistenta na pár hodin. Postupně jí spolužáky nabídly svou pomoc a přesvědčily ji, že tam asistenta vůbec nepotřebuje. Petra umí všem moc hezky vysvětlit, jak konkrétně má pomoc vypadat.



Zvláštní cena za dlouhodobé poskytování kvalitních služeb kariérového poradenství

Název příspěvku:

Služba Intervence – zprostředkování zaměstnání

Název organizace:

APPN, o. s. (Agentura pro neslyšící)

Adresa organizace: Světova 1051/15 180 00 Praha 8

Kontaktní osoba: Olivie Jindrová

E-mail: olivie.jindrova@appn.cz



Služba Intervence – zprostředkování zaměstnání

Intervence je služba pro osoby se sluchovým postižením a osoby se sluchovým a kombinovaným postižením, které chtějí zajistit zaměstnání, které si samy vyhledaly a vybraly. Doprovodnou návaznou službou je poradenství.

Pro jaké cílové skupiny je přihlašovaná služba určena?

Osoby se sluchovým postižením a osoby se sluchovým a kombinovaným postižením.

Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového poradenství?

Podporované zaměstnávání: na území Prahy (pracovní poradenství – dlouhodobé) • krátkodobé profesní poradenství: na území Prahy (pracovní poradenství krátkodobé) • telefonické vyřizování • sociální poradenství on-line (Skype, ooVoo) • Job kluby • Tranzitní program: příprava studentů na zaměstnání • Internet pro veřejnost • kurzy.

Jaké další poradenské služby poskytujete kromě služeb kariérového poradenství?

Tlumočnická služba on-line (pro neslyšící, pro slyšící), (Skype, ooVoo) • tlumočnické výjezdy (Skype a ooVoo: nejčastěji v noci, přes svátky, př.: Vánoce, silvestr atd.) • právní poradna.

Jak dlouho (odkdy) je přihlašovaná služba poskytována?

Služba je poskytována od roku 2008.

Na základě jaké potřeby služba vznikla? Popište základní změny v nabízení, poskytování nebo vlastním průběhu přihlašované služby od jejího vzniku až do současnosti.

Služba vznikla na základě potřeb klientů, kteří se dobře orientují v oblasti hledání práce

a jsou v této oblasti aktivní. Potřebují pouze zprostředkování komunikace se zaměstnavatelem. Vznikla na základě potřeb klientů po celém území ČR. Je určena pro klienty, kteří si nepotřebují zvyšovat své dovednosti v oblasti hledání práce. Mají jasnou představu o svém budoucím zaměstnání. Nepotřebují dlouhodobější pracovní asistenci na pracovišti apod.

V jakých časech/formách je služba poskytována?

Služba se poskytuje ambulantně a terénně. Na konzultaci je nutné se předem objednat. Spolupráce je na základě ústní dohody, není sestavován individuální ani závěrečný plán. Jednání se zapisují do Equipu (informační systém pro sociální služby). Konzultace trvá zhruba jednu hodinu. Klienti vyplňují pouze souhlas se zpracováním osobních údajů a přiloží svůj životopis. Pracovní konzultant životopis zkontroluje a v případě nutnosti upraví.

Poskytování služby pro klienty v Praze: Neslyšící si vybere zaměstnání z nabídky volných pracovních míst z webových stránek APPN nebo přímo z nástěnky volných pracovních míst, která je umístěna v APPN. Poté kontaktuje pracovního konzultanta (e-mailem: konzultace@appn.cz, nebo osobně). Pracovní konzultant domluví pracovní pohovor a pracovní asistenci při pohovoru i v první den nástupu do zaměstnání.

Poskytování služby pro klienty mimo Prahu: Služba pro neslyšící, kteří nebydlí v Praze a chtějí si najít zaměstnání v místě svého bydliště. Neslyšící si sám najde inzeráty, které pošle na adresu konzultace@appn.cz. Inzerát musí obsahovat konkrétní informace o pracovní pozici a kontakt (kontaktní osoba, telefonní číslo). Neslyšící pošle životopis, nebo alespoň informace o tom, co umí, jakou školu navštěvoval a jaké má zkušenosti. Pracovní konzultant zavolá na vybrané inzeráty a osloví zaměstnavatele. V případě, že se podaří domluvit pracovní pohovor, pracovní

konzultant neslyšícího do zaměstnání nedoprovází. Klient si může objednat tlumočníka z centra tlumočnicků.

Jak se může o službě dozvědět široká veřejnost? Jak se o službě dozvídají klienti Vaší organizace?

Webové stránky, propagační materiály, jiné spolupracující organizace, účast na různých veletrzích, konferencích, přednáškách, akcích pro neslyšící, tisk, média, rodina apod. Působíme na okolí tak, abychom snižovali možné předsudky veřejnosti vůči našim uživatelům, aktivně pracujeme proti stigmatizaci uživatelů. V rámci možností se snažíme uživatelům vytvářet pracovní podmínky, které odpovídají jejich předpokladům.

Máte pro tuto službu písemně zpracovanou a standardizovanou metodiku? Pokud ano, uveďte odkaz nebo publikovaný zdroj, kde je možné se s metodikou seznámit.

Služba je přesně popsána v manuálu pro pracovní konzultanty a asistenty. Slouží jako metodika také pro zaškolování nových pracovníků a je umístěna v APPN, o. s. Popisuje všechny služby, které APPN, o. s., nabízí od počátku spolupráce s klientem až do ukončení. Popisuje jednotlivé fáze u služeb, kterými uživatel prochází. Metodika je přístupná všem pracovníkům organizace.

Jak přihlašovaná služba kariérového poradenství naplňuje vizi Vaší organizace / strategie rozvoje lidských zdrojů?

- Podporou vzájemné spolupráce se zaměstnavateli, firmami, úřady práce, školami a dalšími organizacemi ziskového a neziskového sektoru.
- Zkvalitňováním a propojením spolupráce s trhem práce a začleňováním znevýhodněné cílové skupiny na otevřený trh práce, vytváření nových pracovních míst. Zajišťovat jejich setrvání v zaměstnání a vytvářet vhodná pracovní místa.

- Zvyšováním motivace klientů související s jejich seberealizací a uplatněním ve společnosti.
- Dalším vzděláváním komunity neslyšících v rámci rekvalifikací (kurzů).

Jak často a na základě čeho aktualizujete nabídku přihlašované poradenské služby pro klienty?

Nabídka služby je popsána na webových stránkách Agentury v kolonce služby. U služby je připojeno video, které obsahuje překlad textu do českého znakového jazyka. Nabídky práce se aktualizují pravidelně na stránkách v kolonce volných pracovních míst po celý rok. Aktualizují se na bázi spolupráce s firmami, které chtějí nebo již zaměstnávají osoby se sluchovým postižením.

Jakým způsobem dbáte na dodržování etických zásad při poskytování poradenské služby?

Poradenská služba je poskytována dle individuálních potřeb uživatelů a podporuje jejich samostatnost. Pracovníci chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení, jsou vázáni mlčenlivostí. Pracovníci respektují jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Při poskytování služby dbáme na dodržování lidských práv v souladu s Listinou základních práv a svobod a v souladu s dalšími dokumenty a prameny lidských práv. Pracovníci dodržují nestrannost v rámci poradenství. Služba je poskytována kvalifikovanými pracovníky. Profesní předpoklady a další sebevzdělávání jsou podmínkou pro pracovníky agentury. Služba pro uživatele je bezplatná. Pracovníci respektují svobodu volby každého člověka, a proto jsou uživatelé předem seznamováni s podmínkami poskytování služby.

Jakou mají klienti možnost dalšího kontaktu s Vaší organizací po ukončení služby?

Dbáme o to, aby uživatelé obdrželi veškeré potřebné informace o všech službách. Po ukončení služby mohou využít další návazné služby, např. sociální poradenství v oblasti pracovních právních vztahů, kurzy v rámci vzdělávání a profesního růstu, on-line tlumočnickou službu, která se také může využít jako prostředník komunikace se zaměstnavatelem nebo kolegy v zaměstnání, a další návazné služby. Dbáme o to, aby klienti obdrželi potřebné informace i o ostatních příslušných zdrojích a návazných službách jiných organizací. Informace jsou podávány formou odpovídající jejich schopnostem a potřebám jejich porozumění. Klienti kontaktují agenturu přes SMS, e-mail, Skype, ooVoo, osobně. Před každou konzultací si klient musí nejprve domluvit schůzku v agentuře s pracovním konzultantem. Klienti dostávají veškeré podklady o službách o spolupráci o chodu agentury, kontakty, také v papírové podobě.

Čím je Vámi přihlašovaná služba inovativní?

Klienti mají možnost vybírat si službu podle svých dovedností a své představy o svém budoucím zaměstnání. Služba také slouží jako návazná pro uživatele, kteří již prošli např. službou podporovaného zaměstnávání, kde si již osvojili své dovednosti v oblasti hledání práce, ujasnili si svou představu o svém budoucím zaměstnání, vědí, jak si napsat životopis, motivační dopis, jak probíhá pohovor, nástup do zaměstnání apod. Nemusí tedy znovu procházet stejnou službou, kterou již prošli (v případě, že splňují všechna kritéria pro přijetí do služby), a tím pádem u nich nevzniká demotivace. Klienti, kteří využívají službu Intervence, mají většinou dobrou motivaci i dobré prezentační schopnosti pro své budoucí zaměstnavatele. Potřebují pouze zprostředkovat komunikaci spolu se zaměstnavatelem a v případě potřeby i doprovod. Ve větší míře jsou vhodnými kandidáty pro přijetí do zaměstnání z hlediska již získaných dovedností. Služba je rychlá a efektivní i pro zaměstnavatele nebo spolupracující firmy, kteří zaměstnávají osoby se sluchovou vadou i z hlediska poptávky i nabídky.

Existují ve Vaší organizaci standardizované postupy odkazování klientů na služby jiných organizací a institucí poskytujících jiné/doplňující poradenské služby? Pokud ano, popište tento postup.

V naší organizaci mají klienti k dispozici adresáře služeb, které se průběžně aktualizují. V těchto adresářích jsou různé sekce např. pro časopisy, internetové služby, kompenzační a technické pomůcky, další různé organizace pro neslyšící, zdravotnická pracoviště, instituce, poradny, pečovatelské služby, školy, tlumočnické služby apod. Dále jsou v organizaci k dispozici seznamy podobných organizací, které se také zabývají zaměstnáváním osob se zdravotním postižením. Odkazování klientů na další návazné služby je zahrnuto v manuálu pro pracovní konzultanty. Některé odkazy dalších organizací jsou uvedeny i na webových stránkách naší organizace nebo v databázi, která slouží interně pro zaměstnavatele.

Co je ve Vaší organizaci považováno za kritérium úspěšnosti poskytované služby? Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost přihlašované služby?

Průběžně kontrolujeme a hodnotíme, zda je způsob poskytované služby v souladu s posláním a cíli naší organizace. Poslání a cíle také zveřejňujeme. Úspěšnost poskytované služby hodnotíme zejména podle toho, jak je efektivní. Efektivitu služby hodnotí především klienti, pracovníci a spolupracující firmy. Kritérium úspěšnosti hodnotíme podle počtu uspokojených klientů na základě jejich potřeb a dovedností. Z hlediska rychlého zprostředkování kontaktu se zaměstnavatelem, doprovodu na pohovor, doprovodu do zaměstnání a zpětná vazba zaměstnavatelů i klientů. Uživatel je hned přijat do služby, a tudíž nemusí na službu dlouhodobě čekat. Poskytovaná služba se drží cílů a poslání organizace zaměstnávat znevýhodněné občany na otevřeném trhu práce. Poskytovaná služba se rozšířila celorepublikově na základě potřeb klientů i mimo Prahu. Služba pomáhá naplňovat cíle klientů. Průběžně se

monitoruje zařazení uživatelů do pracovního procesu tak, aby se předcházelo jakýmkoliv problémům. Úspěšnost měříme i podle počtu zaměstnaných uživatelů na otevřeném trhu práce.

Jak probíhá hodnocení přihlašované služby ze strany klientů? Jak je se zjištěními dále pracováno?

Hodnocení probíhá na základě mínění uživatelů, spolupracujících organizací, zaměstnavatelů, spolupracovníků apod. Hodnocení probíhá na základě rozhovorů, anket, dotazníků. Na základě těchto podkladů a potřeb uživatelů se služba dále rozvíjí, aby byla pro uživatele, ale i pro vstřícné zaměstnavatele co nejefektivnější. Komunikaci s uživateli považujeme za nástroj pro zlepšení poskytované služby a za podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Jakou kvalifikaci mají poskytovatelé poradenské služby ve Vaší organizaci?

Poskytovatelé poradenské služby mají vzdělání podle kvalifikačních požadavků zákona o sociálních službách, tj. VOŠ, VŠ v oboru sociální práce, sociální/speciální pedagogika, sociální politika nebo akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách. Podmínkou je také znalost znakového jazyka na komunikační úrovni jak pro pracovní konzultanty, tak pro pracovní asistenty. Dalšími požadavky jsou i osobnostní předpoklady zaměstnanců a motivace.

Jakými způsoby (konkrétními aktivitami) si poskytovatelé přihlašované poradenské služby rozšiřují své vzdělání? Jak se účast na dalším vzdělávání promítá do jejich další práce? Pokud možno, uveďte konkrétní příklad.

Organizace má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, a to od nástupu nového člena týmu. Pracovníci mají možnost vzdělávat se v oblasti, která se týká jejich zvyšování prestiže povolání. Víme, že celoživotním vzděláváním si zvyšujeme odbornou úroveň své práce. Členové pracovního týmu

procházejí každoročně příslušnými kurzy, semináři, konferencemi, stážemi po celé republice i v zahraničí, aby se seznámili s novými postupy v sociální práci. V organizaci je také k dispozici základní literatura (sociálně právní minimum), CD a DVD s informacemi pro danou cílovou skupinu, dále odebíráme tiskoviny s aktuálními informacemi. Příklad: mezi základní kurzy patří základní kurz pro pracovní konzultanty od ČUPZ (Česká unie pro podporované zaměstnávání). Kurz trvá v průběhu zhruba tří měsíců a zaměřuje se na postupy a metody různých cílových skupin od počátku služby až do jejího ukončení. Na metody a postupy práce s klienty. V kurzu jsou také zahrnuty standardy, zaměstnávání osob se zdravotním postižením, jak funguje Úřad práce, jak komunikovat se zaměstnavateli apod.

Jak je zajištěna supervize poskytovatelů poradenské služby? Jak využíváte kolegiální podporu?

Zaměstnanci mají možnost využít supervizi jak individuální, tak skupinovou prostřednictvím nezávislého kvalifikovaného odborníka v rámci předcházení syndromu vyhoření. V organizaci se ale také využívají intervize pod vedením kvalifikovaného vedoucího, pokud člen týmu potřebuje. Kolegiální podpora je v naší organizaci na prvním místě. Víme, jak je práce s uživateli kolikrát velice náročná. Komunikaci stavíme na první místo společně s psychohygienou. V organizaci se konají pravidelně porady, kde jsou přítomni zaměstnanci organizace. Problémy se řeší na té úrovni, na níž vznikají. Jde o dialog, který neskončí, dokud nedojde k uspokojivému řešení. Předmětem jednání nejsou pouze řešení provozních záležitostí, ale také průběh služeb u jednotlivých uživatelů. Předávání informací mezi zaměstnanci probíhá nejen ústní komunikací, ale i písemnou formou.

Jak spolupracujete s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.

Spolupracující organizace mají podobné cíle a poslání. Spolupráci s dalšími organizacemi považujeme za významnou. Spolupráce s organizacemi se prolíná v dalším vzdělávání klientů, v podpoře zaměstnávání osob znevýhodněných na otevřeném trhu práce, zvyšování úrovně sociálních služeb, předáváním si zkušeností, vzděláváním pracovníků apod. Členství v profesních organizacích: – Česká unie podporovaného zaměstnávání (ČUPZ), Nadační fond pro podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením (NFOZP), Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, Unie neslyšících Brno, o. s., Českomoravská jednota neslyšících. Našimi partnery jsou: Fosa, o. p. s., LMC, Kulturní centrum ruče, SOS (Sdružení obrany spotřebitelů), Romodrom, o. s. (vzdělávání zaměstnanců a sociální poradenství), Federace rodičů a přátel sluchově postižených, Masarykova Univerzita v Brně, Jazykové centrum Ulita. Zahraniční spolupráce vznikla na základě studijní cesty do městečka Hollabrunn v Rakousku, kde jsme se měli možnost seznámit s metodou Clearing. Clearing je systematicky poskytovaná odborná podpora mladým lidem s různými formami znevýhodnění při jejich přechodu ze školy do práce. Na základě této osvědčené metody a zkušeností vznikla mezinárodní spolupráce v programu přechodu studentů do zaměstnání a přípravy na zaměstnání.

Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, studijní a životní dráhy?

Vzhledem k tomu, že uživatelé služby Intervence mnohdy nepotřebují podporu ze strany pracovního konzultanta, protože jejich cíl, dovednosti, požadavky, přání i očekávání jsou jasně dané a jedná se zde hlavně o zprostředkování práce a komunikaci se zaměstnavatelem, nemusí se v mnohých případech podporovat samostatnost a nezávislost uživatelů. Pokud tito uživatelé služby mají zájem o další poradenství v oblasti profesního nebo studijního růstu, mohou využívat další služby, které organizace nabízí, nebo další návazné služby spolupracujících organizací.

V případě, že půjde o dlouhodobější pomoc, např. klient zjistí, že si potřebuje zvýšit některé své dovednosti, zjišťuje se jaké dovednosti, potřeby, přání, osobní cíle (krátkodobé, dlouhodobé), představy apod. Používáme techniky aktivního naslouchání – otevřené a uzavřené otázky, zrcadlení apod. Zkoumáme spolu s klientem, čeho by chtěl dosáhnout a v jakém intervalu, a snažíme se společně dosáhnout oboustranné shody. Stanovíme cíl. Posuzujeme možnosti, které mohou vést ke klientovu cíli. Plánujeme jednotlivé kroky vedoucí k cíli. Je vždy ale na klientovi, aby si zvolil způsob řešení. Neděláme za uživatele nic, co mohou dělat sami, pouze vytváříme prostředí pro klientovu aktivitu, poskytujeme rady a možná řešení. Jestliže uživatel potřebuje naši podporu, probereme s ním všechna možná řešení.

Jaké konkrétní samoobslužné nástroje mohou klienti využít?

Klienti mohou využít světelné signalizace, psací telefony, webové kamery a internet zdarma.

Jak mohou klienti ovlivňovat poradenský proces? Jakou mají klienti možnost samostatné volby dalších aktivit?

Klienti v průběhu spolupráce uplatňují vlastní vůli a ovlivňují průběh poradenského procesu zejména: Ponecháním prostoru pro otázky ze strany klienta. – Přijímáním odpovědnosti za sebe. – Nalézáním možných řešení a nových nápadů. – Hodnocením situace. Uživatel má rozhodující slovo v průběhu služby, uživatel projevuje svou osobnost, aby mohl naplnit své osobní cíle, uživatel má rozhodující slovo v průběhu služby, poradce a klient jsou v partnerském vztahu. Potřeby klientů se zkoumají. Klienti mají možnost využít návazných služeb nebo možnost využít jiné organizace v řetězci sociálních služeb a dalších.

Jsou klienti poradenské služby vedeni ke vzájemné podpoře a spolupráci mezi sebou, např. ve svépomocných skupinách?

V rámci skupinových setkání klienti navštěvují v organizaci Job klub. Job klub je skupinová aktivita, předávání si zkušeností, pohledů a názorů s ostatními účastníky. Klienti zde získávají potřebné informace k nalezení a udržení zaměstnání k daným tématům (jak hledat práci, životopis, motivační dopis, pracovní pohovor, nástup do zaměstnání apod.) Cílem JK je např. inspirovat účastníky zkušenostmi ostatních účastníků, motivovat je, předávat si informace a zkušenosti, získat návyk pravidelně plnit nějakou povinnost, identifikace. JK vede pracovní konzultant a pracovní asistent. Úvodní JK vede psychologka. Na JK se mohou přizvat i další osoby, např. zaměstnavatelé, klienti, kteří již mají větší zkušenosti na trhu práce apod.

Jaké technologie a pomůcky včetně IT využívají poskytovatelé poradenství ke své práci?

Poskytovatelé poradenství ke své práci využívají: pracovní listy pro Job kluby, DVD, CD ROMY, projektor, plátno, psací tabuli, flip chart, počítače, web kamery, Skype, ooVoo, fotoaparát, kameru, natáčecí techniku, kopírovací zařízení, program equip – databázi klientů, kalendář mozilla sunbird, internet.

Jak podporujete mobilitu klientů?

Klienti mají možnost využít pracovního asistenta v případě, že mají sníženou schopnost orientace. Pracovní asistent společně s klientem provádějí nácvik určité trasy např. z domova do práce a opačně. Do nácviku patří: plánování trasy, jak dlouho bude cesta trvat, kde zjistím informace o tom, jak se na určité místo dopravím, co mám dělat v případě výluky, jak se orientovat v jízdních řádech, k čemu slouží informační tabule o následující zastávce nebo tabule všech tras s přestupy podle barevnosti v metru, k čemu slouží informační panely, které jsou bohužel umístěny až uprostřed haly v metru, proč se nemá přibližovat ke kolejišti apod. S klienty se také připravuje písemný plán nebo seznam, který slouží jako pomůcka.

Které přenositelné kompetence Vámi přihlašovaná služba podporuje a jak? Čím konkrétně si myslíte, že zvyšujete schopnost klientů řídit si vlastní život samostatně?

Služba podporuje přenositelné kompetence klientů v dalším vzdělávání – v čem a jak se mají dále vzdělávat pro získání nových dovedností pro trh práce. Zejména v oblasti počítačových znalostí, českého jazyka a cizích jazyků formou kurzů. Pro klienty, kteří by se chtěli osamostatnit, je vytvořen návod a postup při zahájení podnikání. Při zvyšování schopností klientů řídit si vlastní život používáme koučování. Metodou koučování si klient vyjasňuje své postupy, přístupy a postoje. Klient si uvědomuje svou individualitu a sebehodnotí se. Klient se stává aktivní a postupně získává pocit moci nad svým životem i větší kompetence. Přijímá vlastní odpovědnost.

Kazuistika, příklad dobré praxe:

Petrovi je 28 let a je vyučený jako cukrář. Petr je nedoslýchavý, ale velice dobře komunikuje ústním projevem. Petr pracoval jako cukrář v obchodě. Do organizace přišel opakovaně, protože byl propuštěn ze zaměstnání z důvodu reorganizace. Petr v agentuře využíval službu podporovaného zaměstnávání, kterou si vybral z důvodu osvojení některých potřebných dovedností v oblasti hledání práce. Za dobu spolupráce s pracovním konzultantem se Petr naučil např. jak se píše životopis a motivační dopis a k čemu slouží, jak a kde se hledá práce, jaké inzeráty jsou vhodné a které jsou nevhodné, jak má poslat životopis zaměstnavateli, jak se má připravit na pohovor a na nástup do zaměstnání apod. Petr byl v průběhu spolupráce aktivní, ale potřeboval si zvýšit své sebevědomí. Společně s pracovní konzultantkou si postupně po dobu spolupráce stanovili a vytyčili cíle, kterých chtěl Petr dosáhnout za určité období. Cíle po dobu spolupráce společně revidovali. Konzultace o naplnění Petrových cílů sloužila jako zpětná vazba pro Petra, ale i pro pracovní konzultantku a také jako motivace pro další

spolupráci. Petr nakonec nastoupil do zaměstnání jako cukrář. Ze zaměstnání byl ale po nějakém čase propuštěn z důvodu reorganizace. Petr opakovaně oslovil organizaci ohledně nabízené pracovní pozice z nabídky volných míst APPN, o. s. Vybral si nabídku práce v kuchyni v KFC a službu intervence, protože již nepotřeboval takovou podporu v oblasti hledání práce. Pracovní konzultantka Petrovi zprostředkovala pohovor v KFC, na který ho doprovodila. Paní vedoucí se rozhodla, že si ještě Petra vyzkouší na pracovišti. Domluvil se termín zkoušky, na který Petra také doprovázela konzultantka. Zkouška práce dopadla dobře a Petr do zaměstnání nastoupil. V současné době pracuje v KFC v kuchyni.



Zvláštní cena za kariérové poradenství poskytované na pracovišti

Název příspěvku:

Absolventský program

Název organizace:

Tesco Stores ČR a. s.

Adresa organizace: Vršovická 1527/68b, 100 00 Praha 10

Kontaktní osoba: Renata Boušková

E-mail: rbouskov@cz.tesco-europe.com



Absolventský program

Rozvojový program nabízející pracovní příležitost pro čerstvé absolventy vysokých škol.

Pro jaké cílové skupiny je přihlašovaná služba určena?

Absolventi vysokých škol magisterského stupně prezenčního studia (max. 2 roky po ukončení studia).

Jaké další služby poskytujete v rámci kariérového poradenství?

Interní rozvojové programy pro stávající zaměstnance na všechny úrovně řízení.

Jak dlouho (odkdy) je přihlašovaná služba poskytována?

Od roku 1996, letos tedy již 15. rokem.

Na základě jaké potřeby služba vznikla? Popište základní změny v nabízení, poskytování nebo vlastním průběhu přihlašované služby od jejího vzniku až do současnosti.

Absolventské programy vznikly v roce 1996 s cílem oslovit mladé, vzdělané lidi, kteří po ročním zaškolovacím programu budou schopni přebírat manažerské pozice a kteří se v dlouhodobém horizontu stanou zdrojem pro obsazování pozic ve vedení společnosti. Původně probíhal program pouze na obchodních jednotkách, v průběhu let však byl otevřen i pro konkrétní oddělení centrální kanceláře. V současné době probíhá sjednocení náplně absolventských programů dle regionálního know-how na úrovni zemí České republiky, Slovenska, Polska, Maďarska a Turecka.

V jakých časech/formách je služba poskytována?

Průběžně po období jednoho roku. Samotný program probíhá osobně, formou „learning

by doing“, stínování, coachování, rozvojových a vzdělávacích aktivit. Některé informace mohou být poskytovány prostřednictvím e-learningu (např. výuka anglického jazyka).

Jak se může o službě dozvědět široká veřejnost? Jak se o službě dozvídají klienti Vaší organizace?

Používáme standardní komunikační prostředky. Interní komunikaci směřujeme k zaměstnancům a jejich rodinám (nástěnky, intranet, zaměstnanecké noviny apod.) a v rámci externí komunikace využíváme firemní internetové stránky, inzerce na pracovních portálech, v tisku a v prostorách našich obchodních jednotek, dále PR komunikaci a mediarelations, veletrhy pracovních příležitostí a také formou přímého oslovení díky dlouhodobé spolupráci se studenty univerzit (závěrečné práce, přednášky, mentoring).

Máte pro tuto službu písemně zpracovanou a standardizovanou metodiku? Pokud ano, uveďte odkaz nebo publikovaný zdroj, kde je možné se s metodikou seznámit.

Ano, máme zpracovanou jak metodiku pro organizátory programu, tak i pro samotné účastníky. Jedná se však o naše interní know-how. Počínaje letošním zářím také spouštíme internetové stránky, kde mohou budoucí zájemci z řad studentů a čerstvých absolventů VŠ naléznout kompletní informace o programu.

Jak přihlašovaná služba kariérového poradenství naplňuje vizi Vaší organizace / strategii rozvoje lidských zdrojů?

Naše vize je jednoduchá – Tesco jako zaměstnavatel pro všechny. Rozvojový program pro absolventy vysokých škol nediskriminuje absolventy bez předchozí odborné praxe, naopak jim nabízí příležitost získat v poměrně krátkém čase přehled, znalosti a dovednosti v konkrétním oboru a díky tomu zvyšuje jejich šanci na

úspěšné uplatnění na trhu práce, respektive v naší společnosti.

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

Absolvent vyplní on-line přihlášku a následuje výběrový proces (pre-screening, telefonický rozhovor, osobní pohovor, Assessment centrum). Program samotný umožňuje získat jak teoretické znalosti (soft skills / hard skills školení v průběhu celého roku), tak především praktické zkušenosti potřebné pro cílovou pozici. Absolvent v programu postupuje od jednodušších úkolů po složitější, má příležitost stínovat vedoucí či manažery a jejich role si i „nanečisto“ vyzkouší ještě v rámci programu. Samozřejmostí jsou i setkání absolventů se členy leadership týmu, jejichž cílem je nejen sdílet firemní know-how, ale i předávat rady a tipy pro úspěšnou kariéru. Ukončení programu předchází development centrum, které definuje oblasti rozvoje pro další úspěšný profesní růst, dále pak samotné závěrečné validace. Obsahem schůzky je kromě závěrečných validací především kariérní rozhovor.

Jak často a na základě čeho aktualizujete nabídku přihlašované poradenské služby pro klienty?

Absolventské programy jsou aktualizovány každoročně. Jedná se především o aktualizaci materiálů, které mají účastníci programu k dispozici. V letošním roce proběhl kompletní redesign programu a sjednocení základních postupů na regionální úrovni. Zcela nově bude od září studentům VŠ a budoucím účastníkům programu k dispozici nový web a stránka na facebooku. Od března pak i business hra simulující prostředí hypermarketu. V programu samotném dostávají nově účastníci mnohem dříve prostor k převzetí vlastní odpovědnosti a větší důraz je kladen i na setkávání se zástupci leadership týmu a sdílení zkušeností a know-how.

Jakým způsobem dbáte na dodržování etických zásad při poskytování poradenské služby?

Máme vyhrazenou roli koordinátora tohoto typu rozvojového programu, který průběžně získává zpětnou vazbu od absolventů a neustále je využívá k otevřené komunikaci. Není součástí jejich týmu – je to tedy někdo nezávislý, zvenčí. Absolventi díky tomu nemají zábrany své případné pochyby sdělit. Dalším orgánem je linka ochrany zájmů, která zdarma slouží anonymně všem zaměstnancům společnosti pro případ jakýchkoliv problémů, se kterými se mohou potkat a neví si rady s jejich řešením. Linka se vši diskretností a anonymitou hlášené události řeší.

Jakou mají klienti možnost dalšího kontaktu s Vaší organizací po ukončení služby?

HR oddělení poskytuje podporu formou plánování kariéry a rozvoje všem zaměstnancům po dobu jejich pracovního poměru. K dispozici jsou zaměstnancům personální manažeři. Metodiku a rozvojové či tréninkové aktivity plánují týmy vzdělávání a rozvoje, které stejně tak obstarávají další podpůrné nástroje, jako je řízení výkonnosti, development centra, 360° zpětná vazba či talentové plánování.

Čím je Vámi přihlašovaná služba inovativní?

Pravidla programu byla s platností od září 2011 sjednocena v rámci České republiky, Slovenska, Polska, Maďarska a Turecka s cílem zajistit stejnou úroveň připravenosti absolventů pro cílové pozice. Absolventům po ukončení programu tak bude díky tomu umožněno získat i zahraniční zkušenost v jedné z výše uvedených zemí.

Co je ve Vaší organizaci považováno za kritérium úspěšnosti poskytované služby? Jak měříte a vyhodnocujete úspěšnost přihlašované služby?

Jsou to následující body: Pozitivní zpětná vazba od účastníků programu a všech zainteresovaných (nadřízený, sponzoři) – Míra fluktuace

v průběhu programu – Úspěšnost uplatnění po zdárném ukončení programu – Dosažení cílové (manažerské) pozice.

Jak probíhá hodnocení přihlašované služby ze strany klientů? Jak je se zjištěními dále pracováno?

Hodnocení probíhá jednak průběžně (formou osobních setkání, na kterých je předána zpětná vazba od obou stran) a jednak na konci programu. Jednotlivé body jsou zapsány. Pokud se jedná o návrh na zlepšení/změnu, pak se projednává před zahájením nového ročníku, případně se zavede. Pokud se jedná o neuspokojení, je daná věc řešena ihned.

Jakou kvalifikaci mají poskytovatelé poradenské služby ve Vaší organizaci?

Poskytovatelé musí mít prokazatelné předchozí zkušenosti v oblasti, ve které poskytují poradenství. Jejich výkonnost musí být dlouhodobě hodnocena jako vysoká.

Jakými způsoby (konkrétními aktivitami) si poskytovatelé přihlašované poradenské služby rozšiřují své vzdělání? Jak se účast na dalším vzdělávání promítá do jejich další práce? Pokud možno, uveďte konkrétní příklad.

Absolvují velké množství soft skills / hard skills školení. Například hodnotitelé z Assessment center absolvovali náročná školení na vedení behaviorálních pohovorů. Znalosti zde nabyté pak hojně využívají během pohovorů s uchazeči.

Jak je zajištěna supervize poskytovatelů poradenské služby? Jak využíváte kolegiální podporu?

Odpovědnost za rozvoj konkrétních absolventů mají přímí nadřízení poskytovatelů, kteří jsou zapojeni do monitoringu jejich rozvoje – formálně se jedná o periodická setkání s absolventem.

Jak spolupracujete s dalšími organizacemi v rámci lokálních, národních či mezinárodních

sítí, partnerství apod.? Uveďte případné členství v profesních asociacích.

Na mezinárodní úrovni spolupracujeme s Tesco jednotkami v oblasti střední a východní Evropy a Velké Británie na předávání know-how, best practices a také výměnných stáží a společných rozvojových aktivitách. Na lokální úrovni spolupracujeme s univerzitami a studentskými spolky.

Jakým způsobem podporujete samostatnost a nezávislost klientů v řízení vlastní profesní, studijní a životní dráhy?

Veškeré nástroje řízení kariéry, které máme pro zaměstnance k dispozici, se zakládají na jejich vlastním návrhu a iniciativě. Podporujeme jak vertikální, tak horizontální přesuny zaměstnanců. Poskytujeme jim informace, díky nimž mají představu o širokých možnostech, které jim nabízíme (například rozvojové kolečko ukazující možné cesty a úrovně v rámci postupu ve společnosti). Kromě přímého nadřízeného a personálního manažera je jim k dispozici také kariérní sponzor (ještě o 1–2 řídící stupně výš než přímý nadřízený, zpravidla ředitel oddělení / oblastní ředitel). A je důležité zmínit, že naše politika obsazování volných pozic se zaměřuje prioritně na interní zdroje, rekrutující se právě například z našeho absolventského programu.

Jaké konkrétní samoobslužné nástroje mohou klienti využít?

E-learning.

Jak mohou klienti ovlivňovat poradenský proces? Jakou mají klienti možnost samostatné volby dalších aktivit?

Školící se studenti mají částečnou možnost ovlivňovat vzdělávací proces. Některé rozvojové aktivity jsou stanoveny předem, některé však (například softskillová školení) si mohou sami absolventi volit dle vlastních, individuálních rozvojových potřeb.

Jsou klienti poradenské služby vedeni ke vzájemné podpoře a spolupráci mezi sebou, např. ve svépomocných skupinách?

Ano. Organizujeme jak formální, tak neformální setkání, jejichž náplní je vzájemné předávání informací a zkušeností. Dále také organizujeme společné projekty, na kterých spolupracují zaměstnanci napříč odděleními.

Jaké technologie a pomůcky včetně IT využívají poskytovatelé poradenství ke své práci?

Mentoring, coaching, stínování, „learning by doing“, e-learning.

Jak podporujete mobilitu klientů?

Součástí benefičního programu je balíček na podporu firemní mobility, který mimo jiné zajišťuje úhradu nákladů na bydlení v daném místě.

Které přenositelné kompetence Vámi přihlašovaná služba podporuje a jak? Čím konkrétně si myslíte, že zvyšujete schopnost klientů řídit si vlastní život samostatně?

Cílem programu není říkat účastníkům „co“ mají dělat nebo „jak a kam“ směřovat, nýbrž dát jim příležitost vyzkoušet různé obory/oblasti/činnosti, tak aby se mohli sami rozhodnout. Program je založen na jejich proaktivitě a sami vyhledávají příležitosti. Kariérní sponzor je pouze podporuje, neurčuje směr. Nabízíme široké spektrum možností. Zkušenosti, které získají, a spolupráce s mentory, sponzory a ostatními manažery mají za cíl učit, ne rozhodovat. A také ujasnit si vlastní priority a cíle.

Kazuistika, příklad dobré praxe:

V září 2010 nastoupil jeden náš kolega – tehdy čerstvý absolvent Vysoké školy ekonomické v Praze (absolvoval 6/2010) do absolventského programu na oddělení marketing. Během programu se velkou měrou podílel na úspěchu

jednoho provozního projektu. Na projektu spolupracoval s kolegy z ostatních oddělení centrální kanceláře i našich provozoven. Díky jeho aktivnímu zapojení a nabídce našeho rozvojového programu získal za poměrně krátkou dobu mnoho zkušeností a dovedností. Po devíti měsících se prostřednictvím interního výběrového řízení přihlásil na pozici Manažera marketingu pro novou složku našeho podnikání, které vyhrál. Je to velký úspěch.

Druhým příkladem je Olga Lukešová, která nastoupila v roce 1998 po dokončení studia na Vysoké škole ekonomické v Praze do našeho absolventského programu a po postupném kariérním růstu působí od letošního května jako oblastní ředitelka Tesco Stores ČR pro západní Čechy.

A třetím příkladem je Karel Bárek, absolvent prvního ročníku absolventského programu v roce 1996, který dnes působí na pozici Ředitel zásobování Tesco Stores ČR a SR.



Národní cena kariérového poradenství na Slovensku

Národní cena kariérového poradenství se stala součástí poradenského roku nejen v České republice, ale i na Slovensku. V roce 2009 slovenské Centrum Euroguidance organizovalo soutěž „Pomoc absolventom pri prechode na trh práce“. Od loňského roku se na Slovensku koná soutěž „Kariérové poradenstvo“. Cílem soutěže je, stejně jako v České republice, zviditelnit a ocenit dobrou praxi v oblasti kariérového poradenství.

V roce 2010 se do soutěže přihlásilo 11 příspěvků, které byly hodnoceny odbornou porotou dle výsledků a úspěšnosti služby, její udržitelnosti a přenositelnosti na jiné organizace, použitých teoretických východisek a modelů a dalších kritérií. Mezi oceněnými nechyběla slovenská pobočka organizace Člověk v tísni, ale i další organizace orientující se na mládež a studenty (Informačné centrum mladých Orava; Centrum pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie, Čadca), ale i populaci starší 50 let (K.A.B.A. Slovensko). Uznání za podporu poradenských služeb získal projekt „Integrovaný systém typových pozícií“ (TREXIMA Bratislava, spol. s r. o.).

Za všechny oceněné lze uvést velmi zajímavý projekt organizace K.A.B.A. Slovensko, realizovaný od září do října 2008, který se soustředil na dlouhodobě nezaměstnané ve věku nad 50 let, tedy skupinu těžko umísitelnou na trhu práce. Poradenský proces byl zahájen psychologickou a bilanční diagnostikou, která umožnila objevit skrytý potenciál klientů. Diagnostické výstupy se staly podkladem pro plánování individuálního i skupinového poradenského procesu. Samotný poradenský proces se věnoval sebepoznání, hledání a odkrývání vlastních zdrojů či možnostem uplatnění na trhu práce; na programu však byly např. i aktivní tvořivé dílny. Důležitým rehabilitačním prvkem byl pocit naděje a zážitek otevřené budoucnosti, který účastníci projektu získali.

Letošní ročník byl zaměřen na komunikační strategii organizací věnujících se kariérovému poradenství: konkrétně na jejich internetové stránky. Do soutěže bylo přihlášeno 9 příspěvků od různých organizací, které nabízejí služby v oblasti kariérového poradenství žákům, studentům, ale i zaměstnaným i nezaměstnaným dospělým. Webové stránky byly hodnoceny z hlediska jejich srozumitelnosti a přehlednosti, rozsahu poskytovaných informací, aktuálnosti a grafického zpracování. Slovenské Euroguidance daným tématem reaguje na nutnost prezentovat své služby na webových stránkách a dělat to takovou formou, která osloví cílovou skupinu obyvatel.

Sborníky ze soutěží jsou dostupné na webové stránce centra – www.saaic.sk/euroguidance.

Národní cena kariérového poradenství 2012

Národní cena kariérového poradenství se postupně stává významnou událostí v harmonogramu organizací, které se kariérovým poradenstvím zabývají. V roce 2012 se bude konat již čtvrtý ročník této soutěže. Jako každý rok se i v tomto případě budeme snažit přijít s inovacemi, aby průběh a celková organizace soutěže byly co nejvíce atraktivní pro kariérové poradce z různých oblastí. Snažíme se dodržet tradici vyvíjející se soutěže, která aktuálně reaguje na současnou situaci v kariérovém poradenství i ve společnosti obecně.

Pro rok 2012 jsme se spolu se slovenským centrem Euroguidance rozhodli uspořádat Národní cenu kariérového poradenství 2012 ve vzájemné spolupráci. Společná historie, podobné kulturně-historické a společensko-politické charakteristiky vytvářejí pro české a slovenské organizace srovnatelné podmínky. Spolupráce na Národní ceně kariérového poradenství může být pro obě strany inspirující. Doufáme, že soutěž přispěje k vytvoření nových kontaktů, utužení již existujících vazeb i lepšímu šíření příkladů dobré praxe a zajímavých projektů.

Téma příštího ročníku soutěže se bude, stejně jako v předchozích ročnících, vytvářet na základě aktuálních požadavků společnosti ve spolupráci s řadou expertů. Inzerce Národní ceny kariérového poradenství proběhne především na webových stránkách české a slovenské Euroguidance, ale i ve spolupráci s odborným tiskem a dalšími médii. V souvislosti s tématem příštího ročníku Národní ceny kariérového poradenství se bude také konat odborná konference, kde budou také představeny vítězné projekty.



Dovětek

Závěrem bychom rádi poděkovali všem těm, díky kterým se Národní cena kariérového poradenství mohla, letos již potřetí, konat. Děkujeme všem, kteří se na organizaci soutěže dlouhodobě podíleli – především na přípravě soutěžních témat, kritérií a samotném hodnocení soutěžních příspěvků. Dále bychom chtěli poděkovat a ocenit práci všech, nejen vítězných, organizací, jež se do soutěže Národní cena kariérového poradenství, během tří let jejího konání, přihlásily. Bez nich, bez jejich práce, nápadů, energie a nadšení by tato soutěž neměla svůj význam. Zároveň bychom si přáli, aby naše spolupráce s hodnotiteli i jednotlivými organizacemi pokračovala k oboustranné spokojenosti i v budoucnosti.



Národní cena kariérového poradenství 2011
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 978-80-87335-28-4

Národní cena kariérového poradenství 2011

Sborník vítězných příspěvků

